
 <b>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</b>	<b>Institutos Tecnológicos Superiores del SGI, Grupo 4 Multisitios</b> <b>Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo</b>	 <b>ITSOEH</b> <small>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DEL OCCIDENTE DEL ESTADO DE HIDALGO</small>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LAS AUDITORÍAS DE SERVICIO</b>	

## 1. Objetivo

Evaluar en forma sistemática la percepción que tienen los usuarios con respecto a los servicios de apoyo que se ofrecen en el Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo (ITSOEH).

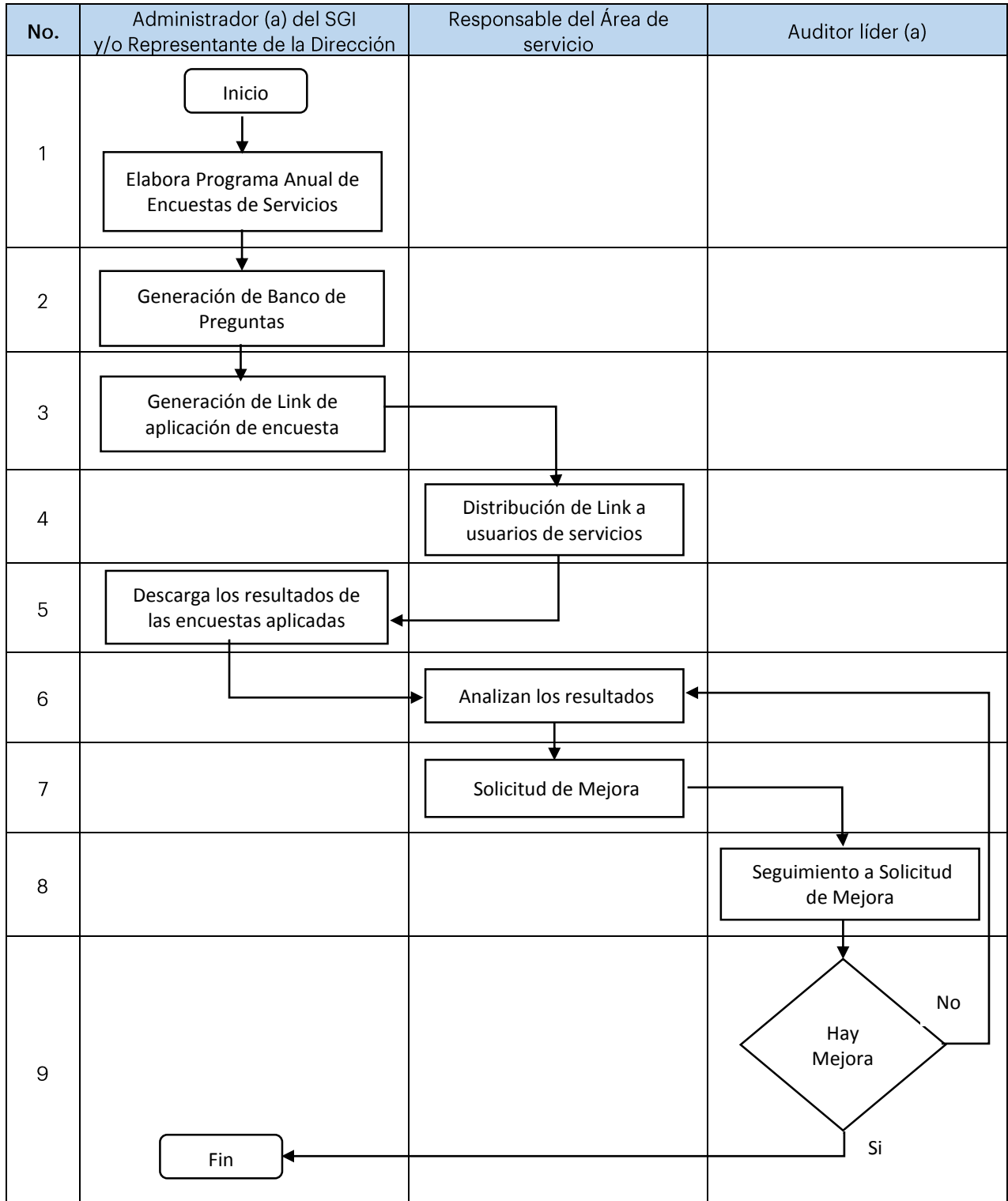
## 2. Alcance

Aplica para las áreas de servicio declaradas en el programa anual de encuestas de servicios del Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo.

## 3. Políticas de operación

- 3.1. El Programa para la aplicación de Auditorías de Servicios se adecuará cuando exista alguna contingencia, producto de las quejas del cliente.
- 3.2. El (la) Administrador (a) y/o Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión Integral del Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios auxiliándose para la aplicación del equipo auditor o responsables de las áreas de servicios.
- 3.3. Las Auditorías de Servicios se realizarán por áreas, tomando como base la fecha establecida en el Programa anual de encuestas de servicios del SGI.
- 3.4. Las Auditorías de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.5. El número de encuestas que se aplicaran, está en función del resultado que se obtenga en la plantilla para determinar el tamaño de muestra, según el tamaño de la población.
- 3.6. El (la) Administrador (a) del Sistema de Gestión Integral del Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo, entrega los resultados de auditoría de servicios los resultados obtenidos con la finalidad de que los responsables de área generen solicitudes de mejora.

#### 4. Diagrama del procedimiento



## 5. Secuencias de Etapas

No.	Actividad	Responsable	Control o Referencia	Registros
1	Elaboración de Programa Anual de Encuestas de Servicios, en el cual se declaran las áreas a ser auditadas, así mismo debe estar autorizado por la alta dirección.	Representante de la Dirección	Calendario Escolar.  Marco de referencia para la acreditación de las Ingenierías.	Programa Anual de Encuestas de Servicios
2	Integrar Banco de Preguntas de las diferentes áreas declaradas para ser auditadas. Es responsabilidad de las áreas enviar propuesta de preguntas.	Representante de la Dirección	Programa Anual de Encuestas de Servicios	Banco de Preguntas
3	Alimentar plataforma web con las preguntas de cada Área que va hacer auditadas. Generando el link de acceso para su aplicación, el cual será enviado a los responsable de área de servicio para la distribución con los usuarios del servicio.	Representante de la Dirección	Banco de Preguntas	Link de acceso a la encuesta.
4	Los responsables de Áreas de servicio distribuyen Link de acceso a la encuesta, a la cantidad de usuarios, de acuerdo al tamaño de muestra. Los usuarios contestar la encuesta ingresando al link, siempre y cuando hayan utilizado el servicio.	Responsables de Áreas de servicio	Link de acceso	Encuestas contestadas
5	Descargar de plataforma los resultados de las encuestas aplicadas y envía dicha información a las áreas responsables	Representante de la Dirección	Plataforma Web	Informe de resultados.
6	Analizan los resultados de las encuestas aplicadas y detectan las áreas de oportunidad	Responsables de Áreas de servicio	Informe de resultados.	Identificación de áreas de oportunidad
7	Solicitan al auditor líder un número de solicitud de Mejora y u auditor interno para generar la solicitud de Mejora	Responsables de Áreas de servicio	Áreas de oportunidad.	Solicitud de Mejora.
8	El Auditor Líder designa a un auditor interno para dar seguimiento a la solicitud de mejor	Auditor Líder	Solicitud de mejora Tabla de calificación de la competencia de auditores para el SGI	Solicitud de mejora en proceso.
9	Verificar si hay mejora del servicio con las acciones tomadas, cierra la solicitud de mejora y termina el proceso, si la respuesta es no, generar nuevamente un análisis y proponer la apertura de una nueva solicitud de mejora.	Auditor Líder	Evidencias de las acciones tomadas. Impacto de las acciones tomas.	Solicitud de Mejora Cerrada.

## 6. Registros

Registros	Almacenamiento	Recuperación	Protección	Retención	Disposición
Encuesta de satisfacción	En computadora	En digital	Se resguarda con contraseña de acceso a plataforma web.	1 año	Archivo de Concentración
Banco de encuesta de servicio	En computadora	En digital	Se resguarda bajo un respaldo.	Actualización	Archivo Histórico

## 7. GLOSARIO:

**Área auditada:** Área que presta el servicio que se audita y en donde puede haber una no conformidad.

**Auditor (a):** Persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoría.

**Auditoría:** Análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades de Calidad cumplen las disposiciones establecidas y si éstas son implantadas eficazmente, y son apropiadas para alcanzar los objetivos propuestos.

**Auditado (a):** Para efecto de las Auditorías de Servicio el auditado es el área o departamento del plantel que proporciona el servicio al Alumno.

**Auditor (a) Líder:** Responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de Auditoría.

**Auditoría de Servicio:** Análisis sistemático e independiente, para determinar si los servicios proporcionados a los (as) Estudiantes y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas en el SGI, se implantan eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos

**Encuesta:** Instrumento que sirve para recabar información de acuerdo a lo que se quiere medir.

**Equipo Auditor:** Uno o más auditores internos que llevan a cabo una Auditoría.

**Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente verificable para los criterios de Auditoría.

**No Conformidad:** Incumplimiento de requisito de la Norma ISO 9001:2015 o requisito declarado por la ORGANIZACIÓN.

**Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más Auditorías planificadas en un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**SGI:** Sistema de Gestión Integral.

**Criterios de Auditoría:** Son las referencias usadas frente a la cual se determina la conformidad y pueden incluir políticas, procedimientos, normas, leyes y reglamentos, requisitos del SGI, requisitos contractuales o códigos de conducta.

**Laboratorio de Cómputo:** Es el área en donde los alumnos realizan prácticas, consultan Internet, o cualquier otra actividad relacionada

## 8. Anexos

Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio.

Formato para Banco de preguntas de Servicio.

Formato para el Informe de Resultados.

## 9. Control de Cambios

Control de Cambios		
Revisión afectada	Descripción del cambio	Fecha de emisión

Elaboró	Autorizó
 Mtro. Mario Álvarez García Controlador de la Información Documentada	 Mtro. José Concepción Domínguez López Director Académico y de Investigación