
 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		<b>AI-MC-PR-02</b>
			<b>Versión 8</b>
			<b>25/10/2018</b>
	<b>Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>

## **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE**

## **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

## **ANÁLISIS Y APRENDIZAJE INSTITUCIONAL**

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		<b>AI-MC-PR-02</b>
			<b>Versión 8</b>
			<b>25/10/2018</b>
	<b>Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>

## 1. OBJETO

Definir la metodología para adelantar actividades de recolección de información necesaria que permita medir el nivel de satisfacción que presentan los usuarios del sistema de gestión de la calidad, y a partir de ella identificar oportunidades de mejora.

## 2. ALCANCE

Aplica para la recolección de información de niveles de satisfacción que presentan los usuarios de la institución. Este procedimiento inicia con la aplicación de encuestas y otros instrumentos de recolección de información de interés y termina con el análisis y evaluación de la información obtenida.

## 3. RESPONSABLES

Son responsables por el buen desarrollo de este procedimiento:

- ✓ Coordinador de planeación estratégica y mejoramiento, por la planeación, organización y aplicación de las actividades que describe este procedimiento. Garantizar la realización de actividades de medición a los grupos previamente organizados y realizar el seguimiento de las acciones propuestas para la mejora continua obtenidas del ejercicio de medición.
- ✓ Coordinador de información y estadísticas, por la construcción de la ficha técnica del estudio y la metodología de medición
- ✓ Líderes de Proceso, por apoyar y viabilizar la realización de los ejercicios de medición. Garantizar la implementación de acciones necesarias para la mejora del SGC, cuyo resultado fue obtenido de las actividades de medición.


## 4. DEFINICIONES

**4.1. Usuarios:** Clientes internos y externos.

**4.2. Usuarios externos:** Son aquellos para quienes la institución diseña y presta servicios

**4.3. Usuarios internos:** Son los empleados de la institución que participan en el proceso de diseño y prestación de servicios.

**4.4. Satisfacción del usuario:** Es el grado en que se cumplen las expectativas del usuario con relación a un producto o servicio. Es el nivel en el cual el producto o servicio satisface las necesidades del usuario.

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		<b>AI-MC-PR-02</b>
			<b>Versión 8</b>
			<b>25/10/2018</b>
	<b>Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>

**4.5. Medición de la satisfacción del usuario:** Es la forma de determinar el nivel de cumplimiento o incumplimiento de las expectativas, y el grado en el cual se cumplieron las necesidades de los usuarios a través de cualquier interacción con el producto o servicio.

**4.6. Medición cualitativa:** Consiste en la realización de grupos focales o entrevistas individuales, en estos casos la muestra no es representativa y se usa para comprender en detalle de una manera más profunda la satisfacción del usuario y la mejor forma de medirla.

**4.7. Medición cuantitativa:** Consiste en la recolección de datos representativos sobre cuántos y cuáles usuarios están satisfechos o insatisfechos. Tiene en cuenta una población representativa.

**4.8. Grupos focales:** Es la creación de un ambiente confortable para que de 8 a 10 personas máximo, ventilen abiertamente sus opiniones hasta por un máximo de dos horas. Se trata de grupos de personas que reúnan características similares con respecto a su calidad de usuarios, y con respecto a esa característica que los identifique, se adelanta la discusión.

## 5. DESARROLLO

### 5.1. DESCRIPCIÓN POR FASES


**1. Fuentes de información:** Las fuentes de información utilizadas para la medición de satisfacción del usuario tanto externo como interno, son las siguientes:

- Quejas y Sugerencias de usuarios.
- Encuestas. (Seguimiento curricular, entre otras)
- Autoevaluación de programas.
- Autoevaluación institucional.
- Calificación de Servicio.

La recolección de información utilizando estas fuentes permite identificar que factores contribuyen a la satisfacción o insatisfacción del usuario. Además, determinan qué atributos de los servicios se deben medir y que procesos se deben mejorar. Lo anterior se hace a través de un ejercicio de medición tanto cualitativa como cuantitativa.

**2. Medición Cuantitativa:** se lleva a cabo la recolección de datos de satisfacción o insatisfacción de los usuarios, a través de los instrumentos de encuestas, los cuales son revisados y validados por el coordinador de información y estadísticas, con anticipación a cada medición considerando los elementos que se quieren evaluar. Estas mediciones se realizan en dos momentos:

Para llevar a cabo esta medición se adelantan las siguientes actividades:

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		<b>AI-MC-PR-02</b>
			<b>Versión 8</b>
			<b>25/10/2018</b>
	<b>Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>

- Revisión de los instrumentos a aplicar.
- Identificación de la muestra representativa para atender la población de estudiantes de cada uno de los programas, y empleados de la institución. Ver anexo 1
- Organizar un cronograma de aplicación de encuestas tanto a estudiantes como a empleados, incluyendo el grupo docente.
- Ejecutar la recolección de información referente a la aplicación de encuestas.
- Tabular los datos recolectados.
- Analizar los datos obtenidos para la toma de decisiones.

Los líderes de proceso o responsables de unidades organizacionales adscritas a los procesos específicos utilizan una de las siguientes modalidades para obtener la calificación de los servicios que prestan sus procesos:

- Entregar a los usuarios el formato de calificación de servicio, tan pronto se entregue el servicio al usuario.
- Entregar a los usuarios los formatos de calificación de servicio, en periodos mensuales.
- Calificación del servicio mediante los sistemas de atención- (herramientas tecnológicas).

Esta modalidad es utilizada según se considere necesario por los líderes de proceso.


**3. Medición Cualitativa:** Desde la Rectoría se pueden implementar diferentes herramientas con el fin de obtener de los estudiantes sus percepciones frente a los servicios recibidos desde las áreas y/o procesos.

**4. Reportar los resultados:** El Coordinador de planeación estratégica en conjunto con el coordinador de información y estadísticas se encargan de consolidar la información obtenida tanto en la medición cuantitativa como cualitativa, con el fin de ser enviada a cada proceso y presentarla en la Revisión por la Dirección, de manera que cada gerente conozca la percepción de los usuarios frente a los servicios que ofrece su proceso.

**5. Tomar acciones:** A partir del análisis de los resultados de las mediciones, los gerentes de procesos formulan sus acciones y se revisan en equipo tanto en las reuniones de gerente como en las revisiones por la dirección, a fin de evaluar su formulación, ejecución y seguimiento.

## 6. REFERENTES NORMATIVOS

- Norma NTC ISO 9001-2015

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		<b>AI-MC-PR-02</b>
			<b>Versión 8</b>
			<b>25/10/2018</b>
	<b>Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>

## 7. REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
AI-MC-PR-02-01	Calificación del servicio - Hábitat e Infraestructura	Físico / Electrónico	General	Archivo del proceso	Gerente de proceso respectivo	Permanente	
AI-MC-PR-02-02	calificación del servicio - Bienestar	Físico / Electrónico	General	Archivo del proceso	Gerente de proceso respectivo	Permanente	
AI-MC-PR-02-03	calificación del servicio en PACE	Físico / Electrónico	General	Archivo del proceso	Gerente de proceso respectivo	Permanente	
AI-MC-PR-02-04	calificación del servicio Radio Cultural Uniautónoma	Físico / Electrónico	General	Archivo del proceso	Gerente de proceso respectivo	Permanente	
AI-MC-PR-02-05	calificación del servicio Mi Pequeña Uniautónoma	Físico / Electrónico	General	Archivo del proceso	Gerente de proceso respectivo	Permanente	