



Tesorería de la Seguridad Social

SGC-PR-005

**Procedimiento de
Medición de Satisfacción
de las Partes Interesadas**

Índice

Índice	2
Introducción	3
Objetivo	3
Alcance	3
Referencia	3
Responsables.....	3
Documentos que intervienen.....	3
Términos y Definiciones	4
Políticas y Controles	5
Generales	5
Encuesta de Satisfacción Personalizada.....	5
Encuesta de Satisfacción Servicio Telefónico.....	6
Encuesta de Satisfacción Servicio OAI.....	6
Encuesta de Credibilidad y Transparencia	6
Descripción de Actividades	7

Introducción

Objetivo

Definir y establecer el mecanismo de comunicación y el método para medir la satisfacción de las partes interesadas, respecto a los servicios asociados al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la TSS.

Alcance

Este procedimiento comprende todas las actividades asociadas a la obtención de la información sobre la satisfacción de las partes interesadas, así como la utilización de dicha información, finalizando con su valoración, de manera que se pueda conocer la capacidad de la organización para satisfacer las expectativas y requisitos de las partes interesadas.

Referencia

- DAE-CC-001 Carta Compromiso al Ciudadano
- SGC-PR-003 Acciones Correctivas
- SGC-FI-005 Ficha de Proceso Medición de Satisfacción de las Partes Interesadas
- SGC-MC- 001 Manual de Calidad y Seguridad de la Información Tesorería de la Seguridad Social
- SGC-PR-004 Servicio No Conforme y Manejo de Quejas

Responsables

- Tesorero de la Seguridad Social
- Directores
- Encargado(a) de División de Empleadores del Sector Privado
- Responsable de Acceso a la Información
- Encargados(as) de Oficinas Regionales
- Supervisor(a) de Asistencia al Empleador
- Supervisor(a) Centro de Llamada
- Encargado(a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
- Analista de Gestión de Riesgos
- Analista de Calidad
- Auxiliar de Estadística
- Recepcionista

Documentos que intervienen

- SGC-FO-016 Formulario de Quejas y Sugerencias
- SGC-FO-017 Encuesta de Calidad
- SGC-FO-018 Formulario Encuesta Telefónica
- SGC-FO-019 Reporte de Quejas y Sugerencias
- SGC-FO-009 Formulario Solicitud de Acción Correctiva



- Informe de Encuesta Credibilidad y Transparencia
- Reporte de Asistencias
- Consolidado de Reportes de Asistencias
- Tabulación Encuestas de Satisfacción Personalizada
- Tabulación Encuestas de Satisfacción OAI
- OAI-LM-001 Listado Maestro de Solicitudes de Información Pública
- Informe de Encuesta a Colaboradores
- Informe de Encuestas a Proveedores

Términos y Definiciones

Sugerencia: Consejo, idea o propuesta formulada por un cliente/usuario para el mejoramiento de los servicios de la Institución.

Satisfacción de las Partes Interesadas: Percepción de las partes interesadas sobre el grado en que la organización ha cumplido sus expectativas.

Queja: Es la expresión de insatisfacción hecha por una parte interesada/usuario relativo al servicio recibido o a los procesos involucrados, donde se espera una respuesta o solución a la reclamación planteada.

Clasificación de las partes Interesadas: Para establecer el nivel de satisfacción de las partes interesadas en relación con los servicios brindados por la TSS y realizar las acciones correctivas necesarias, para mejorar los servicios, se han clasificado como: a) Empleadores, b) Receptores de fondos y Relacionados: CNSS, AFP, ARS, ARL, SISALRIL, SIPEN,DIDA, Bancos recaudadores y UNIPAGO c) Usuarios de la Plataforma del SUIR, d) Proveedores Externos, e) Colaboradores de la TSS, f) Ciudadano en General, g) otras entidades relacionadas.



Políticas y Controles

Generales

1. El responsable de cada área debe asegurar que las respuestas a las quejas o sugerencias de sus procesos sean gestionadas en el plazo estipulado, garantizando la investigación oportuna del caso.
2. De haber una queja de manera recurrente o que debido a su magnitud lo amerite, se puede abrir una no conformidad y debe manejarse según lo estipulado en el SGC-PR-003 Acciones Correctivas.
3. Cobertura y Frecuencia de la Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas por tipo de producto:

TIPO	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	PUBLICACIÓN REPORTE
Encuesta Satisfacción Servicio Personalizado	Días de Recaudo y Semanal (Se envía mensual a Sto. Dgo.)	Trimestral
Encuesta Satisfacción Servicio Telefónico	Diariamente	Trimestral
Encuesta de Satisfacción de los Servicios de la OAI	Semanal	Trimestral
Credibilidad y Transparencia	Anual	Anual
Encuesta a los Colaboradores	Anual	Anual
Encuesta a los Proveedores	Anual	Anual

Nota: si existe una queja o sugerencia de cualquier tipo proveniente de la aplicación de uno de estos productos, el mismo debe manejarse de acuerdo con los lineamientos del SGC-PR-004 Servicio No conforme y Manejo de Quejas.

4. Para obtener la percepción de los diferentes tipos de partes interesadas la medición se hace atendiendo a los servicios que se brindan y/o al tipo de interacción con la TSS.

Encuesta de Satisfacción Personalizada

5. La encuesta de satisfacción personalizada se aplica a las partes interesadas, que deseen completarla, que visitan nuestras oficinas.
6. La encuesta es aplicada mayormente los días de recaudo, sin embargo, debe aplicarse en cualquier momento, de manera aleatoria a los empleadores que se encuentren en las oficinas.
7. Si en alguno de los puntos evaluados, la parte interesada presenta evaluación no conforme se le contactará (cuando sea posible) para preguntarle la razón de su inconformidad y obtener mayor retroalimentación respecto al punto evaluado de acuerdo con los lineamientos establecidos en el SGC-PR-004 Servicio No conforme y Manejo de Quejas.



Encuesta de Satisfacción Servicio Telefónico

8. La aplicación de esta encuesta se lleva a cabo con una muestra aleatoria cada día, tratando de cubrir, en cuanto sea posible, al menos uno de los servicios prestados por cada operador.
9. Para determinar la muestra, se utiliza una calculadora muestral (<http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html>) con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%, tomando en cuenta como población la proyección de llamadas atendidas por el Centro de Llamadas. Esta proyección debe ser revisada al menos una vez al año.

Encuesta de Satisfacción Servicio OAI

10. La encuesta de Satisfacción brindada por la OAI se aplicará por medio de la herramienta establecida por el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. La misma será enviada vía email por el Auxiliar de Estadística o quien le sustituya en caso de ausencia después de que se preste el servicio, de no responder se podrá contactar y completar la encuesta vía telefónica.

Encuesta de Credibilidad y Transparencia

11. La encuesta de credibilidad y transparencia será aplicada por la Dirección de Planificación y Desarrollo a los relacionados y receptores de fondos del Sistema Dominicano de Seguridad Social. Estas entidades son: Red de Bancos Recaudadores, Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Administradora de Riesgos Laborales (SISALRIL), Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), UNIPAGO, Administradoras de Riesgos de Salud (ARS's) y Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP's) y cualquier otra institución que la dirección considere importante conocer su valoración.
12. La encuesta de credibilidad y transparencia se realizará una vez al año.
13. La encuesta será enviada a cada una de las instituciones vía correo electrónico, para ser completada en la herramienta establecida por el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
14. Es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo determinar el período de aplicación de la encuesta, así como también acortar o extender el periodo pautado de considerarse necesario.
15. Una vez concluida la encuesta el informe final será socializado a lo interno de la institución.

Descripción de Actividades

Responsables	Actividades
Actividades Encuestas de Satisfacción Servicio Personalizado	
Recepcionista/Encargada Oficina Regional	1. Reciben Formularios de Encuestas de Satisfacción completada por el empleador y notifica a la Encargada Oficina Regional correspondiente y Encargado (a) Empleadores Sector Privado DAE, según sea el caso, si encuentra comentarios escritos y/o resultados insatisfactorios de un colaborador, para su revisión.
Encargada Oficina Regional/ Encargado (a) Empleadores División Sector Privado/ Director (a)	2. Remiten la totalidad de las Encuestas físicas de Satisfacción aplicadas al Auxiliar de Estadística. Nota 1: Si existe un comentario en una encuesta, se deberá remitir escaneado vía el correo electrónico de sugerencias@mail.tss2.gov.do para su seguimiento a más tardar el día laboral siguiente.
Auxiliar de Estadística/Analista de Calidad	3. Tabula las encuestas en el archivo tabulación encuestas de satisfacción personalizada. 4. Verifica las respuestas a los casos que apliquen.
Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión/ Auxiliar de Estadística	5. Calcula Índices de satisfacción y eficiencia y presenta los resultados trimestralmente de dicha encuesta al Director (a) de Asistencia al Empleador.
Actividades Manejo Encuestas de Satisfacción Servicio Telefónico	
Operadores	6. Envían diariamente el Reporte de Asistencias al Supervisor (a) Centro de Llamadas.
Supervisor (a) Centro de Llamadas	7. Consolida la información contenida en el Reporte de Asistencias y lo remite al Auxiliar de Estadística.
Auxiliar de Estadística/Analista de Calidad	8. Toma una muestra diaria del Reporte de Asistencias y realiza las encuestas vía telefónica SGC-FO-018 Formulario Encuesta Telefónica a los empleadores para conocer su grado de satisfacción. 9. Registra la información en el Formulario Medición de Satisfacción Encuestas de Servicio Telefónico en el intranet. 10. De haber quejas y/o sugerencias registra en el SGC-FO-019 Reporte de Quejas y Sugerencias y remite al departamento correspondiente. 11. Calcula Índices de satisfacción y eficiencia, envía los resultados trimestralmente en el informe de satisfacción

Responsables	Actividades
	de las partes interesadas al Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión/Analista de Calidad	12. Revisa el informe y procede a su publicación en el intranet.
Actividades Manejo Encuestas de Servicios de la OAI	
Responsable de Acceso a la Información/Auxiliar de Servicios de Información	13. Recibe la solicitud y registra en el OAI-LM-001 Listado Maestro de Solicitudes de Información Pública. 14. Cuando se entrega la información solicitada actualiza el estatus de esta.
Auxiliar de Estadística/Analista de Calidad	15. Revisa el OAI-LM-001 Listado Maestro de Solicitudes de Información Pública, si el mismo tiene solicitudes respondidas, envía la encuesta por correo electrónico.
	16. Calcula Índices de satisfacción y eficiencia y presenta los resultados trimestrales de dicha encuesta al Responsable de Acceso a la Información.
Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión/Analista de Calidad	17. Realiza actividad acorde al punto 12.
Actividades Manejo Encuesta de Credibilidad y Transparencia	
Auxiliar de Estadística/Analista de Planificación	18. Actualiza el listado de los participantes de la encuesta de credibilidad y transparencia y prepara el borrador de correo. 19. Envía borrador a Director (a) de Planificación y Desarrollo.
Director (a) de Planificación y Desarrollo	20. Revisa y remite borrador al Tesorero de la Seguridad Social.
Tesorero de la Seguridad Social	21. Envía correo solicitando sea contestada la Encuesta de Credibilidad y Transparencia, y agradeciendo a las instituciones.
Auxiliar de Estadística/Analista de Planificación	22. Da seguimiento a las respuestas de la encuesta y da soporte al llenado de estas. Nota 3: De haber una retroalimentación de alguna de las organizaciones encuestada se procederá según corresponda. 23. Calcula el índice de credibilidad y transparencia y envía el informe al Director (a) de Planificación y Desarrollo.
Director (a) Planificación y Desarrollo	24. Valida y gestiona la publicación del informe en intranet.

Responsables	Actividades
Actividades Manejo Encuesta a los Colaboradores	
Dirección Planificación y Desarrollo	25. Aplica una vez al año la encuesta a los colaboradores para medir su satisfacción.
Auxiliar de Estadística/ Analista de Calidad	26. Tabula la información recolectada de la encuesta. 27. Calcula el índice de satisfacción y lo envía al Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión para realizar informe.
Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	28. Realiza Informe de satisfacción de los colaboradores y lo envía al Director (a) de Recursos Humanos para su revisión y elaboración del plan de acción (si aplica).
Director (a) Recursos Humanos	29. Revisa informe y si procede envía plan de acción al Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	30. Publica el informe en intranet y remite vía correo electrónico para conocimiento de los colaboradores.
Actividades Manejo Encuesta a los Proveedores	
Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	31. Solicita una vez al año al Director (a) Administrativo el borrador de encuesta y lista de proveedores a ser encuestados.
Director (a) Administrativo/Encargada de Compras y Contrataciones	32. Remite borrador y el listado al Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	33. Revisa y remite el borrador al auxiliar estadístico para su carga a la herramienta establecida por el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. 34. Aplica la encuesta al listado de proveedores suministrado.
Auxiliar de Estadística/ Analista de Calidad	35. Tabula la información recolectada de la encuesta. 36. Calcula el índice de satisfacción de proveedores, realiza el informe y envía al Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	37. Valida informe y lo envía a la Dirección Administrativa quienes deberán estar realizando los correspondientes planes de acción (si aplican). 38. Carga en el intranet.

FIN

