
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROCEDIMIENTO PARA MEDICIÓN DE LA  SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Código  GC-PR-009</b>	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/09/2019</b>	

## 1. OBJETIVO

Determinar los métodos para realizar el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente como parte del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano IDEXUD.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, e inicia desde la determinación de los criterios de medición de la satisfacción del cliente, hasta el análisis y la evaluación de los datos de la medición.

## 3. DEFINICIONES

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

**Encuesta:** Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

**Medición:** Proceso para determinar un valor.



**Muestra:** Porción extraída mediante métodos específicos que representan los resultados de una totalidad llamada población.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.



## 4. POLÍTICA DE OPERACIÓN

- ✓ Los responsables de tomar acciones derivadas del análisis de la satisfacción del cliente deberán dar seguimiento a dichas acciones hasta su conclusión.
- ✓ El instrumento de medición de la satisfacción del cliente debe aplicarse a cada uno de los clientes misionales o razón de ser del Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano - IDEXUD. Si la cantidad de los clientes se considera demasiado grande, se determinará una muestra representativa aplicando técnicas de muestreo, demostrando su validez teórica y conformidad para que la muestra se considere adecuada.



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROCEDIMIENTO PARA MEDICIÓN DE LA  SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Código  GC-PR-009</b>	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/09/2019</b>	

3	Recolectar la información	Proceso Gestión de Servicios  Proceso Gestión RSU	<b>GC-PR-009-FR-017</b> Encuesta de medición de satisfacción del cliente- Proyectos IDEXUD  <b>GC-PR-009-FR-018</b> Encuesta de medición de satisfacción del cliente- Educación continuada y formación para el trabajo y desarrollo humano
4	Organizar y analizar la información  Para la organización y el análisis de la información se estableció lo siguiente:  a) <u>Proyectos de Extensión- Servicios</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>El análisis de la encuesta se realizará por cada pregunta.</li> <li>Las preguntas cerradas tendrán un análisis de tipo cuantitativo y se graficarán de forma porcentual.</li> <li>Las preguntas abiertas tendrán un análisis de tipo cualitativo y se organizarán por afinidad.</li> </ul> b) <u>Educación continuada y formación para el trabajo y desarrollo humano</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>El análisis de la encuesta se realizará por cada pregunta.</li> <li>son preguntas cerradas de carácter cualitativo, que indicarán una tendencia, y se graficarán de forma porcentual.</li> </ul>	Proceso Gestión de Servicios  Proceso Gestión RSU	Informe de resultados
5	Informar resultados de la encuesta a la alta dirección	Proceso Gestión de Servicios  Proceso Gestión RSU	Informe de resultados

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROCEDIMIENTO PARA MEDICIÓN DE LA  SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Código  GC-PR-009</b>	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/09/2019</b>	

## 6. DOCUMENTOS APLICABLES

**GC-PR-009-FR-017** Encuesta de medición de satisfacción del cliente Proyectos IDEXUD

**GC-PR-009-FR-018** Encuesta de medición de satisfacción del cliente- \_Educación continuada y formación para el trabajo y desarrollo humano

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
01	20/06/2018	Emisión Inicial
02	05/10/2018	Cambio en la forma del documento, retirando del pie de página, el logo de certificación de la norma ISO 9001:2008.
03	30/09/2019	Se ajusta procedimiento incluyendo metodología e instrumento de medición para Educación continuada y formación para el trabajo y desarrollo humano

## 8. APROBACIÓN FINAL

	Proyectó	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Jaime Vega /Yiseth Hernández	Jaime Vega /Yiseth Hernández	Ing. Carlos Yezid Rozo
<b>Cargo</b>	Equipo de Calidad	Equipo de Calidad	Director IDEXUD
<b>Fecha</b>	30/09/2019	30/09/2019	30/09/2019