

No.	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	PROCEDIMIENTO	ENCUESTA	FÓRMULA	RESULTADOS POR PERÍODO			Meta anual
					Ene - Jun	Ago - Dic	Anual	
ASPIRANTES								
1	Satisfacción a aspirantes aceptados	Admisión P-OP-04-03	Encuesta de satisfacción a aspirantes R-OP-04-03-05	Satisfacción de aspirantes aceptados = (Sumatoria valores de las preguntas contestadas / El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) * 100	93%			84%
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 R-OP-04-01-04	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	96%			80%
3	Satisfacción de pre-egresados en cuanto a los PE		Encuesta institucional de pre-egreso R-OP-01-37-10	Pre-egreso, dividido entre el total de DA. El resultado se multiplica por 100.				80%
4	Satisfacción del programa emprendedores	Emprendimiento P-OP-04-06-08	Encuesta de satisfacción del concurso anual de creatividad, innovación y emprendimiento R-OP-04-06-08-04	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]				80%
5			Encuesta de satisfacción del taller de emprendedores R-OP-04-06-08-06					80%
6			Encuesta de satisfacción del FCAV Market R-OP-04-06-08-07					80%
7	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 R-OP-04-06-12-03	Satisfacción del cliente = (Sumatoria n cuestionario + Sumatoria 5 Valor de la respuesta / (n total de cuestionarios aplicados/5)) * 20				80%
8	Satisfacción de la JEI	Investigación para Alumnos P-OP-04-06-07	Encuesta de satisfacción de la JEI R-OP-04-06-07-03	Satisfacción de JEI = (1n Sumatoria= 1 Satisfacción / 5) *100				85%
9	Satisfacción por cliente de responsabilidad social	Responsabilidad Social y Ambiental P-LI-04-05	Encuesta de satisfacción de responsabilidad social alumnos R-LI-04-05-04	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	97%			80%
10	Satisfacción de caja	Operatividad Presupuestal P-AP-04-02	Encuesta de satisfacción de caja R-AP-04-02-04	Promedio = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	100%			90%
11	Tasa de satisfacción de alumnos reinscritos e inscritos	Reinscripción e Inscripción P-OP-04-04	Encuesta de satisfacción del proceso de reinscripción R-OP-04-04-01	Promedio = (Sumatoria valores de las preguntas contestadas / el valor máximo de la encuesta)* el número de encuestas aplicadas	85%			80%
12	Satisfacción de alumnos con la impartición de cátedra	Seguimiento de Impartición de Cátedra P-OP-04-06-01	Encuesta de satisfacción de alumnos con la impartición de cátedra R-OP-04-06-01-04	Satisfacción = (La suma la calificación obtenida en cada criterio de los periodos primavera y otoño entre el total de criterios) entre 100	94%			93%
13	Satisfacción de tutores	Tutorías y Asesorías Académicas P-OP-04-06-02	Encuesta de satisfacción de la tutoría para el tutorado R-OP-01-23-04	Satisfacción de tutores = [(Sumatoria puntos obtenidos por cada pregunta que impacta a la FCAV / sumatoria puntuación máxima posible de las preguntas que impactan a la FCAV) * 100]	86%			85%
14	Satisfacción de alumnos que recibieron asesoría académica		Evaluación del desempeño de la asesoría R-OP-04-06-02-13	Satisfacción de alumnos que recibieron asesoría académica = [(Sumatoria puntos obtenidos por cada pregunta / sumatoria puntuación máxima posible por cada pregunta) * 100]	96%			85%
15	Satisfacción de actividades deportivas	Actividades Deportivas P-OP-04-06-04	Encuesta de satisfacción de actividades deportivas R-OP-04-06-05-03	Satisfacción del cliente = promedio de los porcentajes [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	83%			80%
16	Satisfacción de actividades culturales	Actividades Artísticas y Culturales P-OP-04-06-05	Encuesta de Satisfacción de Actividades Artísticas y Culturales R-OP-04-06-05-03	Satisfacción del cliente = promedio de los porcentajes [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	84%			80%
17	Satisfacción del servicio de biblioteca	Servicio de Biblioteca P-OP-04-08	Encuesta de satisfacción de servicio de biblioteca R-OP-04-08-09	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	97%			84%
18	Prestatarios de prácticas profesionales	Prácticas Profesionales P-OP-04-06-11	Encuesta de satisfacción a prestatarios R-OP-04-06-11-10	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	93%			90%
19	Índice de satisfacción a prestatarios	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO SOCIAL P-OP-01-20	Encuesta a prestatarios R-OP-01-20-07	R.P = (C.R5) (5) + (C.R4) (4) + (C.R3) (3) + (C.R2) (2) + (C.R1) (1) / T.E.A.	97%			82%
20	Satisfacción de servicios tecnológicos	Servicios de Infraestructura Tecnológica P-AP-04-08	Encuesta de satisfacción de servicios de infraestructura tecnológica R-AP-04-08-06	Indicador de Satisfacción = Suma de Satisfacción por ítem / Total de ítems evaluados	96%			90%
EGRESADOS								
	Satisfacción del egresado	Diseño y actualización de Programas Educativos P-OP-04-01	Encuesta a egresados R-OP-04-12-04	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]				80%
	Satisfacción de titulación	Titulación P-OP-04-11	Encuesta de satisfacción de titulación R-OP-04-11-17	Porcentaje de Satisfacción de Titulación = Total de puntos logrados / total de puntos posibles * 100.				90%
EMPLEADORES								
	Satisfacción del empleador	Diseño y actualización de Programas Educativos P-OP-04-01	Encuesta a empleadores R-OP-04-12-05	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]				80%
PERSONAL ACADÉMICO								
	Satisfacción de capacitación docente	Capacitación de Personal Docente P-AP-04-04	Encuesta de satisfacción de capacitación del personal docente R-AP-04-04-05	Satisfacción de capacitación docente = (sumatoria promedio por curso / total de cursos en el año)				90%
	Satisfacción de los PTC/PHL del procedimiento de investigación	Investigación de Docentes P-OP-04-06-06	Encuesta de satisfacción de investigación R-OP-04-06-06-09	Satisfacción = [(Total de puntos logrados)/(Total de puntos posibles)] * 100				90%
	Satisfacción de la JEI	Investigación para Alumnos P-OP-04-06-07	Encuesta de satisfacción de la JEI R-OP-04-06-07-03	Satisfacción de JEI = (1n Sumatoria= 1 Satisfacción / 5) * 100				85%
	Satisfacción de tutores	Tutorías y Asesorías Académicas P-OP-04-06-02	Encuesta de satisfacción de la tutoría para el tutor R-OP-01-23-05	Satisfacción por cliente de Responsabilidad Social = Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	94%			85%
	Satisfacción por cliente de responsabilidad social	Responsabilidad Social y Ambiental P-LI-04-05	Encuesta de satisfacción de responsabilidad social docentes R-LI-04-05-06	Satisfacción por cliente de Responsabilidad Social = Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	86%			80%
	Satisfacción del servicio de biblioteca	Servicio de Biblioteca P-OP-04-08	Encuesta de satisfacción de servicio de biblioteca R-OP-04-08-09	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	97%			84%
	Satisfacción de servicios tecnológicos	Servicio de Infraestructura Tecnológica P-AP-04-08	Encuesta de satisfacción de servicios de infraestructura tecnológica R-AP-04-08-06	Indicador de Satisfacción = Suma de Satisfacción por ítem / Total de ítems evaluados	96%			90%
PERSONAL ADMINISTRATIVO								
	Porcentaje de satisfacción durante la aplicación del procedimiento institucional de seguimiento de egresados y empleadores	PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL DE SEGUIMIENTO DE EGRESADOS Y EMPLEADORES P-OP-01-37	Encuesta de Satisfacción para Responsables de Seguimiento de Egresados y Empleadores R-OP-01-37-04	Tasa de Satisfacción del cliente = (total de puntos logrados / total de puntos posibles) * 100				76%
	Porcentaje de satisfacción del proceso de auditoría	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS P-ED-01-01	Encuesta de satisfacción del proceso de auditoría R-ED-01-01-11	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]				98%

	Satisfacción de usuarios de COPLA	Planeación y Gestión P-LI-04-01	Encuesta de satisfacción de planeación y gestión R-LI-04-01-06	Satisfacción del cliente = promedio de los porcentajes [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]			90%
	Ambiente organizacional	Capacitación del Personal Administrativo P-AP-04-05	Encuesta de satisfacción de ambiente organizacional R-AP-04-05-02	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]			93%
	Cursos de capacitación		Encuesta de satisfacción de cursos de capacitación R-AP-04-05-01	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	99%		36%
	Satisfacción de la normatividad	Actualización de Normatividad P-LI-04-02	Encuesta de satisfacción de normatividad R-LI-04-02-03	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	100%		90%
	Satisfacción del cliente de supervisiones administrativas	Supervisiones Administrativas P-LI-04-03	Encuesta supervisiones realizadas a secretarías y coordinaciones R-LI-04-03-06	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	100%		85%
	Satisfacción de comunicación	Comunicación y Difusión P-AP-04-01	Encuesta de satisfacción de la comunicación R-AP-04-01-15	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	99%		95%
	Satisfacción de servicios generales	Operatividad Presupuestal P-AP-04-02	Reporte de servicio R-AP-04-02-19	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	99%		90%
	Satisfacción de almacén		Encuesta de satisfacción de almacén R-AP-04-02-05	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	100%		90%
	Satisfacción de trayectoria escolar	Trayectoria escolar P-OP-04-05	Encuesta de satisfacción de solicitud de servicios R-OP-04-05-03	Promedio = (Sumatoria valores de las preguntas contestadas / el valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas)	89%		90%
	Satisfacción de revisiones por la dirección	Revisión por la Dirección P-ED-04-01	Encuesta de satisfacción de revisiones por la dirección R-ED-04-01-06	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	93%		82%
	Satisfacción de servicios tecnológicos	Servicio de Infraestructura Tecnológica P-AP-04-06	Encuesta de satisfacción de servicios de infraestructura tecnológica R-AP-04-06-06	Indicador de Satisfacción = Suma de Satisfacción por ítem / Total de ítems evaluados	88%		90%
INSTITUCIONES EXTERNAS A LA UNIVERSIDAD							
	Satisfacción por cliente de responsabilidad social	Responsabilidad Social y Ambiental P-LI-04-05	Encuesta de satisfacción de responsabilidad social dependencias R-LI-04-05-05	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	97%		80%
	Dependencias de prácticas profesionales	Prácticas Profesionales P-OP-04-06-11	Encuesta de satisfacción a dependencias R-OP-04-06-11-11	Promedio de porcentajes = [(Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por 5) + (sumatoria valores de la pregunta N / total de encuestados por 5)]	97%		90%
	índice de satisfacción a dependencias	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO SOCIAL P-OP-01-26	Encuesta de supervisión a dependencias R-OP-01-26-06	$R.G = \frac{(7 \times n - 2n \times R.P.)}{n}$ Donde R.P = [(C.R5/5) + (C.R4) (4) + (C.R3) (3) + (C.R2) (2) + (C.R1) (1)] / T.E.A.] (100)/5	93%		82%

META NO ALCANZADA

META ALCANZADA

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: septiembre 2025

Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad

Coordinación de Planeación

CLIENTE	% ALCANZADO	META ANUAL
ASPIRANTES	93%	84%
ALUMNOS	92%	85%
EGRESADOS	*	
EMPLEADORES	*	
PERSONAL ACADÉMICO	94%	86%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	97%	82%
INSTITUCIONES EXTERNAS	96%	84%
SATISFACCIÓN TOTAL	94%	84%

Ver. 7 Act. 22/03/2024

* Reporte anual

CLIENTE	% ALCANZADO	META ANUAL
ASPIRANTES	93%	84%
ALUMNOS	92%	85%
EGRESADOS		
EMPLEADORES		
PERSONAL ACADÉMICO	94%	86%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	97%	82%
INSTITUCIONES EXTERNAS	96%	84%
SATISFACCIÓN TOTAL	94%	84%

