

 ITLA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS <i>Las Americas Institute of Technology</i>	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS Departamento de Calidad en la Gestión		
	Procedimiento para la Gestión de la Satisfacción a los Procesos y Sistemas Informáticos		
Código documental: PR-GC-06	Versión: 14	Fecha de actualización: 16-Feb-2024	Tipo de proceso: Monitoreo, Análisis y Mejora
Preparado por:  Encargado/a de Calidad en la Gestión	Revisado por:  Director/a de Planificación y Desarrollo	Aprobado por:  Rector/a	

1. Objetivo del procedimiento:

Definir las diferentes mediciones y monitoreos realizados a los procesos misionales y de apoyo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y los sistemas informáticos utilizados por los clientes internos y externos, a fin de lograr la satisfacción de éstos y la mejora continua, en cumplimiento con la norma ISO 9001:2015, NOBACI, NORTIC y otro Control Interno establecido y determinado por entidades externas oficiales.

2. Alcance:

Aplica a todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del ITLA. Inicia desde la planificación de las encuestas hasta la generación del Informe de Revisión por la Dirección.

3. Documentos de Referencia:

1. Norma ISO 9001:2015
2. Procedimiento de Auditorías Internas
3. Carta Compromiso al Ciudadano
4. NOBACI
5. NORTIC A5

4. Definiciones:

1. **Sistema de Gestión Académica:** Es un sistema diseñado para gestionar todos los procesos de cualquier entidad educativa, sirve de apoyo a la ejecución de estos, haciendo posible ofrecer servicios de manera más eficiente y con mayor calidad.
2. **Educación Superior:** Es la formación de técnicos en un lapso de 2 años (Titulación de Tecnólogos), por medio de programas innovadores y altamente especializados.

3. **Educación Continua:** Son cursos, talleres y diplomados que se caracterizan por tener una duración no mayor a seis meses.
 4. **Extensión:** Son programas que ofrece el ITLA de capacitar de manera gratuita o remunerada en proyectos temporales o programas permanentes, cursos de alfabetización digital, infraestructura y acceso.
 5. **Encuesta Analítica:** Estudio realizado para analizar un escenario y encontrar una posible solución. El objetivo de las encuestas analíticas no es documentar un problema sino explicar y describirlo para poder encontrar la mejor solución.
 6. **NORTIC:** Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación.
 7. **Normas Básicas de Control Interno de la Contraloría General de la República:** Constituyen el marco de referencia mínimo obligatorio en materia de control interno, para que el sector público prepare los procedimientos y reglamentos específicos del funcionamiento de sus SAC (Sistema de Administración y Control). Igualmente, toda norma, disposición interna o procedimiento administrativo que establezca el sector público, deberá estar en concordancia con estas normas.
- 5. Políticas del Procedimiento:**
1. El/la Analista de Calidad debe realizar las encuestas analíticas de satisfacción a los/as estudiantes respecto al servicio educativo brindado cada cuatrimestre para educación superior, cada trimestre para educación permanente y las extensiones.
 2. El/la Analista de Calidad debe realizar las encuestas analíticas de satisfacción a los/as estudiantes en la primera semana del último mes del período académico.
 3. Las encuestas analíticas de satisfacción a los/as estudiantes debe estar compuesta por: Evaluación de Servicios Académicos y la evaluación de Docentes.
 4. Las encuestas analíticas de Evaluación de los Servicios Académicos deben medir la satisfacción de los usuarios sobre los servicios utilizados y el entorno que lo rodea; y la Evaluación de Docentes debe medir el progreso desde que comienza una clase hasta su publicación de calificación final.
 5. En Educación Superior, para los servicios académicos y la satisfacción de la docencia debe ser evaluado por el total de la población estudiantil de ese período a través del Sistema de Gestión Académica (SIGEI).

6. El/la Analista de Calidad debe realizar semestralmente (2 veces al año) la Encuesta Analítica de Satisfacción de los Sistemas Informáticos. La evaluación comprende el uso del Site de Calidad (Repositorio de Documentos Controlados), el Sistema de Tickets GLPI y SIGEI Académico.
7. El/la Analista de Calidad debe realizar las encuestas analíticas en Educación Permanente, y Programas de Extensión. Para la evaluación de los servicios académicos y la satisfacción de la docencia se realiza tomando una muestra de la población estudiantil correspondiente a ese periodo que se calculará haciendo uso de la fórmula para población finita con un nivel de confiabilidad de un 95% y un margen de error de un 5%.
8. El/la Analista de Calidad debe realizar las encuestas analíticas a Clientes Corporativos trimestralmente.
9. El/la Analista de Calidad debe realizar la medición de la satisfacción ciudadana se verifica la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios públicos, con miras a contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación en las instituciones. Esta encuesta se realiza anual.

6. Descripción del Procedimiento

6.1.A. Encuesta Analítica de Educación Superior:

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	PLANIFICACIÓN DE LAS EVALUACIONES Planifica la encuesta para realizarse en la primera semana del último mes del periodo en curso.	Encargado/a de Calidad en la Gestión	Calendario Académico
2	EJECUCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS EVALUACIONES a) Para las encuestas de Evaluación Docente configura la encuesta en la plataforma ORBI y la habilita a cada Centro de Excelencia. b) Para las encuestas de Servicios Académicos se configura la encuesta en la plataforma ORBI de manera que el estudiante llene solo una encuesta por cuatrimestre.	Analista de Calidad en la Gestión	Encuesta de Satisfacción Docente Encuesta de Servicios Académicos

<p>3</p>	<p>ANÁLISIS Y MEJORA</p> <p>Tabula y genera las estadísticas pertinentes para enviarla a los diferentes responsables de proceso y/o también presenta los resultados en la reunión de staff.</p> <p>Evalúa las oportunidades y define planes de acción para aquellos resultados que están por debajo de los objetivos establecidos cuando aplica se genera una Acción Correctiva mediante el Formulario de Acciones Correctivas.</p>	<p>Analista de Calidad en la Gestión</p>	<p>Informe de Resultados</p> <p>Formulario de Acciones Correctivas</p>
<p>4</p>	<p>SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS</p> <p>Informa a la alta dirección el seguimiento de los resultados de la encuesta en la reunión de revisión por la dirección.</p>	<p>Encargado/a de Calidad en la Gestión</p>	<p>Informe de Revisión por la Dirección</p>

6.1.B. Encuesta Analítica a Educación Continua y Extensiones:

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
<p>1</p>	<p>PLANIFICACIÓN DE LAS EVALUACIONES</p> <p>a) Solicita a un representante del Departamento de Educación Continua y de Extensiones, la cantidad de estudiantes inscritos por materia, para fines de establecer un muestreo.</p> <p>b) En base a la población total se establece una muestra tomando en cuenta la tasa de respuesta.</p>	<p>Analista de Calidad en la Gestión</p> <p>Encargado/a de Educación Continua y Encargado/a Extensiones</p>	<p>Correo Electrónico</p>

<p>2</p>	<p>EJECUCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS EVALUACIONES</p> <p>a) En Educación Continua: cuelga en la plataforma virtual la encuesta de Satisfacción Docente y de Servicios Académicos a los estudiantes, según la muestra previamente establecida.</p> <p>b) Para Extensiones: cuelga en la plataforma virtual la encuesta de Satisfacción Docente y de Servicios Académicos a los estudiantes, según la muestra previamente establecida.</p>	<p>Encargado/a de Educación Continua y Encargado/a de Extensiones</p>	<p>Encuesta de Satisfacción Docente</p> <p>Encuesta de Servicios Académicos</p>
<p>3</p>	<p>ANÁLISIS Y MEJORA</p> <p>Tabula y genera las estadísticas pertinentes para enviarla a los diferentes responsables de proceso y/o también presenta los resultados en la reunión de staff.</p> <p>Evalúa las oportunidades y define planes de acción para aquellos resultados que están por debajo de los objetivos establecidos cuando aplica se genera una Acción Correctiva mediante el Formulario de Acciones Correctivas (FO-GC-11).</p>	<p>Analista de Calidad en la Gestión</p>	<p>Informe de Resultados</p> <p>Formulario de Acciones Correctivas</p>
<p>4</p>	<p>SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS</p> <p>Informa a la alta dirección el seguimiento de los resultados de la encuesta en la reunión de revisión por la dirección.</p>	<p>Encargado/a de Calidad en la Gestión</p>	<p>Informe de Revisión por la Dirección</p>

6.1.C. Encuesta Analítica a los Sistemas Informáticos Internos:

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	<p>PLANIFICACIÓN DE LA ENCUESTA</p> <p>Solicita al Analista de RRHH y/o TI la cantidad de servidores, para fines de establecer un muestreo.</p> <p>En base a la población total se establece una muestra tomando en cuenta la tasa de respuesta.</p>	Analista de Calidad en la Gestión	Correo Electrónico
2	<p>REMISIÓN DE ENCUESTA ANALÍTICA</p> <p>Envía el enlace de la encuesta analítica digital vía correo electrónico a los diferentes servidores.</p>	Encargado/a de Comunicaciones	Enlace a Encuesta Analítica de Satisfacción al Cliente Interno
3	<p>MONITOREO REALIZACIÓN DE ENCUESTA</p> <p>Revisa el avance en la plataforma para ver la cantidad de encuestas completadas de acuerdo con la muestra establecida.</p>	Analista de Calidad en la Gestión / Analista TIC	Plataforma de Encuestas
4	<p>ANÁLISIS Y MEJORA</p> <p>Tabula y genera las estadísticas pertinentes para enviarla a los diferentes responsables de proceso y/o también presenta los resultados en la reunión de staff.</p> <p>Evalúa las oportunidades y define planes de acción para aquellos resultados que están por debajo de los objetivos establecidos cuando aplica se genera una Acción Correctiva mediante el Formulario de Acciones Correctivas (FO-GC-11).</p>	Analista de Calidad en la Gestión	Informe de Resultados Formulario de Acciones Correctivas

5	SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS		
	Informa a la alta dirección el seguimiento de los resultados de la encuesta en la reunión de revisión por la dirección.	Encargado/a de Calidad en la Gestión	Informe de Revisión por la Dirección

6.1.D. Encuesta Analítica de Satisfacción Ciudadana:

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	<p>PLANIFICACIÓN DE LA ENCUESTA</p> <p>a) Realiza ficha técnica con datos de los servicios del ITLA basado en el año anterior para obtener la muestra exacta de cada servicio brindado.</p> <p>La muestra se realiza para los servicios virtuales y presenciales. Estos servicios son:</p> <p>Virtual: admisión, registro, educación permanente, programas de extensión y caja.</p> <p>Presencial: Caja</p> <p>b) Envía programación de encuesta de satisfacción ciudadana y ficha técnica al MAP para su validación.</p>	Analista de Calidad en la Gestión	Ficha Técnica/ Programación de Encuesta
2	<p>PREPARACIÓN DE ENCUESTA</p> <p>Elabora la encuesta basada en el Modelo SERVQUAL.</p> <p>Este modelo se realiza mediante las metodologías: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>		Encuesta de Satisfacción Ciudadana

3	<p>EJECUCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS EVALUACIONES</p> <p>Envía la encuesta de Satisfacción mediante correo electrónico a los estudiantes, según la muestra previamente establecida en la ficha técnica.</p>	Analista de Calidad en la Gestión	Encuesta de Satisfacción Ciudadana
4	<p>ANÁLISIS Y MEJORA</p> <p>Tabula y genera las estadísticas pertinentes para realizar el informe para enviarla a los diferentes responsables de proceso, al MAP y/o también presenta los resultados en la reunión de staff.</p> <p>Evalúa las oportunidades y define planes de acción para aquellos resultados que están por debajo de los objetivos establecidos.</p>		Informe de Satisfacción Ciudadana.
5	<p>SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS</p> <p>Informa a la alta dirección el seguimiento de los resultados de la encuesta en la reunión de revisión por la dirección.</p>	Encargado/a de Calidad en la Gestión	Informe de Revisión por la Dirección
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

7. Descripción de registros:

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo de retención	Disposición
n/a	Reporte de Resultados de Encuestas de Satisfacción Docente	Gestión de Calidad	Por fecha	Permanente	Digital
n/a	Reporte de Resultados de Encuestas sobre Servicios Académicos	Gestión de Calidad	Por fecha	Permanente	Digital
n/a	Reporte de Resultados de Encuestas de Clientes Corporativos	Gestión de Calidad	Por fecha	Permanente	Digital

n/a	Reporte de Resultados de Encuesta de Extensión	Gestión de Calidad	Por fecha	Permanente	Digital
n/a	Reporte de resultados de Encuesta de Satisfacción ciudadana	Gestión de Calidad	Por fecha	Permanente	Digital
n/a	Reporte de resultados de Encuesta de Satisfacción Servicios Informáticos	Gestión de Calidad	Por fecha	Permanente	Digital

8. Anexos:

n/a

9. Historial de cambios:

Versión	Fecha	Cambio realizado	Motivo del cambio
0	12-05-06	Procedimiento Nuevo	-
1	16-06-06	9.0: Cambio en el tiempo de retención de uno a tres años.	-
2	20-02-07	6.4: Cambio en el tiempo de realización de la encuesta de clima laboral de dos veces al año a una vez por año. 7.1: Cambio en la responsabilidad del gerente de Mercadeo al gerente de Aseguramiento de la Calidad. 9.0: Inclusión de los FO-GC-28 y FO-GC-29	-
3	11-03-08	6.0: Inclusión del 6.5.	-
4	20-08-09	6.2: Las encuestas se realizan a mediados de período. 6.5: Especifica el periodo de recolección de los buzones de sugerencias. 6.6: Se especifican las muestras por cada tipo de encuesta. 7.0: Se cambia por completo el proceso de ciclo de vida de las encuestas, clasificadas por su campo de acción y naturaleza. 8.0: Se incluyen y reclasifican todos los anexos del procedimiento. 9.0: Se eliminan las encuestas como registros y en su lugar se colocan los reportes de resultados por tipo de encuesta.	-
5	9/6/2011	Encabezado: Se cambió Gerente de Gestión Humana, por Recursos Humanos 3.0: Se agregó al Analista de Calidad Como responsable de realizar. 7.1: Se cambió Gerente de Aseguramiento de la Calidad/ Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente / Gerente de Gestión Humana por Gerente de Gestión de Calidad / / Gerente de Recursos Humanos/ Encargado de Centro de Excelencia. 7.2 y 7.3: Se cambió Gerente de Aseguramiento de la Calidad por Analista de Calidad. 7.4: Se cambió Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente por Representante de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente. 7.5: Se cambió Gerente de Gestión Humana por Gerente de Recursos Humanos. 7.6 y 7.7: Se cambió Gerente de Aseguramiento de la Calidad por	-

5	9/6/2011	<p>Analista de Calidad. 7.8 y 7.9: Se cambió Aseguramiento de la Calidad por Gestión de Calidad. 8.0: Se agregaron las encuestas (FO-GC-36), (FO-GC-37), (FO-GC-38).</p>	
6	29/05/2013	<p>8.0: Se agregaron las encuestas (FO-GC-36), (FO-GC-37), (FO-GC-38). 5.1: Se agregó la definición de ORBI. 6.1: Se agregó al final "y mínimo un trimestre en el año para educación permanente". 6.6: Se modificó al final "Evaluación Servicios Generales ITLA estudiantes, Evaluación Página Web, y para la evaluación de Docentes, en educación superior todo el universo evalúa la institución a través de la plataforma ORBI. 6.7: Se agregó "La muestra para Educación permanente está integrada de la siguiente forma: Evaluación Docentes, 100% de los grupos, Evaluación Servicios Generales, 200 estudiantes, Evaluación portal, 100 estudiantes. 7.1: Se agregó Gestión y Desarrollo Docente en responsabilidades 7.01b: Se modificó a "Para Estudiantes de Educación Superior, se le habilitaran las evaluaciones docentes, servicios generales y el portal, a través de ORBI. 7.1c: Se agregó una nueva "c", que dice "Para Educación permanente a mediado de cuatrimestres, se le entregaran en el aula las encuestas docentes, servicios generales y portal. 7.1e, 7.2 y 7.5: Se agregó Gestión y Desarrollo Docente. 7.4: Se eliminó en las responsabilidades, Servicio al Cliente. 7.8c: Se Modificó el paso c, agregando las responsabilidades de Gestión de Calidad, Recursos Humanos y Gestión y Desarrollo Docentes de analizas las encuestas de clima laboral. 7.8d: Se agregó este paso "Recursos Humanos y Gestión y el Departamento de Gestión y Desarrollo Docente elaboran plan de mejorar para corregir las oportunidades de mejora identificadas en la encuesta de clima laboral". 8.0: Se eliminó el FO - GC - 30</p>	
7	16-10-2013	<p>8.0: Se eliminó Flujograma, se Agregó Caracterización de Monitoreo, Análisis y Mejor.</p>	
8	10-02-2015	<p>6.6: Se redujeron las encuestas realizadas a cargo del departamento de Calidad. 7.1a: Se agregó la plataforma ORBI como medio para realizar encuestas. 7.3: Se redujo el concepto de quitando el comentario de que el Gerente de Gestión de Calidad notifica de las fechas a los responsables. 7.3: Se eliminó el concepto de Cliente Corporativo. 7.6 c y d: Se eliminó el Departamento de Gestión y desarrollo de Docente.</p>	
9	8/8/17	<p>1, 6.2: Se ajustó el propósito del procedimiento en cumplimiento de la NOBACI. Se agregó la generalidad 6.2.</p>	
10	18-10-2017	<p>Se cambió el documento a un nuevo formato. 3.0: Se eliminó responsabilidades.</p>	

10	18-10-2017	<p>3.0: Se eliminaron los siguientes procedimientos: Procedimiento de Gestión de la Docencia (PR - AC - 01), Procedimiento de Control del Servicio No Conforme (PR - GC - 04), Procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas (PR - GC - 05) y Procedimiento de Quejas y Sugerencias (PR-GC-07)</p> <p>4.0: Se agregaron las siguientes definiciones: educación superior, permanente y extensión.</p> <p>6.0: Se agregó la forma de seleccionar la muestra para Permanente.</p> <p>7.0: Se actualizaron las posiciones responsables.</p> <p>Anexos: Se eliminaron del documento.</p>	-
11	01/10/2018	<p>Se actualizó el encabezado con el nuevo formato de documentación.</p> <p>Se eliminaron los códigos de las encuestas de satisfacción docente y servicios académicos</p> <p>Se cambió el código de la encuesta de extensión.</p> <p>Se actualizó el historial de registros.</p>	-
12	16-11-2020	<p>Se actualizó el alcance del documento.</p> <p>Se eliminaron los formularios de encuestas FO-GC-21, FO-GC-23 ya que se envían por correo o por ORBI.</p>	Actualización del proceso
13	17-08-2023	<p>Se cambió el documento al nuevo formato documental</p> <p>Se actualizaron las definiciones, se agregó Sistema de Gestión Académico y NOBACI.</p> <p>Se actualizaron los documentos de referencia, se agregó NOBACI.</p> <p>Se actualizaron las políticas del Procedimiento, se agregó la política 6.9.</p>	NOBACI y auditoría Interna de Calidad
14	16-2-2024	<p>Se cambió el nombre del documento de 'Procedimiento de Monitoreo, análisis y Mejora de Procesos' a 'Procedimiento para la Gestión de la Satisfacción a los Procesos y Sistemas Informáticos'</p> <p>Se actualizó el objetivo del Procedimiento.</p> <p>Se agregaron las siguientes definiciones: Encuesta Analítica y NORTIC</p> <p>Se agregó la actividad 6.1.C</p> <p>Se actualizaron las Políticas del Procedimiento #5, #6, #8 y #9</p> <p>Se agregó el Registro 'Reporte de resultados de Encuesta de Satisfacción Servicios Informáticos'</p>	NOBACI y auditoría Interna de Calidad