

MATRIZ DE ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
R-ED-04-01-05
2022

No.	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	PROCEDIMIENTO	ENCUESTA	FÓRMULA	RESULTADOS POR PERÍODO		
					Ene - Jun	Ago - Dic	Anual
ASPIRANTES							
1	Satisfacción a aspirantes aceptados	Admisión P-OP-04-03	Encuesta de satisfacción a aspirantes P-OP-04-03-05	$\text{Satisfacción de aspirantes aceptados} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de las preguntas contestadas}}{(C) \text{ valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas}} \right) \times 100$	92%	96%	
ALUMNOS							
2	Satisfacción del alumno	Diseño y Actualización de Programas Educativos P-OP-04-01	Encuesta de satisfacción del alumno en relación con programas educativos P-OP-04-01-05	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$			-
3	Satisfacción del programa emprendedores	Emprendedores P-OP-04-06-08	Encuesta de satisfacción del concurso anual de creatividad, innovación y emprendimiento E-OP-06-06-06-04 Encuesta de satisfacción del taller de emprendedores P-OP-04-06-08-05 Encuesta de satisfacción del FCAV Market P-OP-04-06-08-07	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$			89%
4	Encuesta de satisfacción de movilidad académica de licenciatura	Movilidad Académica de Licenciatura P-OP-04-06-12	Encuesta de satisfacción de movilidad académica de licenciatura P-OP-04-06-12-03	$\text{Satisfacción del cliente} = \left(\frac{\text{Sumatoria C} + \text{Sumatoria 3}}{\text{valor de la respuesta}} \right) \times \left(\frac{\text{Suma de cuestionarios aplicados}}{100} \right)$			94%
5	Satisfacción de empajamiento	Investigación para Alumnos P-OP-04-05-07	Registro de salida y satisfacción de estudiantes P-OP-04-05-07-01 Encuesta de satisfacción de la JEI P-OP-04-05-07-03	$\text{Satisfacción de empajamiento} = \left(\frac{\text{Sumatoria Satisfacción} + \text{Sumatoria 3}}{\text{Sumatoria 1}} \right) \times 100$	94%	92%	
6	Satisfacción por cliente de responsabilidad social	Responsabilidad Social y Ambiental P-LJ-04-05-08	Encuesta de satisfacción de responsabilidad social alumnos P-LJ-04-05-08-04	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	94%	92%	
7	Satisfacción de caja	Operatividad Presencial P-AP-04-02	Encuesta de satisfacción de caja P-AP-04-02-04	$\text{Promedio} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	94%	92%	
8	Tasa de satisfacción de alumnos reactivos e inscritos	Reinscripción e inscripción P-OP-04-04	Encuesta de satisfacción del proceso de reinscripción P-OP-04-04-01	$\text{Promedio} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de las preguntas contestadas}}{\text{el valor máximo de la encuesta}} \right) \times \text{el número de encuestas aplicadas}$	91%	92%	
9	Satisfacción de alumnos con la inscripción de clínica	Seguimiento de Inscripción de Clínica P-OP-04-05-09	Encuesta de satisfacción de alumnos con la inscripción de clínica P-OP-04-05-09-01	$\text{Satisfacción} = \left(\frac{\text{La suma la calificación obtenida en cada celda de la planilla promedio y divide entre el total de encuestas por E}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	92%	94%	
10	Satisfacción de tutores	Tutoría y Asesorías Académicas P-OP-04-06-02	Encuesta de satisfacción de la tutoría para el tutorado P-OP-01-22-04 Evaluación del desempeño de la asesoría P-OP-04-06-02-12	$\text{Satisfacción de tutores} = \left(\frac{\text{Sumatoria puntos obtenidos por cada pregunta que impacta a la FCAV}}{\text{Sumatoria puntaje máximo posible de las preguntas que impacta a la FCAV}} \right) \times 100$	92%	92%	
11	Satisfacción de actividades deportivas	Actividades Culturales y Deportivas P-OP-04-05-05	Encuesta de satisfacción de actividades culturales y deportivas P-OP-04-05-05-03	$\text{Satisfacción del cliente} = \text{promedio de los porcentajes} \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	92%	89%	
	Satisfacción de actividades culturales				94%	92%	
	Satisfacción del servicio de biblioteca	Servicio de Biblioteca P-OP-04-04-08	Encuesta de satisfacción de servicio de biblioteca P-OP-04-04-08-03	$\text{Satisfacción de tutores} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	94%	92%	
	Presencia de prácticas profesionales	Prácticas Profesionales P-OP-04-06-11	Encuesta de satisfacción a prestatarios P-OP-04-06-11-02	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	92%	90%	
	Índice de satisfacción a prestatarios	Procedimiento de Servicio Social P-OP-01-26	Encuesta a prestatarios P-AP-01-26-07	$RP = (C-RS) (5) + (C-R4) (4) + (C-R3) (3) + (C-R2) (2) + (C-R1) (1) / T.E.A$	92%	92%	
	Satisfacción de servicios tecnológicos	Servicios de Infraestructura Tecnológica P-AP-04-04-06	Encuesta de satisfacción de servicios de infraestructura tecnológica P-AP-04-04-06-05	$\text{Índice de Satisfacción} = \frac{\text{Suma de Satisfacción por Item}}{\text{Total de Items evaluadas}}$	96%	96%	
EGRESADOS							
16	Satisfacción del egresado	Diseño y actualización de Programas Educativos P-OP-04-01	Encuesta a egresados P-OP-04-01-04	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$			-
17	Satisfacción de titulación	Titulación P-OP-04-11	Encuesta de satisfacción de titulación P-OP-04-11-17	$\text{Porcentaje de Satisfacción de Titulación} = \frac{\text{Total de puntos logrados}}{\text{total de puntos posibles}} \times 100$	100%		
EMPLEADORES							
18	Satisfacción del empleador	Diseño y actualización de Programas Educativos P-OP-04-01	Encuesta a empleadores P-OP-04-01-05	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$			-
PERSONAL ACADÉMICO							
19	Satisfacción de capacitación docente	Capacitación de Personal Docente P-AP-04-04	Encuesta de satisfacción de capacitación del personal docente P-AP-04-04-05	$\text{Satisfacción de capacitación docente} = \left(\frac{\text{Sumatoria promedio por curso}}{\text{total de cursos en el año}} \right)$			-
20	Satisfacción de los PTCPR del procedimiento de Investigación	Investigación de Docentes P-OP-04-05-06	Encuesta de satisfacción de investigación P-OP-04-05-06-05	$\text{Satisfacción} = \left(\frac{\text{Puntaje de puntos logrados}}{\text{Total de puntos posibles}} \right) \times 100$			89%
21	Satisfacción de la JEI	Investigación para Alumnos P-OP-04-05-07	Encuesta de satisfacción de la JEI P-OP-04-05-07-03	$\text{Satisfacción de JEI} = \left(\frac{\text{Sumatoria Satisfacción} + \text{Sumatoria 3}}{\text{Sumatoria 1}} \right) \times 100$			92%
22	Satisfacción de tutores	Tutoría y Asesorías Académicas P-OP-04-06-02	Encuesta de satisfacción de la tutoría para el tutor P-OP-01-22-05	$\text{Satisfacción de tutores} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	92%	92%	
23	Satisfacción por cliente de responsabilidad social	Responsabilidad Social y Ambiental P-LJ-04-05-08	Encuesta de satisfacción de responsabilidad social docentes P-LJ-04-05-08-04	$\text{Satisfacción por cliente de Responsabilidad Social} = \text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	94%	92%	
24	Satisfacción del servicio de biblioteca	Servicio de Biblioteca P-OP-04-04-08	Encuesta de satisfacción de servicio de biblioteca P-OP-04-04-08-03	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	94%	92%	
25	Satisfacción de servicios tecnológicos	Servicio de Infraestructura Tecnológica P-AP-04-04-06	Encuesta de satisfacción de servicios de infraestructura tecnológica P-AP-04-04-06-05	$\text{Índice de Satisfacción} = \frac{\text{Suma de Satisfacción por Item}}{\text{Total de Items evaluadas}}$	100%	99%	
PERSONAL ADMINISTRATIVO							
27	Tasa de satisfacción del cliente	Seguimiento de Egresados P-OP-04-12	Reinscripción/evaluación de seguimiento de egresados P-OP-04-12-05	$\text{Tasa de Satisfacción del cliente} = \left(\frac{\text{Suma de puntos logrados}}{\text{total de puntos posibles}} \right) \times 100$			-
28	Porcentaje de satisfacción del proceso de auditoría	Procedimiento de Auditorías Internas P-ED-04-01	Encuesta de satisfacción del proceso de auditoría P-ED-01-01-01	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$			98%
29	Ambiente organizacional	Capacitación del Personal Administrativo P-AP-04-05	Encuesta de satisfacción de ambiente organizacional P-AP-04-05-02	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	92%	94%	
30	Cursos de capacitación	Planación y Gestión P-LJ-04-01	Encuesta de satisfacción de cursos de capacitación P-AP-04-05-01	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	92%	94%	
31	Satisfacción de usuarios de COPLA	Planación y Gestión P-LJ-04-01	Encuesta de usuarios de COPLA P-LJ-04-01-06	$\text{Satisfacción del cliente} = \text{promedio de los porcentajes} \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	94%	92%	
32	Satisfacción de la normatividad	Actualización de Normatividad P-LJ-04-03	Encuesta de satisfacción de normatividad P-LJ-04-03-03	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	100%	100%	
33	Satisfacción del cliente de supervisión administrativa	Supervisión Administrativa P-LJ-04-03	Encuesta supervisión realizada a secretarías y coordinaciones P-LJ-04-03-06	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	100%	100%	
34	Satisfacción de comunicación	Comunicación y Difusión P-AP-04-01	Encuesta de satisfacción de la comunicación P-AP-04-01-15	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	89%	100%	
35	Satisfacción de servicios generales	Operatividad Presencial P-AP-04-02	Reporte de servicio P-AP-04-02-03	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	92%	92%	
36	Satisfacción de alumnos	Trayectoria escolar P-OP-04-05	Encuesta de satisfacción de alumnos P-OP-04-05-03	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	100%	100%	
37	Satisfacción de trayectoria escolar	Revisión por la Dirección P-ED-04-01	Encuesta de satisfacción de calidad de servicios P-OP-04-05-05	$\text{Promedio} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de los registros contestados}}{\text{el valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas}} \right)$	92%	92%	
38	Satisfacción de revisiones por la dirección	Revisión por la Dirección P-ED-04-01	Encuesta de satisfacción de revisiones por la dirección P-ED-04-01-05	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	92%	92%	
39	Satisfacción de servicios tecnológicos	Servicio de Infraestructura Tecnológica P-AP-04-06	Encuesta de satisfacción de servicios de infraestructura tecnológica P-AP-04-06-05	$\text{Índice de Satisfacción} = \frac{\text{Suma de Satisfacción por Item}}{\text{Total de Items evaluadas}}$	100%	100%	
INSTITUCIONES EXTERNAS A LA UNIVERSIDAD							
37	Satisfacción por cliente de responsabilidad social	Responsabilidad Social y Ambiental P-LJ-04-05-08	Encuesta de satisfacción de responsabilidad social dependientes P-LJ-04-05-08-04	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	94%	92%	
38	Dependencia de prácticas profesionales	Prácticas Profesionales P-OP-04-06-11	Encuesta de satisfacción a dependencias P-OP-04-06-11-1	$\text{Promedio de porcentaje} = \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 1}}{\text{total de encuestas por E}} \right) + \left(\frac{\text{Sumatoria valores de la pregunta 3}}{\text{total de encuestas por E}} \right)$	100%	99%	
39	Índice de satisfacción a dependencias	Procedimiento de Servicio Social P-OP-01-26	Encuesta de supervisión a dependencias P-OP-01-26-08	$RP = (C-RS) (5) + (C-R4) (4) + (C-R3) (3) + (C-R2) (2) + (C-R1) (1) / T.E.A$ (100)/5	89%	90%	

■ META NO ALCANZADA

■ META ALCANZADA

***Encuesta durante febrero
***No se realizó el evento
***La medición cambio de periodicidad semestral a anual

****No se realizó el servicio por la contingencia sanitaria
****La medición cambio de periodicidad anual a semestral

CLIENTE	% ALCANZADO	META ANUAL
ASPIRANTES	94%	85%
ALUMNOS	91%	85%
EGRESADOS	100%	85%
EMPLEADORES	ND	70%
PERSONAL ACADÉMICO	94%	85%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	98%	85%
INSTITUCIONES EXTERNAS	96%	85%
SATISFACCIÓN TOTAL	95.34%	82.86%

Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad
Coordinación de Planeación

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
16/FEB/2023