

AUDITORIA DE SERVICIOS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-ASV-P01
NUMERO REVISIÓN 26	FECHA REVISIÓN 06 JUNIO 2025	REQ. NORMA 5.1.2 9.1.2	PÁGINA 1 de 6

1. OBJETIVO

Conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes en relación a los servicios de apoyo proporcionados por la Universidad Tecnológica de Cancún.

2. ALCANCE

Inicia desde la programación de la Auditoría de Servicios y termina con el cierre de las acciones correctivas aplicadas para atender la completa satisfacción de nuestros clientes cuando sea necesario.

3. REFERENCIAS

CÓDIGO	TÍTULO	TIPO DE DOCUMENTO
CAD-ACM-P04	Acciones correctivas y de Mejora	Procedimiento
N/A	Cuestionario para medir la satisfacción de los clientes en relación a los servicios de apoyo. MECASUT	Externo DGUTyP

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 4.1. El Comité de Calidad decidirá la conveniencia de la evaluación en períodos extraordinarios.
- 4.2. Será responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos verificar y proporcionar la base de datos del personal administrativo y docente de forma actualizada, al corte que se requiera.
- 4.3. Será responsabilidad del Departamento de Servicios Escolares proporcionar la base de datos de la matrícula total alcanzada en el periodo requerido.
- 4.4. El instrumento de medición podrá estar formado por:
 - El “Cuestionario para medir la satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios de apoyo”, diseñado y proporcionado por la DGUTyP a través del MECASUT.
 - Además, se incluirán aquellos servicios que se brindan directamente a nuestros clientes y que los responsables de prestarlo consideren pertinente medirlos.
 - La encuesta completa estará disponible para su aplicación, en el siguiente link:
http://201.134.180.248:8093/encuesta_servicios/
- 4.5. Será responsabilidad de cada Dirección o Departamento, actualizar los reactivos que se incluirán en el instrumento de medición cuando así se le solicite.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lic. Valeria Carrillo Millán Coordinadora de Calidad	Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Programación, Evaluación y Presupuesto	Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Programación, Evaluación y Presupuesto

AUDITORIA DE SERVICIOS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-ASV-P07
NUMERO REVISIÓN 26	FECHA REVISIÓN 06 JUNIO 2025	REQ. NORMA 5.1.2 9.1.2	PÁGINA 2 de 6

- 4.6. En cuanto al diseño estadístico, se aplicará censo o muestreo. En caso de censo se considerará como máximo un 10% como margen de error permitido por división académica que participe y que, por causas externas a la aplicación, no se logre el 100%.
- 4.7. La difusión del período en que estará abierto el SAS para realizar la Auditoria de Servicios, será variable dependiendo de la herramienta estadística a utilizar; si se realiza por medio de Censo se enviará aviso de forma masiva (a través del correo de prensa y difusión), en caso de realizar muestreo, el aviso se enviará a las Direcciones y jefaturas de departamento compartiendo el listado de las personas que serán encuestadas o en su caso, el número de encuestados/as, departamento, área, grupo, carrera, etc.
- 4.8. La aplicación de la auditoria de servicios se realizará de forma anual, generalmente en el cuatrimestre septiembre-diciembre y donde podrá participar toda la comunidad universitaria (estudiantes, personal docente y administrativo).
- 4.9. Para dar cumplimiento al objetivo institucional correspondiente a la satisfacción, se considerará una meta interna del 80% como grado de satisfacción general.

5. DEFINICIONES

Término	Definición
SAS	Sistema de Auditorías de Servicio: http://201.134.180.248:8093/encuesta_servicios/
DGUTyP	Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.
MECASUT	Modelo de Evaluación de la Calidad del Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.

6. PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Envía a las Direcciones y Jefaturas de Departamento vía electrónica el instrumento de medición (cuestionario) para que agreguen, eliminen o modifiquen preguntas de los servicios otorgados, y se indique a qué tipo de cliente se dirigen.	Coordinación de Calidad
2	Recibe las modificaciones y actualiza el cuestionario.	Coordinación de Calidad

AUDITORIA DE SERVICIOS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-ASV-P07
NUMERO REVISIÓN 26	FECHA REVISIÓN 06 JUNIO 2025	REQ. NORMA 5.1.2 9.1.2	PÁGINA 3 de 6

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	Proporciona la base de datos del personal Docente y Administrativo que será encuestado, así como la base de la matrícula total alcanzada previa actualización por parte de los departamentos correspondientes, indicando la herramienta estadística a utilizar.	Jefatura del Departamento de Estadística
4	Actualiza el cuestionario y las bases de datos en el Sistema de Auditoría de Servicios (SAS).	Ingeniero en Sistemas de Planeación
5	En caso necesario y en apoyo a las Divisiones Académicas, el área de calidad podrá solicitar horarios de laboratorio de cómputo disponibles a la coordinación de laboratorios de servicios informáticos, para realizar la encuesta a estudiantes por grupo.	Coordinación de Calidad
6	Difunde de forma electrónica el periodo en el que estará abierto el SAS, de acuerdo a la política 4.7.	Coordinación de Calidad
7	Da seguimiento durante el periodo de aplicación, envía a todas las áreas el avance de encuestas respondidas.	Coordinación de Calidad
8	Concluido el periodo de aplicación y/o después de haber alcanzado al menos el 90% de encuestados/as, realiza el análisis correspondiente. Los resultados se presentan en la siguiente reunión de Revisión por la Dirección.	Coordinación de Calidad
9	Toman decisiones de los resultados obtenidos y deciden en qué casos se requiere la aplicación de acciones correctivas y de mejora.	Comité de Calidad
10	Aplican las acciones correctivas siguiendo el procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (CAD-ACC-P01), cuando sea necesario.	Direcciones y Jefaturas de departamento
11	Da seguimiento a las acciones tomadas, a fin de cumplir con la satisfacción de nuestros clientes, registra y reporta al Comité de Calidad el cierre de las acciones.	Coordinación de Calidad

7. REGISTROS Y ANEXOS

CÓDIGO	TÍTULO	DEPTO. QUE DEBE RETENER EL DOCUMENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
N/A				

AUDITORIA DE SERVICIOS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-ASV-P07
NUMERO REVISIÓN 26	FECHA REVISIÓN 06 JUNIO 2025	REQ. NORMA 5.1.2 9.1.2	PÁGINA 4 de 6

OTRA FORMA DE EVIDENCIA
Reportes del Sistema de Auditorías de Servicios en el link: http://201.134.180.248:8093/encuesta_servicios/ Correos electrónicos Reporte del análisis estadístico de auditoría de servicios (electrónico)

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	MODIFICACIÓN
06 junio 2025	1.- Se actualiza la fecha y número de revisión. 2.- Se actualiza nombre del responsable de la Coordinación de Calidad.
17 octubre 2024	1.- Se modifica la política 4.4 sobre el instrumento de medición. 2.- Se modifica la redacción de la política 4.8 3.- Se actualiza la actividad 1, 5, 8 y 9 del procedimiento. 4.- Se elimina el cronograma de aplicación de encuestas como otra forma de evidencias.
19 octubre 2023	1.- Se modifica responsables de la actividad 3 y 4 del procedimiento. 2.- Se actualiza flujograma.
09 febrero 2023	1.- Se modifica la redacción de la actividad 5 del procedimiento indicando la actividad como apoyo a las Divisiones Académicas. 2.- Se modifica la redacción de la actividad 8 del procedimiento adicionando el porcentaje mínimo para cerrar la encuesta. 3.- Se anexa la política 4.9 sobre el indicador interno de satisfacción. 4.- Se actualiza flujograma.
09 febrero 2022	1.- Actualización del sitio del SAS. 2.- Se modificó la redacción de la política 4.6 3.- Se actualiza el nombre del puesto del área de Calidad. 4.- Se aclara que el cronograma de realización de la encuesta solo aplica cuando se labore de forma presencial.
28 enero 2021	1.- Se actualiza el código de las Referencias. 2.- Se indica que se podrá realizar por medio de censo o muestreo aleatorio. 3.- Se actualiza el nombre de la CGUTyP por DGUTyP. 4.- Se actualiza el link del SAS. 5.- Se añade la política sobre la difusión del período de Auditoría de Servicios. 6.- Se modifica la actividad 6 del procedimiento.

AUDITORIA DE SERVICIOS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-ASV-P07
NUMERO REVISIÓN 26	FECHA REVISIÓN 06 JUNIO 2025	REQ. NORMA 5.1.2 9.1.2	PÁGINA 5 de 6

FECHA	MODIFICACIÓN
06 junio 2025	1.- Se actualiza la fecha y número de revisión. 2.- Se actualiza nombre del responsable de la Coordinación de Calidad.
17 octubre 2024	1.- Se modifica la política 4.4 sobre el instrumento de medición. 2.- Se modifica la redacción de la política 4.8 3.- Se actualiza la actividad 1, 5, 8 y 9 del procedimiento. 4.- Se elimina el cronograma de aplicación de encuestas como otra forma de evidencias.
19 octubre 2023	1.- Se modifica responsables de la actividad 3 y 4 del procedimiento. 2.- Se actualiza flujograma.
24 enero 2020	1.- Se modifica nombre del puesto de calidad. 2.- Se corrige redacción siguiendo lineamientos de Igualdad Laboral. 3.- Se cambia el código del procedimiento, de P07 a P01. 4.- Se elimina el envío a Calidad en la política 4.2. 5.- Se modifica la política 4.7 incluyendo el período preferente en que se realiza la encuesta. 6.- Se cambia la palabra alumnos por estudiantes. 7.- Se actualiza flujograma.

9. FLUJOGRAMA

