



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE LOS CABOS

Dirección General

Procedimiento de Auditorias de Servicios

San José del Cabo, Baja California Sur, junio 2019



| | | | |
|--|---|--|------------|
| Instituto Tecnológico De Estudios Superiores De Los Cabos | | Clave del Procedimiento: PROC-001 | |
| Nombre del Procedimiento: Auditoria de Servicios | | Fecha: | 11/06/2019 |
| Unidad Administrativa: Administración del SGI | Área Responsable: Dirección General | Versión: | |
| | | Página: | |

| | |
|-----------------------------|---|
| Objetivo: | Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrecen los Institutos Tecnológicos del TecNM en relación con las expectativas del cliente. |
| Alcance: | Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en los Institutos Tecnológicos del Multisitios Grupo 1C |
| Normas de Operación: | <ol style="list-style-type: none">1. El Programa para la aplicación de Auditorías de Servicios se adecuará cuando exista alguna contingencia, producto de las quejas del cliente.2. El (la) Administrador de los Sistemas del Instituto Tecnológico, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios auxiliándose para la aplicación del equipo auditor o Jefes de Áreas.3. Las Auditorías de Servicios se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa de Trabajo Anual del SGI elaborado por el Grupo 3.4. Las Auditorías de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.5. Las Auditorías de Servicios se aplicarán a una muestra representativa de 50 alumnos en poblaciones >500 y <5000.6. Los auditores de servicio se seleccionaran del grupo de auditores internos del Instituto Tecnológico. Los auditores no deben auditar su propia área.7. El Auditor Líder entregará el informe de las Encuestas de Servicios al Administrador (a) de los Sistemas del Instituto, cinco días hábiles después de haberse efectuado la Encuesta de Servicio.8. El (la) Administrador de los Sistemas y el responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.9. Cuando los resultados de Encuestas, presenten un promedio general por servicio con calificación menor a 3 se deberá requisitar acción correctiva por servicio.10. El tiempo límite para presentar las Acciones Correctivas es de ocho días hábiles posteriores a la fecha de recepción del informe de Encuestas de Servicios.11. Los documentos pertenecientes a la Auditoría de Servicio deben conservarse con base en lo establecido en la Lista Maestra de Documentos del SGI.12. Las encuestas de servicio se aplicarán conforme a los servicios que ofrecen cada Instituto |

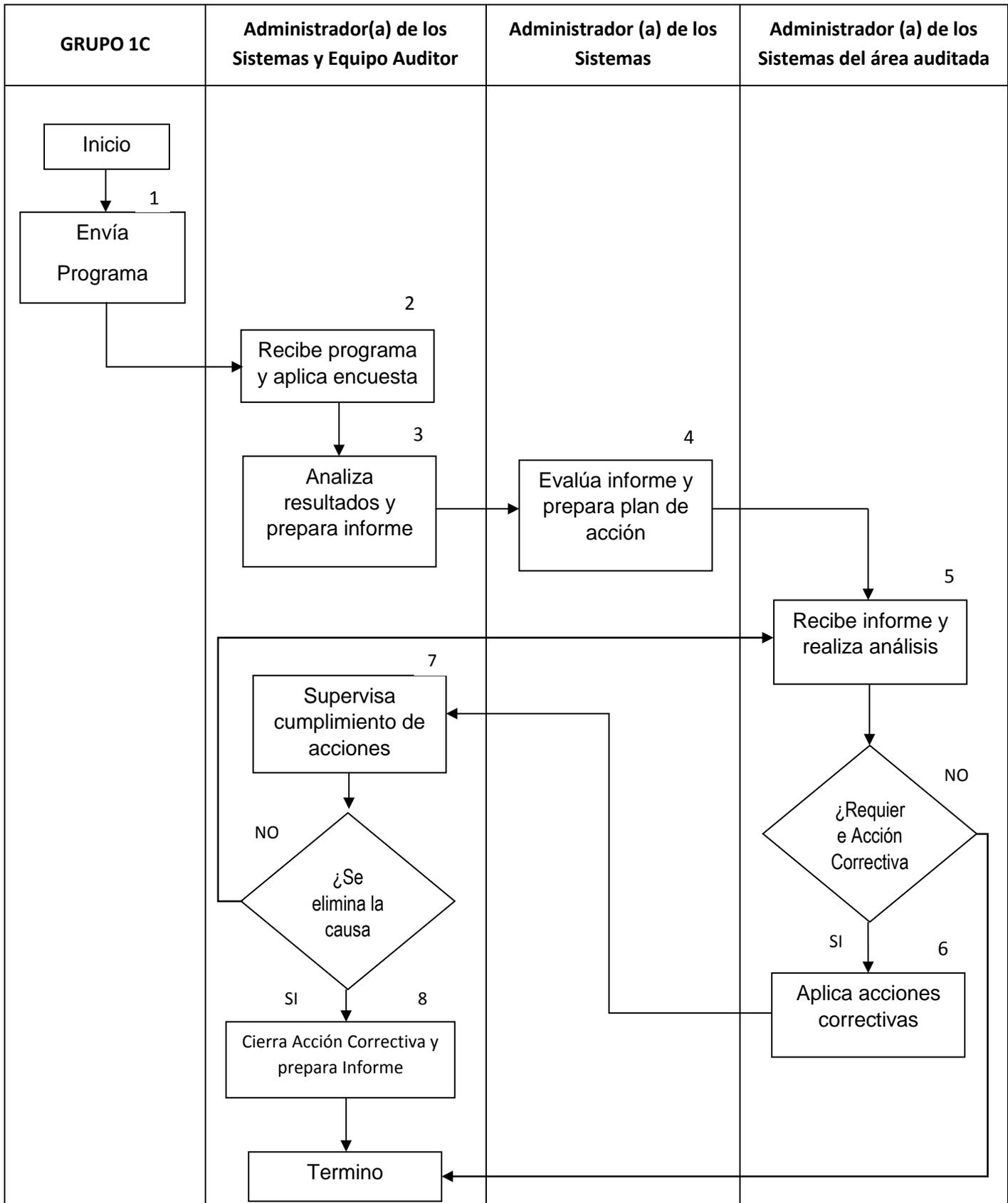


Descripción de actividades

| Secuencia de Etapas | Actividad | Responsable |
|---|--|--|
| 1. Envía Programa | 1.1 Elabora el programa anual de Encuestas de Servicio SGI G1C. 1.2 Envía Programa de Encuestas de Servicios firmada por el Director(a) del Instituto, para que el equipo auditor lo lleven a cabo. | Administrador (a) de los Sistemas |
| 2. Recibe Programa y Aplica Auditoría. | 2.1 El Administrador (a) de los Sistemas determina medio de aplicación de Encuestas de Servicios. 2.2 El equipo Auditor y/o Jefes de área aplica Encuestas de Servicios del SGI del G1C. | Administrador (a) de los Sistemas y Grupo Auditor |
| 3. Analiza Resultados | 3.1 Analiza los Resultados de cada una de las Áreas Auditadas. 3.2 Prepara las conclusiones de la Auditoría y; 3.3 Elabora el Informe de Resultados de las Encuestas de Servicios para que el Administrador (a) de los Sistemas lo revise y le dé el Visto Bueno antes de emprender las acciones pertinentes si el caso lo requiere. | Auditor Líder. |
| 4. Evalúa Informe y Prepara Plan de Acción. | 4.1 Prepara el Plan de Acción si los resultados muestran No conformidades en el Servicio, para que las Áreas Auditadas atiendan las deficiencias del Servicio proporcionado y el Administrador (a) de los Sistemas registra las No Conformidades en la Bitácora de Acciones del SGI. | Administrador (a) de los Sistemas |
| 5. Aplica Acciones Correctivas | 5.1 Aplica Acciones Correctivas y da seguimiento a las acciones aplicadas según se haya documentado en la Bitácora de Acciones del SGI. | Administrador (a) de los Sistemas y Grupo Auditor Y Áreas Auditadas. |
| 6. Supervisa Cumplimiento de Acciones. | 6.1 Supervisan el cumplimiento de Acciones implantadas e Informan los resultados a la Dirección. Se elimina la causa raíz: Si Pasa al punto 7. No Pasa al punto 5. | Administrador (a) de los Sistemas y Grupo Auditor y Auditor Líder. |
| 7. Cierra Acción correctiva | Prepara Informe. 7.1 Verifica la eficacia de las acciones tomadas y cierra No conformidad. | Administrador (a) de los Sistemas y/o Auditor Líder. |



Diagrama del procedimiento





Registros

| Registros | Tiempo de Retención | Responsable de conservarlo |
|---|---------------------|-----------------------------------|
| Programa Anual de Encuestas de Servicios SGI G1C | 1 año | Administrador (a) de los Sistemas |
| Encuesta de Servicios SGI G1C | 1 año | Administrador (a) de los Sistemas |
| Informe de Resultados de Encuestas de Servicios SGI G1C | 1 año | Administrador (a) de los Sistemas |
| Bitácora de Acciones | Permanente | Administrador (a) de los Sistemas |

Anexos

Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio.

Formato para Encuestas de Servicio.

Formato para el Informe de Resultados de Auditorías de Servicios.

Bibliografía

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

ISO 19001:2018

ISO 45001:2018

Glosario

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

Auditor: 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: Para efecto de las Auditorías de Servicio el auditado es el área o departamento del plantel que proporciona el servicio al Alumno.



Auditor 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 Alumnos y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas en el SGC, 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 y verificable para los criterios de Auditoría.

No Conformidad: Incumplimiento de requisito de la Norma ISO9001:2015 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.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

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 SGC, requisitos contractuales o códigos de conducta.

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



