

INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE
ROLDANILLO, VALLE - INTEP



PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA
SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR
(ESTUDIANTES Y DOCENTES)

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO
MARZO, 2023



1. OBJETIVO

Este procedimiento describe la metodología para la medición de la satisfacción del cliente del Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP.

2. ALCANCE

Aplica a los Grupos de Valor (Estudiantes y Docentes) que reciben los servicios de los procesos misionales del Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle – INTEP.

3. DEFINICIONES

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

GRUPO DE VALOR. Son los públicos que se benefician del servicio que presta el INTEP.

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME. Para el Instituto de Educación Técnica Profesional los productos o servicios no conformes se entenderán como aquellos aspectos “que afectan la calidad del servicio”.

TRATAMIENTO A LAS SITUACIONES QUE AFECTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO. Son las acciones aplicadas para corregir y controlar las causas que originan el no cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en el Sistema Integrado de Gestión para la prestación del servicio.

REQUISITO. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

ACCIÓN DE MEJORA. Es una actividad que persigue aumentar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión. Acción Tomada para mejorar la satisfacción de los grupos de valor y superar sus expectativas.

QUEJA. Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los funcionarios de la Institución. La Queja se considera de impacto bajo.



RECLAMO. Expresión de la insatisfacción hecha a la organización debido a que el servicio ha sido prestado en forma deficiente. El reclamo se considera de impacto alto y genera una No Conformidad.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 45001.
- Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

5. GENERALIDADES.

Cada Proceso Misional (servicios) evalúa de manera independiente su desempeño; sin embargo, anualmente se aplica una encuesta general que mide los servicios prestados por el INTEP. Para cualquiera de los casos la metodología es igual.

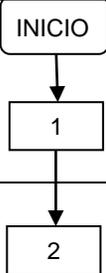
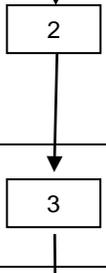
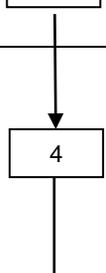
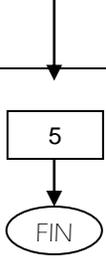
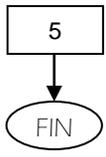
6. DESCRIPCIÓN GRÁFICA.

(Véase Diagrama de flujo).



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle-INTEP
**PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS VALOR
(ESTUDIANTES Y DOCENTES)**

Código: P03-PD-05
Fecha: 2023-03-21
Versión: 2
Página: 4 de 5

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTOS Y /O REGISTROS	
			CÓDIGO	PUNTO DE CONTROL
	Defina la muestra de la población a la cual le aplica la encuesta.	Líder del proceso estratégico Gestión de Comunicación y Mercadeo	P03-FT-16	Satisfacción de los grupos de valor (Estudiantes y Docentes)
	Aplice el instrumento de evaluación.	Líder del proceso estratégico Gestión de Comunicación y Mercadeo	P03-FT-16	Satisfacción de los grupos de valor (Estudiantes y Docentes)
	Organice y presente los resultados de la encuesta al Líder del Proceso de Comunicación y Mercadeo.	Web Master		Aplicación Web
	Analice y elabore un informe describiendo el comportamiento de las variables evaluadas y preséntelo a la Alta Dirección semestralmente (enero y julio).	Líder del proceso estratégico Gestión de Comunicación y Mercadeo		Informe
	Tome las acciones de mejora que surjan como resultado por las debilidades detectadas.	Rector		



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle-INTEP
**PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS VALOR
(ESTUDIANTES Y DOCENTES)**

Código: P03-PD-05
Fecha: 2023-03-21
Versión: 2
Página: 5 de 5

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Solicitó
1	2016-05-25	Se reemplazó la palabra cliente por grupo de valor. Se actualizó el nombre del documento. Se modificó el paso 3.	Líder del Proceso Gestión de Comunicación y Mercadeo

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado	Andrés Felipe Bermúdez Rojas	Líder del Proceso Gestión de Comunicación y Mercadeo		2023-03-13
Revisado	Adriana María Patiño Castañeda	Supernumeraria del SIG		2023-03-13
Aprobado	German Colonia Alcalde	Rector		2023-03-13