	NOMBRE: Procedimiento para Auditorías de Servicio.	Código:ITVY-PSGI-SM-04
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.2, 8.2.1	Responsable: Coordinador de Calidad
		Página 1 de 5

1. Propósito

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico en relación con las expectativas del cliente.


2. Alcance

Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en el Instituto Tecnológico del Valle del Yaqui.

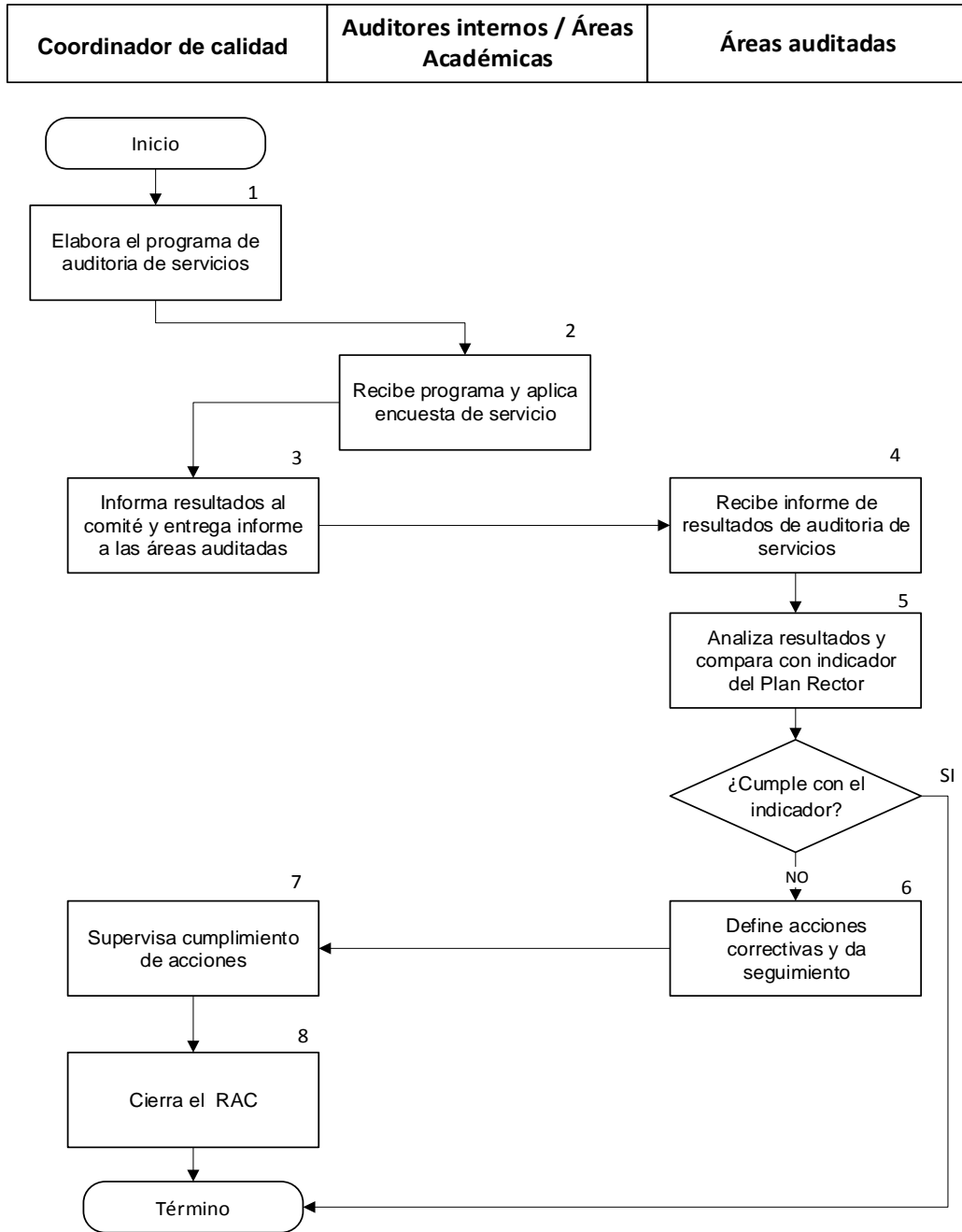
3. Políticas de operación


- 3.1. El Coordinador de calidad elabora el programa para la aplicación de Auditorías de Servicios, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del cliente.
- 3.2. El coordinador de calidad, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios auxiliándose para la aplicación de los jefes de departamento académicos y/o auditores internos.
- 3.3. Las Encuestas de Servicios se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual del SGI.
- 3.4. Las Encuestas de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.5. Las Encuestas de Servicios se aplicarán a una muestra representativa de 50 estudiantes en poblaciones >500 y <5000.
- 3.6. Las Encuestas de servicio se podrán aplicar de manera electrónica o manual; para el segundo caso se les solicitará a los jefes de departamento académico para la aplicación las encuestas.
- 3.7. El Auditor Líder informará sobre los resultados obtenidos en las Auditorías de Servicios.
- 3.8. El auditor Líder entregará a cada área auditada su informe correspondiente para presentar las Acciones Correctivas en caso de incumplimiento con el indicador establecido en el Plan Rector, en un tiempo límite de ocho días hábiles posteriores a esta fecha.
- 3.9. El coordinador de calidad y el responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.
- 3.10. Los documentos pertenecientes a la Encuesta de Servicio deben conservarse con base en lo establecido en los procedimientos de Control de Registros de Calidad y Control de Documentos.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
L.C.A. Amilcar Armando Tzel Hoil Coordinador de calidad	M.C. José D. Nieves Cardenas Coordinador del SGI	M.C. Pedro Alberto Haro Ramírez Director
Firma:	Firma:	Firma:
08 de Noviembre 2019	12 de Noviembre 2019	12 de Noviembre 2019

	NOMBRE: Procedimiento para Auditorías de Servicio.	Código:ITVY-PSGI-SM-04
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.2, 8.2.1	Revisión: 1
		Responsable: Coordinador de Calidad
		Página 2 de 5


4. Diagrama de flujo



	NOMBRE: Procedimiento para Auditorías de Servicio.	Código:ITVY-PSGI-SM-04
		Revisión: 1
Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.2, 8.2.1		Responsable: Coordinador de Calidad
		Página 3 de 5

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora Programa de auditoría de servicios	1.1 Elabora el Programa de Auditoría ITVY-PSGI-SM-04-01y recaba firma de autorización del director del Instituto. 1.2 Envía Programa de Auditorías de servicioal Auditor Líder para su aplicación	Coordinador de calidad
2. Recibe Programa y aplica encuestas de servicio.	2.1 Recibe programa autorizado para realizar las Auditorías de Servicios. 2.2 Determina el medio de aplicación de Encuestas de Servicio. 2.3 Aplica Encuestas de Servicios ITVY-PSGI-SM-04-02y las envía de nuevo al Coordinador de calidad, una vez que estas fueron contestadas	Audidores.
3. Informa resultados a las areas auditadas.	3.1 Procesa los resultados de las Áreas Auditadas. 3.2 Entrega a las áreas auditadas el informe de auditoría de servicios correspondiente ITVY-PSGI-SM-04-03.	Coordinador de calidad
4. Recibe Informe de Auditoria	4.1 Recibe Informe de resultados de la Auditorias de Servicios. 4.2 Analiza los resultados con el personal involucrado en la prestación del servicio.	Áreas Auditadas.
5. Analiza resultados	5.1 Si el resultado en apego a las políticas de operación y la metas institucionales. NO CUMPLE , continua con la acción No. 6, SI CUMPLE , termina.	Áreas Auditadas.
6. Define Acciones Correctivas y da seguimiento	6.1 Aplica el procedimiento de Acciones Correctivas, realiza el seguimiento de las acciones e integra las evidencias respectivas. 6.2 Al concluir las acciones informa al Coordinador de calidad para el cierre de las mismas.	Areas Auditadas
7. Supervisa Cumplimiento de acciones.	7.1 Registra los Reportes de Acciones Correctivas. 7.2 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas.	Coordinador de calidad
8. Cierra RAC	8.1 cierra RAC	Coordinador de calidad

	NOMBRE: Procedimiento para Auditorías de Servicio.	Código:ITVY-PSGI-SM-04
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.2, 8.2.1	Responsable: Coordinador de Calidad

6. Documentos de referencia


Documentos
Manual de Calidad
Procedimiento para Acciones Correctivas
Directrices para la Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental ISO 19011

7. Registros

Registro	Código de identificación	Ubicación y forma de almacenamiento	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
Programa anual de auditorías de servicios	ITVY-PSGI-SM-04-01	Oficina del Coordinador de calidad / carpetasenfísico	1 año	Coordinador de calidad
Encuesta de servicio	ITVY-PSGI-SM-04-02	Oficina del Coordinador de calidad / carpetasenfísico	1 año	Coordinador de calidad
Informe de resultados de la auditoría de servicios	ITVY-PSGI-SM-04-03	Oficina del Coordinador de calidad / carpetasenfísico	1 año	Coordinador de calidad

8. Glosario

- **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.
- **Auditor Líder:** Responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de Auditoría.
- **Encuesta de Servicio.** Análisis sistemático e independiente, para determinar si los servicios proporcionados a los 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.
- **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

	NOMBRE: Procedimiento para Auditorías de Servicio.	Código:ITVY-PSGI-SM-04
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.2, 8.2.1	Responsable: Coordinador de Calidad Página 5 de 5

9. Anexos

9.1	Programa anual de auditorías de servicios	ITVY-PSGI-SM-04-01
9.2	Encuesta de servicio	ITVY-PSGI-SM-04-02
9.3	Informe de resultados de la auditoría de servicio	ITVY-PSGI-SM-04-03

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	21 de Noviembre 2018	Primera emisión del documento para el SGI
1	12 de Noviembre 2019	Migración de la referencia de las normas OHSAS 18001:2007 a la ISO 45001:2018; y actualización de la ISO 50001 a su versión 2018.