

 <b>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</b>	<b>Procedimiento para Auditorías de Servicio</b>	
<b>Código: SGI-CA-PO-02</b>	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2,8.2.2 y 9.1.2	<b>Revisión: 0</b> <b>Página: 1 de 4</b>

### 1. Propósito

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el TecNM/ITSJR en relación con las expectativas de la comunidad estudiantil.

### 2. Alcance

Aplica a todas las áreas de servicio a la comunidad estudiantil del TecNM/ITSJR.

### 3. Políticas de operación

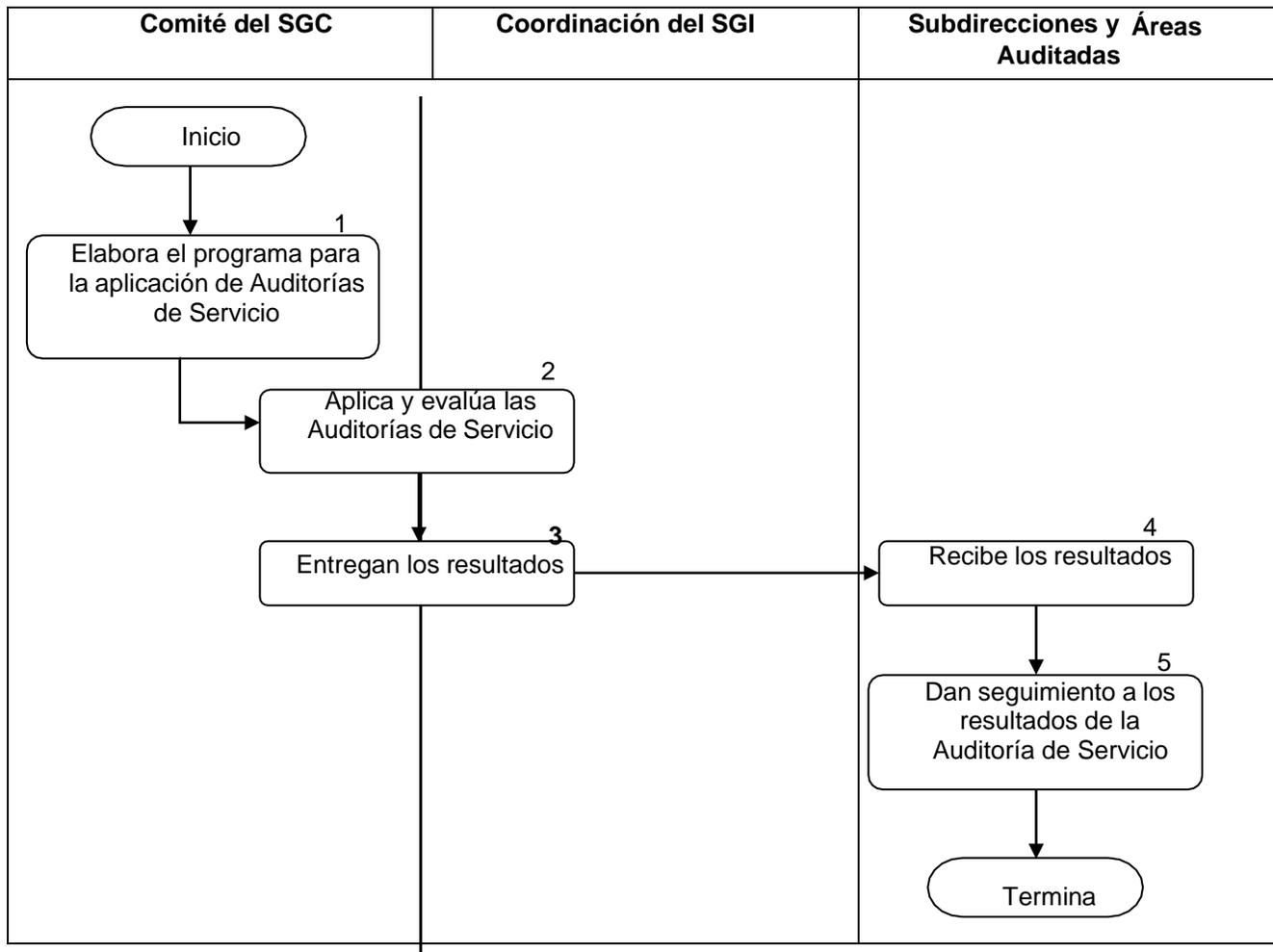
- 3.1. El Comité del SGC elabora el programa para la aplicación de Auditorías de Servicio, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas y/o sugerencias de la comunidad estudiantil.
- 3.2. El Comité del SGC, es responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicio auxiliándose del Comité de SGI.
- 3.3. Las Encuestas de Servicio se realizan por áreas tomando como base la fecha establecida en el Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio SGC-CA-PO-02-01.
- 3.4. Las Encuestas de Servicio deben ser aplicadas solamente a la comunidad estudiantil que haya recibido el servicio que se audita.
- 3.5. Las Encuestas de Servicio se aplican a una muestra representativa de 50 personas pertenecientes a la comunidad estudiantil en poblaciones >500 y <5000.
- 3.6. Las Encuestas de Servicio se aplican de manera electrónica, a través de la página de la Institución en la sección de alumnos.
- 3.7. El Comité del SGC y la Coordinación del SGI entregan los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de las Auditorías de Servicio a las Subdirecciones y áreas auditadas, ocho días hábiles después de haberse efectuado las Auditorías de Servicio.
- 3.8. Las Subdirecciones y la persona responsable del área auditada dan el seguimiento correspondiente.
- 3.9. La Coordinación del SGI, Subdirecciones y la persona responsable del Área Auditada resguardan la información, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.
- 3.10. Los documentos pertenecientes a la Auditoría de Servicio deben conservarse con base en lo establecido en los procedimientos para el Control de Registros (SGI-CA-PG-02) y para el Control de Documentos (SGI-CA-PG-01).

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Cristina Sánchez Saldaña Coordinadora del SGC	Jesús Ulaje González Coordinador del SGI	Rubén Espinoza Castro Director
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:05/08/2024</b>	<b>Fecha:07/08/2024</b>	<b>Fecha:09/08/2024</b>

Toda copia en PAPEL o ARCHIVO electrónico será Información Documentada No Controlado a excepción del que se encuentra en el Portal del Sistema de Gestión Integrado y del original que contiene las firmas autógrafas, el cual estará a resguardo de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y/o de Control de Documentos.

 <b>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</b>	<b>Procedimiento para Auditorías de Servicio</b>	
<b>Código:</b> <b>SGI-CA-PO-02</b>	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2,8.2.2 y 9.1.2	<b>Revisión: 0</b> <b>Página:</b> <b>2 de 4</b>

#### 4. Diagrama del procedimiento



 <b>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</b>	<b>Procedimiento para Auditorías de Servicio</b>	
<b>Código:</b> <b>SGI-CA-PO-02</b>	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2,8.2.2 y 9.1.2	<b>Revisión: 0</b> <b>Página:</b> <b>3 de 4</b>

## 5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora Programa	1.1 Elabora el programa para la aplicación de Auditorías de Servicio (formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio, SGI-CA-PO-02-01).	Comité del SGI
2. Aplica y evalúa las Auditorías de Servicio	2.1 La Coordinación y el Comité del SGI aplican las Encuestas de Servicio (SGI-CA –FE-21). 2.2 La Coordinación y el Comité del SGI evalúan las Auditorías de Servicio.	Coordinación y el Comité del SGI
3. Entregan los resultados	3.1 Recopila los Resultados de las Áreas Auditadas. 3.2 Entrega a las áreas auditadas el informe correspondiente, Informe de Auditorías de Servicio (SGI -CA-FE-04).	Coordinación y el Comité del SGI
4. Recibe Informe	4.1 Recibe informe de Resultados de la Auditorías de Servicio	Subdirecciones / Áreas Auditadas
5. Da seguimiento	5.1 Las Subdirecciones y responsables del Área Auditada realizan el seguimiento correspondiente de acuerdo al resultado obtenido. Aplicando el Procedimiento para Acciones Correctivas y/o Correcciones (SGI-CA-PG-06) y/o Proyectos de Mejora de los Procesos Estratégicos (SGI-CA-FE-09).	Subdirecciones / Áreas Auditadas.

## 6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad
Procedimiento para Acciones Correctivas y/o Correcciones (SGI-CA-PG-06)
Proyectos de Mejora de los Procesos Estratégicos (SGI-CA-FE-09).

## 7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Programa Anual de Auditorías de Servicio	1 año	Controlador de Documentos	SGI-CA-PO-02-01
Encuesta de Servicio	1 año	Controlador de Documentos	SGI-CA-FE-21
Informe de Auditorías de Servicio	1 año	Controlador de Documentos	SGI -CA-FE-04

Toda copia en PAPEL o ARCHIVO electrónico será Información Documentada No Controlado a excepción del que se encuentra en el Portal del Sistema de Gestión Integrado y del original que contiene las firmas autógrafas, el cual estará a resguardo de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y/o de Control de Documentos.

 <b>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</b>	<b>Procedimiento para Auditorías de Servicio</b>		
<b>Código:</b> <b>SGI-CA-PO-02</b>	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2,8.2.2 y 9.1.2	<b>Revisión: 0</b> <b>Página:</b> <b>4 de 4</b>	
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones	1 año	Controlador de Documentos	SGI-CA-PG-06-01
Proyectos de Mejora de los Procesos Estratégicos	1 año	Controlador de Documentos	SGI-CA-FE-09

## 8. Glosario

- a) **Área auditada:** Área que presta el servicio que se audita y en donde puede haber una no conformidad.
- b) **Auditoría:** Análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades del SGI cumplen las disposiciones establecidas y si éstas son implantadas eficazmente, y son apropiadas para alcanzar los objetivos propuestos.
- c) **Encuesta de Servicio.** Análisis sistemático e independiente, para determinar si los servicios proporcionados a la comunidad estudiantil y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas en el SGI, se implantan eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos.
- d) **Encuesta.** Instrumento que sirve para recabar información de acuerdo a lo que se quiere medir.
- e) **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente y verificable para los criterios de Auditoría.
- f) **No Conformidad:** Incumplimiento de requisito de las Normas de referencia o requisito declarado por la institución.
- g) **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más Auditorías planificadas en un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- h) **SGI:** Sistema de Gestión Integrado.

## 9. Anexos

9.1	Programa Anual de Auditorías de Servicio.	<b>SGI-CA-PO-02-01</b>
9.2	Encuesta de Servicio	<b>SGI-CA-FE-21</b>
9.3	Informe de Auditorías de Servicio	<b>SGI -CA-FE-04</b>
9.4	Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones	<b>SGI-CA-PG-06-01</b>
9.5	Proyectos de Mejora de los Procesos Estratégicos	<b>SGI-CA-FE-09</b>

## 10. Cambios a esta versión

Número de revisión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
0	09/agosto/2024	Transición al Sistema de Gestión Integrado