

21-10-2019



CÓDIGO: SGC-PRO-009
PROCEDIMIENTO PARA
LA MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código:	SGC-PRO-009
		Fecha de Emisión:	21/10/2019
	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Nº de Revisión:	00
		Página:	Página 1 de 8

Contenido

1.	Introducción	2
2.	Objetivo	2
3.	Alcance	2
4.	Referencia	2
5.	Definiciones	2
6.	Responsabilidades	3
6.1	Políticas de Operación	3
6.2	Análisis estadístico de los resultados	3
6.3	Informe	3
6.4	Identificación de la No conformidad	4
7.	Periodicidad	4
8.	Descripción de Actividades	4
8.1	Buzón de Sugerencias	4
8.2	Aplicación de Encuestas de Satisfacción	5
9.	Diagrama de flujo	6
9.1	Buzón de sugerencias	6
9.2	Encuestas de Satisfacción	7
10.	Formatos	8
11.	Historial de modificaciones	8
12.	Anexos	8
12.1	Ingreso de sugerencias	8

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSC. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código:	SGC-PRO-009
		Fecha de Emisión:	21/10/2019
	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Nº de Revisión:	00
		Página:	Página 2 de 8

1. Introducción

Como parte de la mejora continua y el compromiso arraigado en nuestros valores y filosofía, la Universidad ECOTEC, ha establecido la necesidad de contar con una herramienta que le permita retroalimentarse de las opiniones y necesidades existentes de los grupos de interés, en este documento se darán los lineamientos a seguir para identificar las debilidades y potencializar las fortalezas de los procesos definidos en la institución.

2. Objetivo

Establecer una herramienta para el seguimiento y medición de la satisfacción de los grupos de interés en los servicios que oferta la Universidad ECOTEC.

3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los aspectos que se hacen referencia en el Sistema de Gestión de la Calidad.

4. Referencia

Para la elaboración de este procedimiento, se tomó como referencia los siguientes documentos:

- ✚ Ley Orgánica de Educación Superior “LOES” vigente y su reglamento y demás normativa y disposiciones legales que rigen el Sistema de Educación Superior,
- ✚ Estatuto Orgánico Universidad ECOTEC
- ✚ Manual de Sistema de Gestión de la Calidad
- ✚ Plan Estratégico de Desarrollo Institucional vigente
- ✚ Manual de Procedimientos
- ✚ Manual de Funciones y Descripción de Cargos
- ✚ Listas de verificación de Auditoría Interna
- ✚ Norma ISO 9001:2015

5. Definiciones

Buzón de Sugerencias: medio electrónico y accesible proporcionado por la institución como canal de retroalimentación para la mejora de los servicios ofertados.

Carpeta/Portafolio: folder con los documentos e información del aspirante.

Expresión de insatisfacción: cualquier manifestación de los miembros de los grupos de interés en forma de sugerencia u observación relacionadas con la prestación del servicio calificada como deficiente.

Grupos de Interés: está compuesto por persona/s u organizaciones que requieran contratar los servicios ofertados por la institución.

Plataforma Virtual: sitio web institucional, donde se proporciona información de la institución.

Satisfacción de los grupos de interés: percepción de las personas sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos y expectativas.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código:	SGC-PRO-009
		Fecha de Emisión:	21/10/2019
	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Nº de Revisión:	00
		Página:	Página 3 de 8

SAUE: Sistema Académico Universidad ECOTEC.

Sugerencia: manifestación verbal o escrita de los grupos de interés, recomendando alguna mejora o aspecto relativo a la calidad de los servicios ofertados por la institución.

6. Responsabilidades

Director(a) de Planificación Institucional: es el responsable de canalizar y dar seguimiento a las reclamaciones o sugerencias manifestadas a través del buzón de sugerencias.

Responsables de los procesos: son los encargados de dar atención oportuna y eficaz a las reclamaciones presentadas por los grupos de interés, así como también el de establecer mecanismos de mejora en la ejecución de sus procesos.

6.1 Políticas de Operación

La Universidad ECOTEC ha establecido diversos mecanismos para la obtención de información que le permita medir el grado de satisfacción de los servicios que oferta, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

- Buzón de Sugerencias
- Aplicación de Encuestas

Para la elaboración de cuestionarios o encuestas que permitan conocer el nivel de satisfacción de los grupos de interés, se deberá considerar la fiabilidad, competencia y capacidad de respuesta de los grupos a entrevistar.

Para ello la institución deberá mantener una base de datos actualizada de las personas u empresas con la siguiente información:

- Nombre de la persona o empresa
- Teléfono de contacto
- Tipo de actividad o servicio que se le presta

El tamaño de la muestra será el mínimo requerido para garantizar el nivel de confianza de al menos un 95%.

Cada encuesta realizada por los diferentes responsables de áreas/unidades/procesos deberá generarse un informe con el análisis de los resultados obtenidos de la misma, estableciendo en medida de lo posible actividades de mejora que permitan el incremento de la satisfacción de los grupos de interés.

6.2 Análisis estadístico de los resultados

Toda encuesta realizada para la medición de la satisfacción de los grupos de interés o la comunidad universitaria se realizará mediante técnicas estadísticas.

6.3 Informe

Al final del proceso, ya sea por encuestas realizadas o las sugerencias ingresadas en determinado periodo, se elaborará el informe respectivo con el resultado obtenido. Esta actividad permitirá establecer un indicador de la tendencia y evolución de la satisfacción de los grupos de interés para la adopción de las acciones necesarias según sea el caso.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSC. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código:	SGC-PRO-009
		Fecha de Emisión:	21/10/2019
	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Nº de Revisión:	00
		Página:	Página 4 de 8

El contenido del informe deberá proporcionar como mínimo lo siguiente:

- Determinación de la muestra
- Resultados obtenidos por segmento o pregunta realizada
- Conclusiones

El informe será presentado a la Unidad de Evaluación Interna para la implementación correspondiente de acciones.

6.4 Identificación de la No conformidad

La insatisfacción manifestada por los grupos de interés calificada como “No Conformidad”, deberá observar lo señalado en el procedimiento SGC-PRO-008.

7. Periodicidad

Perenne.

8. Descripción de Actividades

8.1 Buzón de Sugerencias

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Comunidad Universitaria y/o Grupos de Interés	Ingresar a página web institucional www.ecotec.edu.ec e ingresar a la sección sugerencias	Página web
2	Comunidad Universitaria y/o Grupos de Interés	Ingresar los datos requeridos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombres y apellidos ▪ Número de cédula ▪ Correo electrónico ▪ Número celular ▪ Número de teléfono convencional ▪ Relación con ECOTEC ▪ Facultad/Área/Empresa/Otro ▪ Sede ▪ Servicio o área a la cual se presenta la sugerencia ▪ Sugerencia 	Correo electrónico
3	Secretario(a) de Planificación	Recibir correo de sugerencia e informar a la comunidad a la Comunidad Universitaria y/o Grupos de Interés que su sugerencia está siendo gestionada	Correo electrónico de atención
4	Secretario(a) de Planificación	Remitir al responsable del área/unidad/proceso el detalle de la sugerencia realizada por la Comunidad Universitaria y/o Grupos de Interés. Acusar recibo al sugerente.	Derivación de correo electrónico
5	Responsables del Proceso	Analizar la sugerencia remitida por la Comunidad Universitaria y/o Grupos de Interés y emitir respuesta para la atención correspondiente	
6	Secretario(a) de Planificación	Realizar seguimiento de atención de la sugerencia y registrar cierre de ser el caso	Registro de atención de sugerencias
7	Secretario(a) de Planificación	Elaborar trimestralmente informe de estado de sugerencias recibidas	Informe trimestral de estado de sugerencias recibidas

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código:	SGC-PRO-009
		Fecha de Emisión:	21/10/2019
	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Nº de Revisión:	00
		Página:	Página 5 de 8

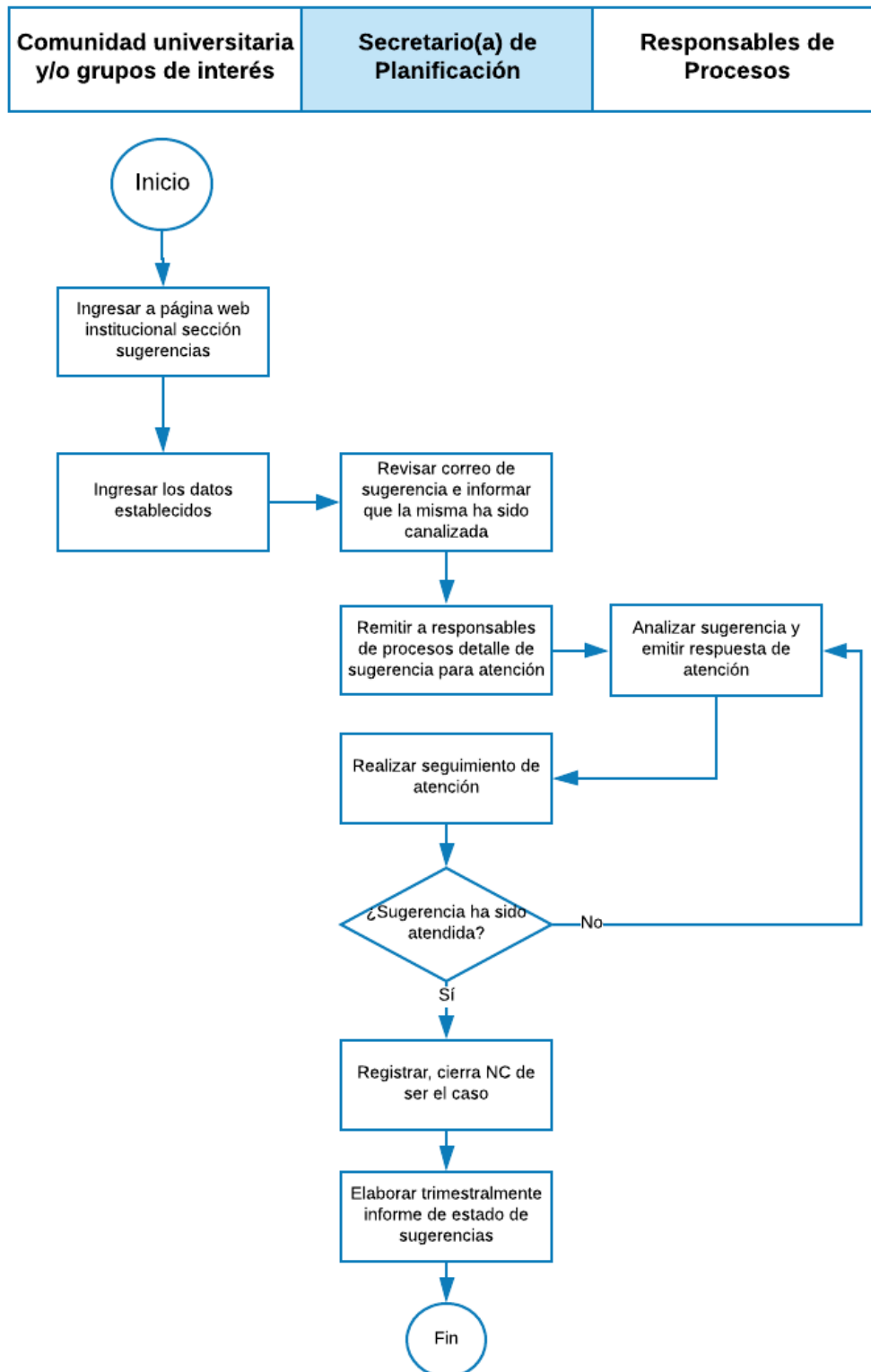
8.2 Aplicación de Encuestas de Satisfacción

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Responsables del proceso	Preparar el estudio: elaborar los cuestionarios mediante la formulación de preguntas de múltiples respuestas que respondan al objetivo planteado	Formulario de encuesta
2	Responsables del proceso	Delimitar la población para la extracción de muestra	Muestra obtenida
3	Responsables del proceso	Ejecutar estudio: utilizará las herramientas que considere necesario para la aplicación del estudio, ya sea de manera física o digital	
4	Comunidad Universitaria y/o Grupos de Interés	Proporcionar la información solicitada para la medición del grado de satisfacción	Formulario ejecutado
5	Responsables del proceso	Receptar y analizar datos para la obtención de resultados de las preguntas formuladas	
6	Responsables del proceso	Elaborar informe de resultados de aplicación de encuestas de satisfacción	Informe de resultados de encuesta
7	Responsables del proceso	Analizar la aplicación de acciones de mejora	Acciones de mejora
8	Responsables del proceso	Elaborar propuesta de acciones de mejora	Propuesta de acciones de mejora
9	Unidad de Evaluación Interna	Receptar y analizar propuesta de acciones de mejora	
10	Responsables del proceso	Ejecutar acciones de mejora	

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSC. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

9. Diagrama de flujo

9.1 Buzón de sugerencias



Elaborado por:

Mgs. Sully Ramos Negrete
Coordinadora de Calidad y Evaluación

Revisado por:

MSC. Oscar Silva Malats
Director de Planificación Institucional

Supervisado por:

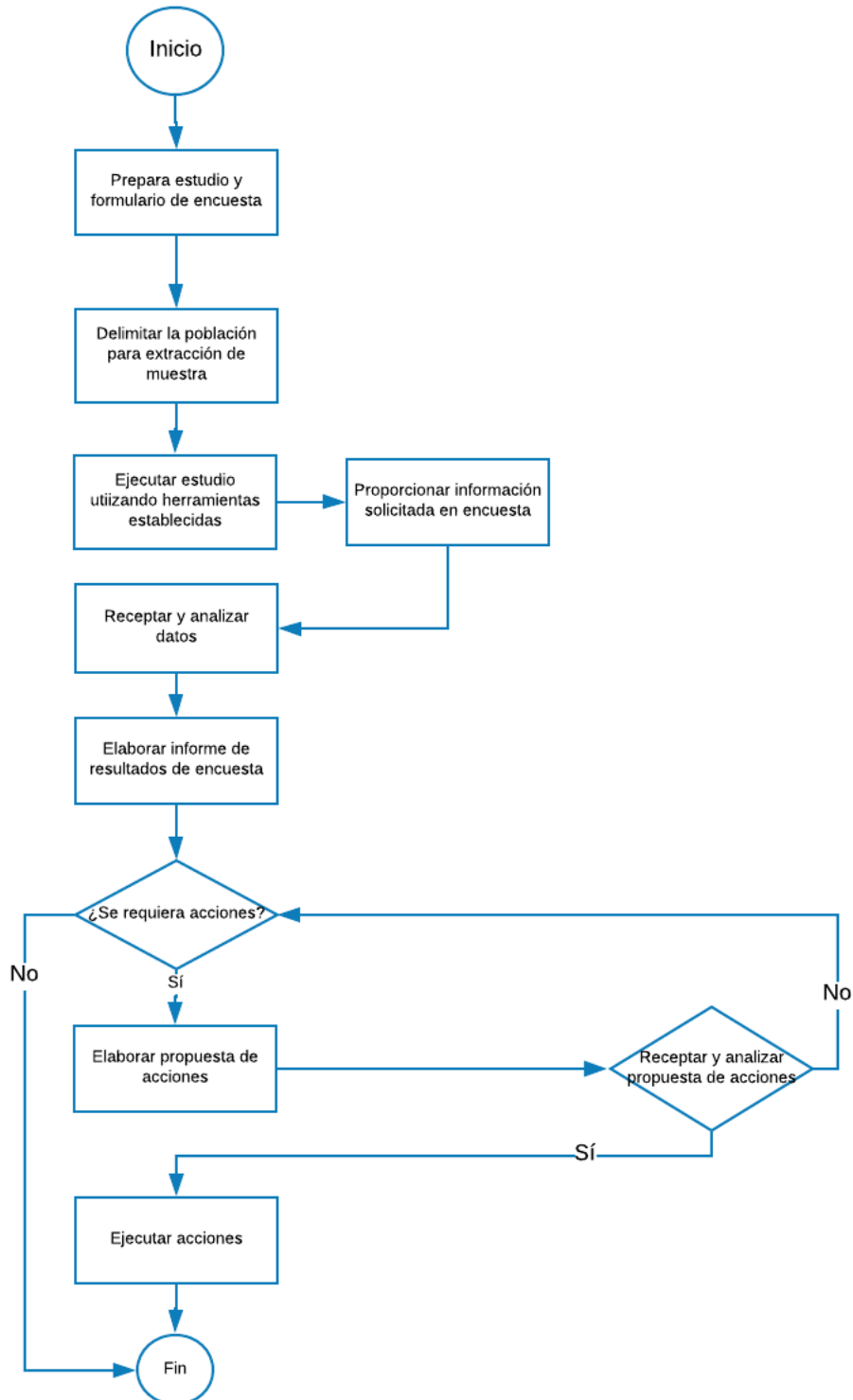
Unidad de Evaluación Interna

Autorizado por:

Consejo Superior Universitario

9.2 Encuestas de Satisfacción

Responsables de Procesos	Comunidad Universitaria y/o Grupos de Interés	Unidad de Evaluación Interna
--------------------------	---	------------------------------



Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSC. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código:	SGC-PRO-009
		Fecha de Emisión:	21/10/2019
	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Nº de Revisión:	00
		Página:	Página 8 de 8

10. Formatos

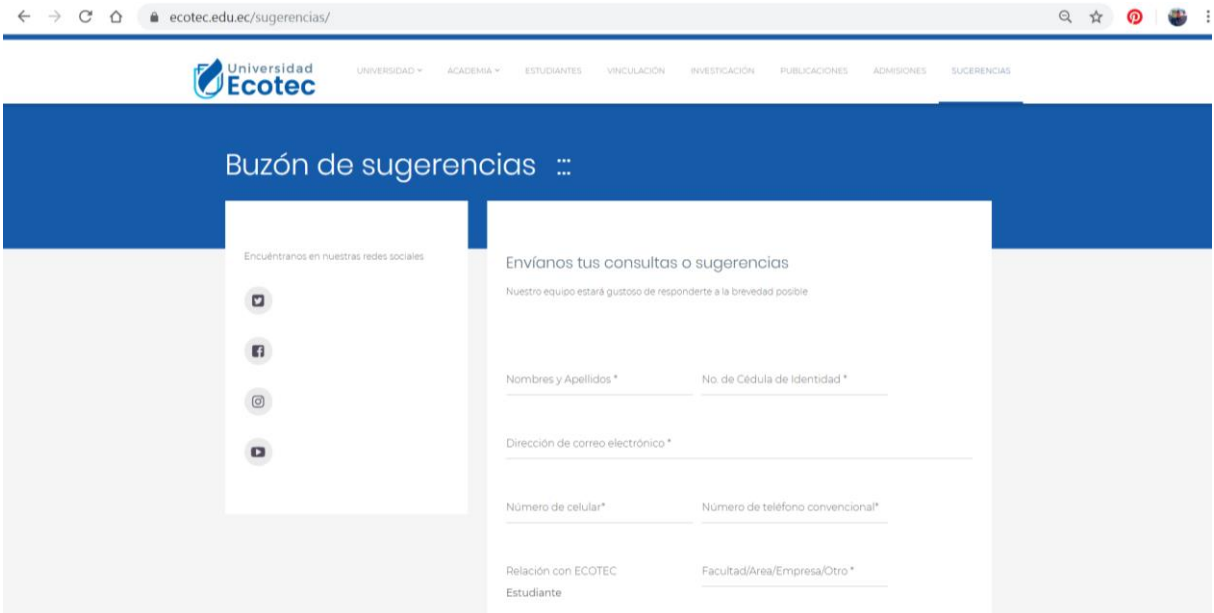
- Formulario de aplicación de sugerencias en página web
- Formulario de aplicación de encuestas de satisfacción
- Informe de No Conformidad, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

11. Historial de modificaciones

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISADO POR	APROBADO POR
00	21/octubre/2019	Implementación del procedimiento	MSc. Oscar Silva Malats	CSU

12. Anexos

12.1 Ingreso de sugerencias



The screenshot shows a web browser at the URL ecotec.edu.ec/sugerencias/. The page header includes the Universidad Ecotec logo and navigation links: UNIVERSIDAD, ACADEMIA, ESTUDIANTES, VINCULACIÓN, INVESTIGACIÓN, PUBLICACIONES, ADMISIONES, and SUGERENCIAS. The main content area is titled 'Buzón de sugerencias' and features a sidebar with social media icons (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube) and a main form titled 'Envíanos tus consultas o sugerencias'. The form includes the text 'Nuestro equipo estará gustoso de responderte a la brevedad posible' and several input fields: 'Nombres y Apellidos *', 'No. de Cédula de Identidad *', 'Dirección de correo electrónico *', 'Número de celular*', 'Número de teléfono convencional*', 'Relación con ECOTEC' (with 'Estudiante' selected), and 'Facultad/Área/Empresa/Otro *'.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario