

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1	Proceso PS-03
	Evaluaciones de satisfacción de grupos de interés	

Control de versiones		
Versión	Descripción	Fecha
0	Documentación enviada a ANECA	30/10/2023
1	Actualización de procesos. Modificación del punto 6.3, mejor explicación de la secuencia de actividades del análisis de resultados de las encuestas y final comunicación de resultados a los grupos de interés. Ajustes en signos de puntuación y redacción.	11/09/2024

Responsable proceso: Unidad de Calidad	Revisión: Unidad de Calidad	Aprobación: Unidad de Calidad
Firmado: Fecha: 16/01/2025	Firmado: Fecha: 16/01/2025	Firmado: Fecha: 20/09/2024

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1	Proceso PS-03
	Evaluaciones de satisfacción de grupos de interés	

Tabla de contenido

1. Objeto	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
4. Documentación de referencia	3
5. Responsabilidades	3
6. Descripción del proceso	4
6.1. Planificación de las evaluaciones de satisfacción	4
6.2. Realización de las evaluaciones de satisfacción	5
6.3. Procesamiento de las evaluaciones de satisfacción y análisis de resultados	5
7. Flujograma	6
8. Registros	7

	Revisión: 1 Versión: 1	Proceso PS-03
	Evaluaciones de satisfacción de grupos de interés	

1. Objeto

Establecer la evaluación sistemática mediante la cual se conozca y analice la satisfacción de los grupos de interés en función de los servicios que provee la Universidad Metropolitana.

2. Alcance

Realización de encuestas dirigidas a los grupos de interés para evaluar la calidad de los servicios brindados, de las titulaciones y programas.

3. Definiciones

A continuación se definen conceptos que son manejados en el presente documento, a fin de evitar confusión con los términos que se manejan en la universidad.

- Evaluación de satisfacción: es una encuesta basada en criterios cualitativos para determinar la percepción que tienen los grupos de interés sobre los procesos que forman parte del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).

4. Documentación de referencia

- PC-07 Revisión y mejora continua
- PC-05 Publicación y rendición de cuentas

5. Responsabilidades

En la Tabla 1 se describen las responsabilidades de las diferentes dependencias asociadas a los procedimientos incluidos en este documento.

Tabla 1. Responsabilidades asociadas a las evaluaciones de satisfacción de grupos de interés

Roles	Responsabilidad
Unidad de Calidad	Es la principal encargada de elaborar y/o aprobar las evaluaciones de satisfacción de grupos de interés elaboradas por esta unidad u otras dependencias que forman parte del SAIC.
Dependencias Universitarias contempladas en el SAIC	Elabora y/o aplica encuestas para la evaluación de satisfacción de grupos de interés. Junto a la Unidad de Calidad es responsable del procesamiento de los resultados de las encuestas.

	Revisión: 1 Versión: 1	Proceso PS-03
	Evaluaciones de satisfacción de grupos de interés	
Consejo de Facultad Ampliado y Consejo de Escuela Ampliado	Son las entidades que abordan temas de Calidad en las diferentes facultades y se encargan de revisar los resultados de las encuestas.	

6. Descripción del proceso

6.1. Planificación de las evaluaciones de satisfacción

La Unidad de Calidad se encarga de realizar las evaluaciones de satisfacción de los grupos de interés, esto lo hace mediante encuestas que se aplican periódicamente al personal docente y administrativo, y a usuarios de servicios que ofrece la facultad: estudiantes, egresados y sector productivo. La Unidad de Calidad suministra las encuestas en el marco de Calidad y que atienda a las necesidades del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC). Dichas encuestas pueden ser generadas por la misma Unidad de Calidad o por cualquiera de las dependencias que forman parte del SAIC, sin embargo, estas deben ser revisadas y aprobadas por la Unidad de Calidad. En la Tabla 2 se listan las diferentes encuestas que se aplican periódicamente

Tabla 2: Encuestas aplicadas para la evaluación de satisfacción de grupos de interés.

Nombre	Responsable	Encuestados	Procesos asociados	Periodicidad
Evaluación estudiantil al personal docente	Capital Humano	Estudiantes	PS-05	Trimestral
Evaluación del plan de estudios	Unidad de Calidad y Dirección de Escuela	Estudiantes y Sector productivo	PC-01	Anual
Estudio de inserción laboral	Unidad de Calidad y Dirección de Escuela	Egresados	PC-03	Anual
Satisfacción de los profesores	Unidad de Calidad y Capital Humano	Profesores	PC-02	Trimestral
Encuesta de ambiente laboral	Unidad de Calidad y Capital Humano	Personal Docente y administrativo	PS-05	Anual
Encuesta a estudiantes por atención de las escuelas y departamentos	Unidad de Calidad y Dirección de Escuela	Estudiantes	PC-04	Trimestral

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1	Proceso PS-03
	Evaluaciones de satisfacción de grupos de interés	

Las encuestas presentadas en la Tabla 2 son revisadas en conjunto por la Unidad de Calidad y la dependencia de la Universidad responsable o el Responsable de Calidad para hacer cambios o actualizaciones con el fin de mejorar dichas encuestas.

6.2. Realización de las evaluaciones de satisfacción

La dependencia responsable del proceso donde se va a aplicar la encuesta es la encargada de hacerla llegar a los encuestados, ya sea por correo electrónico, disponibilidad en la página web de la Universidad o cualquier otro medio que se haya decidido durante la planificación de las evaluaciones de satisfacción. Seguidamente, los encuestados contestan y envían la encuesta durante el plazo de tiempo establecido.

6.3. Procesamiento de las evaluaciones de satisfacción y análisis de resultados

Una vez que el plazo para contestar las encuestas haya finalizado, la información recolectada es procesada por la Unidad de Calidad en conjunto con la dependencia responsable del proceso involucrado.

Analizados los resultados de las encuestas, se definen las oportunidades de mejora que serán comunicadas a la dependencia respectiva con los resultados finales.

Cada año se informará al Consejo de Facultad Ampliado y al Consejo de Escuela Ampliado los resultados de la gestión y las mejoras ejecutadas y pendientes en el año.

Igualmente, el producto de este proceso será el insumo para ofrecer la rendición de cuentas a los grupos de interés.

Los resultados de las evaluaciones de satisfacción deben ser compartidas entre la Unidad de Calidad y la dependencia involucrada antes de ser presentados ante el Consejo de Facultad Ampliado o el Consejo de Escuela Ampliado. La dependencia responsable incorpora los resultados de las distintas encuestas realizadas en los indicadores que corresponda. Los resultados de estas encuestas, si resulta necesario, serán compartidos con el Decanato, Dirección u otras figuras implicadas en la gestión del proceso evaluado. Los resultados de las encuestas son analizados y en base a ello se identifican oportunidades de mejora según lo establecido en el proceso de Revisión y mejora continua. Finalmente, los resultados de las evaluaciones de satisfacción se hacen llegar a los grupos de interés por cualquiera de los mecanismos descritos en el proceso Publicación y rendición de cuentas.

	Revisión: 1 Versión: 1	Proceso PS-03
	Evaluaciones de satisfacción de grupos de interés	

7. Flujograma

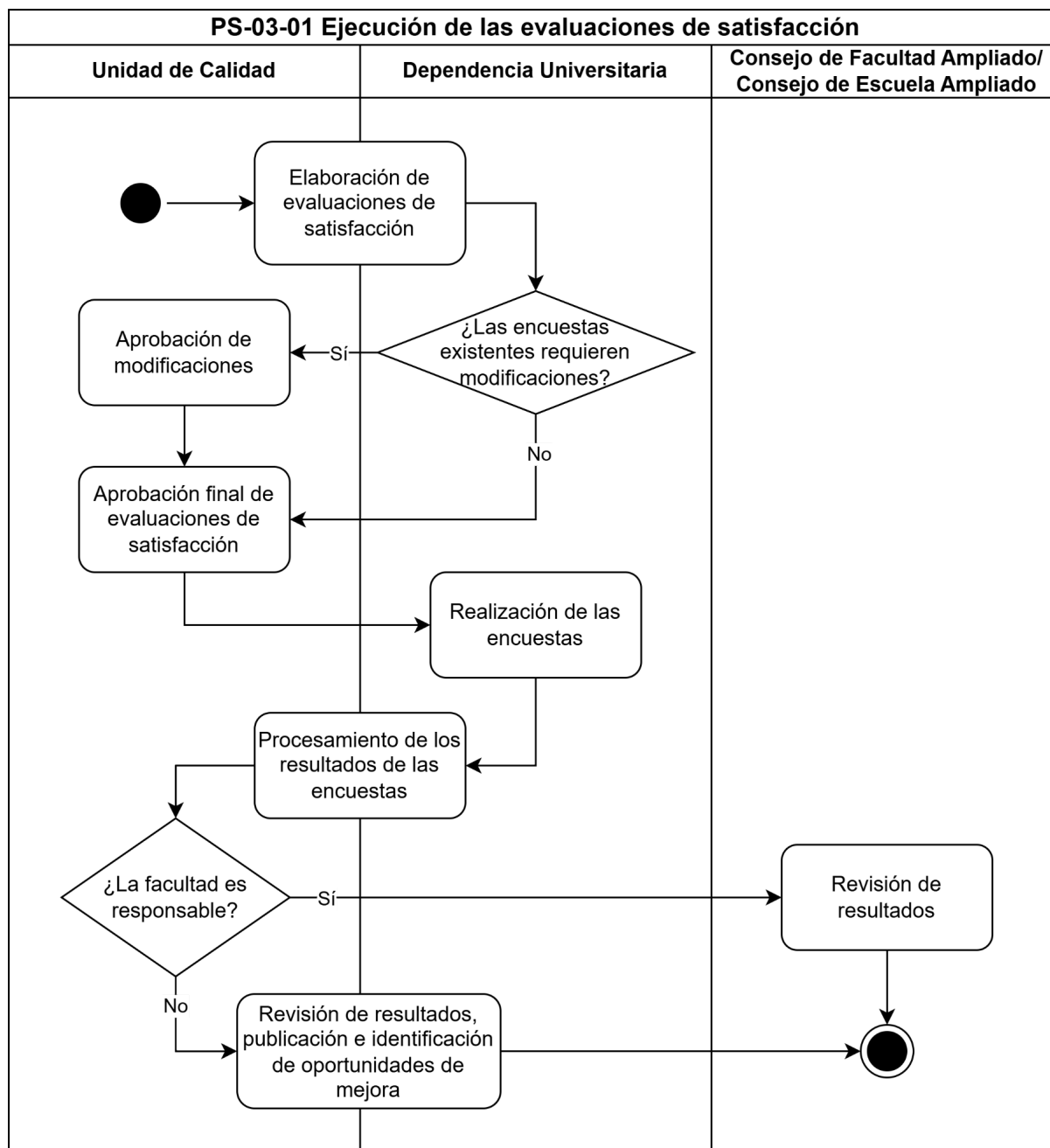


Figura 1. [PS-03-01 Evaluaciones de satisfacción de grupos de interés](#)

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1	Proceso PS-03
	Evaluaciones de satisfacción de grupos de interés	

8. Registros

Tabla 3. Registros del proceso de Evaluaciones de satisfacción de grupos de interés.

Registro	Responsable de archivo	Ubicación del registro	Frecuencia	Tiempo de conservación
Registros digitales de las encuestas	Dependencia responsable de la encuesta	Repositorio de la unidad responsable de la encuesta	Trimestral o Anual dependiendo de la encuesta	Indefinido