



Normas de referencia:

NORMA DE REFERENCIA	REQUISITO (S)
Referencia a la Norma ISO 9001:2015	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2, 10.3
Referencia a la Norma ISO 14001:2015	4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 10.2, 10.3
Referencia a la Norma ISO 45001:2018	4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 10.2, 10.3

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
José Antonio Cuatepotzo Varela	Juan Carlos Munive Colín	Sergio Octavio Rosales Aguayo
Coordinador del Sistema de Gestión Integral	Subdirector de Planeación y Vinculación	Director
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 14 de octubre de 2022	Fecha: 21 de octubre de 2022	Fecha: 28 de octubre de 2022
Vo. Bo. CSGI		

CAMBIOS EN ESTA REVISIÓN		
NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	20/diciembre/2017	Actualización de toda la documentación basada en los Requisitos de la norma ISO 9001:2015
1	02/julio/2021	Modificación de estructura de procedimiento y actualización para incorporar actividades en modalidad a distancia y mixta, alineada al Sistema de Gestión Integral
2	30/septiembre/2022	Se actualiza estructura de procedimiento y se redefinen actividades y formatos de evidencia de operaciones

VIGENTE A PARTIR DE: 01 de noviembre de 2022

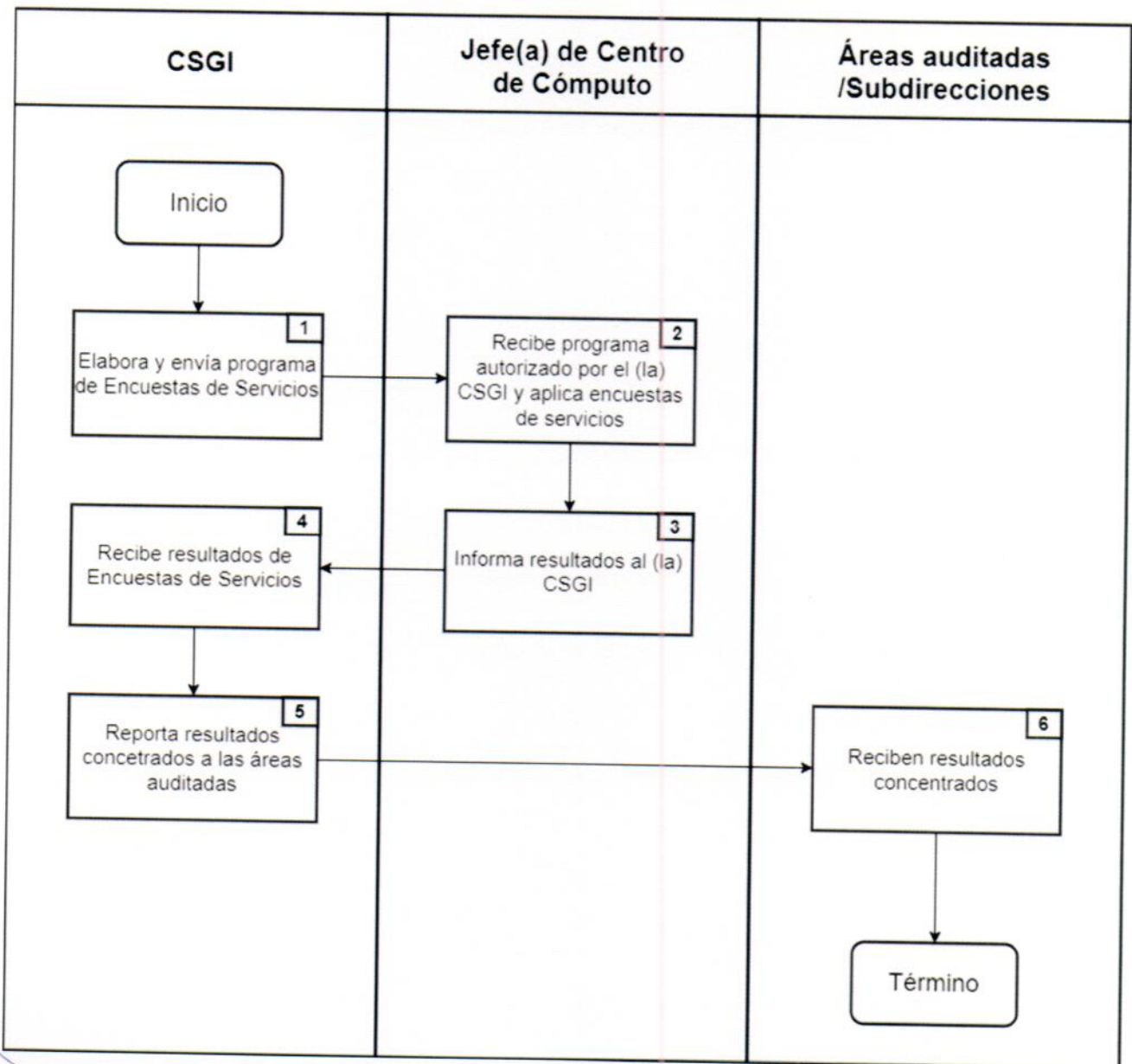




1. Propósito

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico de Apizaco en relación con las expectativas del cliente, para así poder brindarles un mejor servicio y mejorar continuamente.

2. Diagrama de procedimiento





3. Descripción del procedimiento

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora y envía programa de Encuestas de Servicios	Por medio de oficio y/o correo electrónico institucional, el (la) CSGI elabora y envía al (la) Jefe (a) de Centro de Cómputo el programa de Encuestas de Servicios, con el formulario de encuestas en Microsoft Forms®.	CSGI
2	Recibe programa autorizado por el (la) CSGI y aplica encuestas de servicios	Por medio de oficio y/o correo electrónico institucional, recibe del (de la) CSGI programa de Encuestas de Servicios, con el formulario de encuestas en Microsoft Forms® y aplica éstas con los alumnos(as) de todo el IT-Apizaco mediante correo electrónico institucional.	Jefe(a) del Centro de Cómputo
3	Informa resultados al (a la) CSGI	Derivado de formulario de Microsoft Forms®, el (la) CSGI recibe y tiene acceso a los resultados de las Encuestas de Servicios.	Jefe(a) del Centro de Cómputo
4	Recibe resultados de Encuestas de Servicios	De los resultados obtenidos, se realiza un concentrado general con gráficas de barras y porcentajes.	CSGI
5	Reporta resultados concentrados a las áreas auditadas	Se realiza un reporte concentrado y se entrega mediante oficio y/o correo electrónico a las áreas auditadas y/o subdirecciones responsables.	CSGI
6	Recibe resultados concentrados	Recibe un reporte concentrado mediante oficio y/o correo electrónico de las áreas auditadas. Nota: dichos resultados se exponen y analizan en una Revisión por la Dirección.	Áreas auditadas y/o Subdirecciones



4. Políticas de operación

- a) El (La) CSGI elabora el programa para la aplicación de Auditorías de Servicios, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del cliente.
- b) El (La) CSGI del Instituto Tecnológico de Apizaco, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios auxiliándose para la aplicación del equipo auditor.
- c) Las Encuestas de Servicios se realizarán por áreas tomando como base, la fecha establecida en el Programa Anual del SGC elaborado(a) por el (la) CSGI.
- d) Las Encuestas de Servicios deberán ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- e) Las Encuestas de Servicios se aplicarán a una muestra representativa de 50 estudiantes en poblaciones >500 y <5000.
- f) Las Encuestas de servicio se podrán aplicar de manera electrónica o manual; para el segundo caso los y/o los auditores(as) de servicio se seleccionarán del grupo de auditores(as) internos(as) del Instituto Tecnológico. Los y/o los auditores(as) no deberán auditar su propia área.
- g) El (La) Auditor(a) Líder informara sobre los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de las Auditorías de Servicios al(a) CSGI, máximo cinco días hábiles después de haberse efectuado las Auditorías de Servicio.
- h) El (La) auditor(a) líder o el (la) CSGI entregara a cada área auditada su informe correspondiente para presentar las Acciones Correctivas en caso de incumplimiento con el indicador institucional definiendo como calificación promedio del Instituto 3.5, en un tiempo límite de ocho días hábiles posteriores a esta fecha.
- i) El (La) CSGI y el (la) responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento.
- j) Los documentos pertenecientes a la Encuesta de Servicio deben conservarse en base a lo establecido en el procedimiento de Control de Información Documentada.

5. Entradas y salidas críticas



6. Indicadores

- El sistema de indicadores del TecNM/Instituto Tecnológico de Apizaco involucra los diferentes procesos institucionales declarados en el SGI.
- Los indicadores institucionales permiten verificar la medida de la condición de los procesos en un momento determinado. En conjunto proporcionan un panorama de la situación de un proceso y/o



de la satisfacción de las partes interesadas a través del formato TecNM-APIZACO-GI-FO-01 Seguimiento de Indicadores.

NOMBRE DEL INDICADOR	META PTA/ACREDITACIÓN /SNP/OTROS	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	VALOR ESPERADO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	VALOR OBTENIDO	OBSERVACIONES
Calificación institucional	Instituto Certificado en ISO 9001	Valor absoluto	N/A	3.5	Anual		

7. Contexto

La comprensión Institucional y su contexto se realiza a nivel de cada proceso, por lo que el análisis FODA es determinante para comprender las cuestiones internas y externas que afectan el desempeño de cada proceso. Los registros de cada periodo evaluado se realizan a través del formato TecNM-APIZACO-GI-FO-02 Registro de análisis del contexto.

8. Partes interesadas

- Las partes interesadas pertinentes al SGI, así como sus requisitos apropiados, son descritas en el formato TecNM-APIZACO-GI-FO-03 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

PARTES INTERESADAS PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	REQUISITOS PERTINENTES DE LAS PARTES INTERESADAS	SEGUIMIENTO Y REVISIÓN SOBRE INFORMACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta a contestar 	
Audidores	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de aplicación de encuesta Resultados 	
Responsables de proceso	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de aplicación de encuesta Resultados 	
Organismo Certificador	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de aplicación de encuesta Resultados Acciones emprendidas 	





9. Análisis de riesgo

- La identificación de riesgos y oportunidades se determina considerando la comprensión del TecNM/Instituto Tecnológico de Apizaco y su contexto, así como el alcance del Sistema de Gestión Integral (SGI).
- **Riesgo:** Es el efecto de la incertidumbre (puede que nunca ocurra) en la consecución de los objetivos (ISO 31000).
- **Oportunidad:** Factores externos que se pueden aprovechar utilizando nuestras fortalezas y que resultan positivos, favorables, explotables que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la institución y que nos permiten obtener ventajas competitivas. Surgen como el resultado de una situación externa favorable para conseguir un objetivo previsto o usar en beneficio del proceso.
- La identificación y seguimiento de los riesgos se realiza en cada proceso, registrándolos a través del formato TecNM-APIZACO-GI-FO-04 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades.

10. Recursos

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	EQUIPAMIENTO	MOBILIARIO	TECNOLÓGICOS	MATERIALES	DIDÁCTICOS	OTROS
Coordinación del Sistema de Gestión Integral	Oficina en Edificio Administrativo Red de voz y datos	Red de voz y datos	Escritorio Silla Archivero	Computadora Impresora	Insumos de oficina	Normas ISO 9001, 140001 y 450001 Normativa del TecNM	N/A

11. Medidas de control

"NO APLICA"

12. Registros

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	MANEJO	ALMACENAMIENTO Y PRESERVACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO
Programa Anual de Auditorías de Servicio	S/N	Por año	Correo electrónico y/u oficio	1 año	Eliminación	CSGI





TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Nombre del documento: *Procedimiento para Auditorías de Servicio*

Código: *TecNM-APIZACO-GI-PO-20*

Revisión: *2*

Página *7* de *7*

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	MANEJO	ALMACENAMIENTO Y PRESERVACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO
Encuestas de Auditorías de Servicios	N/A	Por año	Correo electrónico y/u oficio	1 año	Eliminación	CSGI
Resultados de Auditorías de Servicios	N/A	Por año	Correo electrónico y/u oficio	1 año	Eliminación	CSGI

13. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual del Sistema de Gestión Integral.
Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

