

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Procedimiento para Auditorías de Servicio</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b> <b>17 de febrero 2023</b>
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad:</b> <b>ISO 9001:2015</b>		<b>Revisión: 0</b>
	<b>Referencia a la Norma:</b> <b>8.2.1, 9.1.2.</b>	<b>Página 1 de 4</b>	

## 1. Propósito

Este procedimiento tiene como objetivo atender a distancia o presencial el evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el Instituto en relación con las expectativas del cliente.

## 2. Alcance

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

## 3. Políticas de operación

- 3.1 El RD elabora el programa para la aplicación de las Encuestas de Servicio, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del cliente.
- 3.2 El RD del Instituto, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Encuestas de Servicio auxiliándose para la aplicación del equipo auditor.
- 3.3 Las Encuestas de Servicio se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual del SGC elaborado por el RD.
- 3.4 Las Encuestas de Servicio deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.5 Las Encuestas de Servicio se aplicarán a una muestra representativa de 50 encuestas por carrera.
- 3.6 Las Encuestas de Servicio se aplicarán en forma manual o electrónica. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.7 El Auditor Líder informara sobre los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de las Encuestas de Servicio al RD.
- 3.8 El auditor Líder entregara a cada área auditada su informe correspondiente para presentar las Acciones Correctivas en caso de incumplimiento con el indicador establecido en el Plan Rector.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>MDF. Ada Silvia Osorio Castillo</b>  Alta Dirección	<b>Mtro. Carlos Tiburcio Martínez Martínez</b>  Representante de la Dirección	<b>Mtro. Carlos Tiburcio Martínez Martínez</b>  Director
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b> 16 de enero 2023	<b>Fecha:</b> 02 de febrero 2023	<b>Fecha:</b> 17 de febrero 2023

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Procedimiento para Auditorías de Servicio</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b> <b>17 de febrero 2023</b>
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad:</b> <b>ISO 9001:2015</b>		<b>Revisión: 0</b>
		<b>Referencia a la Norma:</b> <b>8.2.1, 9.1.2.</b>	<b>Página 2 de 4</b>

#### 4. Descripción del procedimiento

Flujo	Actividad (Como)	Responsable (Quien)	Evidencia
INICIO	-	-	-
1	1.Elabora Programa 1.1 Elabora y Envía Programa Anual de Encuestas de Servicio al Auditor Líder.	Representante de la Dirección	- Programa de Encuestas de Servicio.
2	2. Recibe Programa y Aplica Auditoría. 2.1 Recibe Programa autorizado por el RD para realizar las Encuestas de Servicio. 2.2 Determina medio de aplicación de Encuestas de Servicio. 2.3 Aplica Encuestas de Servicios.	-Auditor (a) Líder -Equipo Auditor	- Aplicación de las encuestas
3	3. Informa Resultados al Comité y entrega informe a las áreas auditadas 3.1 Recopila los Resultados de las Áreas Auditadas. 3.2 Entrega a las áreas auditadas el informe correspondiente	- RD	- Informe de resultados
4	4. Recibe Informe 4.1 Recibe informe de Resultados de las Encuestas de Servicio	-Áreas Auditadas	- Informe de resultados
5	5. Analiza resultados y compara con indicador del Plan Rector 5.1 Si el resultado: NO CUMPLE, aplica punto 6 SI CUMPLE, termina.	Áreas Auditadas	- Informe de resultados
6	6.Define Acciones que correspondan y da seguimiento. 6.1 Aplica procedimiento de Acciones que correspondan y da seguimiento	Áreas Auditadas	- Generación de acciones correctivas
7	7. Supervisa Cumplimiento de Acciones. 7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas.	Representante de la Dirección	- Seguimiento de acciones correctivas
8	8. Cierra RAC 8.1 cierra RAC	Representante de la Dirección	- Eficiencia de RAC
FIN	-	-	-

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Procedimiento para Auditorías de Servicio</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b> <b>17 de febrero 2023</b>
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad:</b> <b>ISO 9001:2015</b>		<b>Revisión: 0</b>
		<b>Referencia a la Norma:</b> <b>8.2.1, 9.1.2.</b>	<b>Página 3 de 4</b>

## 5. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad
Procedimiento para Acciones Correctivas

## 6. Registros

Nombre del Registro	Ubicación y Almacenamiento	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
Programa Anual de Encuestas de Servicio	Electrónico Archivo en oficina	1 año	RD
Encuesta de Servicio.	Electrónico Archivo en oficina	1 año	RD
Informe de Resultados de las Encuestas de Servicio.	Electrónico Archivo en oficina	1 año	RD
Requisición de Acciones Correctivas	Electrónico o impreso Archivo en oficina	1año	RD

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Procedimiento para Auditorías de Servicio</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b> <b>17 de febrero 2023</b>
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad:</b> <b>ISO 9001:2015</b>		<b>Revisión: 0</b>
		<b>Referencia a la Norma:</b> <b>8.2.1, 9.1.2.</b>	<b>Página 4 de 4</b>

## 7. Tabla de riesgos, oportunidades y su evaluación

RIESGOS	OPORTUNIDADES	PLAN DE ACCIÓN
No aplicar la encuesta por cuestiones ajenas a la institución (Covid-19).	Contar con las condiciones ideales para su aplicación.	Medidas preventivas de salud
Falta de personal	Contar con alumnos de servicio social y residencias	Gestionar ante del departamento de Gestion y Vinculación.
Falta de herramientas digitales	Contar con herramientas digitales que ayuden a la aplicación de las encuestas	Contar con cursos talleres para la aplicación eficiente de las encuestas de servicio.

Probabilidad de Ocurrencia	Alto	5						
	Medio alto	4						
	Medio	3			R1			
	Bajo	2						
	Muy bajo	1						
			1	2	3	4	5	
			Muy bajo	Bajo	Medio	Medio alto	Alto	
			Impacto					

## 8. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	17 febrero 2023	1.- Se anexo la tabla de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades. 2.- Se eliminó diagrama. 3.- Simplificación de pasos o actividades del procedimiento.