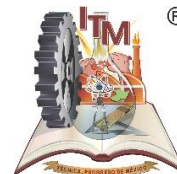


**Auditoría de servicio****1. OBJETIVO**

Evaluar en forma sistemática los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico de Morelia, con el propósito de mejorar significativamente la satisfacción del estudiante.

2. ALCANCE

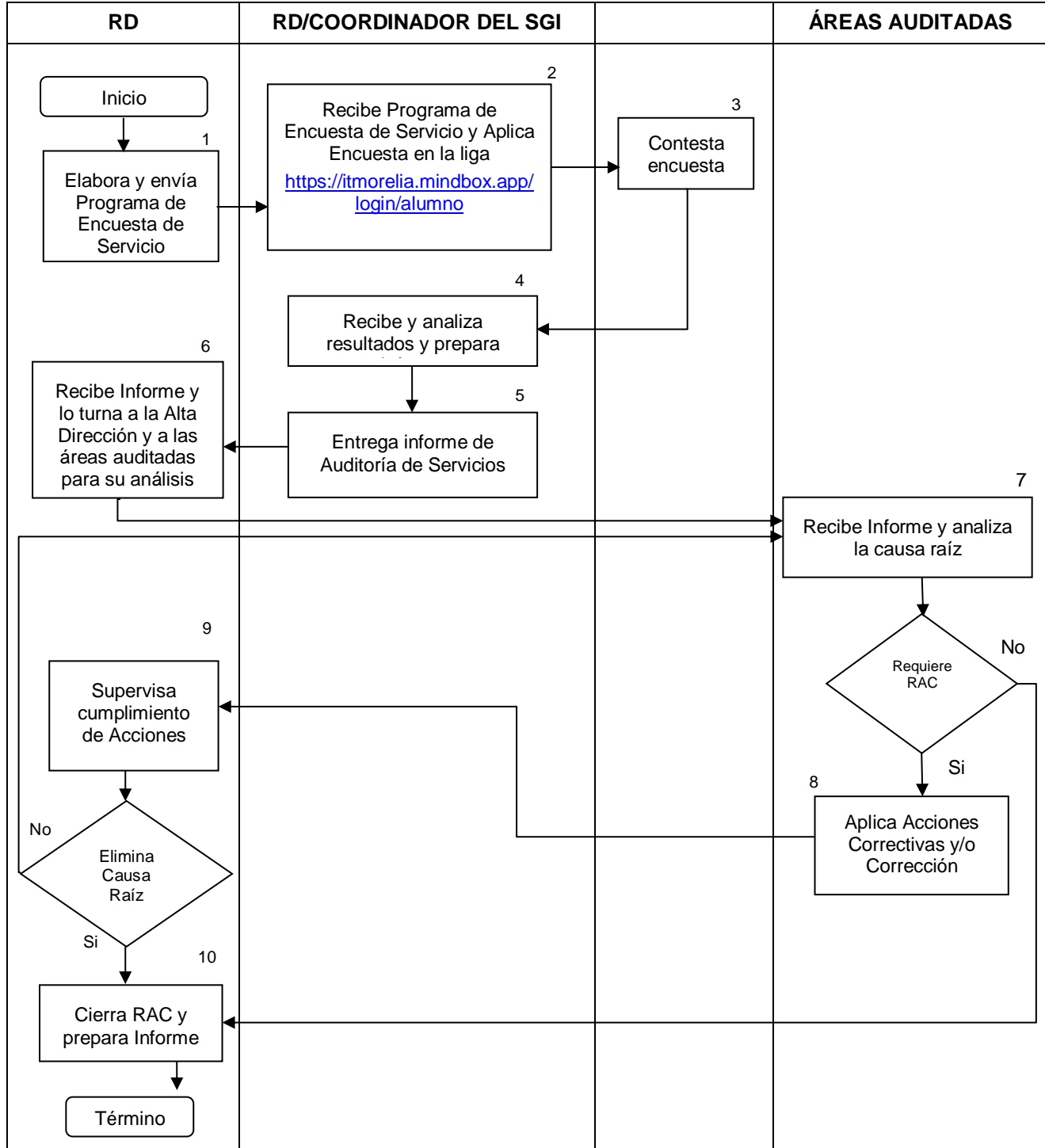
Aplicar al estudiante la encuesta de servicios de las siguientes áreas a evaluar: Coordinación de carreras, Recursos financieros, Residencias profesionales, Servicio de cómputo. Servicio social, Servicios escolares, Centro de información.

3. REGLAS DE OPERACIÓN

3.1. Las encuestas de servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.

3.2. El/la RD entregará a cada área auditada su informe correspondiente para presentar las *Acciones Correctivas* en caso de incumplimiento con el indicador establecido en el Plan Rector, en un tiempo límite de ocho días hábiles posteriores a esta fecha.

4. DIAGRAMA DE OPERACION



5. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora y envía programa.	1.1 Elaborar Programa para realizar las Auditorías de Servicios en el Instituto Tecnológico de Morelia. ITMORELIA-IT-CA-006-01 1.2 Solicitar autorización del Programa al director/a del Instituto. 1.3 Enviar Programa de Auditorías de Servicios autorizado al Auditor/a Líder	RD
2. Recibe Programa y Aplica Auditoría.	2.1 Recibir Programa Autorizado para realizar las Auditorías de Servicio. 2.2 Se aplica la auditoria por medio electrónico en la siguiente liga https://itmorelia.mindbox.app/login/alumno	Coordinador del SGI
3. Contesta encuesta	3.1 El alumno ingresa a la liga: https://itmorelia.mindbox.app/login/alumno en donde el estudiante registra su número de control y contraseña, accesa al menú de evaluaciones y selecciona encuesta calidad.	Alumno
4. Analiza Resultados y Prepara Informe	4.1 Recopilar los Resultados de las Áreas Auditadas. 4.2 Analizar los Resultados de cada una de las áreas auditadas. 4.3 Elaborar el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios para que el/la RD lo revise y le dé el Visto Bueno antes de ser enviado a las Áreas Auditadas. ITMORELIA-FE-CA-007-04	Coordinador del SGI
5. Entrega Informe de Auditoría de Servicio	5.1 Enviar al RD el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios para su revisión y Visto Bueno, antes de ser turnado a la Alta Dirección y Áreas Auditadas.	Coordinador del SGI
6. Recibe Informe y los Turna a la Alta Dirección y a las áreas auditadas	6.1 Recibir informe y evaluar los resultados presentados por el Auditor/a Líder. 6.2 Turnar informe a la Alta Dirección 6.3 Preparar Plan de Acción si los resultados muestran No Conformidades en el servicio para que las áreas auditadas atiendan las deficiencias del Servicio. 6.4 Turnar Informe de Auditorías de Servicio, así como Plan de Acción a la Áreas Auditadas.	RD Alta Dirección RD
7. Recibe Informe y analiza la Causa Raíz.	7.1 Recibir Informe de Resultados de la Auditoría de Servicio y si muestra No Conformidades en el servicio proporcionado.	Áreas Auditadas

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	7.2 Realizar el Análisis de Causa Raíz. Llenar el formato de RAC correspondiente. ITMORELIA-IT-CA-004-01	
8. Aplica Acciones Correctivas y/o Corrección	8.1 Aplicar Acciones Correctivas y dar seguimiento a las acciones aplicadas. (Ver instructivo de trabajo para Acciones Correctivas ITMORELIA-IT-CA-004	Áreas Auditadas
9. Supervisa cumplimiento de Acciones	9.1 Supervisar el cumplimiento de acciones implantadas e informar los resultados de las acciones a la Alta Dirección.	RD
10. Cierra RAC y prepara Informe.	10.1 Verifica la eficacia de las acciones tomadas y cierra RAC.	RD

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

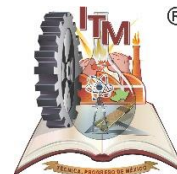
- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos - ISO 9001:2015. NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- ✓ Norma para el Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos con orientación para su uso. ISO 14001:2015 NMX-SSA-14001-IMNC-2015.
- ✓ Directrices para las Auditorías de los Sistemas de la Calidad y/o Ambiental ISO 19011:2018.
- ✓ Manual del Sistema de Gestión Integrado.
- ✓ Instructivo de trabajo del SGI para Acciones Correctivas ITMORELIA-IT-CA-004

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Información Documentada	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Programa Anual de Auditorías de Servicio	1 año	RD	ITMORELIA-IT-CA-006-01
Informe de resultados de Auditoría de servicios.	1 año	RD	ITMORELIA-FE-CA-007-04
Requisición de Acciones Correctivas y/o Corrección	1 año	RD	ITMORELIA-IT-CA-004-01



Auditoría de servicio



8. ASPECTOS AMBIENTALES

Aspecto ambiental	Control operacional y/o actividad para mitigar efectos ambientales.
Consumo de papel	Reúso de papel, informes en electrónico
Consumo de energía eléctrica	Control operacional de EE
Generación de RSU	Control operacional de RSU

9. CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	13 de febrero de 2019	Revisión documental
2	10 de octubre de 2019	Revisión documental