



1. Propósito

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan en relación con las expectativas del alumno.

2. Alcance

Este documento aplica a todas las áreas donde se preste un servicio al alumno.

3. Políticas de operación

- 3.1. El Programa anual de Encuestas de Servicios se adecuará cuando exista alguna contingencia, producto de las quejas del alumno.
- 3.2. La alta dirección del ITSA, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Encuestas de Servicios auxiliándose para la aplicación del equipo auditor o Jefes de Áreas.
- 3.3. Las Encuestas de Servicios se realizarán por áreas según programa anual elaborado por EL RD del SGC.
- 3.4. Las Encuestas de Servicios deben ser aplicadas solamente a los alumnos que hayan recibido el servicio que se le audita.
- 3.5. Las encuestas de Servicios se aplicaran a una muestra representativa considerando los siguientes datos se procede a calcular el tamaño de la muestra:
 - Población (N): 1493 alumnos
 - Nivel de confianza (k): 95% (1.96)
 - Error muestral (e): 5%
 - Proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio (p): 0.5 (recomendado cuando se desconoce)
 - Proporción de individuos que no poseen en la población la característica de estudio (q): 0.5 (recomendado cuando se desconoce)

Fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (1493)}{(52 * (1493 - 1)) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} = 306$$

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Auditor Líder	Alta dirección	Dr. Nefi David Pava Chipol Director General
Firma:	Firma:	Firma:
30 de Abril de 2017	30 de Abril de 2017	30 de Abril de 2017



Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la realización de Auditorías de Servicio

Revisión: 3

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2

Página 2 de 6

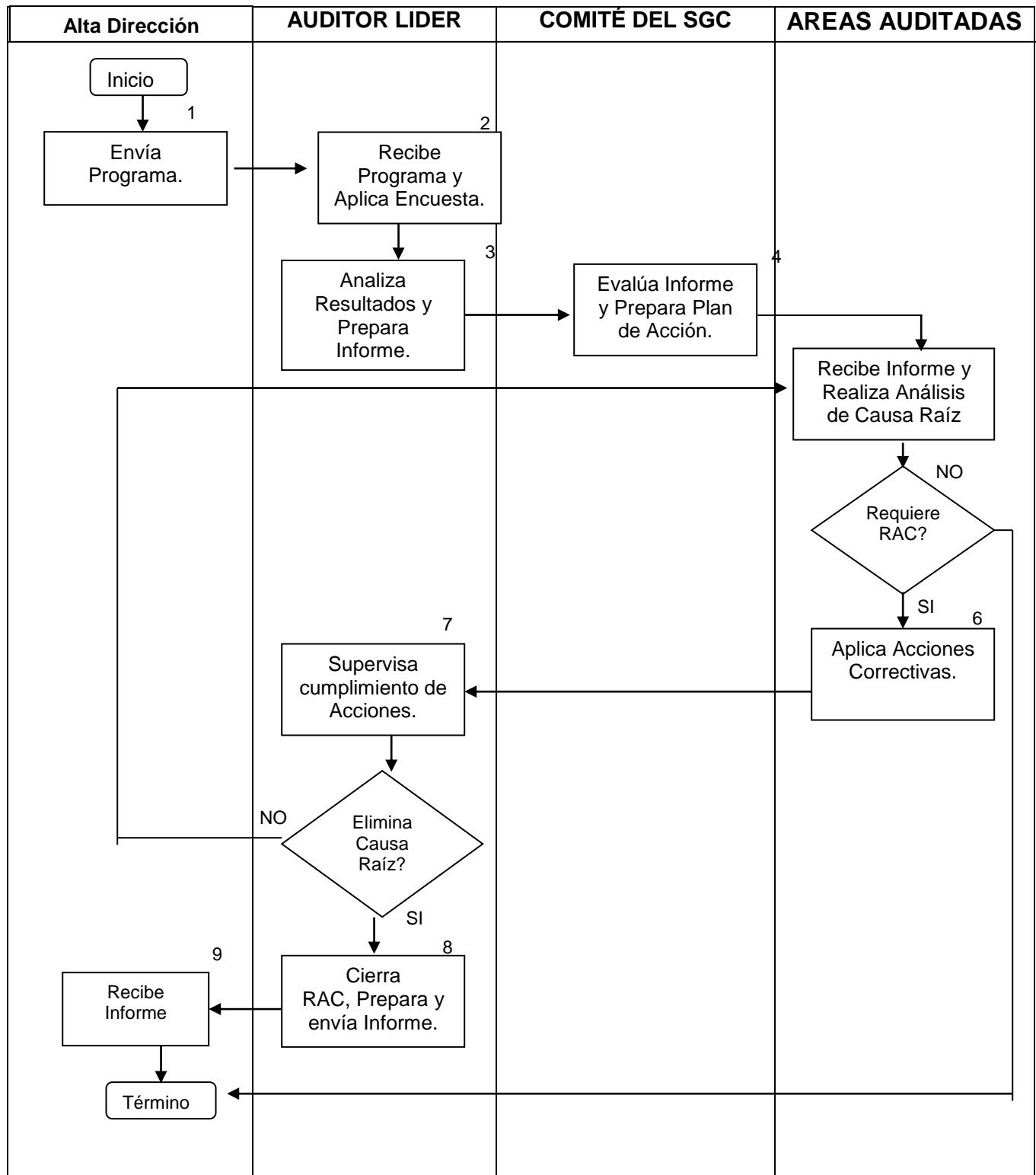
- 3.6. Los auditores de servicio se seleccionaran del grupo de auditores internos del Plantel. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.7. El Auditor Líder entregará el informe de las Encuestas de Servicios al Comité de Calidad del ITSA, cinco días hábiles después de haberse efectuado la Encuesta de Servicio.
- 3.8. El Auditor Líder 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 y/o Preventivas es de ocho días hábiles posteriores a la fecha de recepción del informe de Encuestas de Servicios.
- 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.

Entradas al proceso

- Encuesta de servicio




5. Diagrama del procedimiento





6. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Envía Programa	<p>1.1 Elabora Programa para realizar las Encuestas de Servicios en el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan.</p> <p>1.2 Envía Programa de Encuestas de Servicios firmada, para que el Auditor Líder lleven a cabo sus Encuestas.</p>	Alta Dirección
2. Recibe Programa y Aplica Auditoría.	<p>2.1 Recibe Programa autorizado por la Alta dirección del SGC para realizar las Encuestas de Servicios.</p> <p>2.2 Determina medio de aplicación de Encuestas de Servicios.</p> <p>2.3 Aplica Encuestas de Servicios.</p>	Auditor Líder.
3. Analiza Resultados	<p>3.1 Analiza los Resultados de cada una de las Áreas Auditadas.</p> <p>3.2 Prepara las conclusiones de la Encuesta y</p> <p>3.3 Elabora el Informe de Resultados para que la Alta Dirección del SGC lo revise y le dé el Visto Bueno antes de entregarlo al Comité de Calidad.</p>	Auditor Líder.
4. Evalúa Informe y Prepara Plan de Acción.	<p>4.1 Recibe Informe y Evalúa los Resultados presentados por el Auditor Líder.</p> <p>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.</p>	Comité del SGC
5. Recibe Informe y Realiza Análisis de Causa Raíz.	<p>5.1 Recibe informe de Resultados de la Encuesta de Servicio y si el informe muestra no conformidades en el servicio proporcionado.</p> <p>5.2 Realiza el Análisis de Causa Raíz.</p> <p>SI requiere RAC completa la información en el formato NO requiere RAC termina.</p>	Áreas Auditadas.
6. Aplica Acciones Correctivas y/o correcciones	<p>6.1 Aplica Acciones Correctivas y da seguimiento a las acciones aplicadas. (Ver procedimiento del SGC para Acciones Correctivas)</p>	Áreas Auditadas.
7. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	<p>7.1 Supervisan el cumplimiento de Acciones implantadas e informan los resultados de las acciones al Comité de SGC.</p>	Auditor Líder.
8. Cierra RAC, prepara y envía Informe.	<p>8.1 El Auditor Líder prepara el informe.</p>	Auditor Líder.
9. Recibe Informe	<p>9.1 Recibe informe</p>	Alta Dirección

	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la realización de Auditorías de Servicio	Revisión: 3
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2	Página 5 de 6

7. Salidas del Proceso

- Informe de resultados de la encuesta

8. Indicador.

No aplica

9. Documentos de referencia

Documentos
Manual del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas y/o Correcciones

10. Registros

Registros	Tiempo de Retención/Conservación	Responsable de conservarlo
Programa Anual de Encuestas de Servicios	1 año	Alta Dirección
Encuestas de Servicio.	1 año	Alta Dirección
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	1 año	Alta Dirección
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones.	1 año	Alta Dirección

11. 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.

	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la realización de Auditorías de Servicio	Revisión: 3
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2	Página 6 de 6

Encuesta 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 9001:2015 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.

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 Internet, o cualquier otra actividad relacionada. Esta área puede recibir nombres diversos dependiendo del plantel de que se trate.

RAC: Requisición de acción correctiva.

12. Anexos

- 9.1 Formato para Programa Anual de Encuestas de Servicio.
- 9.2 Formato para Encuestas de Servicio.
- 9.3 Formato para el Informe de Resultados de las Encuestas de Servicios.

13. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	12 de marzo de 2010	Cambio de versión de la norma ISO 9001:2000 a ISO 9001:2008
2	06 Abril de 2012	Se modifico el formato de informe de resultados de la encuesta de servicio ITSA-CA-PO-002-03
3	30 Abril 2017	Se adaptó de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015