

	Grupo Gestión de la Calidad	Página 1 de 5
	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Código: GC-P-007
		Versión: 05

1. OBJETIVO

Aplicar encuesta de evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios y analizar los resultados como una de las fuentes de información para la implementación de acciones de mejoramiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las dependencias que conforman los procesos del Sistema de Gestión Institucional.

3. RESPONSABLE

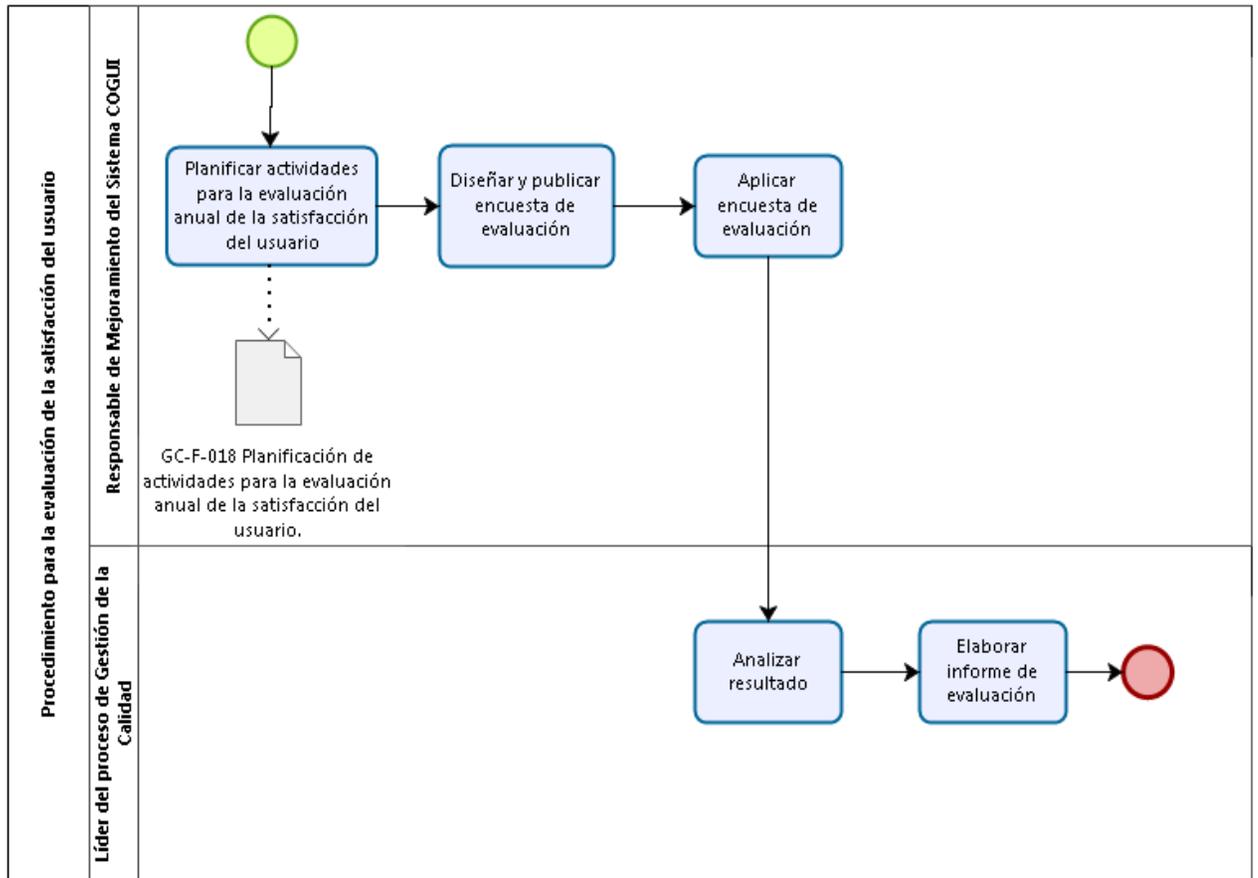
El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento es el líder del proceso de Gestión de la Calidad.

4. GENERALIDADES

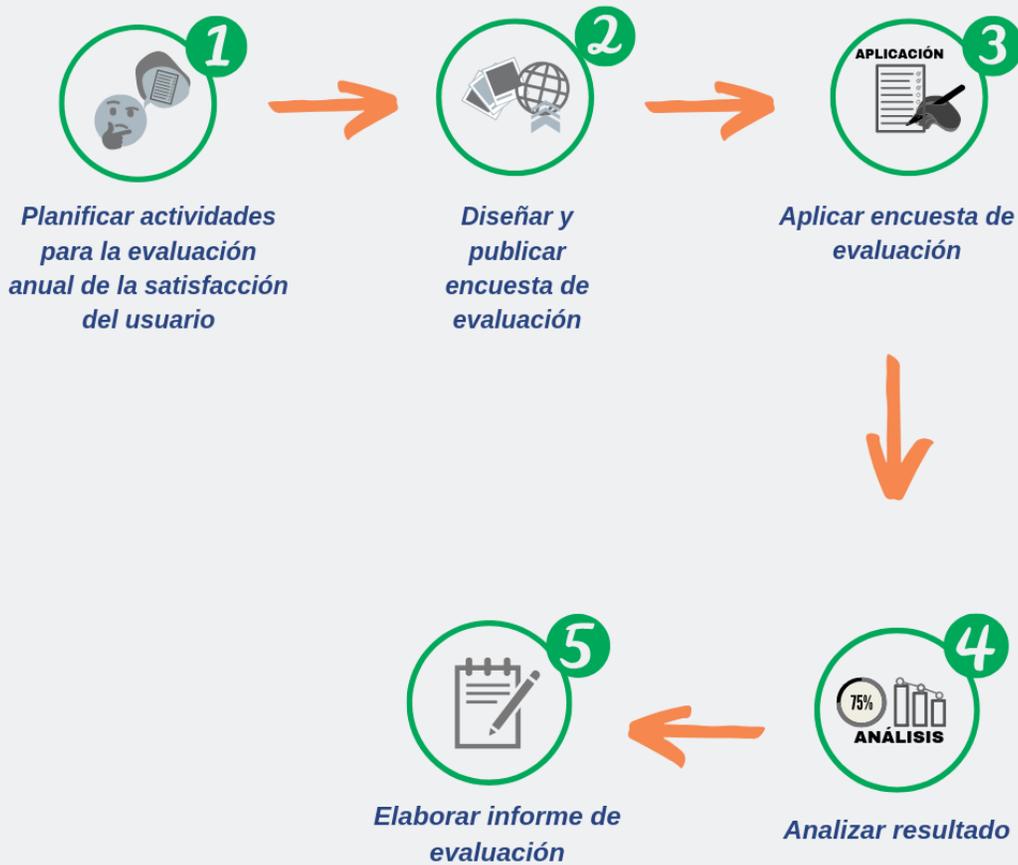
Este procedimiento propende evaluar la percepción de la satisfacción de los usuarios con base en la retroalimentación de los mismos a partir de los resultados de encuestas hechas anualmente a los usuarios del sistema Gestión de Institucional.

Los resultados de la ejecución del procedimiento se da cumplimiento a una de las estrategias de la directriz “Satisfacción de sus usuarios”, para el logro de los objetivos de calidad.

5. PROCEDIMIENTO



**PROCEDIMIENTO PARA LA
EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**



6. MARCO LEGAL

No aplica para este documento.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NTC-ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y vocabulario.
- Norma NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

8. REGISTROS

IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO		PROTECCION	Recuperación	Disposición
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
GC-F-018	Planificación de actividades para la evaluación anual de la satisfacción del usuario	Gestión de la Calidad / Impreso	2 años	Responsable de Mejoramiento del Sistema COGUI	Cronológico	Digitalización
No aplica	Encuesta	Gestión de la Calidad / Impreso y digital	2 años	Responsable de Mejoramiento del Sistema COGUI	Cronológico	Digitalización
No aplica	Informe de evaluación de la satisfacción de los usuarios	Gestión de la Calidad / Impreso y digital	2 años	Responsable de Mejoramiento del Sistema COGUI	Cronológico	Digitalización

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	15/08/2006	Todos los Ítems	En cada uno de los ítems se realizó el ajuste para dar cumplimiento a los requerimientos de los modelos MECI 1000:2005, NTCGP 1000:2004, NTC ISO 9001:2000 y su articulación con el Sistema de Gestión Integral de la Calidad - "COGUI"
02	24/02/2009	Pie de pagina	Se modificaron los responsables en la construcción del documento.
03	20/08/2009	Título	Se cambió el nombre de evaluación de satisfacción del cliente por evaluación de la satisfacción del usuario.
		4. Generalidades	Se precisó la redacción.
		5. Descripción	Debido a la aplicación de la encuesta a través del portal COGUI se ajusta la descripción y responsables de las actividades 02, 03 y 04.

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
04	13/03/2015	Encabezado	Se elimina "UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD – "COGUI", se agrega el nombre del proceso al cual pertenece el documento. Se modifica el código del proceso.
		Pie de página	Se cambia el responsable de la aprobación, teniendo en cuenta lo establecido en la Tabla N°1 Responsables de la aprobación de los documentos del Sistema de Gestión Integral.
		2. Alcance	Se elimina el nombre de la actividad inicial y final del procedimiento.
		5. Descripción	Se modifican los pasos del 01, 02, y 04, ajustando el texto de la descripción y el código de los formatos.
		7. Documentos de Referencia	Se actualiza la versión de las Normas ISO 9000 e ISO 9001.
		8. Registros	Se modifica el código de los formatos asociados.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p><i>Yineth Pérez Torres</i> <i>Responsable Mejora Continua COGUI+</i> <i>Grupo Gestión de la Calidad</i> 12/04/2019</p>	<p><i>Eira Rosario Madera Reyes</i> <i>Asesora de Calidad Sistemas de Gestión</i> <i>Oficina Asesora de Planeación</i> <i>Grupo de Gestión de la calidad</i> 22/04/2019</p>	<p><i>Eira Rosario Madera Reyes</i> <i>Asesora de Calidad Sistemas de Gestión</i> <i>Oficina Asesora de Planeación</i> <i>Grupo de Gestión de la calidad</i> 22/04/2019</p>