	Nombre del documento: Procedimiento para auditorías de servicio	Código: SI-IN-PO-007
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.3, 10.2	Página 1 de 4

1. Propósito

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

2. Alcance

Aplica a todas las áreas de servicio al estudiante en el Instituto.

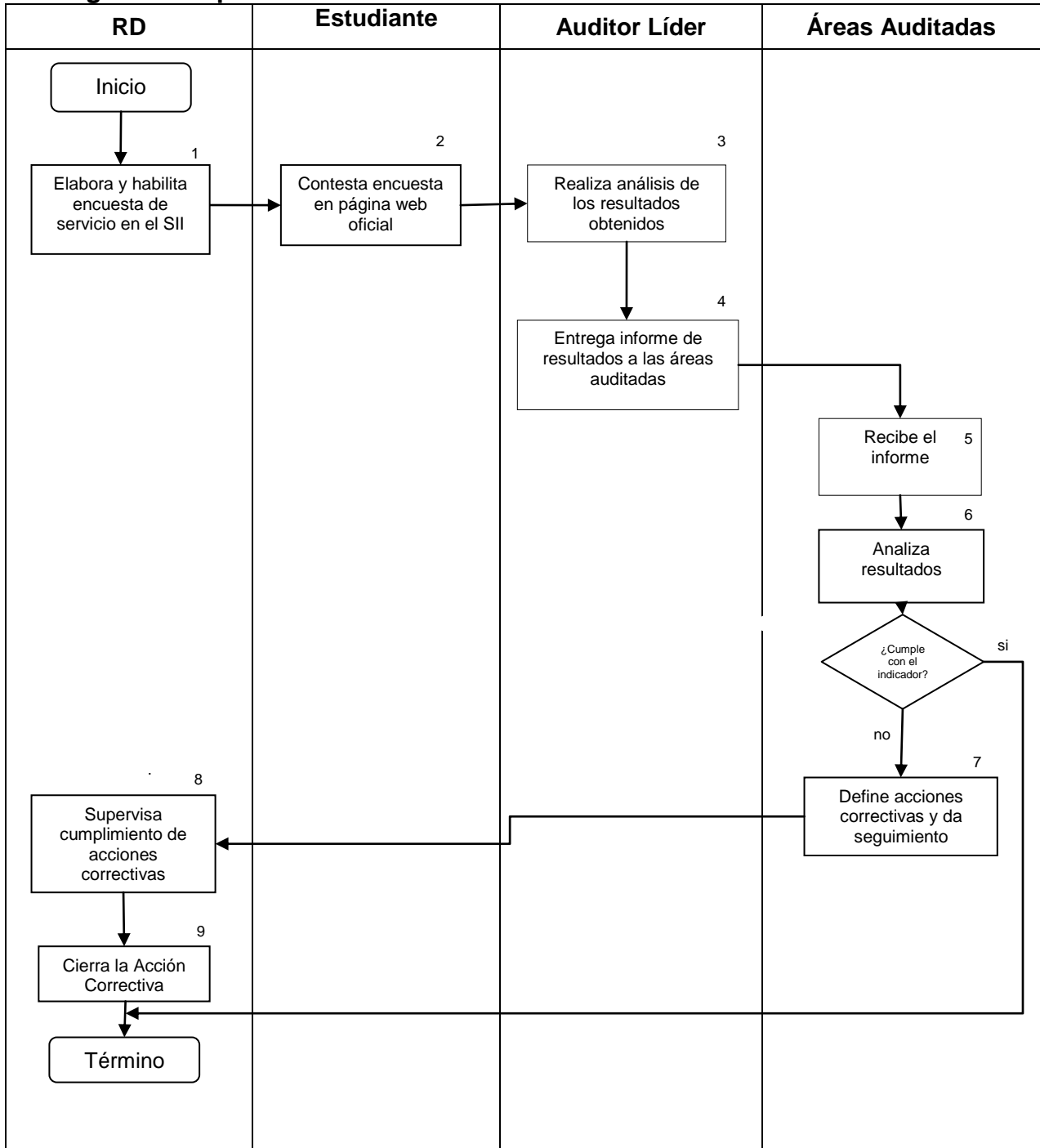
3. Políticas de operación


- 3.1. El RD 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. Las encuestas de servicios se realizarán vía electrónica a través del portal del ITQ (www.itq.edu.mx), en el Sistema Integral de Información (SII) en el apartado de quejas o sugerencias, por áreas, tomando como base la fecha establecida en el programa semestral del SGC.
- 3.3. Las encuestas de servicios deben ser aplicadas solamente a los estudiantes y egresados que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.4. El Auditor Líder es el encargado del análisis de los resultados obtenidos mismos que entregará al RD, cinco días hábiles después de haberse efectuado.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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
M.A. Roberto Amado D. León Estrada Representante de la Dirección	M.C. José López Muñoz Director	M.C. José López Muñoz Director
Firma:	Firma:	Firma:
8 de agosto 2017	11 de agosto 2017	16 de agosto 2017



4. Diagrama del procedimiento



	Nombre del documento: Procedimiento para auditorías de servicio	Código: SI-IN-PO-007
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.3, 10.2	Página 3 de 4


5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora y habilita encuesta de servicio en el SII	1.1 Elabora y envía programa de auditorías de servicio al auditor líder.	RD
2. Contesta encuesta en página web oficial	2.1 Contesta la encuesta que se encuentra en el portal oficial del ITQ (www.itq.edu.mx)	Estudiante
3. Realiza análisis de los resultados obtenidos	3.1. Analiza los resultados de la encuestas de servicios conforme al instrumento del formato SI-IN-PO-007-02 .	Auditor Líder
4. Entrega informe de resultados a las áreas auditadas	4.1 Recopila y procesa los resultados de las áreas auditadas. 4.2 Entrega a las áreas auditadas el informe correspondiente SI-IN-PO-007-03 .	Auditor Líder
5. Recibe Informe	5.1 Recibe informe de resultados de la auditorías de servicio	Áreas auditadas
6. Analiza resultados	6.1 Compara el resultado con el indicador del Plan Rector, verifica que el resultado: SI cumple con el indicador: termina. NO cumple con el indicador: Ir al paso 6	Áreas auditadas
7. Define acciones correctivas y da seguimiento	7.1 Aplica procedimiento de acciones correctivas SI-IN-PO-005 y da seguimiento.	Áreas Auditadas
8. Supervisa cumplimiento de acciones correctivas	8.1 Verifica el cumplimiento de acciones correctivas en fechas establecidas.	RD
9. Cierra la Acción Correctiva	9.1 Cierra la RAC	RD

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
Procedimiento para Acciones Correctivas SI-IN-PO-005
Norma para Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión NMX-CC-19011-IMNC-2012.

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

	Nombre del documento: Procedimiento para auditorías de servicio	Código: SI-IN-PO-007
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.3, 10.2	Página 4 de 4

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Programa anual de auditoría de servicios	1 año	RD	SI-IN-PO-007-01
Auditoría de servicios	1 año	RD	SI-IN-PO-007-02
Informe de resultados de la auditoría de servicios	1 año	RD	SI-IN-PO-007-03
Formato electrónico para informe de resultados de Auditorías de servicio.	1 año	RD	SI-IN-FE-04
Requisición de acciones correctivas	1 año	RD	SI-IN-PO-005-01

8. Glosario

Área auditada: Área que presta el servicio que se audita y en donde puede haber una no conformidad.

Auditado: Para efecto de las auditorías de servicio el auditado es el área o departamento del plantel que proporciona el servicio al estudiante.

Auditor Líder: Responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de 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.

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

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.

SGI: Sistema de Gestión Integral.

9. Anexos

9.1	Formato para programa anual de auditorías de servicio	SI-IN-PO-007-01
9.2	Formato para encuestas de servicio	SI-IN-PO-007-02
9.3	Formato para el Informe de resultados de las auditorías de servicios	SI-IN-PO-007-03

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	08 de Agosto de 2017	Adaptación a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
0	7 de diciembre de 2015	Revisión total del MSGC para la composición del Sistema de Gestión Integral.

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