

Código	No. Revisión	Puesto Responsable	
		Clave	Denominación
IT-PLA-03	02	PySGCAMS.	Departamento de Planeación y Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Sustentabilidad

Objetivos

> Medir el nivel de satisfacción de las y los estudiantes con respecto al Servicio Educativo de la UTZAC.

Actividad		
Secuencia	Sección o Campo	Descripción
1	-----	Departamento de PySGCAMS en coordinación con Secretaría Académica programan la aplicación digital de la encuesta de Satisfacción del Cliente, durante la segunda semana del tercer mes de cada cuatrimestre; con la finalidad de que sea respondida por todos los y las estudiantes activos a excepción de los que cursan el 6° y 11° (estadía empresarial) quienes podrán decidir sobre su participación.
2	-----	Para asegurar la asistencia de los estudiantes, se cuenta con el apoyo de los docentes y personal administrativo de los PE's.
3	-----	Para asegurar que el 100% de los estudiantes señalados en la secuencia No. 1 la apliquen, esta se llevará a cabo en los laboratorios de cómputo de la Universidad, donde recibirán las indicaciones para acceder al cuestionario.
4	-----	El personal del Depto. de PySGCAMS, administra y genera la base de datos de excel con los resultados obtenidos de la encuesta; durante el último mes de cada cuatrimestre.
5	-----	El manejo y tratamiento de los datos lo lleva a cabo el Depto. de PySGCAMS, con la finalidad de obtener los resultados para cada área involucrada, una vez procesada la base de datos se envían a cada una de las áreas en el transcurso de la cuarta semana de iniciado el cuatrimestre para su análisis, además se concentrará el resultado institucional en el Tablero de Indicadores Institucionales vigente.

	Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Puesto	Encargada del departamento de Planeación y Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Sustentabilidad.	Encargada del departamento de Planeación y Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Sustentabilidad.	Rectora
Fecha	18 de Noviembre de 2025	18 de Noviembre de 2025	21 de Noviembre de 2025
Nombre	Lic. Ma. De Jesús Ponce Hernández	Lic. Ma. De Jesús Ponce Hernández	Mtra. Violeta Cerrillo Ortiz