



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN LUIS POTOSÍ, CAPITAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Auditoría de Servicios

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico Superior de San Luis Potosí, Capital en relación con las expectativas del cliente.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Que intervienen en el proceso:

- Departamento de Gestión de la Calidad.
- Jefaturas de División de carrera.
- Coordinaciones de carrera.
- Jefaturas de áreas auditadas.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN LUIS POTOSÍ, CAPITAL

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: General	Fecha de elaboración: Abril de 2025
Departamento: Gestión de la Calidad	Hoja: 1 de 2
Procedimiento: Auditoría de Servicios	

1. El procedimiento de auditoría de servicios, es aplicable para todas las áreas que ofrecen servicio directo al cliente del Instituto Tecnológico Superior de San Luis Potosí, Capital.
2. Para la realización de la auditoría de servicios, se deberá considerar la optimización de recursos materiales, por lo que se podrá hacer uso de herramientas tecnológicas para su desarrollo.
3. El proceso de auditoría de servicios, se realizará mediante la aplicación de una encuesta previamente definida.
4. La encuesta evalúa la percepción del servicio y la percepción de la infraestructura, teniendo como escalas "Siempre (Excelente), Casi siempre (Bueno) Algunas veces (Regular), casi nunca (Mala), Nunca (muy malo)" y "SI o NO", respectivamente.
5. La Jefatura del Departamento de Gestión de la Calidad, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de los resultados de las encuestas.
6. La aplicación de encuestas se realizará únicamente a quienes hayan recibido el servicio que se evalúa.
7. Para la realización de la auditoría de servicios, se deberá considerar por lo menos el 40% de la población estudiantil por cada uno de los programas educativos con los que cuente el Instituto.
8. En caso de no contar con un mecanismo para la aplicación permanente de la encuesta, la auditoría de servicios, deberá realizarse posterior a la semana diez, del inicio de cursos.
9. En las revisiones por la dirección a nivel nacional, se deberá presentar el informe correspondiente a las auditorías de servicios efectuadas.
10. La gestión de la participación de las y los estudiantes por cada programa educativo, será responsabilidad de las Jefaturas de división de carrera respectivamente.
11. La Jefatura del Departamento de Gestión de la Calidad, será la responsable de resguardar la información correspondiente para su seguimiento, en caso aplicable.

Formuló

Olivia Georgina Durán León

Revisó

Laura Luz García Lumbreras

Registro





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN LUIS POTOSÍ, CAPITAL

Dirección: General

Fecha de elaboración: Abril de 2025

Departamento: Gestión de la Calidad

Hoja: 2 de 2

Procedimiento: Auditoría de servicios

12. Cuando en los resultados, se presente alguno con puntuación menor a 3.5, se deberá requisitar la acción correctiva correspondiente a este punto.
13. En caso de que se requiera generar acciones correctivas, el responsable del área contará con ocho días hábiles posteriores a la recepción de los resultados, para la entrega del formato **Requisición de Acciones Correctivas (SEGE-ITSSLPC-DG-DGC-RAC)**, a la Jefatura de Gestión de la Calidad, para su seguimiento y verificación.
14. Las personas responsables de los servicios con hallazgo, deberán entregar evidencia del cumplimiento del plan de acción, a la Jefatura de Gestión de la Calidad, a más tardar tres días hábiles posteriores a la fecha de atención, establecida en el formato de acción correctiva correspondiente.
15. La auditoría de servicios se realizará conforme a los servicios que se ofertan en el Instituto, considerando su alcance dentro de los servicios y su contexto.
16. De conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los datos personales recabados a través del presente documento, serán protegidos, incorporados y tratados en las distintas bases de datos personales del Instituto Tecnológico Superior de San Luis Potosí, Capital (ITSSLP,C), conforme al aviso de privacidad integral y simplificado publicado en la página institucional del Tecnológico Nacional de México (TecNM) (https://www.tecnm.mx/?vista=Proteccion_Datos_Personales).
17. Ante situaciones de contingencia que impidan realizar las actividades de manera ordinaria, se deberán seguir los protocolos de actuación establecidos por las autoridades competentes, o en su defecto por quien la Dirección General designe, mismos que deberán ser comunicados de manera oportuna a todas las partes interesadas.

Formuló

Olivia Georgina Durán León

Revisó

Laura Luz García Lumbreras

Registró





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN LUIS POTOSÍ, CAPITAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: General		Fecha de elaboración: Abril de 2025
Departamento: Gestión de la Calidad		Hoja: 1 de 1
Procedimiento: Auditoría de servicios		
Puesto o posición Responsable	Operación Núm.	Descripción de la actividad
Jefatura del Departamento de Gestión de la Calidad	01	Coordina la realización de las auditorías de servicios.
	02	Determina el medio de aplicación de las encuestas de servicios.
	03	Solicita a los departamentos académicos, la gestión de la participación de las y los estudiantes en este proceso de auditoría de servicios.
Jefaturas de división de carrera/coordinación de carrera.	04	Gestiona la participación de las y los estudiantes para la realización de las encuestas de servicios.
Jefatura del Departamento de Gestión de la Calidad	05	Analiza los resultados de las áreas auditadas.
	06	Elabora y entrega el informe de resultados a Dirección General.
	07	Entrega resultados a las áreas auditadas y solicita las acciones correctivas en los casos aplicables.
Jefaturas de áreas auditadas.	08	Elabora el plan de acción mediante el formato Requisición de Acciones Correctivas (SEGE-ITSSLPC-DG-DGC-RAC) , con base en los resultados de las encuestas y lo entrega al Departamento de Gestión de la Calidad.
	09	Ejecuta y da seguimiento al plan de acción correctiva elaborado.
Jefatura del Departamento de Gestión de la Calidad	10	Da seguimiento y verifica el desarrollo de las acciones establecidas en el plan de acción correctiva, así como la eficacia de las acciones realizadas.
	11	Resguarda el expediente con las evidencias de las acciones realizadas.
Formuló Olivia Georgina Durán León	Revisó Laura Luz García Lumbreras	Registró



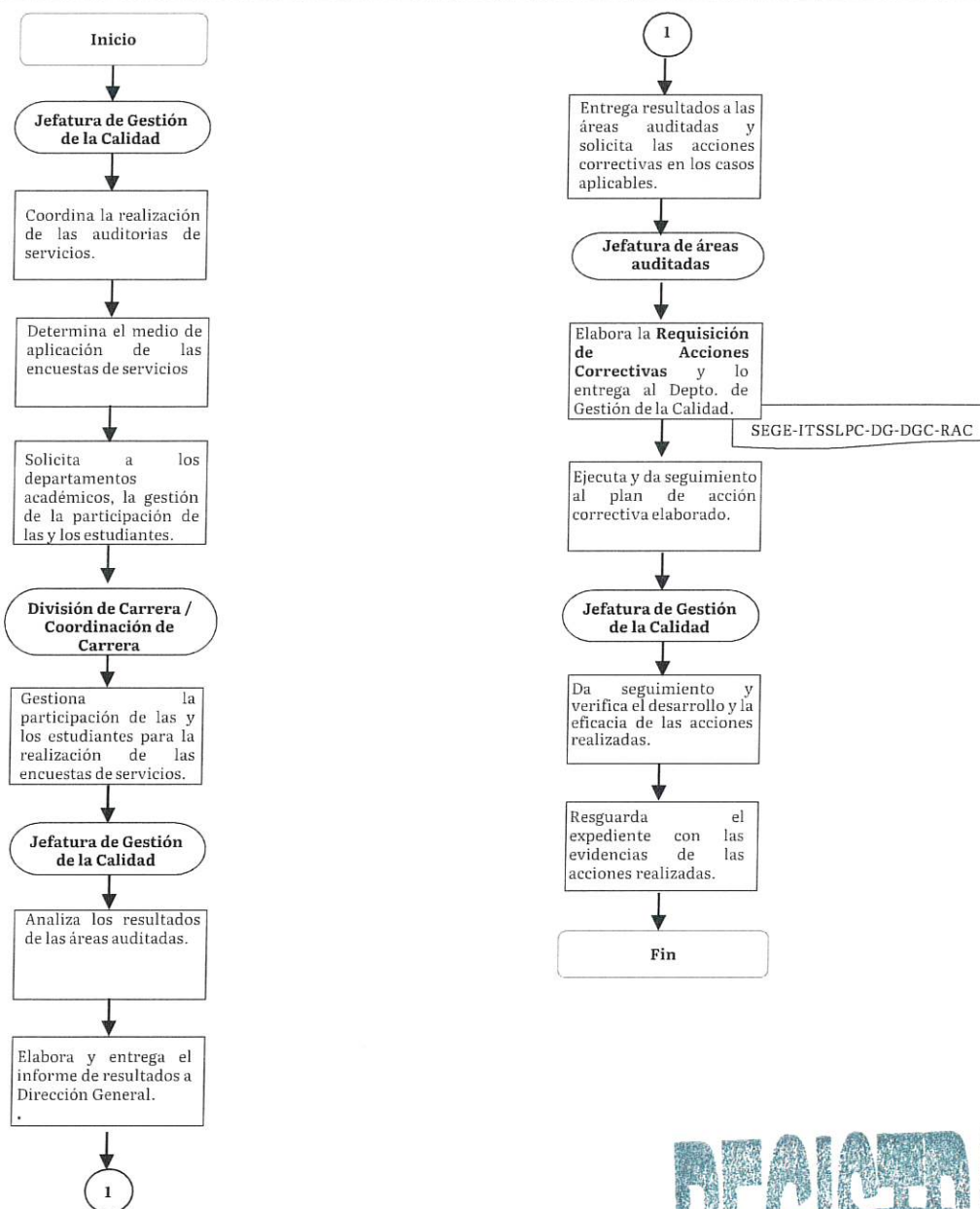


Dirección General

Auditoría de Servicios

Hoja 01 de 01

Proceso



Formuló
Olivia Georgina Durán León

Revisó
Laura Luz García Lumbrales

Registro
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

REGISTRADO
-- JUN. 2025