	PROCEDIMIENTO	PRC-BI-002
Versión: 05	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Fecha de Emisión: 09-08-2023

1. OBJETIVO

Definir los criterios y directrices para evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo.

2. RESPONSABLE

Director de Bienestar Institucional.

3. DEFINICIONES

3.1. Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

3.2. Servicio: Componente intangible del resultado de un proceso orientado a satisfacer necesidades o expectativas establecidas.

3.3. Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas.


3.4. Atención: La actitud o disposición que asume el personal administrativo en el momento de atender al cliente, así como las condiciones de infraestructura y logística adecuadas, que garanticen la satisfacción del estudiante en su relación con la Institución.

4. GENERALIDADES

No Aplica.

5. ACTIVIDADES


ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
DEFINICIÓN DE LA MUESTRA Y GENERACIÓN DE INFORME		
<p>1. Aplicación de la encuesta de satisfacción del estudiante: Aplicar la encuesta de satisfacción del estudiante. Analizar la información obtenida del software sia.unitecnar.edu.co "modulo permanencia institucional" e incluirla en el informe para el consejo académico.</p>	Líder del Proceso	Informe de Actividades

	PROCEDIMIENTO	PRC-BI-002
Versión: 05	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Fecha de Emisión: 09-08-2023

<p>2. Presentación de Informe de Satisfacción al estudiante: presentar el Informe de Evaluación de Satisfacción del Estudiante en el Consejo Académico y remitirlo al programa y divisiones correspondientes para la toma de acciones mejora.</p>	Vicerrector Académico / Líder del Proceso	Acta Consejo Académico
---	---	------------------------

6. CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES

Revisión	Fecha	Cambio
01	No encontrado	- No encontrado
03	05/07/2019	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza el logo de la institución y la denominación según el nuevo cambio de carácter "Fundación Tecnológica Antonio de Arévalo" a "Fundación Universitaria Antonio de Arévalo" y se elimina el logo de proceso de renovación para la acreditación institucional. - Se actualiza el nombre de los responsables del proceso según la nueva estructura orgánica de la institución.
04	20-04-2023	- Cargo del líder del proceso en los formatos del proceso de bienestar institucional.

	PROCEDIMIENTO	PRC-BI-002
Versión: 05	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Fecha de Emisión: 09-08-2023

Versión	Fecha	Tipo de Cambio	Descripción del Cambio
05	09/08/2023	De Forma	<ul style="list-style-type: none"> • Se agrega tabla de aprobaciones • Se modifica la tabla de control de cambios y revisiones de acuerdo al procedimiento de Información documentada • Se agrega código de documento

7. CONTROL DE APROBACIONES

Versión	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
5	Gina Contreras Peralta Dir. Bienestar Institucional	Mileydi Dcosta Bolaño Coord. Calidad Administrativa	Alejandro Jaramillo Vélez Vicerrector Académico