

AUDITORIA DE SERVICIOS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-ASV-P01
NUMERO REVISIÓN 25	FECHA REVISIÓN 17 OCTUBRE DEL 2024	REQ. NORMA 5.1.2 9.1.2	PÁGINA 1 de 5

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/

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
QBB. Leidy Rossina Madera Moreno Coordinadora de Calidad	Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Programación, Evaluación y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Programación, Evaluación y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

AUDITORIA DE SERVICIOS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-ASV-P07
NUMERO REVISIÓN 25	FECHA REVISIÓN 17 OCTUBRE DEL 2024	REQ. NORMA 5.1.2 9.1.2	PÁGINA 2 de 5

- 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.
- 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
25

FECHA REVISIÓN
17 OCTUBRE DEL 2024

REQ. NORMA
5.1.2 9.1.2

PÁGINA 3 de 5

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 25	FECHA REVISIÓN 17 OCTUBRE DEL 2024	REQ. NORMA 5.1.2 9.1.2	PÁGINA 4 de 5

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 auditoria de servicios (electrónico)

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	MODIFICACIÓN
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.
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

