
 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>Institutos Tecnológicos Superiores del SGI, Grupo 4 Multisitios Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA LAS AUDITORÍAS DE SERVICIOS</p>	 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ITSOEH DEL OCCIDENTE DEL ESTADO DE HIDALGO</p>
---	---	---

1. Objetivo

Evaluar en forma sistemática la percepción que tienen los usuarios con respecto a los servicios de apoyo que se ofrecen en el Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo (ITSOEH).

2. Alcance

Aplica para las áreas de servicio declaradas en el programa anual de encuestas de servicios, del Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo.

3. Políticas de operación

- 3.1. El Programa para la aplicación de Auditorías de Servicios se adecuará cuando exista alguna contingencia, producto de las quejas del cliente.
- 3.2. El (la) Administrador (a) y/o Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión Integral (SGI) del ITSOEH, es directamente responsable de proporcionar a los responsables de cada servicio el enlace para que a través de ellos se distribuya con los usuarios, para su aplicación.
- 3.3. Las Auditorías de Servicios se realizarán por áreas, tomando como base la fecha establecida en el Programa anual de encuestas de servicios del SGI.
- 3.4. Las Auditorías de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio en el periodo que se audita.
- 3.5. El tamaño de muestra para la aplicación de encuestas, está en función al tamaño de la población, apoyándose en la plantilla para determinar el tamaño de muestra.
- 3.6. El equipo auditor del Instituto Tecnológico puede participar en el proceso de aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios.
- 3.7. El informe de las Encuestas de Servicios se elaborará durante los cinco días hábiles después de haberse efectuado la Encuesta de Servicio.
- 3.8. El (la) Administrador (a) del Sistema de Gestión Integral (SGI) del ITSOEH, entrega los resultados de auditoría de servicios obtenidos a los responsables de brindar el servicio, con la finalidad de que los responsables generen solicitudes de mejora.




3.9. De acuerdo al grado de satisfacción obtenido de una muestra representativa de la aplicación de encuestas del servicio, realizar las siguientes acciones:

No.	Escala Likert	Grado de satisfacción en porcentaje	Acciones
1	1-3	1% a 60%	Realizar acciones correctivas mediante la detonación de una solicitud de mejora.
2	3.05-4	61 % a 80%	Realizar correcciones a través de una solicitud de mejora.
3	4.05-5	81 % a 100 %	Identificar nuevas áreas de oportunidad.

3.10. Presentar acciones con fecha compromiso en los próximos 8 días hábiles posteriores a la recepción del informe de encuestas de servicios

3.11. Los documentos pertenecientes a la Auditoría de Servicio deben conservarse con base en lo establecido en la Lista Maestra de Documentos del SGI.

3.12. Las encuestas de servicios se aplicarán conforme a los servicios que se ofrecen en cada Instituto.

4. Responsabilidad y autoridad

4.1 Responsable de Servicio: difundir el instrumento (link) para la aplicación de la encuesta con los usuarios.

El responsable del servicio, toma acciones sin demora justificada para mejorar la satisfacción de los usuarios, según los resultados de auditoría de servicios.

Propone al representante de la dirección ante el SGI, el banco de preguntas para el cuestionario.

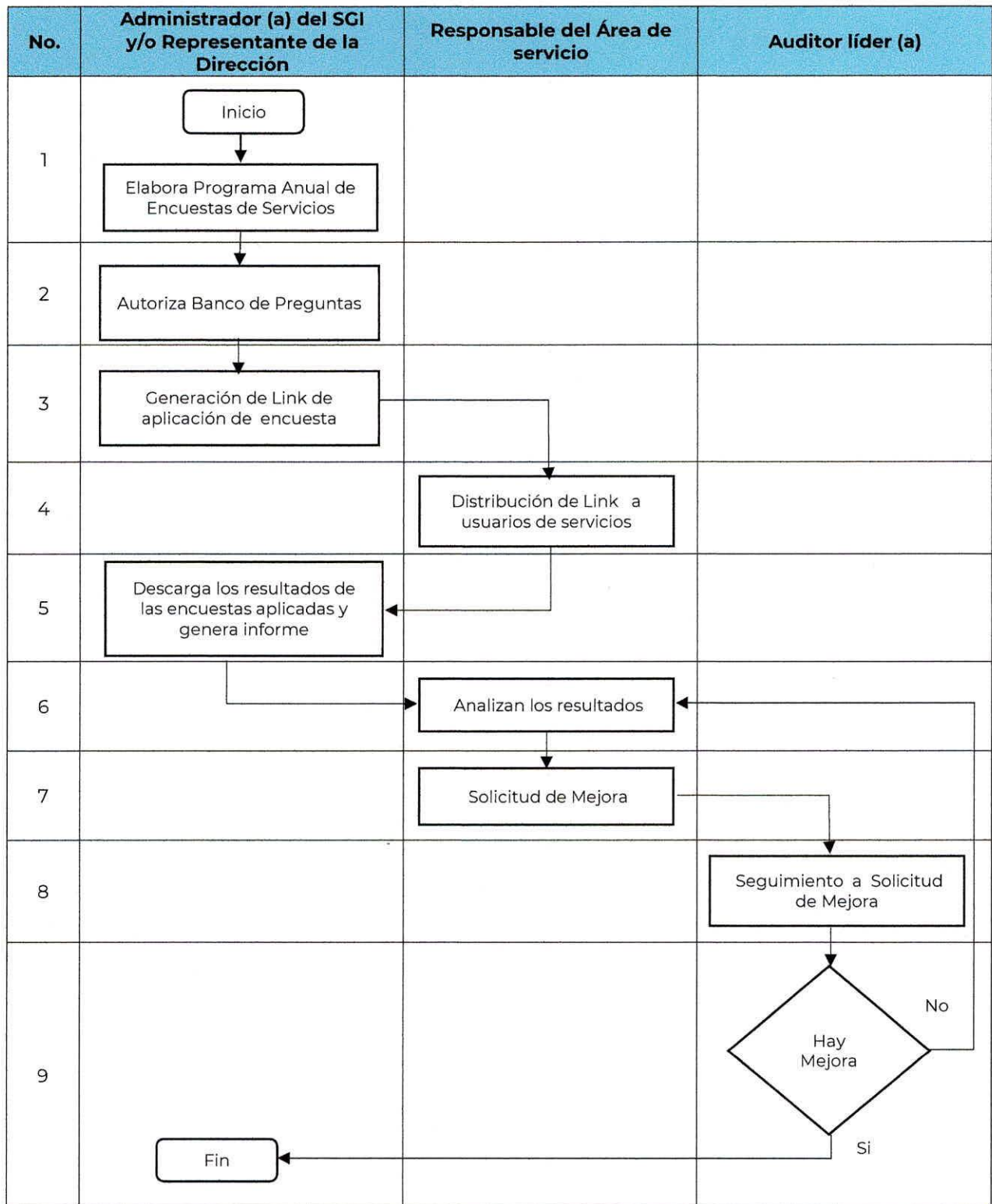
4.2 Representante de la dirección ante el SGI: proporcionar el resultado de las encuestas aplicadas a los responsables de cada servicio.

Autorizar el banco de preguntas a aplicar.

4.3 Auditor Líder: Controlar las solicitudes de mejora, es quien asigna el número consecutivo.




5. Diagrama de Flujo



6. Secuencias de Etapas

No	Actividad	Responsable	Control o Referencia	Registros
1	Elaboración de Programa Anual de Encuestas de Servicios, en el cual se declaran las áreas a ser auditadas, así mismo debe estar autorizado por la alta dirección.	Representante de la Dirección	Calendario Escolar. Marco de referencia para la acreditación de las Ingenierías.	Programa Anual de Encuestas de Servicios
2	Integrar Banco de Preguntas de las diferentes áreas declaradas para ser auditadas. Es responsabilidad de las áreas enviar propuesta de preguntas.	Representante de la Dirección	Programa Anual de Encuestas de Servicios	Banco de Preguntas
3	Alimentar plataforma web con las preguntas de cada Área que va hacer auditadas. Generando el link de acceso para su aplicación, el cual será enviado a los responsables de área de servicio para la distribución con los usuarios del servicio.	Representante de la Dirección	Banco de Preguntas	Link de acceso a la encuesta.
4	Los responsables de Áreas de servicio distribuyen Link de acceso a la encuesta, a la cantidad de usuarios, de acuerdo al tamaño de muestra. Los usuarios contestar la cuesta ingresando al link, siempre y cuando hayan utilizado el servicio.	Responsables de Áreas de servicio	Link de acceso	Encuestas contestadas
5	Descargar de plataforma los resultados de las encuestas aplicadas y genera informe, enviando dicha información a los responsables de las áreas evaluadas.	Representante de la Dirección	Plataforma Web	Informe de resultados.
6	Analizan los resultados de las encuestas aplicadas y detectan las áreas de oportunidad, según el numeral 3.9.	Responsables de Áreas de servicio	Informe de resultados.	Identificación de áreas de oportunidad
7	Detonar Solicitud de mejora, Solicitando al auditor líder un número de control para la solicitud de Mejora.	Responsables de Áreas de servicio	Áreas de oportunidad.	Solicitud de Mejora.
8	El Auditor Líder designa a un auditor interno para dar seguimiento a la solicitud de mejor.	Auditor Líder	Solicitud de mejora Tabla de calificación de la competencia de auditores para el SGI	Asignación de auditor interno (en solicitud de mejora)

No.	Actividad	Responsable	Control o Referencia	Registros
9	Verificar si hay mejora del servicio con las acciones tomadas, cierra la solicitud de mejora y termina el proceso, si la respuesta es no, generar nuevamente un análisis y proponer la apertura de una nueva solicitud de mejora.	Auditor Líder	Evidencias de las acciones tomadas. Impacto de las acciones tomadas.	Solicitud de Mejora Cerrada.

7. Registros

Registros	Almacenamiento	Recuperación	Protección	Retención	Disposición
Programa Anual de Encuestas de Servicios.	En computadora	En digital	Se resguarda con contraseña de acceso a plataforma web.	1 año	Archivo de Concentración
Encuesta de satisfacción.	En computadora	En digital	Se resguarda con contraseña para el acceso en correo electrónico.	1 año	Archivo de Concentración
Banco de encuesta de servicio.	En computadora	En digital	Se resguarda bajo un respaldo.	Actualización	Archivo Histórico
Informe de resultados.	En computadora	En digital	Se resguarda bajo un respaldo.	Actualización	Archivo Histórico

8. Glosario

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

Auditor (a): 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 (a): Para efecto de las Auditorías de Servicio el auditado es el área o departamento del plantel que proporciona el servicio al estudiante.

Auditor (a) Líder: Responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de Auditoría.

Auditoría de Servicio: Análisis sistemático e independiente, para determinar si los servicios proporcionados a los (as) Estudiantes y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas en el SGI, 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 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.

SGI: Sistema de Gestión Integral.

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 SGI, requisitos contractuales o códigos de conducta.

Laboratorio de Cómputo: Es el área en donde los estudiantes realizan prácticas, consultan Internet, o cualquier otra actividad relacionada.

9. Anexos

Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio.



Formato para Banco de preguntas de Servicio.

Formato para el Informe de Resultados.

Formato de Encuesta de satisfacción

10. Control de Cambios

Control de Cambios		
No.	Descripción del cambio	Fecha de emisión
1	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó el numeral 3.6, 3.7, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13 en Políticas de operación Se agregó en el numeral 4.1 la siguiente responsabilidad: "Propone al representante de la dirección ante el SGI, el banco de preguntas para el cuestionario". Se agregó en el numeral 4.2 la siguiente responsabilidad: "Autorizar el banco de preguntas". 	18/02/2026

Elaboró	Autorizó
 Mtro. Mario Alvarez Garcia Auditor Lider ante el Sistema de Gestión Integral	 Mtro. José Concepción Domínguez López Coordinador ante el Sistema de Gestión Integral