



Procedimiento para Auditorías de Servicio

1. Propósito

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico en relación con las expectativas del cliente.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a las áreas de centro de información, coordinación de carreras, recursos financieros, residencias profesionales, centro de cómputo, servicio social, servicios escolares / servicio médico, actividades extraescolares, departamento académico de, en el Instituto Tecnológico de Pachuca.

3. Políticas de operación

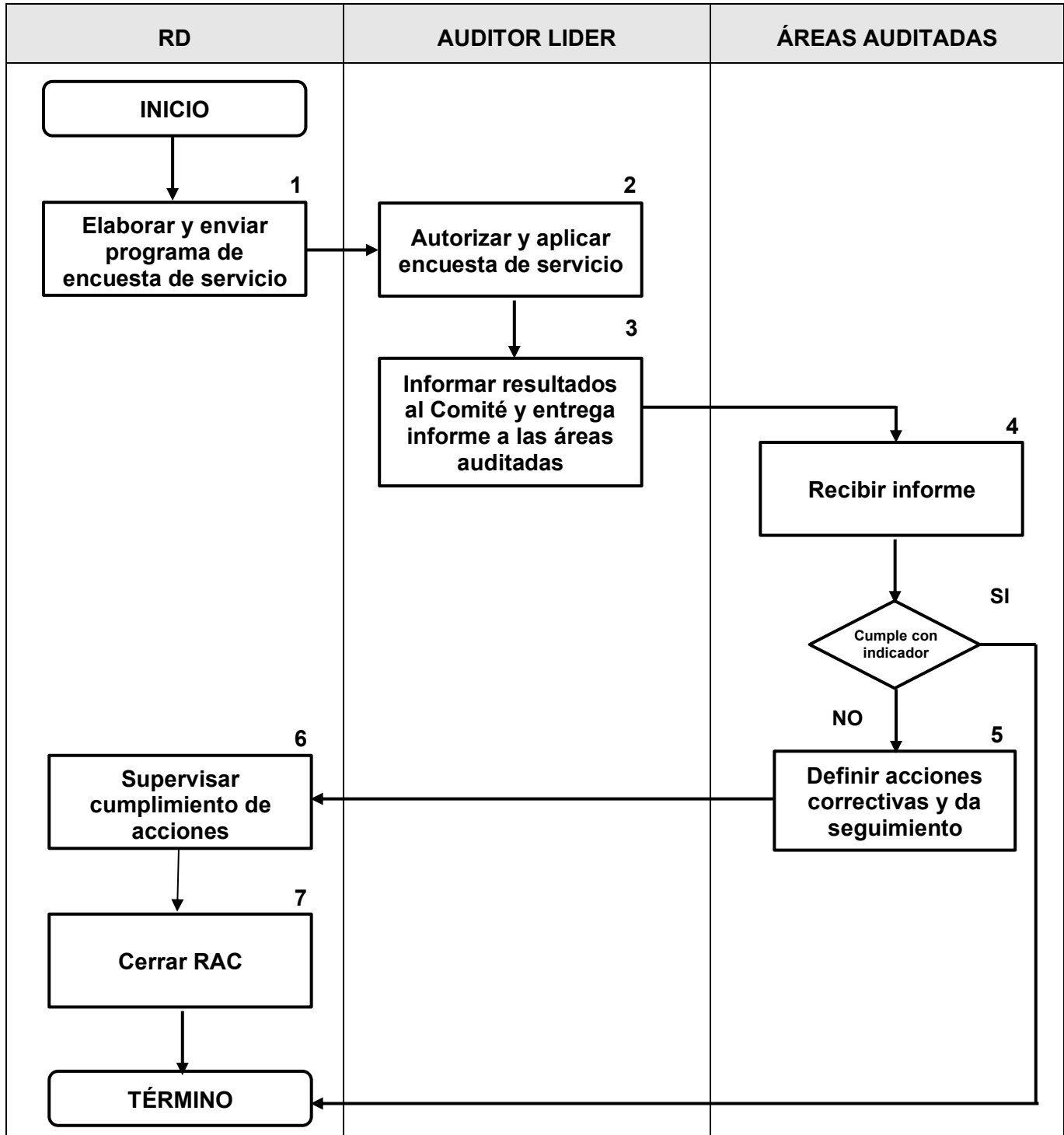
- 3.1. El RD elabora el programa para la aplicación de Auditorías de Servicios, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del cliente.
3.2. El RD del Instituto Tecnológico, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios auxiliándose para la aplicación del equipo auditor.
3.3. Las Encuestas de Servicios 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 Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
3.5. Las Encuestas de Servicios se aplicarán a una muestra representativa de 200 estudiantes en poblaciones mayores de 500 y menores de 5000.
3.6. Las Encuestas de servicio se podrán aplicar de manera manual o electrónica; los auditores de servicio se seleccionan del grupo de auditores internos del Instituto Tecnológico. Los auditores no deben auditar su propia área.
3.7. El Auditor Líder informará sobre los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de las Auditorías de Servicios al RD, cinco días hábiles después de haberse efectuado las Auditorías de Servicio.
3.8. El auditor Líder 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.
3.9. El RD y el responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.
3.10. 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.

Table with 3 columns: ELABORÓ, REVISÓ, AUTORIZÓ. Rows include names (Dra. Ma. Del Carmen Rivera, Mtra. María Angélica Espejel Rivera, Mtro. Miguel Ángel Lee Rodríguez) and dates (11 de mayo de 2026).



Procedimiento para Auditorías de Servicio

4. Diagrama del procedimiento





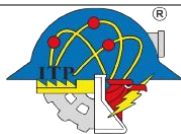
Procedimiento para Auditorías de Servicio

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.Elabora Programa	1.1 Elaborar y Enviar Programa de Auditorías de servicio ITPAC–CA-PO-002-01	RD
2.Recibe Programa y Aplica Auditoría.	2.1 Determinar medio de aplicación de Encuestas de Servicio. 2.2 Aplicar Encuestas de Servicios ITPAC–CA-PO-002-02. 2.3 Recopilar	Auditor Líder y equipo auditor
3. Informa Resultados al Comité y entrega informe a las áreas auditadas.	3.1 Recopilar los Resultados de las Encuestas de Servicio. 3.2 Entregar a las áreas auditadas el informe correspondiente ITPAC-CA-PO-002-03.	Auditor Líder
4. Recibe Informe	4.1 Recibir informe de Resultados de la Auditorías de Servicio Si el resultado: Analiza resultados y compara con indicador del Plan Rector NO CUMPLE , continua con actividad 5 SI CUMPLE , termina.	Áreas Auditadas
5. Define Acciones Correctivas y da seguimiento	5.1 Aplicar procedimiento de Acciones Correctivas y da seguimiento	Áreas Auditadas
6. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	6.1 Supervisar el cumplimiento de Acciones implantadas	RD
7. Cierra RAC	7.1 Se concluye RAC	RD

6. Documentos de referencia

DOCUMENTO
Manual de Calidad
Procedimiento para Acciones Correctivas ITPAC-CA-PG-05



Procedimiento para Auditorías de Servicio

7. Registros

Nombre	Código	Manejo	Almacenamiento	Vigencia	Destino Final	Responsable
Programa Anual de Auditorías de Servicios	ITPAC-CA-PO-002-01	Cronológico	Carpeta y electrónico	Trámite: <u> 2 </u> Concentración: <u> 5 </u> Total: <u> 7 </u>	Conservación () Eliminación (x) Muestreo ()	RD
Encuesta de Servicio.	ITPAC-CA-PO-002-02	Cronológico	Carpeta y electrónico	Trámite: <u> 2 </u> Concentración: <u> 5 </u> Total: <u> 7 </u>	Conservación () Eliminación (x) Muestreo ()	RD
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	ITPAC-CA-PO-002-03	Cronológico	Carpeta y electrónico	Trámite: <u> 2 </u> Concentración: <u> 5 </u> Total: <u> 7 </u>	Conservación () Eliminación (x) Muestreo ()	RD
Requisición de Acciones Correctivas	ITPAC-CA-PG-005-01	Cronológico	Carpeta y electrónico	Trámite: <u> 2 </u> Concentración: <u> 5 </u> Total: <u> 7 </u>	Conservación () Eliminación (x) Muestreo ()	RD

8. 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 Estudiante.

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

Encuesta de Servicio. Análisis sistemático e independiente, para determinar si los servicios proporcionados a los Estudiantes 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 9001:2008 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.

Módulo de consultas virtuales: Es el área en donde los estudiantes realizan prácticas, consultan Internet, o cualquier otra actividad relacionada. Esta área puede recibir nombres diversos dependiendo del plantel de que se trate.

**Procedimiento para Auditorías de Servicio****10. Cambios a esta versión**

Número de versión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	8 de Abril de 2019	Actualización al estándar ISO 9001:2015
1	18 de Septiembre 2020	Se actualizó de acuerdo al nuevo formato de procedimientos.
2	14 de agosto de 2025	Actualización de encabezado y de nombres de los responsables
3	11 de mayo de 2026	<p>Se actualizó el encabezado del procedimiento, modificando la estructura y presentación del formato institucional, así como la referencia normativa aplicable y los requisitos correspondientes de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se modificaron los responsables establecidos en la sección "Control de Emisión", actualizando los cargos correspondientes para la revisión y autorización del procedimiento.</p> <p>Se actualizaron los verbos utilizados en el diagrama de procedimiento, cambiándolos a verbos en infinitivo para mantener uniformidad en la redacción.</p> <p>Se realizó la actualización del alcance del procedimiento, ampliando la redacción para incluir todas las áreas de servicio del Instituto.</p> <p>Se actualizaron los verbos en la descripción del procedimiento, cambiándolos a verbos en infinitivo</p> <p>Se eliminó un documento de referencia considerado no aplicable dentro del apartado de documentos de referencia.</p> <p>Se modificó el apartado 7 correspondiente a "Registros", actualizando la estructura de la tabla e incorporando los campos: nombre, código, manejo, almacenamiento, vigencia, destino final y responsable.</p> <p>Se eliminaron los anexos incluidos en el procedimiento debido a su falta de aplicación y para mantener la información documentada actualizada.</p>



Código: ITPAC-CA-PO-006

Versión: 3

Norma: ISO 9001:2015 Requisitos: 9.1.2,
9.2

Procedimiento para Auditorías de Servicio

11. Información y reportes generados para otras áreas

Reporte o información	Área receptora	Periodicidad
Reporte de resultados por programa educativo	Jefes de Departamento Académicos	Semestral