

 Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica Dirección General de Educación Superior Tecnológica	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para Auditorías de Servicio.	Código: SNEST-CA-PO-002
		Revisión: 2
	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 ofrecen los Institutos Tecnológicos del SNEST en relación con las expectativas del cliente.

2. Alcance

Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en los Institutos Tecnológicos del SNEST.

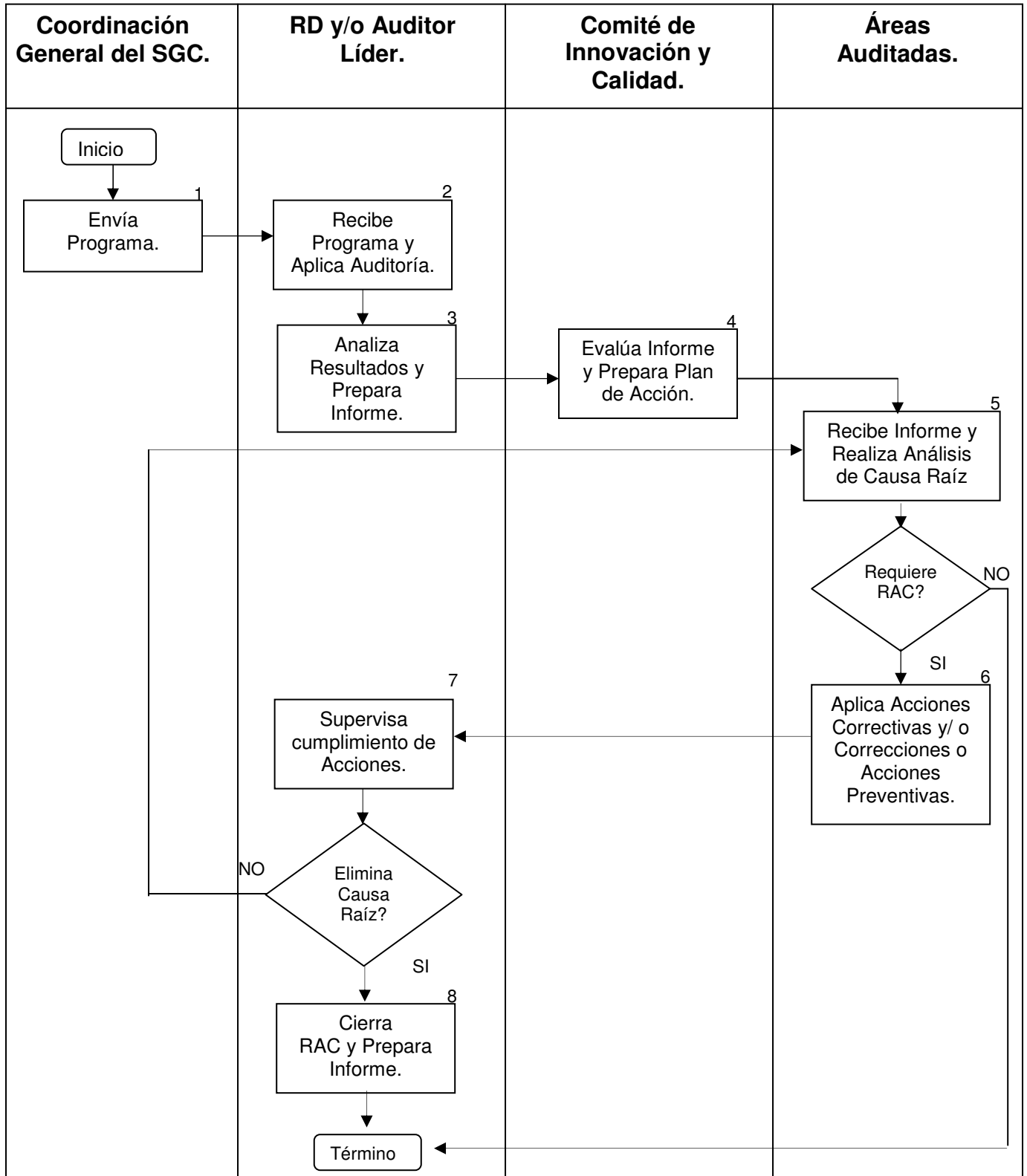
3. Políticas de operación

- 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 RD 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.
- 3.3. Las Auditorías de Servicios se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual del SGC elaborado por la Coordinación del SGC.
- 3.4. Las Auditorías de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.5. Las Auditorías 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 Instituto Tecnológico. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.7. El Auditor Líder entregará el informe de las Auditorías de Servicios al Comité de Innovación y Calidad del Instituto Tecnológico, cinco días hábiles después de haberse efectuado la Auditoría de Servicio.
- 3.8. El RD 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 o Acciones Preventivas es de ocho días hábiles posteriores a la fecha de recepción del informe de Auditorías de Servicios.
- 3.10. Los documentos pertenecientes a la Auditoría 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
Lic. Norma Angélica Navarrete Hernández Coordinador del SGC.	Ing. Oscar Antonio Silva Sánchez. Director de Programas de Innovación y Calidad	Ing. Manuel Reséndiz Ponce Coordinador Sectorial de Promoción de la Calidad y Evaluación
Firma: 26 de febrero del 2007	Firma: 28 de febrero del 2007	Firma: 22 de marzo del 2007

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

4. Diagrama del procedimiento



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

 <p>Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica Dirección General de Educación Superior Tecnológica</p>	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para Auditorías de Servicio.	Código: SNEST-CA-PO-002
		Revisión: 2
	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	1.1 Elabora Programa para realizar las Auditorías de Servicios en los Institutos Tecnológicos 1.2 Envía Programa de Auditorías de Servicios firmada, para que el RD y el Auditor Líder lleven a cabo.	Coordinación General del SGC
2. Recibe Programa y Aplica Auditoría.	2.1 Recibe Programa autorizado por el Coordinador General del SGC para realizar las Auditorías de Servicios. 2.2 De acuerdo a la programación recibida el RD elabora el programa anual de Auditorías de Servicio del Instituto Tecnológico SNEST-CA-PO-002-01. 2.3 Determina medio de aplicación de Auditorías de Servicios. 2.4 Aplica Encuestas de Servicios SNEST-CA-PO-002-02.	RD Auditor Líder.
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 Auditorías de Servicio para que el RD lo revise y le de el Visto Bueno antes de entregarlo al Comité de Innovación y Calidad SNEST-CA-PO-002-03.	Auditor Líder.
4. Evalúa Informe y Prepara Plan de Acción.	4.1 Recibe Informe y Evalúa los Resultados presentados por el RD. 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.	Comité de Innovación y Calidad.
5. Recibe Informa y Realiza Análisis de Causa Raíz.	5.1 Recibe informe de Resultados de la Auditoría de Servicio y si el informe muestra no conformidades en el servicio proporcionado, 5.2 Realiza el Análisis de Causa Raíz. SI requiere RAC o RAP completa la información en el formato SNEST-CA-PG-005-001 o SNEST-CA-PG-006-01 NO requiere RAC o RAP termina.	Áreas Auditadas.
6. Aplica Acciones Correctivas y/o correcciones o Acciones Preventivas	6.1 Aplica Acciones Correctivas y/o Acciones Preventivas y da seguimiento a las acciones aplicadas. (Ver procedimiento del SGC para Acciones Correctivas y/o Correcciones SNEST-CA-PG-005 y/o y el procedimiento de Acciones Preventivas SNEST-CA-PG-006 respectivamente)	Áreas Auditadas.
7. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas e informan los resultados de las acciones al Comité de Innovación y Calidad.	RD y/o Auditor Líder.
8. Cierra RAC y Prepara Informe.	8.1 Verifica la eficacia de las acciones tomadas y cierra RAC o RAP según sea el caso	RD y/o Auditor Líder.

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

 Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica Dirección General de Educación Superior Tecnológica	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para Auditorías de Servicio.	Código: SNEST-CA-PO-002
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.2, 8.2.1	Página 4 de 5

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad
Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas SNEST-CA-PO-005
Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas SNEST-CA-PO-006
Directrices para la Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental ISO 19011

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Programa Anual de Auditorías de Servicios	1 año	RD	SNEST-CA-PO-002-01
Encuesta de Servicio.	1 año	RD	SNEST-CA -PO-002-02
Informe de Resultados de la Auditoría de Servicio.	1 año	RD	SNEST-CA-PO-002-03
Formato electrónico para informe de resultados de auditoria de servicio.	1 año	RD	SNEST-CA-FE-04
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones.	1 año	RD	SNEST-CA -PG-005-01
Requisición de Acciones Preventiva	1 año	RD	SNEST-CA-PG-006-01

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.

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

 Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica Dirección General de Educación Superior Tecnológica	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para Auditorías de Servicio.	Código: SNEST-CA-PO-002
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.2, 8.2.1	Página 5 de 5

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 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 Computo: 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.

9. Anexos

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

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
2	22 de marzo de 2007	Se modifica el logo Institucional y el código IC a CA Se anexa
1	16 de junio del 2005	Se modifican el diagrama y la descripción del procedimiento. Se modifica la política de operación 3.6. Se modifica en el código el campo correspondiente a 612 por SNEST y el 006 por 005. Se modifican las Auditorías de servicio en código y tipo de preguntas. En la Descripción del procedimiento se hace referencia al procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas.
0	10 de Octubre de 2004	

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