

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2016-ENE-12	01	Documento inicial
2016-ABR-23	02	<ul style="list-style-type: none"> • Se cambia el Objetivo del procedimiento. • Se elimina el numeral 4.3 y se agrega la descripción actual. • Se cambia la descripción de los numerales 4.4 y 4.5. • Se agregan los documentos en la actividad No. 1 y se mejora la descripción de la actividad. • Se cambia la actividad No. 2 por comunicar a los involucrados. • La actividad No.4 se divide en la actividad No. 5 y 6

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos que permitan medir y evaluar la satisfacción del usuario interno y externo, con el fin de obtener la información suficiente, oportuna y confiable para llevar a cabo las acciones de mejora necesarias.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todos los procesos misionales que tienen contacto directo con los estudiantes del servicio de apoyo a la academia. Inicia con la planificación de actividades para la evaluación semestral, seguido de la aplicación y el análisis de resultados obtenidos en la misma, y finaliza con la elaboración del informe Final.

3. DEFINICIONES

- 3.1. CLIENTE:** Organización o persona que recibe, usa o se beneficia de un producto o servicio. Para la Fundación Universitaria Navarra, el término cliente se reemplaza por Comunidad académica.
- 3.2. ENCUESTA:** Es el un instrumento utilizado para recoger información, diseñado para cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de evaluación. Su finalidad es conseguir la comparabilidad de la información.
- 3.3. PRODUCTO O SERVICIO:** Resultado de un proceso. Un servicio es el resultado de al menos una actividad llevada a cabo necesariamente en la interfaz entre el proveedor (UNINAVARRA) y el Usuario (Estudiantes) y generalmente es intangible. Para la Fundación Universitaria Navarra, los servicios se refieren a los "Registro y control, Proyección social, Bienestar Universitario, TIC's".

	EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD ACADÉMICA	Código	AC-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-ABR-23
		Página	2 de 5

3.4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas

4. GENERALIDADES

4.1. El medio con el cual se genera la información sobre la percepción que tienen la comunidad académica del servicio que presta la UNINAVARRA es una encuesta.

4.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: Se realiza mediante la aplicación semestral de la encuesta de satisfacción, código AC-FO-18, mediante la cual se evalúa la satisfacción de la comunidad académica respecto a los servicios de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La información resultante de esta medición es relevante para establecer planes de mejoramiento al interior del Sistema de Gestión de la Calidad, que permitan brindar un mejor servicio y retroalimentar los procesos, a su vez es insumo para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección.

4.3. Las encuestas para medir la satisfacción del cliente se pueden realizar de manera individual o conjunta por los responsables y líderes de proceso por congruencias, afinidad en los objetivos ó clase de los procesos y también por conveniencia técnica y práctica (clientes comunes) en su elaboración y aplicación.

4.4. La aplicación de las encuestas se hace una vez cada semestre a Estudiantes de todos los programas académicos, Docentes y personal administrativo.

4.5. Las encuestas deben aplicarse a cada uno de los clientes misionales o razón de ser de la Universidad. Si la cantidad de los clientes se considera demasiado grande, puede aplicar técnicas de muestreo, demostrando su valides teórica.

4.6. La evaluación de docentes por parte de estudiantes, no se describe en este procedimiento.

4.7. La medición de la satisfacción del cliente es una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad.

5. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Planificar actividades para la evaluación semestral de la satisfacción de la comunidad académica	Coordinador de calidad Responsables designados por los procesos misionales	AC-FO-20 Planificación de las actividades de la encuesta AC-FO-18 Encuesta de satisfacción del cliente	<p>Establecer las fechas y actividades necesarias para la medición de la satisfacción de la comunidad académica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Actividades a realizar • Análisis de resultados anteriores. • Identificación de la población y segmentación. • Cálculo del tamaño de la muestra. • Revisión del cuestionario. <p>Así mismo, elaborar la encuesta de evaluación de satisfacción del cliente del proceso en que participan considerando los requerimientos de los usuarios y características críticas del servicio que proporcionan. De igual manera, determinar el número de encuestas a realizar, si el número de usuarios es pequeño, puede efectuarse al 100% de los clientes o aplicar técnicas de muestreo para el caso en que el número de usuarios sea demasiado grande.</p> <p>NOTA: La determinación de los criterios se hace por una sola vez, o cuando el grupo de mejoramiento de cada proceso considere necesario replantear los aspectos a evaluar por parte de sus clientes.</p>

	EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD ACADÉMICA	Código	AC-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-ABR-23
		Página	4 de 5

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Comunicar a los involucrados	Coordinador de calidad	AC-FO-20 Planificación de las actividades de la encuesta Correo electrónico Comunicación interna	<p>Comunicar al personal involucrado en el proceso de medición, el objetivo, los tiempos y mecanismo a utilizar para desarrollar la medición.</p> <p>La medición de satisfacción se hará cada semestre para cada tipo de cliente (interno/externo).</p> <p>Enviar mediante oficio las encuestas a los líderes de proceso que apliquen el instrumento a los diferentes usuarios relacionados con el proceso y devolverlo una vez sea aplicado.</p>
3	Aplicar la encuesta de satisfacción	Coordinador de calidad	AC-FO-018 Encuesta de Satisfacción	<p>Se entrega la encuesta de satisfacción de forma física a los estudiantes de los programas académicos de acuerdo con la muestra establecida.</p> <p>Así mismo, se envía correo electrónico a "Docentes" y "administrativos" con el link en el cual se encuentra la encuesta para su diligenciamiento.</p>
4	Recopiar, tabular y genera informe	Coordinador de calidad Analista de información	AC-FO-018 Encuesta de Satisfacción	<p>Realiza la respectiva tabulación de datos y analiza las respuestas registradas en la herramienta.</p> <p>Prepara el informe de Evaluación de la satisfacción, incluyendo el análisis de datos, las conclusiones de los resultados y establece propuesta de estrategias de mejoramiento en el informe para la Revisión por la Dirección</p>
5	Socializar el informe de resultados	Coordinador de calidad	Informe de resultados	<p>Socializan el informe con sus equipos de trabajo, evaluando los resultados de la calificación de los servicios.</p>

**EVALUACION DE LA
SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD
ACADÉMICA**

Código	AC-PR-01
Versión	02
Fecha	2016-ABR-23
Página	5 de 5

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6	Determinar acciones de mejora	Dueños de Procesos Misionales y de Apoyo	Informe de resultados	Determinan acciones preventivas, correctivas o de mejora, en el Formato AC-FO-08 Reporte de Acciones correctivas y preventivas compartid en la pagina web de la institución en el Link de calidad.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre	Shirly Marcela Ardila	Nombre	Shirly Marcela Ardila	Nombre	Camilo Lozano
Cargo	Coordinadora de Calidad	Cargo	Coordinadora de Calidad	Cargo	Representante de la Dirección