

AUDITORIA DE SERVICIOS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-ASV-P01
NUMERO REVISIÓN 21	FECHA REVISIÓN 28 DE ENERO DEL 2021	REQ. NORMA 5.1.2 9.1.2	PÁGINA 1 de 4

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	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 es 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 consideran pertinente medirlos en el siguiente link: http://201.134.180.250:8080/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
QBB. Leidy Rossina Madera Moreno Coordinadora de Calidad	Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Evaluación, Programación y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Evaluación, Programación y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

AUDITORIA DE SERVICIOS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-ASV-P01
NUMERO REVISIÓN 21	FECHA REVISIÓN 28 DE ENERO DEL 2021	REQ. NORMA 5.1.2 9.1.2	PÁGINA 2 de 4

- 4.6. En cuanto a las herramientas estadísticas, se podrá utilizar censo o muestreo aleatorio; en caso de censo se permitirá hasta el 10 % como margen máximo proporcional para las Direcciones que participen 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 anualmente, de preferencia en el cuatrimestre septiembre-diciembre para la comunidad universitaria (estudiantes y personal administrativo y docente).

5. DEFINICIONES

Término	Definición
SAS	Sistema de Auditorías de Servicio: http://201.134.180.250:8080/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 "Cuestionario para medir la satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios de apoyo" (en Excel) para que agreguen, eliminen o modifiquen preguntas de los servicios otorgados e identifiquen a qué tipo de cliente se dirigen.	Calidad
2	Recibe las modificaciones y actualiza el cuestionario.	Calidad
3	Solicita al Departamento de Información y Estadística 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.	Calidad
4	Solicita al ingeniero en sistemas de Planeación y Evaluación, la actualización del cuestionario y de las bases de datos en el Sistema de Auditoría de Servicios (SAS).	Calidad

AUDITORIA DE SERVICIOS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-ASV-P01
NUMERO REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	REQ. NORMA	PÁGINA 3 de 4
21	28 DE ENERO DEL 2021	5.1.2 9.1.2	

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
5	Solicita horarios de laboratorio de cómputo disponibles a la coordinación de laboratorios de servicios informáticos, cuando se esté laborando de forma presencial.	Calidad
6	Difunde de forma electrónica el periodo en el que estará abierto el SAS, de acuerdo a la política 4.7.	Calidad
7	Da seguimiento durante el periodo de aplicación, envía a todas las áreas el avance de encuestas respondidas.	Calidad
8	Concluido el periodo de aplicación, realiza el análisis correspondiente y se incluye en la orden del día de la próxima Revisión por la Dirección.	Calidad
9	Toman decisiones de los resultados obtenidos y deciden en qué casos se requiere la aplicación de Acciones correctivas.	Comité de Calidad
10	Aplican las acciones correctivas siguiendo el procedimiento de Acciones Correctivas, CAD-ACC-P01 cuando sea necesario.	Directores y Jefes de departamento
11	Da seguimiento de 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.	Calidad

7. REGISTROS Y ANEXOS

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

OTRA FORMA DE EVIDENCIA
<p>Cronograma de aplicación de encuesta de auditoría de servicios (electrónico)</p> <p>Reportes del Sistema de Auditorías de Servicios en el link: http://kali.utcancun.edu.mx:8080/encuesta_servicios/</p> <p>Correos electrónicos</p> <p>Reporte del análisis Estadístico de Auditoría de servicios (electrónico)</p>

8. CAMBIOS

CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN
<ol style="list-style-type: none"> Se actualiza el código de las Referencias. Se indica que se podrá realizar por medio de censo o muestreo aleatorio. Se actualiza el nombre de la CGUTyP por DGUTyP. Se actualiza el link del SAS. Se añade la política sobre la difusión del periodo de Auditoría de Servicios. Se modifica la actividad 6 del procedimiento.

9. FLUJOGRAMA

