

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS NORTE		
	NOMBRE DEL FORMATO: Procedimiento para Auditorías de Servicio del SGI del G3		
	Página: 1 de 8	Versión: 1	

1. Propósito.

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrecen los Tecnológicos del TecNM en relación con las expectativas del cliente.

2. Alcance.

Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en los Tecnológicos de Multisitios del SGI Grupo 3.

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 La aplicación del proceso de Auditorías de Servicios se realizará conforme a lo establecido en el Programa de Trabajo Anual del Grupo 3 Multisitios y la Programación Anual de Encuestas.
- 3.3 La persona Administradora de los Sistemas de Gestión, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios auxiliándose para la aplicación del Equipo Auditor o Jefaturas de Áreas.
- 3.4 Las Auditorías de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.5 La aplicación de la Auditoría de Servicios deberá considerar el ahorro de papel, por lo que se pueden implementar herramientas tecnológicas para su aplicación.
- 3.6 Las Auditorías de Servicios deberán ser aplicada a una muestra representativa considerando por lo menos a un 40% del total de la población estudiantil de cada programa educativo que cuente el Tecnológico.
- 3.7 Los Tecnológicos aplicarán las Auditorías de Servicios por programa Educativo, presentado un informe general por servicio en las Revisiones por Dirección Nacional.
- 3.8 La gestión de participación de la población estudiantil de cada Programa Educativo, en los ejercicios de Auditoría de Servicios será responsabilidad de las Jefaturas de División respectivamente.
- 3.9 Los auditores de servicio se seleccionarán del grupo de auditores internos del Instituto Tecnológico. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.10 El Auditor Líder entregará el informe de las Encuestas de Servicios al Administrador (a) de los Sistemas del Instituto, a más tardar quince días hábiles posteriores de haberse efectuado la Encuesta de Servicio.
- 3.11 La persona Administradora de los Sistemas y el responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 3.9 del mismo procedimiento.
- 3.12 Cuando los resultados de encuestas, presenten una o más preguntas con calificación menor a 3.5 se deberá requisitar acción correctiva por servicio.

Toda copia en Papel es un "Documento No Controlado" a excepción del original

Página 1 de 8

Carretera Federal México-Cuautla s/n La Candelaria Tlapala C.P. 56641, Chalco, Estado de México.

Tels.: 55 5982 10 88 y 55 5982 10 89 dir.general@tesch.edu.mx

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS NORTE		
	NOMBRE DEL FORMATO: Procedimiento para Auditorías de Servicio del SGI del G3		
	Página: 2 de 8	Versión: 1	

- 3.13 El tiempo límite para entregar al Administrador (a) del SGI y/o figura equivalente el formato de Acciones Correctivas y/o oportunidad de mejora será a más tardar ocho días hábiles posteriores a la fecha de recepción del Informe de Encuestas de Servicios.
- 3.14 Los responsables de los Servicios con hallazgos del proceso de Auditoría de Servicios deberán entregar evidencia de cumplimiento de los planes de acciones al Administrador (a) del SGI y/o figura equivalente a más tardar tres días hábiles posteriores de la fecha de atención.
- 3.15 Las Encuestas de Servicio se aplicarán conforme a los servicios que oferta cada Tecnológico, considerando su alcance dentro de los servicios y su contexto.
- 3.16 Ante situaciones de contingencia que impidan el realizar las actividades presenciales, se deberán seguir los protocolos de actuación internos emitidos por el Tecnológico y/o por cada área.
- 3.17 Las encuestas evalúan dos percepciones; “Percepción en la Atención” y la “Percepción en la Infraestructura”, teniendo como respuestas dos tipos de escalas de percepción, la primera; “Siempre (Excelente), Casi Siempre (Bueno), A Veces (Regular), Muy poco (Malo), Nunca (Muy malo), y la segunda; Si, No.

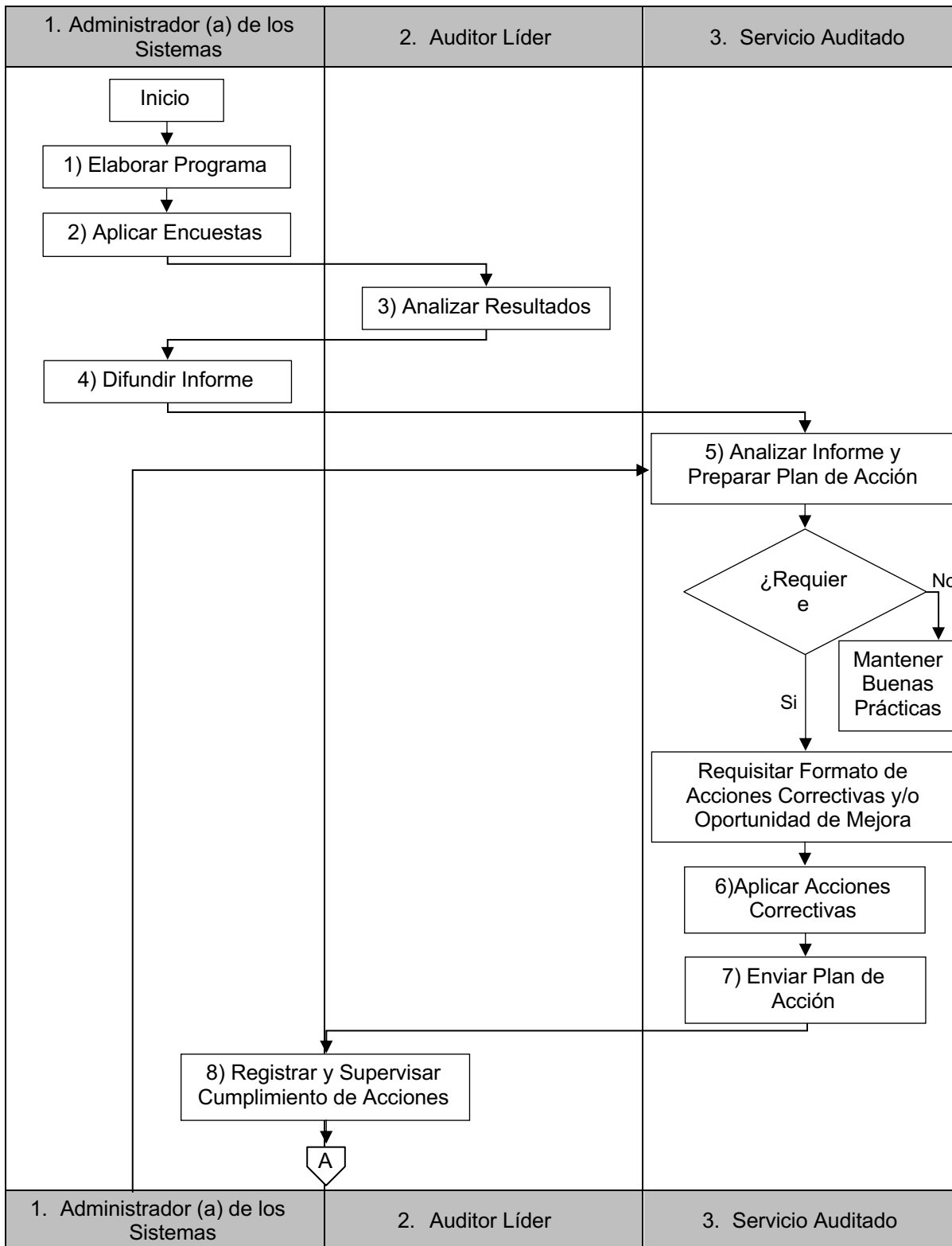
4. Diagrama del procedimiento.

Toda copia en Papel es un “Documento No Controlado” a excepción del original

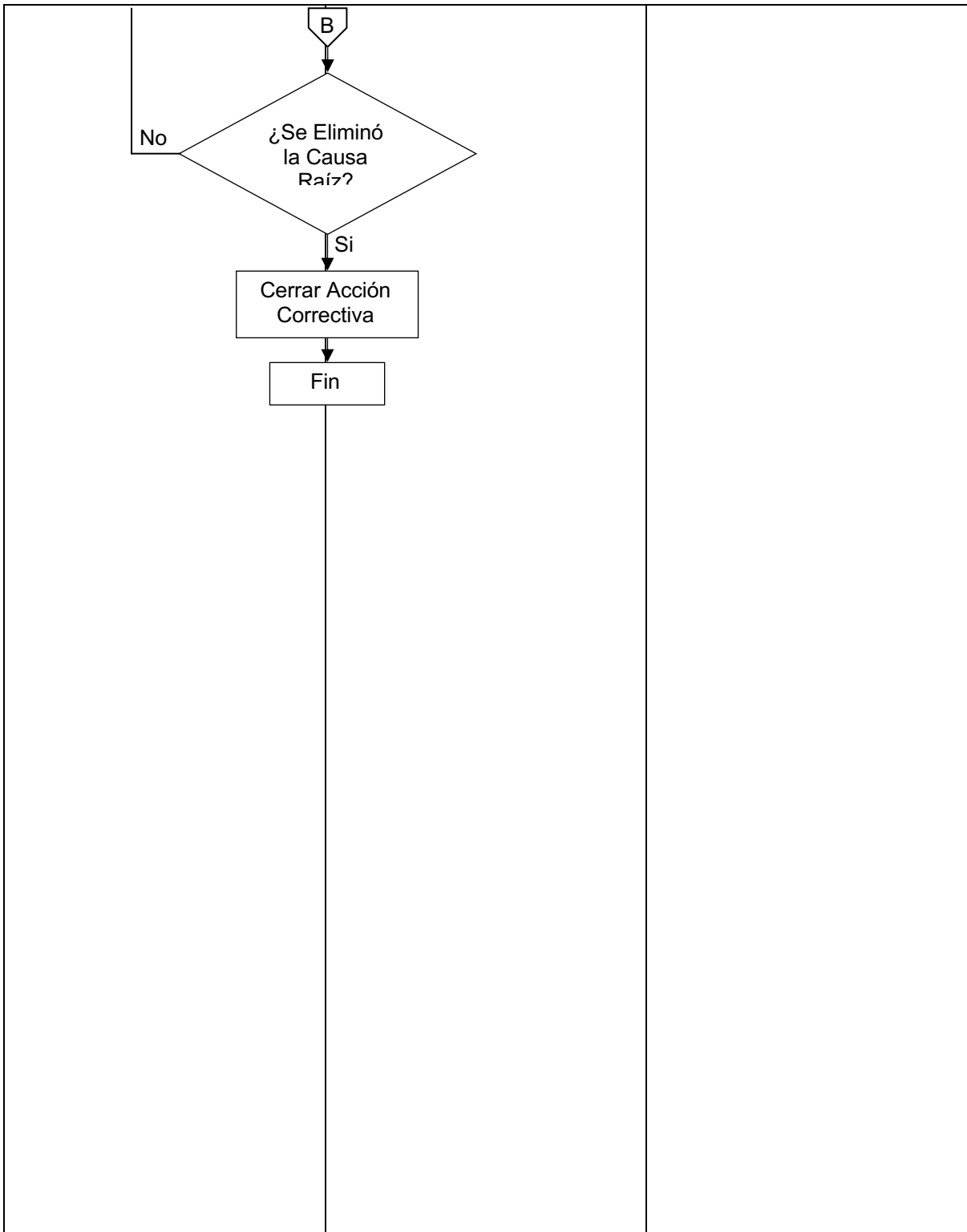
Página 2 de 8

Carretera Federal México-Cuautla s/n La Candelaria Tlapala C.P. 56641, Chalco, Estado de México.

Tels.: 55 5982 10 88 y 55 5982 10 89 dir.general@tesch.edu.mx



Toda copia en Papel es un "Documento No Controlado" a excepción del original



5. Descripción del procedimiento.

Toda copia en Papel es un "Documento No Controlado" a excepción del original

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS NORTE		
	NOMBRE DEL FORMATO: Procedimiento para Auditorías de Servicio del SGI del G3		
	Página: 5 de 8	Versión: 1	

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.Elaborar Programa.	1.1 Elaborar el Programa Anual de Auditorías de Servicios SGI G3, conforme a lo establecido en el Programa de Trabajo Anual del Grupo 3 Multisitios del TecNM. 1.2 Enviar Programa de Auditorías de Servicios firmado por el Director (a) del Tecnológico, para que el equipo auditor lo lleve a cabo y/o figura equivalente.	Administrador (a) de los Sistemas
2. Aplicar Encuestas.	2.1 Determinar el medio de aplicación de Encuestas de Servicios. 2.2 Indicar el medio y comunicar al equipo auditor y/o Jefes de área el inicio para la gestión de aplicación de Encuestas de Servicios del SGI del G3.	Administrador (a) de los Sistemas
3.Analizar Resultados.	3.1 Analizar los resultados de cada una de las áreas auditadas. 3.2 Preparar las conclusiones de la auditoría. 3.3 Elaborar el Informe de Resultados de las Encuestas de Servicios para que el Administrador (a) de los Sistemas lo revise y dé el visto bueno antes de emprender las acciones pertinentes si el caso lo requiere.	Auditor Líder.
4.Difundir Informe.	4.1 Presentar Informe de Auditorías de Servicios con Dirección General para autorización de difusión. 4.2 Ya aprobado el Informe de Auditorías de Servicios por Dirección General, se procede a la difusión con la alta Dirección y responsables de servicios evaluados.	Administrador (a) de los Sistemas
5. Analizar Informe y Preparar Plan de Acción.	5.1 Analizar resultados de informe y determinar si requiere acción. No: Mantener buenas prácticas. Si: Requiere acción, elaborar Plan de Acción mediante la requisición del formato Acciones Correctivas y/o Oportunidad de Mejora y procede a la etapa 6.	Servicio Auditado
6.Aplicar Acciones Correctivas.	6.1 Aplicar acciones y dar seguimiento a lo programado en el Formato de Acciones Correctivas y/o Oportunidad de Mejora.	Servicio Auditado
7. Enviar Plan de Acción.	7.1 Enviar Formato de Acciones Correctivas y/o Oportunidad de Mejora al administrador del SGI.	Servicio Auditado

Toda copia en Papel es un "Documento No Controlado" a excepción del original

Página 5 de 8

Carretera Federal México-Cuautla s/n La Candelaria Tlapala C.P. 56641, Chalco, Estado de México.

Tels.: 55 5982 10 88 y 55 5982 10 89 dir.general@tesch.edu.mx

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS NORTE		
	NOMBRE DEL FORMATO: Procedimiento para Auditorías de Servicio del SGI del G3		
	Página: 6 de 8	Versión: 1	



8. Registrar y Supervisar Cumplimiento de Acciones.	8.1 Registrar las acciones en la Bitácora de Acciones del SGI. 8.2 Supervisar el cumplimiento de acciones implantadas e informar los resultados a la Dirección. 8.3 ¿Se eliminó la causa raíz? No: Procede a la etapa 5- Si: Procede a la etapa 9.	Administrador (a) de los Sistemas y/o Auditor Líder.
9. Cerrar Acción Correctiva.	9.1 Verificar la eficacia de las acciones tomadas y cierra No Conformidad. 9.2 Preparar informe.	Administrador (a) de los Sistemas y/o Auditor Líder.

Toda copia en Papel es un "Documento No Controlado" a excepción del original

Página 6 de 8

Carretera Federal México-Cuautla s/n La Candelaria Tlapala C.P. 56641, Chalco, Estado de México.

Tels.: 55 5982 10 88 y 55 5982 10 89 dir.general@tesch.edu.mx

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS NORTE		
	NOMBRE DEL FORMATO: Procedimiento para Auditorías de Servicio del SGI del G3		
	Página: 7 de 8	Versión: 1	

6. Documentos de referencia.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Norma ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2015, 50001:2018 & 19011

7. Registros.

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo
Programa Anual de Encuestas de Servicios SGI G3	1 año	Administrador (a) de los Sistemas
Encuesta de Servicios SGI G3	1 año	Administrador (a) de los Sistemas
Informe de Resultados de Encuestas de Servicios SGI G3	1año	Administrador (a) de los Sistemas
Bitácora de Acciones	Permanente	Administrador (a) de los Sistemas
Formato Acciones Correctivas y/o Oportunidad de Mejora	1año	Administrador (a) de los Sistemas

8. Glosario.


- Área auditada: área que presta el servicio que se audita y en donde puede existir 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 con 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 período 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 en internet, o cualquier otra actividad relacionada.

Toda copia en Papel es un "Documento No Controlado" a excepción del original

Página 7 de 8

Carretera Federal México-Cuautla s/n La Candelaria Tlapala C.P. 56641, Chalco, Estado de México.

Tels.: 55 5982 10 88 y 55 5982 10 89 dir.general@tesch.edu.mx

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS NORTE		
	NOMBRE DEL FORMATO: Procedimiento para Auditorías de Servicio del SGI del G3		
	Página: 8 de 8	Versión: 1	

9. Anexos.

- Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio.
- Formato para Encuestas de Servicio.
- Formato para el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios.
- Formato Electrónico para el Control de Auditorías de Servicios G3
- Formato Acciones Correctivas y/o Oportunidad de Mejora

Toda copia en Papel es un “Documento No Controlado” a excepción del original

Página 8 de 8

Carretera Federal México-Cuatla s/n La Candelaria Tlapala C.P. 56641, Chalco, Estado de México.

Tels.: 55 5982 10 88 y 55 5982 10 89 dir.general@tesch.edu.mx