

**1.- Objetivo:**

Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, alcanzando una calificación de 4.0 en escala de Likert al aplicar el procedimiento de auditorías de servicios, con el propósito de satisfacer los requisitos de nuestros clientes y las necesidades y expectativas de las partes interesadas

**2.- Alcance:**

- 2.1 Evaluar los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico en relación con los requisitos del cliente en el proceso educativo.
- 2.2 El contexto en que desarrolla este procedimiento está establecido en el diagnóstico, que se encuentra en el análisis FODA (ITCHINÁ-REG- 4100-01) del presente procedimiento.
- 2.3 La determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en que desarrolla este procedimiento, está establecido en el formato (ITCHINÁ-REG- 4200-01).

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Anna María Romero Domínguez Auditora Líder	Ricardo Antonio Chiquini Medina María Esther Cohuó Ávila Salomón Hernández Hernández Subdirectores	Marco Gabriel Rosado Ávila Director
Firma: 	Firma: 	Firma: 
3 de junio 2024	17 de junio 2024	1 de agosto 2024

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

3.- Desarrollo.

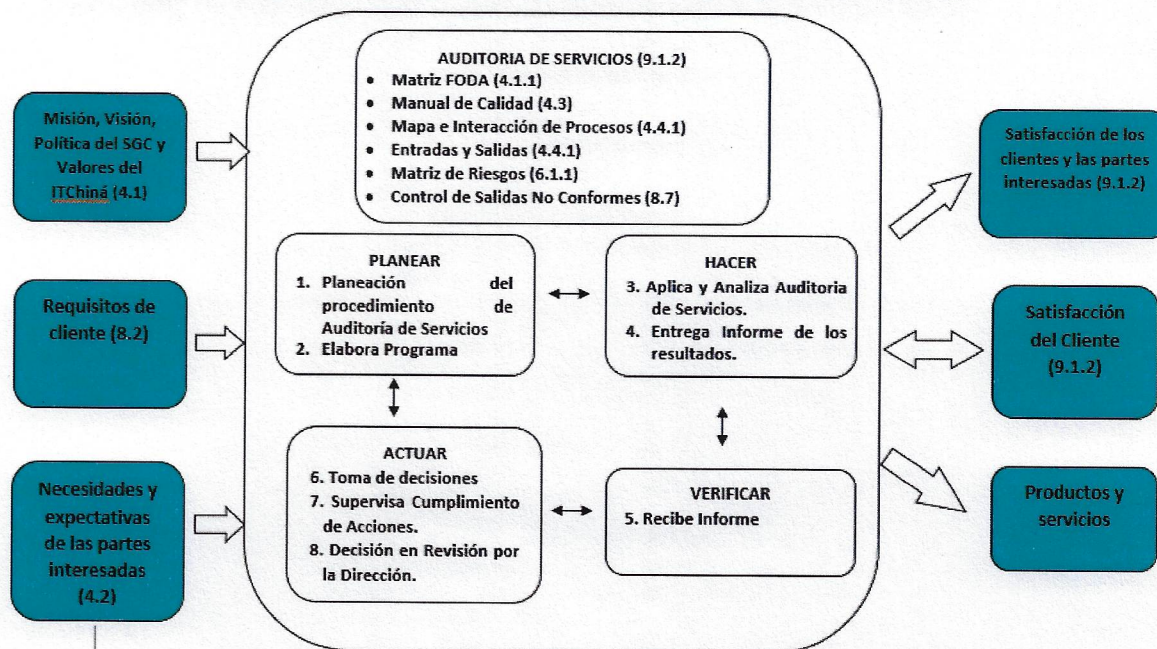
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	<b>PLANEAR</b>	
1. Planeación del procedimiento de Auditoría de Servicios	1.1. Se determina el diagnostico FODA del procedimiento de Auditoría de Servicios con la finalidad de determinar las oportunidades y riesgos de su aplicación 1.2. Se determina las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el SGC para su atención. 1.3. Se determinan los riesgos de incumplimiento de las Auditorías de Servicios. 1.4. Se determinan las salidas no conformes en las Auditorías de Servicios. 1.5. Se establecen los indicadores de cumplimiento.	Alta Dirección
2.Elabora Programa	2.5 Elabora y solicita autorización al Director del Plantel del Programa Anual de Auditoría de Servicios ITCHINÁ-REG-9120-01	Coordinador (a) del SGC
	<b>HACER</b>	
3. Aplica y Analiza Auditoria de Servicios	3.1 Recibe solicitud del (la) Coordinador (a) del SGC para realizar las Auditorías de Servicios y establece comunicación con el equipo auditor para su realización. 3.2 Gestiona la elaboración y entrega de oficios de comisión al equipo auditor. 3.3 Determina medio de aplicación de Encuestas de Auditoría de Servicio y el tamaño de la muestra. 3.3 Aplica Encuesta de Auditoría de Servicios. 3.4 Recopila los Resultados de las encuestas aplicadas de las Áreas Auditadas. 3.5 Realiza análisis de los resultados y llena el formato Informe de Resultados de Encuesta de Servicios: ITCHINÁ-REG-9120-02. 3.4 Se realiza el control de las salidas no conformes y se	Auditor (a) Líder y equipo auditor
4. Entrega Informe de los resultados.	4.1 Entrega al Coordinador del SGC el Informe de Resultados de Encuesta de Servicios: ITCHINÁ-REG-9120-02 de manera impresa y electrónica, con las encuestas aplicadas. 4.2 Gestiona la elaboración y entrega de constancias y/o reconocimientos de participación al equipo auditor.	Auditor (a) Líder.

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

VERIFICAR		
5. Recibe Informe	<p>5.1 Recibe del Coordinador del SGC Informe de Resultados de Encuesta de Servicios: ITCHINÁ-REG-9120-02, el informe y analiza los resultados.</p> <p>5.2 Verifica el cumplimiento de indicadores y analiza la necesidad de implementar acciones de contingencia de acuerdo con la matriz de riesgos.</p> <p>5.3 Verifica que no haya salidas no conformes.</p>	Áreas Auditadas.
ACTUAR		
6. Toma de decisiones	<p>6.1 Si el resultado: NO Cumple, aplica las Acciones Correctivas ITCHINÁ-PRO-1022-01, en un tiempo límite de ocho días hábiles posteriores a la fecha de entrega del informe SI CUMPLE, termina.</p> <p>6.2 Aplica Procedimiento de Acciones Correctivas ITCHINÁ-PRO-1022-01</p> <p>6.3 Da seguimiento.</p>	Áreas Auditadas.
7. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	<p>7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas.</p> <p>7.2 Cierra RAC</p> <p>7.3 Informa al Director en Revisión por la Dirección.</p>	Subdirector correspondiente
8. Decisión en Revisión por la Dirección.	<p>8.1 Decide si se requieren adecuaciones al SGC, se requiere aplicación de recursos o se establece Proyecto de Mejora</p>	Alta Dirección

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

4. Representación Esquemática del Procedimiento de Acción Correctiva.



5.- Referencia

DOCUMENTO	
1.	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Tecnológico de Chiná de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015
2.	Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos
3.	Directrices para la Auditoría de los Sistema de Gestión de la Calidad y/o Ambiental ISO 19011:2018

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

### 6.-Registros

No	Registro	Código de Registro	Manejo	Almacenamiento y Protección	Tiempo de Retención	Disposición	Responsable de conservarlo
1	Programa Anual de Auditorías de Servicios	ITCHINÁ-REG-9120-01	Electrónico e Impreso	Hojas protectoras, Carpeta, Memoria USB	3 años	Reutilización, Archivo Muerto	Coordinador (a) del SGC
2	Encuesta de Auditoria de Servicio.	N/A	Electrónico o Impreso	Hojas protectoras, Carpeta, Memoria USB	3 años	Reutilización, Archivo Muerto	Coordinador (a) del SGC
3	Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	ITCHINÁ-REG-9120-02	Electrónico e Impreso	Hojas protectoras, Carpeta, Memoria USB	3 años	Reutilización, Archivo Muerto	Coordinador (a) del SGC

### 7.-Cambios a esta versión.

Número de versión	Fecha de Actualización.	Descripción del Cambio.
4	1 de agosto 2024	Se agregó al formato de encuestas la de servicios de inglés. Se cambió el registro ITCHINÁ-REG-9120-02 Encuesta de Auditoría de Servicio a N/A por aplicación digital y se asignó el código al siguiente registro Informe de Resultados de Encuesta de Servicio.
3	4 de julio 2022	Se complementó la actividad 3.1 y se anexaron las actividades 3.2 y 4.2. Se actualizo la matriz FODA, matriz de riesgos, y el control de salidas no conformes del procedimiento. Se ajustó el indicador a 4.
2	31 de mayo de 2021	En el Apartado 2 Alcance y Campo de Aplicación: se describen los Requisitos y expectativas de los clientes y de las partes interesadas. En el apartado 3. Desarrollo: Se describen las actividades Planear, Hacer, Verificar y Actuar. entradas, recursos requeridos, requisitos y expectativas de cumplimiento, Indicadores de cumplimiento, formatos de seguimiento, control de las salidas no conformes, liberación de los productos y servicios, evaluación de la satisfacción del cliente y actividades de mejora. En el Apartado 3.6 Registros se incluyen las columnas de Manejo, Almacenamiento y Protección, Tiempo de Retención y Disposición
1	31 de julio de 2019	Adecuación del objetivo del procedimiento en donde se incluyeron las necesidades y expectativas de las partes interesadas
0	9 de noviembre de 2018	Actualización del Numero de código de registro del procedimiento por migración a la Norma ISO 9001:2015.

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