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

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ANÁLISIS Y APRENDIZAJE INSTITUCIONAL

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

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.

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

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:

- Revisión de los instrumentos a aplicar.

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

- 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

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

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	