

|                                                                                  |                                                                         |                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.</b> | <b>Código: ITVO-CA-PR-02</b> |
|                                                                                  |                                                                         | <b>Revisión: 2</b>           |
|                                                                                  | <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 9.1.2</b>                 | <b>Página 1 de 6</b>         |

## 1. Propósito

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

## 2. Alcance

Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en el Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca.

|                     |                        |                                                   |                                                                                                                                   |                                                                                             |
|---------------------|------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Salida del proceso  | ¿A quién entrega algo? | ¿Qué entrega (producto y servicio)?               | ¿Con qué requisitos lo entrega?                                                                                                   | ¿Cómo lo verifica?                                                                          |
|                     | Coordinador del SGC    | Registros de acciones correctivas (RAC) cerrados. | Lineamientos para la Auditoría de servicio conforme a la norma ISO 9001:2015 en el apartado 5.1.2 y 9.1.2 y acciones correctivas. | Técnica: Revisión de información contra evidencias.<br><br>Criterio: Encuestas de servicio. |
| Entrada del proceso | ¿De quién recibe algo? | ¿Qué recibe?                                      | ¿Con qué requisitos lo recibe?                                                                                                    | ¿Cómo lo verifica?                                                                          |
|                     | Coordinador del SGC    | Programa de encuestas de servicios autorizado.    | Lineamientos para la Auditoría de servicio conforme a la norma ISO 9001:2015 en el apartado 5.1.2 y 9.1.2                         | Técnica: Visual<br><br>Criterio: Programa de encuestas.                                     |

## 3. Políticas de operación

- 3.1. El/la CSGC 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. El/la CSGC del Instituto Tecnológico, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios auxiliándose para la aplicación del equipo auditor.
- 3.3. Las Encuestas de Servicios se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual del SGC elaborado por el/la CSGC.
- 3.4. Las Encuestas de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.5. Las Encuestas de Servicios se aplicarán a una muestra representativa de 50 estudiantes en poblaciones >500 y <5000.

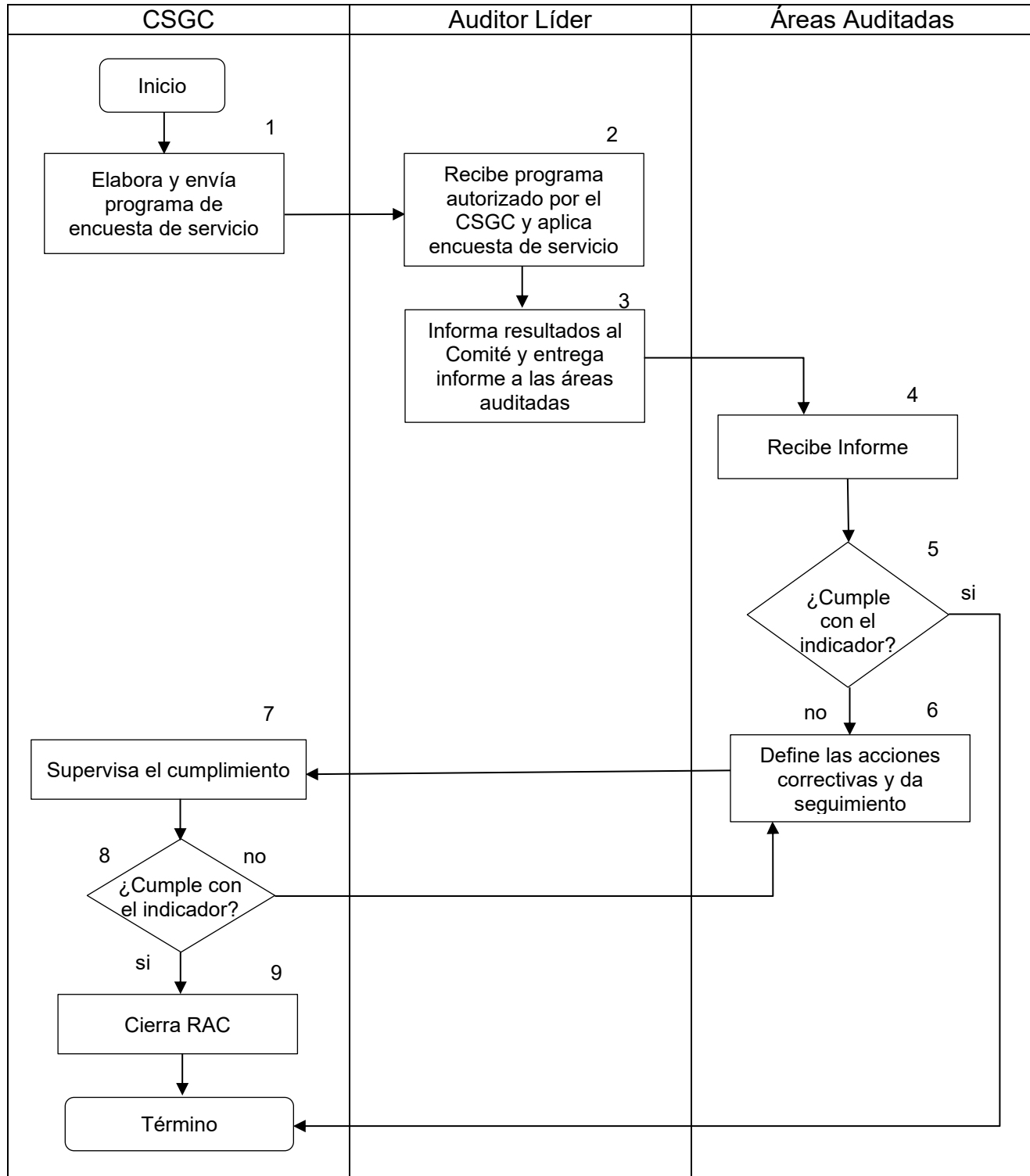
|                                                                                   |                                                                         |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.</b> | <b>Código: ITVO-CA-PR-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         | <b>Revisión: 2</b>           |
|                                                                                   | <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 9.1.2</b>                 | <b>Página 2 de 6</b>         |

- 3.6. Las Encuestas de servicio se podrán aplicar de manera electrónica; mediante auditores del grupo de auditores internos del Instituto Tecnológico. Los/las auditores/as no deben auditar su propia área.
- 3.7. El/la Auditor/a Líder informará sobre los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de las Auditorías de Servicios al/a la CSGC, cinco días hábiles después de haberse efectuado las Auditorías de Servicio.
- 3.8. El/la auditor/a 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 de Calidad Institucional (Anexo 10), en un tiempo límite de ocho días hábiles posteriores a esta fecha.
- 3.9. El/la CSGC y el/la responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.
- 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.

| <b>CONTROL DE EMISIÓN</b>                                      |                                                                           |                                                     |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>ELABORÓ</b>                                                 | <b>REVISÓ</b>                                                             | <b>AUTORIZÓ</b>                                     |
| <b>Humberto Heredia Pargas</b><br>Coordinador del SGC del ITVO | <b>José Cristóbal Leyva López</b><br>Subdirector Planeación y Vinculación | <b>Marisa Guadalupe Flores Aguilar</b><br>Directora |
| <b>Firma:</b>                                                  | <b>Firma:</b>                                                             | <b>Firma:</b>                                       |
| 04 de marzo de 2025                                            | 05 de marzo de 2025                                                       | 05 de marzo de 2025                                 |

|                                                                                   |                                                                  |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio. | Código: ITVO-CA-PR-02 |
|                                                                                   |                                                                  | Revisión: 2           |
|                                                                                   | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 9.1.2                 | Página 3 de 6         |

#### 4. Diagrama del procedimiento



|                                                                                  |                                                                  |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio. | Código: ITVO-CA-PR-02 |
|                                                                                  |                                                                  | Revisión: 2           |
|                                                                                  | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 9.1.2                 | Página 4 de 6         |

## 5. Descripción del procedimiento.

| Secuencia de etapas                                                      | Actividad                                                                                                                                                                                                                                      | Responsable                      |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1. Elabora Programa                                                      | 1.1 Elabora y envía Programa de Auditorías de Servicio al Auditor Líder.                                                                                                                                                                       | CSGC                             |
| 2. Recibe Programa y Aplica Auditoría.                                   | 2.1 Recibe Programa autorizado por el/la CSGC para realizar las Auditorías de Servicios.<br>2.2 Determina el medio electrónico de aplicación de Encuestas de Servicio.<br>2.3 Aplica Encuestas de Servicios mediante la guía ITVO-CA-PR-02-02. | Auditor/a Líder y equipo auditor |
| 3. Informa Resultados al Comité y entrega informe a las áreas auditadas. | 3.1 Recopila los Resultados de las Áreas Auditadas.<br>3.2 Entrega a las áreas auditadas el informe correspondiente ITVO-CA-PR-02-03.                                                                                                          | Auditor/a Líder.                 |
| 4. Recibe Informe                                                        | 4.1 Recibe informe de Resultados de las Auditorías de Servicio                                                                                                                                                                                 | Áreas Auditadas.                 |
| 5. Analiza resultados y compara con indicador del Plan Rector            | 5.1 Si el resultado:<br><b>NO Cumple</b> , aplica política 6<br><b>SI CUMPLE</b> , termina.                                                                                                                                                    | Áreas Auditadas.                 |
| 6. Define Acciones Correctivas y da seguimiento                          | 6.1 Aplica procedimiento de Acciones Correctivas y da seguimiento.                                                                                                                                                                             | Áreas Auditadas                  |
| 7. Supervisa Cumplimiento de Acciones.                                   | 7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas.                                                                                                                                                                                         | CSGC                             |
| 8. Analiza resultados y compara con indicador del Plan Rector            | 8.1 Si el resultado:<br><b>NO Cumple</b> , aplica política 6<br><b>SI CUMPLE</b> , aplica política 9                                                                                                                                           | CSGC                             |
| 9. Cierra RAC                                                            | 9.1 Cierra RAC y Termina                                                                                                                                                                                                                       | CSGC                             |

## 6. Documentos de referencia

| Documentos                                                          |
|---------------------------------------------------------------------|
| Manual del sistema de gestión de calidad.                           |
| Procedimiento para No Conformidad y Acción Correctiva ITVO-IN-PR-04 |

|                                                                                   |                                                                         |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.</b> | <b>Código: ITVO-CA-PR-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         | <b>Revisión: 2</b>           |
|                                                                                   | <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 9.1.2</b>                 | <b>Página 5 de 6</b>         |

Directrices para la Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental ISO 19011:2018

Guía para la Encuesta de Servicio (ITVO-CA-PR-02-02)

## 7. Registros

| Registros                                          | Tiempo de Retención | Responsable de conservarlo | Código de Registro. |
|----------------------------------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|
| Programa Anual de Auditorías de Servicios          | 1 año               | CSGC                       | ITVO-CA-PR-02-01    |
| Resultados electrónicos de la encuesta de servicio | 1 año               | CSGC                       | NA                  |
| Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.  | 1 año               | CSGC                       | ITVO-CA-PR-02-03    |
| Requisición de No Conformidad y Acción Correctiva. | 1 año               | CSGC                       | ITVO-IN-PR-04-01    |

## 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 Estudiante.

**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 Estudiantes 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.

**ITVO: Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca.**

**No Conformidad:** Incumplimiento de requisito de la Norma ISO 9001:2015 o requisito declarado por la Organización.

|                                                                                   |                                                                         |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.</b> | <b>Código: ITVO-CA-PR-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         | <b>Revisión: 2</b>           |
|                                                                                   | <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 9.1.2</b>                 | <b>Página 6 de 6</b>         |

**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 estudiantes realizan prácticas, tienen acceso a Internet, o cualquier otra actividad relacionada. Esta área puede recibir nombres diversos dependiendo del plantel de que se trate.

**CSGC:** Coordinador del sistema de gestión de calidad.

## 9. Anexos

|     |                                                                       |                  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|------------------|
| 9.1 | Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio.                | ITVO-CA-PR-02-01 |
| 9.2 | Guía para Encuestas de Servicio.                                      | ITVO-CA-PR-02-02 |
| 9.3 | Formato para el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios. | ITVO-CA-PR-02-03 |

## 10. Cambios a esta versión

| Número de revisión | Fecha de la actualización                    | Descripción del cambio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0                  | 1 de octubre de 2013                         | Se actualizó Política y objetivos de Calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1                  | 11 de enero de 2017                          | Cambio a la nueva versión de la norma ISO 9001:2015                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2                  | 25 de febrero de 2021<br>05 de marzo de 2025 | 1. Se cambia la figura de RD (Representante de la dirección) por CSGC (Coordinador del sistema de gestión de calidad); se actualizan las referencias a la versión ISO 9001:2015; se añade en el punto 2.1 Enfoque a procesos "... analiza los posibles riesgos del programa".<br>2. Revisión de procedimiento y actualización de firmas. |