



Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la realización de Auditorías de Servicio

Código: ITSA-CA-PO-002

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.2, 8.2.1

Página 1 de 5

1. Propósito

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan en relación con las expectativas del alumno.

2. Alcance

Este documento aplica a todas las áreas donde se preste un servicio al alumno.

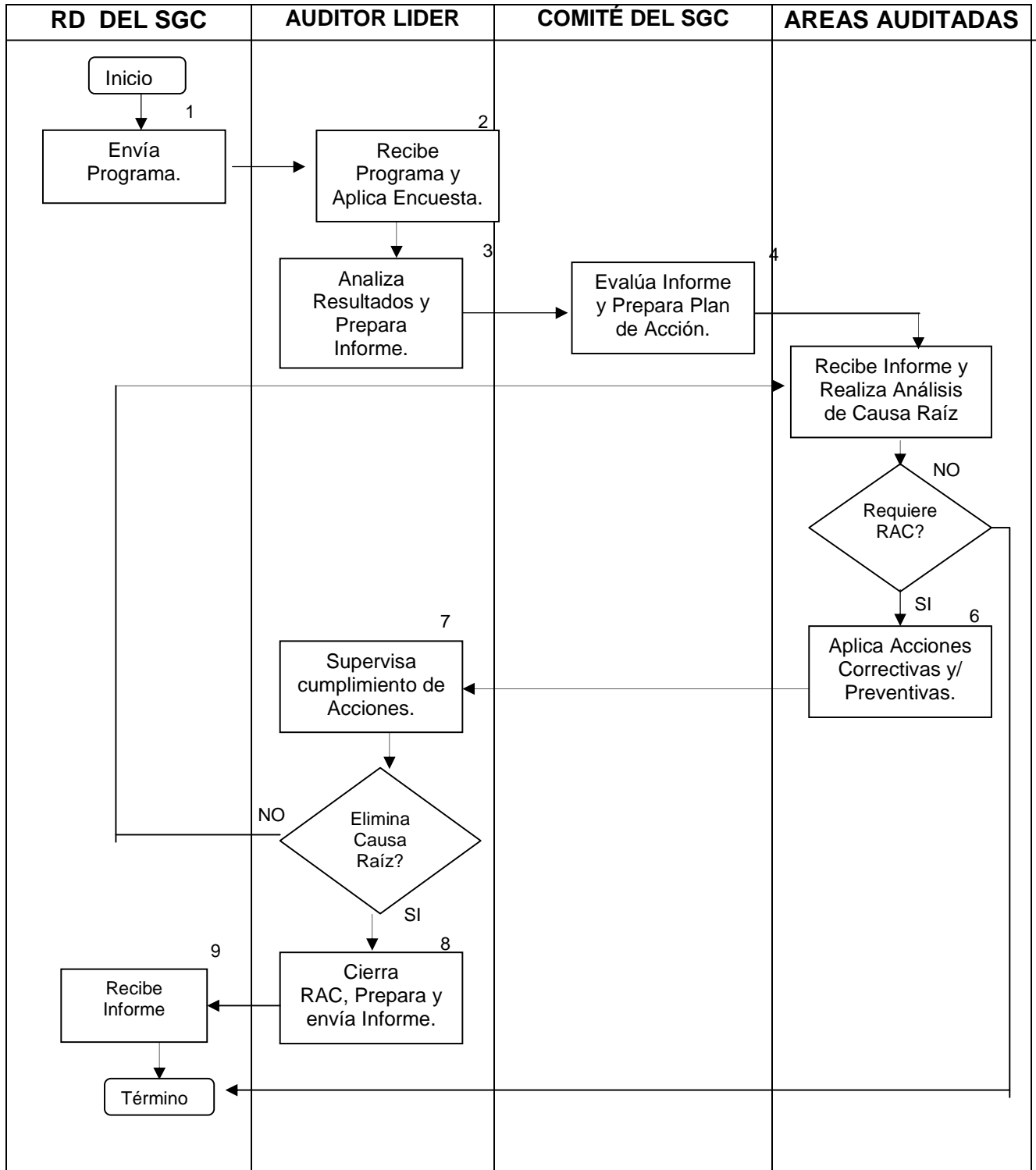
3. Políticas de operación

- 3.1. El Programa anual de Encuestas de Servicios se adecuará cuando exista alguna contingencia, producto de las quejas del alumno.
- 3.2. El RD del ITSA, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Encuestas de Servicios auxiliándose para la aplicación del equipo auditor o Jefes de Áreas.
- 3.3. Las Encuestas de Servicios se realizarán por áreas según programa anual elaborado por la Coordinación General o RD del SGC.
- 3.4. Las Encuestas de Servicios deben ser aplicadas solamente a los alumnos que hayan recibido el servicio que se le audita.
- 3.5. Las encuestas de Servicios se aplicaran a una muestra representativa de 50 alumnos en poblaciones >500 y <5000.
- 3.6. Los auditores de servicio se seleccionaran del grupo de auditores internos del Plantel. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.7. El Auditor Líder entregará el informe de las Encuestas de Servicios al Comité de Calidad del ITSA, cinco días hábiles después de haberse efectuado la Encuesta de Servicio.
- 3.8. El Auditor Líder y el responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.
- 3.9. El tiempo límite para presentar las Acciones Correctivas y/o Preventivas es de ocho días hábiles posteriores a la fecha de recepción del informe de Encuestas de Servicios.
- 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
Auditor Líder	M. en C. Ray Alfredo Gutiérrez Cancino Representante de la Dirección	M. en C. Juvencio Gerardo de León Olarte Director General
Firma:	Firma:	Firma:
4 de Febrero de 2008	4 de Febrero de 2008	4 de Febrero de 2008



4. Diagrama del procedimiento





Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la realización de Auditorías de Servicio

Código: ITSA-CA-PO-002

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.2, 8.2.1

Página 3 de 5

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Envía Programa	<p>1.1 Elabora Programa para realizar las Encuestas de Servicios en el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan ITSA-CA-PO-002-01.</p> <p>1.2 Envía Programa de Encuestas de Servicios firmada, para que el Auditor Líder lleven a cabo sus Encuestas.</p>	Coordinación General o RD del SGC
2. Recibe Programa y Aplica Auditoría.	<p>2.1 Recibe Programa autorizado por el Coordinador General o RD del SGC para realizar las Encuestas de Servicios.</p> <p>2.2 Determina medio de aplicación de Encuestas de Servicios.</p> <p>2.3 Aplica Encuestas de Servicios ITSA-CA-PO-002-02.</p>	Auditor Líder.
3. Analiza Resultados	<p>3.1 Analiza los Resultados de cada una de las Áreas Auditadas.</p> <p>3.2 Prepara las conclusiones de la Encuesta y</p> <p>3.3 Elabora el Informe de Resultados para que el RD lo revise y le de el Visto Bueno antes de entregarlo al Comité de Innovación y Calidad ITSA-CA-PO-002-03.</p>	Auditor Líder.
4. Evalúa Informe y Prepara Plan de Acción.	<p>4.1 Recibe Informe y Evalúa los Resultados presentados por el Auditor Líder.</p> <p>4.2 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.</p>	Comité del SGC
5. Recibe Informe y Realiza Análisis de Causa Raíz.	<p>5.1 Recibe informe de Resultados de la Encuesta de Servicio y si el informe muestra no conformidades en el servicio proporcionado.</p> <p>5.2 Realiza el Análisis de Causa Raíz.</p> <p>SI requiere RAC completa la información en el formato ITSA-CA-PG-005-001.</p> <p>NO requiere RAC termina.</p>	Áreas Auditadas.
6. Aplica Acciones Correctivas y/o correcciones	<p>6.1 Aplica Acciones Correctivas y/o Preventivas y da seguimiento a las acciones aplicadas. (Ver procedimiento del SGC para Acciones Correctivas y/o Correcciones ITSA-CA-PG-005-01)</p>	Áreas Auditadas.
7. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	<p>7.1 Supervisan el cumplimiento de Acciones implantadas e informan los resultados de las acciones al Comité de SGC.</p>	Auditor Líder.
8. Cierra RAC, prepara y envía Informe.	<p>8.1 El Auditor Líder prepara el informe.</p>	Auditor Líder.
9. Recibe Informe	<p>9.1 Recibe informe</p>	RD



Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la realización de Auditorías de Servicio

Código: ITSA-CA-PO-002

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.2, 8.2.1

Página 4 de 5

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.
Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas y/o Correcciones
Directrices para la Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental ISO 19011: 2002.

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención/Conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro
Programa Anual de Encuestas de Servicios	1 año	RD del ITSA	ITSA-CA-PO-002-01
Encuestas de Servicio.	1 año	RD del ITSA	ITSA-CA -PO-002-02
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	1 año	RD del ITSA	ITSA-CA-PO-002-03
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones.	1 año	RD del ITSA	ITSA-CA -PG-005-01

8. 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.

Encuesta 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.

	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la realización de Auditorías de Servicio	Código: ITSA-CA-PO-002
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.2, 8.2.1	Página 5 de 5

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 ISO 9001:2000 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 Cómputo: Es el área en donde los alumnos realizan prácticas, consultan Internet, o cualquier otra actividad relacionada. Esta área puede recibir nombres diversos dependiendo del plantel de que se trate.

RAC: Requisición de acción correctiva.

9. Anexos

- | | | |
|-----|--|-------------------|
| 9.1 | Formato para Programa Anual de Encuestas de Servicio. | ITSA-CA-PO-002-01 |
| 9.2 | Formato para Encuestas de Servicio. | ITSA-CA-PO-002-02 |
| 9.3 | Formato para el Informe de Resultados de las Encuestas de Servicios. | ITSA-CA-PO-002-03 |

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio