



Código:	P-ByCENED-9.1.2-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	1 de 4

PROCEDIMIENTO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1.0 Propósito.

Establecer los mecanismos y controles necesarios para conocer y medir la satisfacción de los estudiantes de la ByCENED.

2.0 Alcance.

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de BYCENED, incluidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

3.0 Responsables

DG	Dirección General
*Coordinaciones.-	Direcciones de Área
*CADM	Coordinación de Administración
*CPSyE.-	Coordinación de Planeación, Seguimiento y Evaluación
*DPA.-	Departamento de Procesos Administrativos
*Jefaturas.-	Jefaturas de Departamento

4.0 Políticas de Operación

4.1.- La encuesta para medir la satisfacción del cliente es el instrumento que recaba la percepción de los alumnos de la ByCENED, y que *con los resultados de su aplicación permite contar con información necesaria para la adecuada toma de decisiones.

4.2.- Las fuentes de información para conocer y medir la satisfacción de cliente, consta de *tres cuestionarios:

- ❖ La evaluación docente, que permite conocer la percepción de los alumnos respecto a las actividades de sus docentes.
- ❖ La encuesta de satisfacción, que permite conocer la percepción de los alumnos respecto a las actividades del personal administrativo y de apoyo.
- ❖ *La encuesta para evaluar el proceso de titulación, que se encuentra manifestado en el procedimiento de titulación.

4.3.- Las encuestas para medir la satisfacción del cliente se aplicarán, en formato electrónico, dos veces en el ciclo escolar, es decir 1 vez por semestre:

- ❖ Para el caso de la evaluación docente en el semestre "A" en el mes de noviembre. Para el semestre "B" en el mes de junio. Esta encuesta se aplicará a la totalidad de alumnos inscritos.
- ❖ Para el caso de la encuesta de satisfacción en el semestre "A" en el mes de diciembre. Para el semestre "B" en el mes de julio. Esta encuesta se aplicará a una muestra representativa del 15% de los alumnos inscritos.

4.4.- Los resultados de la aplicación de las encuestas, servirán como entradas para las revisiones por la dirección.

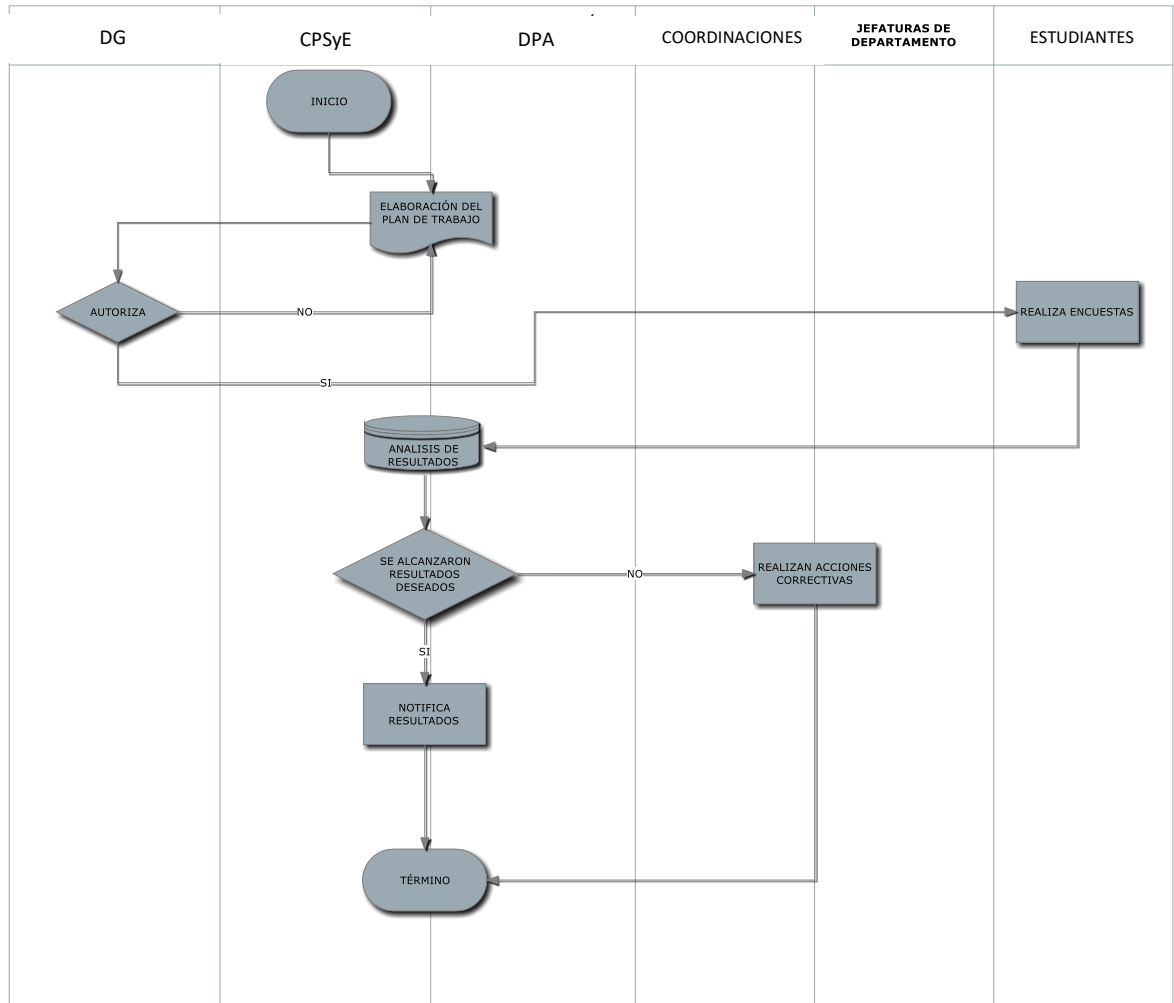
4.5.- En caso de que los resultados no alcancen un mínimo de 80%, se debe realizar lo establecido en el P-ByCENED-10.2-00 para determinar la causa raíz y evitar su recurrencia. Las áreas que no hayan logrado dicho porcentaje serán quienes realicen la acción correctiva.

4.6.- *La CPSyE y el DPA serán quienes apliquen las encuestas a los alumnos.



Código:	P-ByCENED-9.1.2-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	2 de 4

5.0 Procedimiento Diagrama





Código:	P-ByCENED-9.1.2-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	3 de 4

Descripción detallada del procedimiento.

Responsable	Actividad	Registro
CPSyE y DPA	Elaboran plan de trabajo	FOR-ByCENED-7.5-04
DG	Autoriza plan de trabajo	No Aplica
CPSyE y DPA	Aplica encuesta	FOR-ByCENED-9.1.2-01
CPSyE y DPA	Analizan resultados	
	¿Se logran los resultados esperados? Si.- Notifica resultados y termina proceso. No.- *Las Coordinaciones y las Jefaturas realizan acciones correctivas conforme al P-ByCENED-10.2-00.	
Coordinaciones y Jefaturas	Realizan acciones correctivas	FOR-ByCENED-10.2-03
	Termina proceso	

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplica)
Manual de calidad	MC-ByCENED-7.5-00
*Procedimiento para el Control de Documentos y Registros	P-ByCENED-7.5-00
*Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	P-ByCENED-10.2-00
Evaluación Docente	FOR-ByCENED-9.1.2-02
Encuesta para Evaluar el Proceso de Titulación de Licenciaturas	FOR-ByCENED-9.1.2-03

7.0 Registros

Código-Nombre	Responsable de conservarlo	Tiempo de conservación	Forma de Almacenamiento
Encuesta de Satisfacción FOR-ByCENED-9.1.2-1	CPSyE	2 años	Por número de aplicación.



Código:	P-ByCENED-9.1.2-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	4 de 4

Formato de Análisis de causas de 5 pasos FOR-ByCENED-10.2-03	Auditor Líder	2 años	Por número de auditoría o acción correctiva-preventiva.
---	---------------	--------	---

8.0 Glosario

9.1.- Encuesta de satisfacción.- Percepción del cliente sobre el grado en el que sus expectativas se han cumplido.

9.2.- Evaluación docente.- Percepción del cliente, respecto a sus docentes, sobre el grado en el que sus expectativas se han cumplido.

9.3.- Encuesta.- Serie de preguntas, que se hace a muchas personas, para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

9.0 Historial de cambios

Número de Revisión	Fecha de liberación	Descripción del cambio
0	318/08/2018	Liberación
1	19/07/2022	Ajustes en nomenclatura de áreas y cambio de siglas BCND a ByCENED

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	DPA	CPSyE	DG