



IT para la aplicación de Encuesta de Satisfacción del Cliente

		Puesto Responsable	
Código	No. Revisión	Clave	Denominación
IT-PLA-03	01	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	Descripción
1	Administrador del SITO (Sistema Integral Táctico Operativo), activa la encuesta de Satisfacción del Cliente, durante la cuarta 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	Una vez que la encuesta es activada en el SITO, es requisito que el estudiante la responda para que pueda realizar consultas y dar seguimiento a su proceso de reinscripción.
3	Para asegurar que el 100% de los estudiantes señalados en la secuencia No. 1 la apliquen, se mantiene activa durante las últimas dos semanas de cada cuatrimestre.
4	Administrador del SITO descarga y hace llegar a la Depto. de PySGCAMS, la base de datos de excel con los resultados obtenidos de la encuesta; en la segunda semana de inicio de cada cuatrimestre posterior.
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 F-PLA-11 (Objetivos de la Calidad).

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Investigador Especializado departamento de Planeación y Sistema de Gestión de Calidad Ambiental y Sustentabilidad.	Jefa del departamento de Planeación y Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Sustentabilidad.	Rector
01 de Septiembre de 2022	01 de Septiembre de 2022	10 de marzo de 2023
LEM Leonardo Noriega del Real	M. en A. Susana Sánchez Luévano	M.A.N. Gonzalo Franco Garduño