



Medición de la satisfacción de las partes interesadas



OBJETIVO

Establecer una metodología que le permita a la Universidad Nacional de Colombia medir, analizar y valorar el grado de satisfacción de las partes interesadas frente a los atributos del servicio utilizando una herramienta de medición con el fin de definir acciones orientadas a mejorar el desempeño.

Una herramienta de medición es un instrumento que contiene una serie de preguntas utilizadas para realizar el seguimiento de la percepción que tiene el usuario frente al grado de cumplimiento de sus necesidades, si fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas con relación al producto o servicio recibido. Se debe aplicar mínimo una vez al año e incluir los trámites y servicios que se evaluarán, teniendo en cuenta los atributos del servicio.

DEFINICIÓN



De acuerdo con el procedimiento [U.PR.SIGA.006](#) - *Medición de la satisfacción de las partes interesadas*, aplica para los procesos Misionales y de Apoyo.



¿A QUÉ PROCESOS APLICA LA MEDICIÓN?



ALCANCE

Inicia con el diseño de la herramienta de medición de la satisfacción de las partes interesadas para su aplicación y termina con la implementación y evaluación de las oportunidades de mejora como resultado del análisis de la medición.

RESPONSABILIDADES DEL LÍDER DE PROCESO



El líder del proceso se encargará de garantizar que se definan los criterios que permitan medir de manera estandarizada, la satisfacción de las partes interesadas frente a los servicios:

Cada proceso será responsable de determinar el diseño de la herramienta que mida la percepción de las partes interesadas con relación a los trámites y/o servicios prestados.

1

Cada proceso determinará la población objetivo, la muestra, los medios y la frecuencia de aplicación de la encuesta.

2

Cada proceso realizará la consolidación y tabulación de los resultados de la medición y procesará los datos de manera clara y ordenada.

3

Los líderes de cada proceso realizarán el análisis de los datos obtenidos. De acuerdo a los resultados, se levantarán oportunidades de mejora sobre los atributos que arrojen resultados bajos, respecto a la meta propuesta.

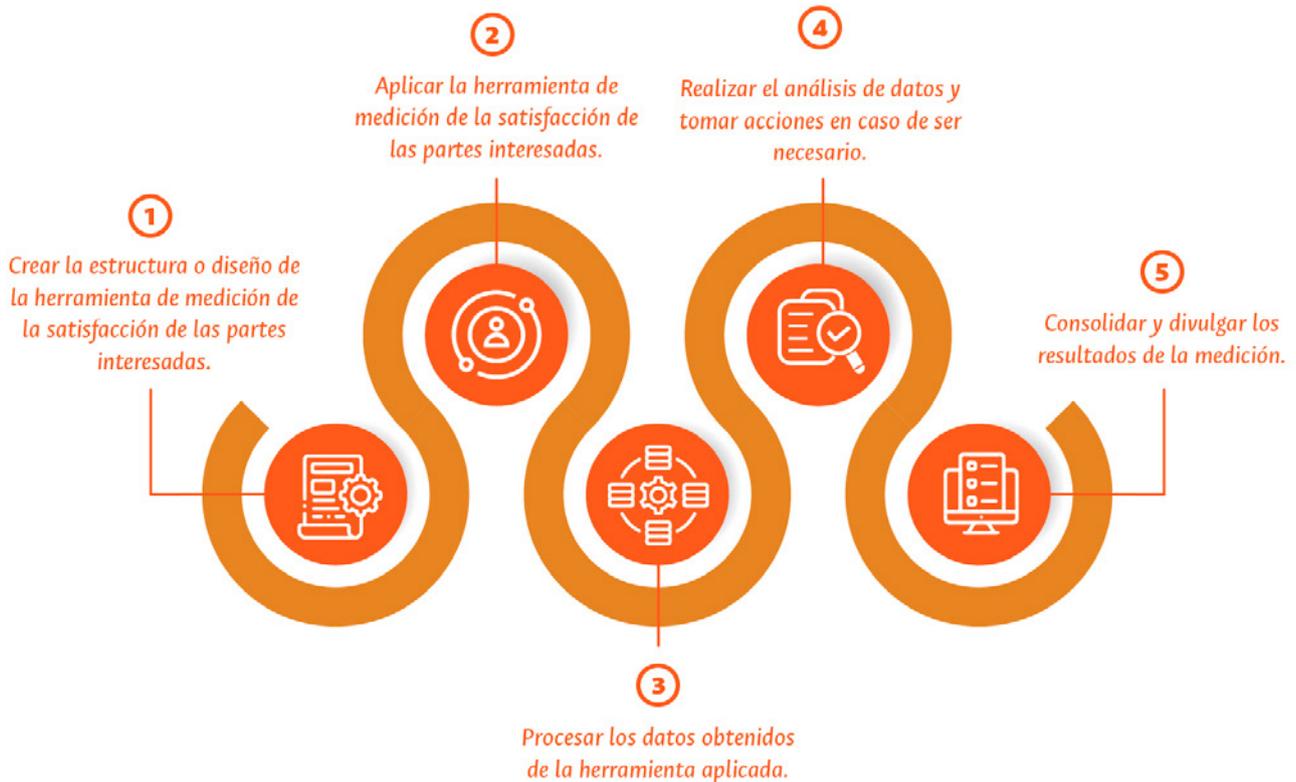
4

Los resultados obtenidos en la medición de satisfacción del usuario y los planes de oportunidad de mejora resultantes serán consolidados por el proceso, para presentar en el informe de la revisión por la dirección.

5



APLICACIÓN PRÁCTICA (FLUJOGRAMA)



PUNTOS DE CONTROL



Los procesos misionales y de apoyo aplicarán la herramienta de medición de la satisfacción de las partes interesadas una vez al año, estos deben definir la escala de medición (se recomienda utilizar la escala Likert) y el método de aplicación, físico o digital.

1

Se deben establecer estrategias para recolectar un número significativo de encuestas diligenciadas para realizar el análisis respectivo.

2

La herramienta debe estar acompañada de la ficha técnica, que contiene el propósito, la población objetivo, la metodología aplicada, entre otros. Además de tener en cuenta que sean evaluados los atributos del servicio como parte de la estructura de las preguntas.

3

Los procesos definirán los trámites y servicios que serán evaluados teniendo en cuenta los atributos del servicio en el instrumento de medición.

4



FACTORES DE ÉXITO

- ✓ Los líderes de cada proceso realizarán el análisis de los datos obtenidos, a partir de los resultados se identificarán y documentarán planes de acción.
- ✓ Los planes de acción que se tomen como producto de la medición, deberán ser eficaces y sus resultados se deberán reflejar en las mediciones de los periodos siguientes, de lo contrario se deberán replantear los planes de acción.
- ✓ Establecer metas que permitan determinar y gestionar oportunidad de mejora al servicio prestado.

RECOMENDACIONES ADICIONALES



Reconocer el objetivo de la encuesta, los trámites y servicios que se desean medir, así como los usuarios que tienen acceso a estos.



Los procesos determinarán la población objetivo, la muestra, los medios, la frecuencia de aplicación de la herramienta de medición de la satisfacción de las partes interesadas, de acuerdo a los trámites y servicios prestados.



Realizar la consolidación y tabulación de los resultados de la medición y procesar los datos de manera clara y ordenada.



El resultado de la medición y los planes de acción, deben conservarse como información documentada en el proceso, para evidenciar el desempeño y la conformidad de los servicios.





NORMATIVIDAD

ISO 10002:2004
Gestión de la calidad

Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

ISO 10004:2018
Gestión de la calidad

Satisfacción del cliente. Monitoreo y medición de la satisfacción del cliente.

MECI 2014

Manual técnico del modelo estándar de control interno para el Estado colombiano.

Numeral 1.2.2

La entidad debe establecer procedimientos que le permitan evaluar permanentemente la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios ofrecidos en la organización, y el seguimiento respectivo.

Numeral 3

Se deben establecer mecanismos para identificar la información externa (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras).

MIPG

Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



RELACIÓN CON NORMA ISO 9001:2015



La organización debe realizar seguimiento de las percepciones de los criterios del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.



Contacto

3165000 Ext: 18486



calidad_bog@unal.edu.co



www.planeacion.bogota.unal.edu.co/gestion_de_calidad/



Carrera 45 No. 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez - Oficina 317

