



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE PENSIONES**

***Procedimiento para medir la percepción del
usuario sobre la satisfacción del servicio***

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
ORGANIZACIONAL**

Febrero 2014



DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido: María Auxiliadora Zablah C.

Firma:

Cargo: Consultora Externa Calidad

Fecha: noviembre de 2013

**DUJE MORALES Y ASOCIADOS
 SA DE C.V.**

DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre y Apellido: No aplica

Firma: No aplica

Cargo: No aplica

Fecha: No aplica

DOCUMENTO REVISADO POR DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

Nombre y Apellido: Tatiana Ivette Vaquero de Barahona

Firma:

Cargo: Supervisora de Atención al Usuario y Comunicaciones

Fecha: 13 de enero de 2014



DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido: Nuria Pamela Amaya Zelaya

Firma:

Cargo: Jefe Departamento Desarrollo Organizacional

Fecha: 17 de enero de 2014



DOCUMENTO APROBADO POR GERENCIA GENERAL:

Nombre y Apellido: Roberto Arturo Martínez Parada

Firma:

Cargo: Gerente General UPISSS

Fecha: 05 de febrero de 2014



CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE DE APLICACIÓN:	3
3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	3
4. DEFINICIONES:	3
5. RESPONSABILIDADES:.....	3
6. NORMAS DEL PROCESO:	4
7. ACTIVIDADES DEL PROCESO:.....	4
8. ANEXOS O FORMULARIOS:	6
9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:.....	6

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 01 FV: 05/02/2014 FUV:05/02/2014
	DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	

1. OBJETIVO:

Definir la metodología para la evaluación de la satisfacción del usuario como parte del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de medir el estado actual y la evolución de la percepción sobre la atención y el servicio que reciben los usuarios de la UPISSS.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Este procedimiento aplica a todas las áreas que se encuentran en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la UPISSS, durante la actividad de seguimiento y medición de sus procesos; cubre desde determinar las características a evaluar, analizar los resultados, iniciar acciones de mejora y archivar la información.

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Norma ISO-9001:2008; requisito 8, Medición, Análisis y Mejora.

4. DEFINICIONES:

- **Servicio:** es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un Usuario a través de los procesos que se siguen para brindar el servicio.
- **Atención:** forma de brindar un servicio por parte del personal. Aquí se incluye la aptitud o capacidad para prestar el servicio y la actitud o disposición para atender, servir, ayudar y agradar a las personas.
- **Medición:** Es la comparación de la variable a medir con un patrón.
- **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.
- **Encuesta:** Instrumento donde se busca recaudar datos por medio de un cuestionario pre diseñado, y no modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación.
- **Grupo de Enfoque:** Técnica de investigación participativa basada en la observación y entrevista, que busca descubrir el sentimiento compartido fundamentado por los aportes de los miembros del grupo.
- **Ciclo de Servicio:** Es la cadena continua de acontecimientos que debe atravesar un Usuario cuando experimenta un servicio.
- **Usuario:** Persona que normalmente recibe los servicios que se brindan en la Unidad de pensiones.

5. RESPONSABILIDADES:

Desarrollo Organizacional: Responsable de propiciar una metodología básica para la evaluación de la satisfacción de las personas, que garantice el cumplimiento de las estrategias institucionales.

Jefe de Desarrollo Organizacional: Velar por el cumplimiento de la implementación de los instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios.

Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones:

- Responsable de la logística y seguimiento al procedimiento de los instrumentos de medición definidos.
- Elaborar y publicar el informe de resultados de la medición de la satisfacción del Usuario, los resúmenes ejecutivos del análisis del informe de medición de la satisfacción del Usuario.

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 01 FV: 05/02/2014 FUV:05/02/2014
	DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	

Equipo de apoyo: Responsables de la ejecución y desarrollo del procedimiento, efectuando la evaluación correspondiente y configurando planes de acción que contribuyan a la mejora de la satisfacción de las personas dentro de la institución.

Jefes de las áreas a evaluar: Dar seguimiento a los planes de acción y las mejoras derivadas de los resultados de las mediciones.

6. NORMAS DEL PROCESO:

- Las mediciones de satisfacción al usuario se realizarán periódicamente de la siguiente manera:
 - Encuestas: cada seis meses
 - Grupo de Enfoque: Anualmente o cuando se requiera efectuar una evaluación de una situación específica.
- Los cuestionarios para la medición de la satisfacción al usuario podrán o no modificarse de acuerdo a la revisión del ciclo de servicio y los indicadores claves definidos.
- Deberán definirse planes de acción de mejora una vez se hayan revisado los resultados de las evaluaciones.

7. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

7.1 Preparación de los instrumentos para medir la satisfacción del usuario.

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Convoca a personal clave de las áreas de servicio sujetas a medición.	Nota Convocatoria
2.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones / Personal de las Áreas	Define y/o revisa ciclo de servicio de cada una de las áreas sujetas a medición.	Esquema de Ciclo de Servicio
3.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones / Personal de las Áreas	Definen indicadores claves de evaluación de los ciclos de servicio.	Indicadores claves
4.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Con base a los esquemas de ciclos de servicio y los indicadores claves elabora los cuestionarios de acuerdo al número de áreas a evaluar.	Formatos de Cuestionarios
5.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones/Jefe de DO	Revisa los cuestionarios preliminares y verifican que se estén evaluando todos los aspectos considerados en el ciclo de servicio.	Formatos de Cuestionarios
6.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones/Personal de Áreas	Revisa los instrumentos de medición con las áreas a evaluarse para validación de conceptos y variables a medir.	Formatos de Cuestionarios
7.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Efectúa los cambios de acuerdo a los comentarios realizados por las áreas.	Formatos de Cuestionarios
8.	Personal de Áreas	Valida cambios y avala el instrumento final.	Formatos de Cuestionarios y Correo Electrónico
9.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Elabora guías para la aplicación de los cuestionarios.	Cuestionario con indicaciones
10.	Supervisor de Atención al	Define categorías de acuerdo a las preguntas	Formatos de

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 01 FV: 05/02/2014 FUV:05/02/2014
	DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
	Usuario y Comunicaciones/Jefe de DO	contenidas en el cuestionario y la muestra a realizar en cada área a evaluar.	Cuestionarios
11.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones/Jefe de DO	Establece las ponderaciones de las preguntas representadas en cada categoría.	Tabla de ponderaciones
12.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones/Personal de Áreas	Revisa guías de aplicación de los cuestionarios.	Cuestionario con indicaciones
13.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones/Jefe de DO	Escoge personal a efectuar las encuestas en los puntos de atención definidos.	No aplica
14.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones/ Encuestadores	Revisa guías de aplicación de los cuestionarios y Ciclos de Servicio para la preparación de la investigación de campo.	Cuestionario con indicaciones
15.	Encuestadores	Aplica Prueba piloto de acuerdo a una pequeña muestra representativa.	Formatos de Cuestionarios
16.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones/ Encuestadores	Evalúa los cambios a realizarse en los instrumentos de medición y aclara dudas.	Cuestionario con indicaciones
17.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicación	Efectúa cambios en el cuestionario y las guías de aplicación.	Cuestionario con indicaciones
18.	Encuestadores	Efectúa medición de la satisfacción a los usuarios.	Copias de Formato de cuestionario
19.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Recibe los documentos de evaluación que han sido recolectados.	Encuestas finalizadas
20.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Valida que se hayan realizado las muestras definidas previamente.	No aplica
21.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Recopila la información de las encuestas.	No aplica

7. 2 Ejecución y Procesamiento de los Datos de los resultados de la medición del cierre

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Conforma equipo que realizará la medición de la satisfacción del usuario.	Listado de Candidatos
2.	Equipo de Apoyo	Planifica actividades a desarrollar en los instrumentos de medición a llevar a cabo.	Cronograma de actividades
3.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Brinda seguimiento a las actividades que se están desarrollando y valida cumplimiento de tiempos de ejecución.	Cronograma de actividades
4.	Equipo de Apoyo	Procesa los datos de los resultados de la medición y prepara reporte preliminar.	Archivos de tabulación
5.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Revisa reporte preliminar y solicita los cambios necesarios.	Reporte preliminar
6.	Equipo de Apoyo	Realiza cambios solicitados y elabora reporte final.	Reporte final
7.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones/Jefe DO	Revisan reporte final y analizan los resultados de los mismos para la definición de planes de acción.	Reporte final

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 01 FV: 05/02/2014 FUV:05/02/2014
	DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
8.	Jefe DO	Da a conocer los resultados de las mediciones de satisfacción al usuario y los planes de acción	Presentación de Resultados
9.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones/Áreas involucradas	Brinda seguimiento a los planes de acción	Planes de acción

7.3 Preparación de Grupo de Enfoque

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Elabora documento preliminar sobre la realización de Grupo de Enfoque, que contenga la logística, objetivo, perfil de los participantes, preguntas base.	Documento Preliminar de Preparación
2.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones/Jefe de DO	Revisa documento preliminar y efectúa ajustes	Documento Preliminar de Preparación
3.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Solicita listado de personas usuarias de los servicios de la UPISSS y selecciona el número de participantes	Listado usuarios
4.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Define logística de evento: Lugar, fecha, hora, obsequios para participantes, selección de facilitador, observadores, digitador, personal de recepción.	No aplica
5.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Elabora invitación para realizar las llamadas o cartas de invitación y solicita apoyo para la ejecución de las invitaciones a los usuarios.	Script de invitación Carta de invitación Escrita
6.	Equipo de Apoyo	Realiza las llamadas de invitación y confirmación al evento.	Listado de Participantes
7.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Valida el número de participantes confirmados.	Listado de Participantes
8.	Depto. DO/Equipo de Apoyo	Desarrollo de Grupo de Enfoque.	Fotos o filmación del evento
9.	Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones	Elabora informe del Grupo de Enfoque.	Informe de Actividad
10.	Jefe DO/Áreas involucradas	Comunica resultados de Grupo de Enfoque a las áreas involucradas y definen planes de mejora.	Reporte de Resultados

8. ANEXOS O FORMULARIOS:

- Anexo 1. Formato de Cuestionario con Indicaciones Área Historial Laboral Asesor.
- Anexo 2. Formatos de Cuestionarios con Indicaciones Área Historial Laboral Notificador.
- Anexo 3. Formatos de Cuestionarios con Indicaciones Área Trámite Analista
- Anexo 4. Formatos de Cuestionarios con Indicaciones Área Trámite Notificador
- Anexo 5. Formatos de Cuestionarios con Indicaciones Área de Control

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Versión N°	Modificaciones	FUV