



## AUDITORÍA DE SERVICIO

**Referencia:**

**ISO 9001:2015      9.1.2**  
**NMX-R-025-SCFI-2015      5.3.3.4.5**

Código: **ITTAP-CA-PO-001**

**Elaboró**

**Revisó**

---

**Viviana del Carmen Domínguez Navarrete**  
Representante de Dirección ante el SIG  
I.T. Tapachula

---

**Carlos Alejandro Alfaro González**  
Subdirector de Planeación y Vinculación  
I. T. Tapachula

**Aprobó**

---

**Estela Rivera López**  
Directora  
I. T. Tapachula

Fecha de documentación      21-octubre-2019  
Número de Revisión:      2

	<b>Procedimiento para Auditorías de Servicios</b>	<b>Código: ITTAP-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> <b>ISO 9001:2015</b> <b>9.1.2</b> <b>NMX-R-025-SCFI-2015</b> <b>5.3.3.4.5</b>	<b>Página 2 de 8</b>

### 1. Propósito

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

### 2. Alcance

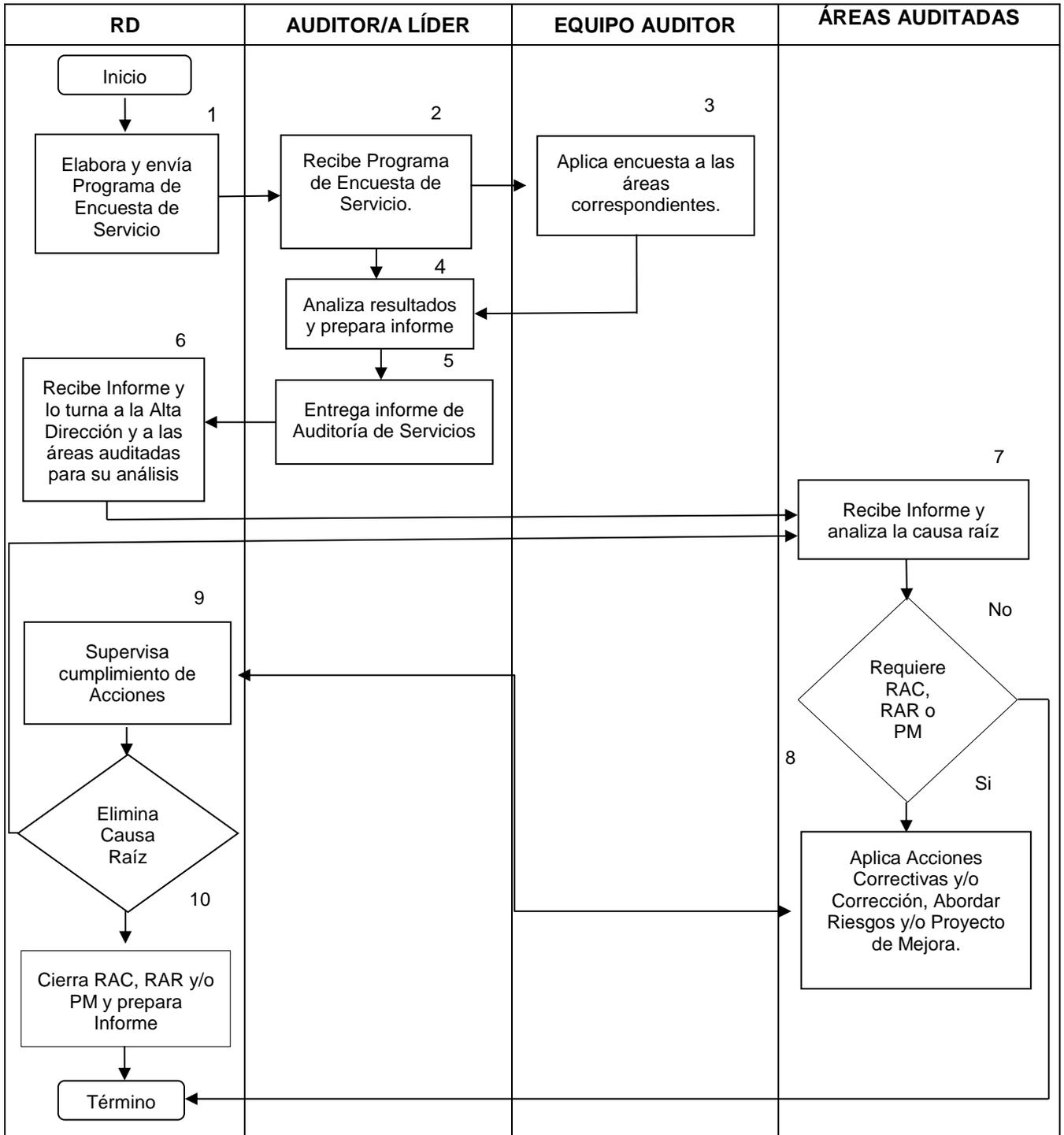
Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en la Institución.

### 3. Políticas de Operación

- 3.1. El/la 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/la RD de la Institución, 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 SIG 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 auditorías de servicios se aplicarán por lo menos a un 10% del total de la población estudiantil de acuerdo a la política. (TecNM)
- 3.6. Las encuestas de servicio se podrán aplicar de manera electrónica o manual; para el segundo caso los auditores de servicio se seleccionarán del grupo de auditores internos del de la Institución. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.7. El Auditor/a 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/la RD entregara a cada área auditada su informe correspondiente para presentar las Acciones Correctivas, Abordar Riesgos y Proyecto de Mejora, 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/la RD y el responsable del área auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 8 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.



4. Diagrama del Procedimiento



	<b>Procedimiento para Auditorías de Servicios</b>	<b>Código: ITTAP-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> <b>ISO 9001:2015 9.1.2</b> <b>NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5</b>	<b>Página 4 de 8</b>

## 5. Descripción del Procedimiento

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Elabora y envía programa.	1.1 Elaborar Programa para realizar las Auditorías de Servicios en el Instituto Tecnológico de Tapachula. ITTAP-CA-PO-001-01 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 de encuesta de servicio.	2.1 Recibir programa autorizado para realizar las auditorías de servicio. 2.2 Determinar medio de aplicación de auditorías de servicio (medio físico o en electrónico).	Auditor/a Líder  Auditor/a Líder y
3. Aplica encuesta a las áreas correspondientes.	3.1 Aplicar Encuestas de Servicio. ITTAP-CA-PO-001-02.	Equipo Auditor
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. ITTAP-CA-PO-001-03.	Auditor/a Líder
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.	Auditor/a Líder
6. Recibe Informe y los Turna a la Alta	6.1 Recibir informe y evaluar los resultados presentados por el Auditor/a Líder. 6.2 Turnar informe a la Alta Dirección	RD

	<b>Procedimiento para Auditorías de Servicios</b>	<b>Código: ITTAP-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> <b>ISO 9001:2015 9.1.2</b> <b>NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5</b>	<b>Página 5 de 8</b>

Dirección y a las áreas auditadas	6.3 Preparar Plan de Acción si los resultados muestran No Conformidades, Abordar Riesgos y Proyecto de Mejora en el servicio para que las áreas auditadas atiendan las deficiencias y oportunidades del Servicio.  6.4 Turnar Informe de Auditorías de Servicio, así como Plan de Acción a la Áreas Auditadas.	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, Abordar Riesgos y Proyecto de Mejora en el servicio proporcionado.	Áreas Auditadas

	7.2 Realizar el Análisis de Causa Raíz. <b>SI</b> requiere RAC ITTAP-CA-PG-005-01, RAR ITTAP-SIG-PG-006-01 o Proyecto de Mejora llenar el formato correspondiente. <b>NO</b> requiere RAC, RAR o Proyecto de mejora termina.	
8. Aplica Acciones Correctivas y/o Corrección, Abordar Riesgos y/o Proyectos de Mejora	8.1 Aplicar Acciones Correctivas y da seguimiento a las acciones aplicadas. (Ver procedimiento del SIG para Acciones Correctivas ITTAP-CA-PG-005.	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, RAR y/o Proyectos de Mejora,	10.1 Verifica la eficacia de las acciones tomadas y cierra RAC, RAR y/o Proyectos de Mejora según sea el caso.	RD

## 6. Marco Normativo

	<b>Procedimiento para Auditorías de Servicios</b>	<b>Código: ITTAP-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> <b>ISO 9001:2015</b> <b>9.1.2</b> <b>NMX-R-025-SCFI-2015</b> <b>5.3.3.4.5</b>	<b>Página 6 de 8</b>

- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos - ISO 9001:2015
- ✓ Manual de calidad de SIG

## 7. Referencias

- ✓ Norma para el Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Norma para las Directrices para las Auditorías de los Sistemas de la Calidad y/o Ambiental ISO 19011:2002.
- ✓ Manual del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Procedimiento para Acciones Correctivas ITTAP-SIG-PG-005

## 8. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio	1 año	RD	ITTAP-CA-PO-001-01
Formato de Encuestas de Servicio.	1 año	RD	ITTAP-CA-PO-001-02
Formato para el Informe de Resultados de las Encuestas de Servicio.	1 año	RD	ITTAP-CA-PO-001-03
Requisición de Acciones Correctivas y/o Corrección	1 año	RD	ITTAP-CA-PG-005-01
Requisición para Abordar Riesgo	1 año	RD	ITTAP-SIG-PG-006-01

## 9. 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:

Para efecto de las Auditorías de Servicio el auditado es el área o departamento del plantel que proporciona el servicio al Estudiante.

	<b>Procedimiento para Auditorías de Servicios</b>	<b>Código: ITTAP-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> ISO 9001:2015      9.1.2 NMX-R-025-SCFI-2015      5.3.3.4.5	<b>Página 7 de 8</b>

**Auditor/a 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 SIG, 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.

**SIG:** Sistema integrado de Gestión.

**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 SIG, requisitos contractuales o códigos de conducta.

**Laboratorio de Computo:**

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.

**10. Anexos**

- |      |  |                    |
|------|--|--------------------|
| 10.1 | Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio.               | ITTAP-CA-PO-001-01 |
| 10.2 | Formato para Encuestas de Servicio.                                  | ITTAP-CA-PO-001-02 |
| 10.3 | Formato para el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicio. | ITTAP-CA-PO-001-03 |

	<b>Procedimiento para Auditorías de Servicios</b>		<b>Código: ITTAP-CA-PO-001</b>
			<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> ISO 9001:2015      9.1.2 NMX-R-025-SCFI-2015      5.3.3.4.5		<b>Página 8 de 8</b>

## 11. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	11 – septiembre – 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integración de los sistemas de Gestión de la calidad, Ambiental y Energía</li> <li>✓ Actualización de las versiones de las normas ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 e ISO 14001:2004 a ISO 14001:2015</li> </ul>
2	21-octubre-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Análisis, revisión y actualización del procedimiento</li> <li>✓ Actualización del código ITTAP-CA-PO-002 a ITTAP-CA-PO-001</li> <li>✓ Actualización de la Alta dirección</li> </ul>