


## MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



PE-PYM-PRO-003

VERSIÓN: 03

ACTUALIZACIÓN: 16-06-2017

	<b>PROCEDIMIENTO MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-PYM-PRO-003
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> 16-06-2017

## 1. OBJETIVO

Evaluar la percepción y el nivel de satisfacción de los clientes en relación con los requisitos de los servicios ofrecidos por la Institución y tomar acciones de mejora para aumentar su satisfacción.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la prestación de los servicios de INFOTEP con los requisitos establecidos, hasta el seguimiento a las acciones de mejora tomadas para incrementar la satisfacción del cliente.

## 3. RESPONSABLE

Vicerrectora Académica

## 4. DEFINICIONES

4.1. **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio


4.2. **MOMENTO DE VERDAD:** Es el instante en el que la Institución interactúa con el cliente externo para prestar sus servicios o atender trámites, y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo. Un momento de verdad, no necesariamente lo determina el contacto humano. Cuando el cliente llega al lugar del servicio (instalaciones físicas o en el web site) y entra en contacto con cualquier elemento de la institución (infraestructura, señalización, oficinas, contenidos digitales, etc.), es también un momento de verdad. La prestación del servicio debe buscar como estrategia que todos esos momentos se dirijan a la satisfacción de las necesidades prácticas y personales del cliente.

4.3. **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

## 5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Para el INFOTEP son sus clientes: estudiantes, egresados, empresas y gremios económicos y entidades públicas e instituciones:

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.  
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.


	<b>PROCEDIMIENTO MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-PYM-PRO-003
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> 16-06-2017

- Estudiantes: Son estudiantes del INFOTEP las personas que poseen matrícula vigente, en cualquiera de los programas que ofrece la institución: Pregrado, Extensión, Post-grado (mediante convenio) y Articulación.
- Egresados: Estudiantes de pregrado, post-grado (mediante Convenio), y de extensión que han obtenido el título que corresponda al programa académico que cursaron.
- Empresas y Gremios Económicos: Organizaciones que desarrollan actividad (es) económica (s) en las áreas dónde la Institución tiene cobertura
- Entidades Públicas e Instituciones: Organizaciones que hacen parte del Estado colombiano o que ejercen funciones públicas

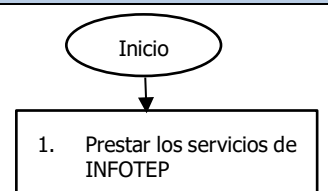
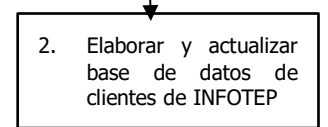
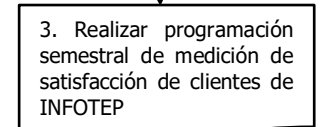
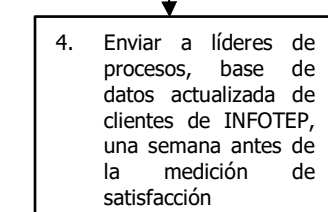
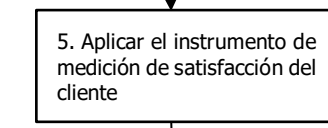
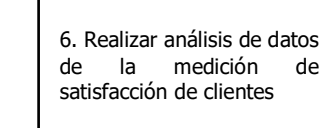
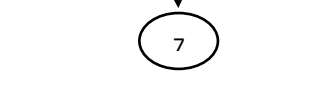
5.2. En INFOTEP la medición de satisfacción del cliente se hace en los 'momentos de verdad', a través de tres (3) instrumentos:

- Aplicación del Formulario Evaluación Académica, dirigido a estudiantes
- Aplicación del Formulario Evaluación de Actividades de Bienestar Estudiantil, dirigido a estudiantes y egresados
- Encuestas de opinión, dirigido a empresas y entidades públicas, sobre servicios ofrecidos


Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.  
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

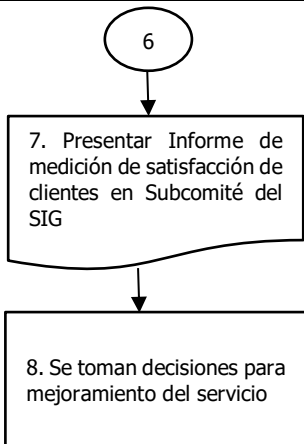
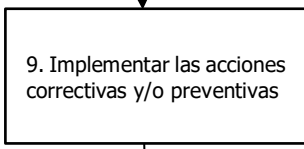

	<b>PROCEDIMIENTO MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-PYM-PRO-003
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> 16-06-2017

## 6. TAREAS

No	TAREAS	RESPONSABLE	REGISTROS	DIAGRAMA DE FLUJO
1.	Se prestan los servicios de INFOTEP con los requisitos establecidos	Funcionarios de áreas de procesos misionales	Registros de prestación del servicio respectivo	
2.	Se elabora y actualiza la base de datos de clientes de INFOTEP	Profesional Universitario de Coordinación Académica	Base de datos de clientes de INFOTEP	
3.	Al iniciar cada semestre, se programa la medición de satisfacción del cliente y se informa a los líderes de procesos misionales	Profesional Universitario de Coordinación Académica	Correo electrónico institucional	
4.	Se envía a los líderes de procesos misionales, la base de datos actualizada de clientes, una semana antes de la fecha programada para la medición de satisfacción del cliente	Profesional Universitario de Coordinación Académica	Correo electrónico institucional	
5.	Se aplica el instrumento de medición de satisfacción del cliente, antes de finalizar cada semestre	Líderes de procesos misionales	Registros de instrumentos de medición de satisfacción del cliente	
6.	Se analizan los datos obtenidos de cada uno de los instrumentos de medición de satisfacción del cliente	Vicerrectora Académica	Informe de Medición de Satisfacción del Cliente	
7.	Se presenta el Informe de Medición de Satisfacción del Cliente en sesión ordinaria del Subcomité de SIG o en la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión	Vicerrectora Académica	Acta de reunión	

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.  
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.


	<b>PROCEDIMIENTO MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-PYM-PRO-003
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> 16-06-2017

No	TAREAS	RESPONSABLE	REGISTROS	DIAGRAMA DE FLUJO
8.	Se toman las decisiones necesarias respecto al mejoramiento del servicio	Líderes de procesos misionales	Planes de Mejoramiento	
9.	Se implementan las acciones correctivas y/o preventivas	Líderes de procesos misionales	Registro de acciones preventivas, acciones correctivas y/o correcciones implementadas	
10.	Se hace el seguimiento a la implementación de acciones correctivas y/o preventivas.	Asesor de Control Interno	Informe de seguimiento a Planes de Mejoramiento	

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	ACTUALIZACIÓN	CAMBIOS
Diciembre 2009	00	Versión inicial.
Septiembre 2014	01	Inclusión de criterios para determinar el tamaño de la muestra. Redefinición de las actividades a realizar para medir la satisfacción de los usuarios de la institución. Diseño del formato de encuesta de satisfacción de estudiantes, egresados y sector productivo.
Junio 2015	02	Ajuste a las condiciones actuales

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.  
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	<b>PROCEDIMIENTO MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-PYM-PRO-003
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> 16-06-2017

16-06-2017	02	Ajustes a objetivo, alcance, definiciones, condiciones generales y tareas del procedimiento. Identificación de un responsable para el procedimiento. Realización del diagrama de flujo.
------------	----	---

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>Christie D. Walters A.</b> Equipo de Calidad	<b>Lady Julieth Malagón Jessie</b> Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión	<b>Evlyn Castillo Alvis</b> Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.  
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.