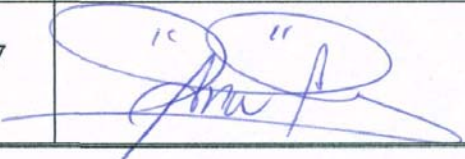

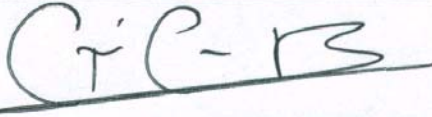

 Instituto Técnico de Capacitación y Productividad	Procedimiento de Calidad	P.M.AC-01 Edición 05
	Medición de la Satisfacción del Cliente	1 de 13


PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
<p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">Medición de la Satisfacción del Cliente</p> <p style="font-size: 1.1em; font-weight: bold; text-decoration: underline;">Edición 05</p>

Elaborado por:	Fecha	Firma
Consultor II Depto. Aseguramiento de la Calidad, Coordinador de la Comisión de trabajo nombrada por la Alta Dirección el 03/11/2006	12/03/2007	
Revisado por:	Fecha	Firma
Jefe del Departamento de Aseguramiento de la Calidad	14/03/2007	
Aprobado por:	Fecha	Firma
Representante de la Dirección	16/03/2007	

	Procedimiento de Calidad	P.M.AC-01 Edición 05
	Medición de la Satisfacción del Cliente	2 de 13

INDICE

OBJETIVO	3
ALCANCE.....	3
ABREVIATURAS	3
RESPONSABILIDAD	3
DEFINICIONES	3
DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	4
DESCRIPCIÓN	5
Diagrama de Proceso.....	9
LISTADO DE ANEXOS.....	13

	Procedimiento de Calidad	P.M.AC-01 Edición 05
	Medición de la Satisfacción del Cliente	3 de 13

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos básicos que se aplican en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, -INTECAP-, para determinar el grado de satisfacción del cliente, con relación a los servicios de Capacitación y Asistencia Técnica.

2. ALCANCE

Aplica para la **programación, coordinación, realización, análisis y control** de las acciones ejecutadas para determinar y mejorar el grado de satisfacción de los clientes atendidos con los servicios de Capacitación y Asistencia Técnica.

3. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DEFINICIÓN
/	O
JSDSC	Jefatura del Departamento de Servicios Directos al Cliente
JAC	Jefatura del Departamento de Aseguramiento de Calidad
JCC	Jefe Centro de Capacitación
JDTP	Jefatura Departamento Técnico Pedagógico
DTP	Departamento Técnico Pedagógico
UO	<u>Unidad Operativa</u>

4. RESPONSABILIDAD

Son responsables de aplicar este procedimiento: Los consultores del Departamento de Aseguramiento de la Calidad. En las Divisiones Regionales: los Delegados Departamentales, Consultores en Formación I y II, Jefes de Departamento de Servicios Directos al Cliente, Jefes de Departamento Técnico Pedagógico, y todo ejecutor o personal designado, del proceso de medición de la satisfacción del cliente.-


Son responsables de velar por el cumplimiento del presente procedimiento y de la ejecución de acciones correctivas derivadas, los Jefes de División Regional y el Jefe del Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

5. DEFINICIONES

Acción Móvil: Modalidad de formación profesional que lleva la capacitación a los trabajadores, en forma intensiva y sistemática, al lugar más próximo a su trabajo o residencia.

Asistencia Técnica: Es el servicio que brinda el INTECAP a los clientes con interés de solucionar uno o más problemas que afecten el desarrollo de sus organizaciones en las áreas gerenciales, administrativas y/o tecnológicas; o que tenga interés en iniciar una unidad productiva.

Capacitación: Es el proceso de enseñanza-aprendizaje que le permite a una persona adquirir conocimientos y desarrollar habilidades y destrezas en una ocupación, actividad o puesto de trabajo determinado.

	Procedimiento de Calidad	P.M.AC-01 Edición 05
	Medición de la Satisfacción del Cliente	4 de 13

Cliente: Es el consumidor o usuario final, el beneficiario de los servicios. El cliente es el que recibe el producto o servicio de capacitación y Asistencia Técnica.

Contraparte: Empresa, organización, o institución que solicita los servicios del INTECAP.


Evento: Toda actividad de capacitación o formación profesional planificada con el propósito de desarrollar o complementar en el participante, las competencias laborales necesarias, para el cumplimiento de las funciones asignadas. Su fin principal es proporcionar al país y al sector laboral: Mano de obra competente, para el beneficio nacional e individual.

Satisfacción del cliente: Cumplimiento de los requerimientos explícitos del cliente en eventos de Capacitación y Asistencia Técnica, plasmados en el documento: **(R.S.DR-012) Factibilización de Eventos**, cuando aplique.

Personal Designado: Es el recurso humano, que cuenta con la competencia necesaria, que se emplea para ejecutar un proceso (en este caso: Medición de la Satisfacción del Cliente), que no corresponde a las funciones de su puesto.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del documento
P.G.AC-05	Administración de Acciones Correctivas
R.M.AC-001	Informe de Satisfacción del Cliente en Capacitación
R.M.AC-004	Boleta para Empresas o Contrapartes Atendidas con Eventos de Asistencia Técnica
R.M.AC-007	Boleta para el Participante de Eventos de Capacitación
R.M.AC-009	Acciones Correctivas
R.M.AC-011	Resultados de la Medición de la Satisfacción del Cliente
R.S.DR-002	Programación Operativa Administrativa
R.S.DR-012	Factibilización de Eventos de Capacitación y Asistencia Técnica
U.M.AC-02	Recomendaciones para la Tabulación y Análisis de Información
P.G.AC-04	Control del Servicio no Conforme

	Procedimiento de Calidad	P.M.AC-01 Edición 05
	Medición de la Satisfacción del Cliente	5 de 13

7. DESCRIPCIÓN

7.1 Clasificación de los Clientes

Para establecer el nivel de satisfacción del cliente en relación a los servicios de capacitación y asistencia técnica brindados por el INTECAP y realizar las acciones correctivas necesarias, para mejorar los servicios, se han clasificado los clientes como:

- a) **Participantes:** Son personas atendidas con eventos de capacitación en Centros del INTECAP y acciones móviles,
- b) **Empresarios:** Son personas atendidas con eventos de capacitación y Asistencia Técnica.

Para obtener la percepción de ambos tipos de clientes la medición se hace por tipo de eventos o productos que se atienden.

7.2 Ejecutores del Procedimiento


El procedimiento de **(P.M.AC-01) Medición de la Satisfacción del Cliente**, es ejecutado por :

- a) El Departamento de Aseguramiento de la Calidad, con apoyo de personal de unidades administrativas del INTECAP o personal contratado para dicha actividad, en el caso de eventos Certificables en Centros del INTECAP y móviles.
- b) Los Departamentos Técnicos Pedagógicos de las Divisiones Regionales. En el caso de Asistencias Técnicas mayores de 60 hrs.
- c) Los Departamentos de Servicios Directos al Cliente, en el caso de Asistencias Técnicas hasta de 60 hrs.
- d) Empresas o personas externas contratadas por el INTECAP. En estos casos, la Gerencia a través del Departamento de Aseguramiento de la Calidad establece los términos de referencia correspondientes y es responsable de coordinar las actividades

7.3 Cobertura y Frecuencia de la Medición de la Satisfacción del Cliente por tipo de producto.

7.3.1 Asistencia Técnica:

- a) Asistencias Técnicas de hasta 60 hrs. Se hace la medición a todos los empresarios atendidos, al finalizar el evento, al menos 5 días hábiles después de haber presentado el informe técnico al empresario.
- b) Asistencias Técnicas de más de 60 hrs. Se hace la medición, al finalizar la Asistencia Técnica, al menos 5 días hábiles después de haber presentado el

 Instituto Técnico de Capacitación y Productividad	Procedimiento de Calidad	P.M.AC-01 Edición 05
	Medición de la Satisfacción del Cliente	6 de 13

informe técnico al empresario, a una muestra representativa de todas las Asistencias Técnicas realizadas por cada unidad operativa, quedando a criterio de dichas unidades realizar mediciones intermedias en aquellas Asistencias Técnicas de mas de 3 meses calendario, cuyos resultados serán considerados estrictamente para uso interno.

7.3.2 Capacitación:

a) Eventos Certificables en Centros de Capacitación y Móviles

Se hace medición de la satisfacción del cliente, al menos dos veces en un año, a un mínimo del 30% del total de eventos que estén en desarrollo, durante las fechas programadas para la medición.

Los resultados por evento son válidos si responden a la encuesta al menos el 80% de las personas activas en el evento.

Los Jefes de Unidad Operativa ó Jefes de División Regional, cuando sea de utilidad, pueden decidir la realización de mediciones de la satisfacción del cliente adicionales a las que aquí se mencionan, conservando los resultados obtenidos, solamente para uso de la Unidad Operativa ó División Regional que ordenó la medición.

7.4 Actividades de Medición de la Satisfacción del Cliente:

7.4.1 Medición de la Satisfacción del Cliente Ejecutada por un Ente Externo


Siguiendo las indicaciones dadas por la Gerencia, el Departamento de Aseguramiento de la Calidad establece los términos de referencia, y realiza los trámites para la contratación de la empresa , de acuerdo al procedimiento **(P.S.DA-01) Adquisición de Bienes y Servicios**.

7.4.2 Medición de la Satisfacción del Cliente Ejecutada por el Departamento Aseguramiento de la Calidad o Divisiones Regionales

7.4.3 Recolección de Datos:

Para la recolección de datos en eventos de capacitación certificables en Centros del INTECAP y móviles, se utiliza el instrumento: **(R.M.AC-007) Boleta para el Participante de Eventos de Capacitación** , el cual debe ser aplicado en el lugar de realización del evento.

El instrumento **(R.M.AC-004) Boleta para Empresas o Contrapartes Atendidas con Eventos de Asistencia Técnica** se aplica a los empresarios atendidos con eventos de asistencia técnica de acuerdo a lo indicado en el inciso 7.3.1 y puede ser aplicado a través de visita a las empresas atendidas, vía teléfono, correo electrónico o fax, de acuerdo a la disponibilidad de comunicación en cada División Regional,

	Procedimiento de Calidad	P.M.AC-01 Edición 05
	Medición de la Satisfacción del Cliente	7 de 13

7.4.4 Confidencialidad de la Información:

Son responsables de velar por la objetividad y confidencialidad de la información consignada en los formatos de recolección de datos, los Jefes de Unidades Operativas, y Jefes de División Regional cuando las mismas Divisiones Regionales ejecuten el procedimiento y el Jefe del Departamento de Aseguramiento de la Calidad cuando sea ese departamento quien ejecute el procedimiento.

7.4.5 Tabulación de la Información:


La tabulación de la información se realiza de forma electrónica, o manual siguiendo las indicaciones del documento **(U.M.AC-02) Recomendaciones para la Tabulación y Análisis de Información.**

7.4.6 Análisis de la Información y Elaboración de Informes

Los responsables de hacer la medición, anotan los resultados obtenidos, en el documento **(R.M.AC-001) Informe de Satisfacción del Cliente en Eventos de Capacitación** , y *al dorso de la boleta (R.M.AC-004) Boleta para Empresas o Contrapartes Atendidas con Eventos de Asistencia Técnica respectivamente.*

Se analizan los resultados y se califica el evento con base a lo establecido en el documento **(U.M.AC-02) Recomendaciones para la Tabulación y Análisis de Información.**

Con base en la calificación obtenida y las observaciones proporcionadas por los clientes, se plantean las Correcciones, Acciones Correctivas o sugerencias de mejora necesarias, se documentan a través del **(R.M.AC-009) Acciones Correctivas**, estableciendo los responsables de ejecución y el plazo de implantación de las mismas, según el procedimiento **(P.G.AC-05) Administración de Acciones Correctivas.**

	Procedimiento de Calidad	P.M.AC-01 Edición 05
	Medición de la Satisfacción del Cliente	8 de 13

7.4.7 Presentación de Resultados

Cuando las Unidades Operativas (Departamentos de Servicios Directos al Cliente y Centros de Capacitación) ejecuten el procedimiento, los informes completos por eventos son presentados al Jefe de Unidad Operativa, quien consolida la información en el registro **(R.M.AC-011) Resultados de la Medición de la Satisfacción del Cliente**, y la envía al Jefe del Departamento Técnico Pedagógico, quien a su vez la consolida en el mismo registro y con autorización del Jefe de la División Regional, lo envía al Jefe del Departamento Aseguramiento de la Calidad.

Cuando los Departamentos Técnicos Pedagógicos ejecuten el procedimiento, los informes completos por eventos son presentados a los Jefes de Unidades Operativas, para que planteen las acciones correctivas que sean necesarias. Los consolidados de la información en el registro **(R.M.AC-011) Resultados de la Medición de la Satisfacción del Cliente**, con autorización del Jefe de División Regional, son enviados al Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

El Jefe del Departamento Aseguramiento de la Calidad, hace un consolidado de todas las regiones e informa a la Gerencia del INTECAP los resultados obtenidos, a través del registro **(R.M.AC-011) Resultados de la Medición de la Satisfacción del Cliente**.

Cuando el Departamento de Aseguramiento de la Calidad o un ente externo al INTECAP ejecuten el proceso, los informes completos y consolidados son presentados a los Jefes de División Regional para que comuniquen los resultados a los Jefes de Unidades Operativas y se planteen las acciones correctivas que sean necesarias, según el procedimiento (P.G.AC-05) Administración de Acciones Correctivas y a la Gerencia del INTECAP para su conocimiento.


La presentación de resultados se hace de acuerdo a la programación de fechas establecida por el Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

7.5 Medición de la Satisfacción del Cliente en Asistencias Técnicas de Mas de 60 Hrs.

Responsable	Personal Designado DTP	JSDC* / Delegado Departamental /JCC	JDTP	JDR	Documento Consultado **	Documento Generado **
Inicio						
1. Analizar Programación Operativa Administrativa					3	
2. Realizar muestreo						
3. <u>Seleccionar eventos a medir</u>						
4. <u>Aplicar Boleta para empresas (al menos 5 días hábiles después de presentado el informe técnico)</u>						4
5. Realizar correcciones inmediatas si las hubiera					4	
6. <u>Tabular, Analizar, Interpretar Resultados y elaborar informes por evento y unidad operativa</u>					5	4,6
7. ¿Se aprueba informes?					4,6	
8. <u>Enviar informes a Jefaturas Unidades operativas</u>						
9. <u>Analizar informe y Solicitar Acciones Correctivas por No conformidades encontradas</u>					8	9
10. <u>Implementar acciones correctivas Por NC encontradas</u>					4,6,7,8	9
11. <u>Consolidar Información y enviar a JDR y JAC</u>						6
1						

** Ver referencias en página 13

* Las Divisiones Regionales que no tienen JSDC estas acciones las realiza el Consultor en Formación.

	Procedimiento de Calidad	P.M.AC-01 Edición 05
	Medición de la Satisfacción del Cliente	10 de 13

Responsable	Personal Designado	JSDC* / Delegado Departamental /JCC	JDTP	JDR	Documento Consultado **	Documento Generado **
1						
12. Dar seguimiento y cierre a las acciones correctivas		<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div>	4,7,8,9	
Final						

**Ver referencias en páginas 13


* Las Divisiones Regionales que no tienen JDSDC estas acciones las realiza el Consultor en Formación.

7.5.1 Medición de la Satisfacción del Cliente en Asistencias Técnicas Hasta de 60 hrs.

Responsable	Personal Designado UO	JDSDC* / JCC	Delegado Departamental	JDTP	JDR	Documento Consultado **	Documento Generado **
INICIO							
1. Analizar Programación Operativa Administrativa	[]					3	
2. Determinar eventos a evaluar en el mes	[]	[]	[]			3	
3. Aplicar Boleta para empresas (al menos 5 días hábiles después de presentado el informe técnico)	[]						4
4. Realizar correcciones inmediatas si las hubiera	[]	[]	[]				4
5. Tabular, Analizar, Interpretar Resultados y elaborar informe	[]					4	4
6. ¿Se aprueba informes?	[]					4	
7. Analizar informe y Solicitar Acciones Correctivas por No conformidades encontradas		[]				4,7,8	9
8. Plantear y coordinar implementación de acciones correctivas Por NC encontradas		[]	[]			4,7,8	9
9. Consolidar Información y enviar a JDTP	[]	[]	[]			4	6
10. Consolidar Información y Enviar a JDR y JAC				[]			6
11. Dar seguimiento y cierre a las acciones correctivas		[]	[]	[]	[]	4,9,7,8	
Final							

** Ver referencias en página 13

* Las Divisiones Regionales que no tienen JDSDC estas acciones las realiza el Consultor en Formación.


 Instituto Técnico de Capacitación y Productividad	Procedimiento de Calidad	P.M.AC-01 Edición 05
	Medición de la Satisfacción del Cliente	12 de 13

7.6 Medición de la Satisfacción del Cliente en Eventos de Capacitación Certificables en Centros del INTECAP y móviles ejecutada por Aseguramiento de la Calidad

Responsable	Personal Designado	JDSC*/ Delegado Departamental/ JCC	JAC	JDTP	JDR	DOCUMENTO CONSULTADO **	DOCUMENTO GENERADO **
INICIO							
1. Analizar Programación Operativa Administrativa y <u>determinar cantidad de eventos en ejecución</u>	□					3	
2. Determinar cantidad de eventos a evaluar (<u>muestra según tipo de producto</u>)	□					3	
3. Aplicar boleta para participantes	□						2
4. Realizar correcciones inmediatas si las hubiera	□ ↔ □ ↔ □						
5. Tabular, analizar e Interpretar Resultados y elaborar informes	□					2,5	1,6
6. Se aprueban los informes						1,6	
7. <u>Enviar informes a unidades operativas (JDR)</u>						1,6	
8. Analizar informe y solicitar acciones correctivas por NC encontradas						1,6,7,8	9
9. Implementar acciones correctivas por no conformidades encontradas	□ ↔ □					1,6,9,7,8	
10. Dar seguimiento y cierre a las acciones correctivas planteadas						7,8,9	
11. Integrar resultados por región y enviar a Alta Dirección							6
Final							

** Ver referencias en página 13

* Las Divisiones Regionales que no tienen JDSDC estas acciones las realiza el Consultor en Formación.

 Instituto Técnico de Capacitación y Productividad	Procedimiento de Calidad	P.M.AC-01 <u>Edición 05</u>
	Medición de la Satisfacción del Cliente	13 de 13

Documento 1 :	R.M.AC-001 Informe de Satisfacción del Cliente en Capacitación
Documento 2 :	R.M.AC-007 Boleta para el Participante de Eventos de Capacitación
Documento 3:	R.S.DR-002 Programación Operativa Administrativa
Documento 4:	R.M.AC-004 Boleta para Empresas o Contrapartes Atendidas con Asistencias Técnicas
Documento 5 :	U.M.AC-02 Recomendaciones para la tabulación y análisis de información
Documento 6:	R.M.AC-011 Resultados de la Medición de la Satisfacción del Cliente
Documento 7:	P.G.AC-04 Control del Servicio No Conforme
Documento 8:	P.G.AC-05 Administración de Acciones Correctivas
Documento 9	R.M.AC-009 Acciones Correctivas

ANEXOS

R.M.AC-004	Boleta para Empresas o Contrapartes Atendidas con Eventos de Asistencia Técnica
R.M.AC-007	Boleta para el Participante de Eventos de Capacitación
R.M.AC-001	Informe de Satisfacción del Cliente en Capacitación
R.M.AC-011	Resultados de la Medición de la Satisfacción del Cliente
U.M.AC-002	Recomendaciones para la Tabulación y Análisis de Información.