	Procedimiento de Calidad	P.E.AC-01 Edición 03
	Medición de la satisfacción del cliente	Página 1 de 3

1. Objetivo

Establecer los lineamientos que se aplican para determinar el nivel de satisfacción del cliente, de los servicios de formación profesional, asistencia técnica y certificación laboral, para definir acciones de mejora.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica para la medición de satisfacción del cliente (MSC) de la formación ocupacional (certificable), capacitación laboral (no certificable), asistencia técnica y certificación laboral, en todas las Unidades Operativas del Intecap.

3. Responsabilidad

Son responsables de la aplicación del procedimiento los Jefes de División Regional, Jefes de Unidades Operativas, Jefes Técnicos Pedagógicos, Departamento Técnico Pedagógico y Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

4. Definiciones

N/A

5. Descripción








5.1. Manejo de la información


- a. **Confidencialidad de la información:** El personal y proveedores de servicios que tienen acceso a la información deben velar por la objetividad y confidencialidad de la misma y en la ejecución de la medición.
- b. **Integridad de la información:** Para garantizar la integridad de la información respecto a ser significativa, útil para evitar sesgo y error, los Jefes de Unidades Operativas deben fomentar porque todos los servicios de la institución sean medidos. En cada evento medido se debe cubrir al menos al 50% de los clientes atendidos.
- c. **Accesibilidad:** En casos especiales, donde no se pueda realizar la medición de satisfacción del cliente por inconvenientes de competencia en el uso de medios tecnológicos o de conectividad, se realiza por medio impreso y con base a los resultados tomar las acciones de mejora correspondientes.

5.2. Medición de la satisfacción del cliente, realizado por ente externo

Siguiendo directrices de la alta dirección, el Departamento de Aseguramiento de la Calidad puede gestionar la MSC, por medio de una empresa contratada de acuerdo con los procedimientos institucionales establecidos.

5.3 Diagrama del proceso medición de la satisfacción del cliente

Actividad	Símbolo	Responsable	Documento Consultado	Documento Generado	DESCRIPCIÓN
					
1. Realizar la medición de satisfacción del cliente		DTP / DAC	5	1, 2, 3, 4, Datos digitales	<p>a) Para las carreras certificables, se libera la opción en el “Portal de participantes”, siete días antes de finalizar cada módulo o cada formación modular o diplomado; o de manera automatizada por medio de una aplicación, se realiza durante o al finalizar cada módulo.</p> <p>b) Para la capacitación laboral, se realiza por medios digitales, durante y/o al finalizar la formación.</p> <p>c) Para asistencia técnica, la realiza el DTP durante o al finalizar el servicio, utilizando el registro R.E.AC-08, o por medio electrónico. Para servicios mayores de 60 horas, se mide cada 60 horas; para servicios menores de 60 horas, se mide al finalizar.</p> <p>d) Para certificación laboral se realiza por medio electrónico durante o al finalizar el servicio. Encuestando a la persona certificada y/o contraparte. La realiza el DTP.</p>
2. Verificar los resultados de la MSC		JDR / JUO / JTP / DAC / DTP	1, 2, 3, 4, Datos digitales	7, 8, 9, 10, 11	Los resultados de la MSC se pueden obtener de: SITIO, aplicación informática, control interno digital o en informes recibidos por parte del DTP o DAC, en los casos que correspondan.
3. Implementar acciones de mejora		JDR / JUO / JTP / DAC / DTP	7, 8, 9, 10, 11, 12	Acciones de mejora realizadas / 6	Con base en la revisión de los resultados y observaciones de la MSC, se implementan acciones de mejora, evidenciando lo realizado.
4. Seguimiento a las acciones de mejora		JDR / JUO / JTP / DAC / DTP	Acciones de mejora realizadas / 6		Para asegurar la implementación de las acciones de mejora, las unidades deben realizar los seguimientos respectivos.
5. Presentar informes a Alta Dirección		DAC	6, 7, 8, 9, 10, 11		A requerimiento de la Alta Dirección, se presentan informes institucionales.
					

	Procedimiento de Calidad	P.E.AC-01 Edición 03
	Medición de la satisfacción del cliente	Página 3 de 3

Listado de información documentada del proceso

Id	Código	Nombre del documento
1	R.E.AC-02	Medición de la satisfacción del participante en capacitación
2	R.E.AC-08	Boleta para empresas o contrapartes atendidas con asistencia técnica
3	N/A	Satisfacción del cliente - certificación laboral (Contraparte)
4	N/A	Satisfacción del cliente - certificación laboral (Persona certificada)
5	R.O.DR-02	Programación Operativa Administrativa
6	R.M.AC-01	Acción correctiva
7	R.E.AC-03	Informe de la satisfacción del cliente en eventos de capacitación
8	R.E.AC-04	Resultados de la Medición de la Satisfacción del Cliente por Unidad Operativa
9	SITIO / Digital	Observaciones de la medición de satisfacción del cliente
10	Digital	Resultados de satisfacción del cliente de asistencia técnica
11	Digital	Resultados de satisfacción del cliente de certificación laboral
12	P.M.AC-01	Administración de no conformidades y acciones correctivas

Catálogo de abreviaturas utilizadas en los diagramas

No.	Abreviatura	Definición
1	JDR	Jefe de División Regional
2	JUO	Jefe de Unidad Operativa
3	JTP	Jefe Técnico Pedagógico
4	DTP	Departamento Técnico Pedagógico
5	DAC	Departamento de Aseguramiento de la Calidad

6. Control de cambios

Ed.	Sección documento	Cambios
03	Todo el documento	<ol style="list-style-type: none"> Se modificó la estructura del procedimiento, para dejar solo un diagrama de flujo general del proceso de medición. Se eliminó las capturas de pantalla del Portal del Participante con pasos para realizar la MSC es intuitivo. Se agregó la MSC de los tres servicios de la institución (Capacitación laboral y Certificación Laboral). Se especificó que existe medición de satisfacción del cliente por medio digital (por distintas opciones) y por medio impreso en casos especiales. Se resaltó que se deben tomar acciones por los resultados de la medición de satisfacción del cliente en especial las observaciones.

Aprobado por	Fecha	Firma
Subgerencia	30-10-2023	