

# BOLETÍN INFORMATIVO DEL SGC DE LA SECRETARIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL IPN



NÚMERO: 24

28 de febrero de 2011

## CONTENIDO:

### Propuesta de Encuesta de Satisfacción del Cliente generada con los representantes de las CEGET's y Direcciones de la SGE.

## DIRECTORIO:

**M. en C. Fernando Arellano Calderón**  
Secretario

**Lic. Emilio Hernández López**  
Encargado de la Dirección de Programación y Presupuesto

**Lic. Javier Martínez Labra**  
Director de Evaluación

**Ing. Juan Carlos Contreras Larios**  
Coordinador de Proyectos y del SGC

**COLABORADORAS**  
**Lic. Carmen Neri González**  
**Lic. Edith Barraza Morales**  
**Lic. Mariana Valdez Ham**

### Propuesta de Encuesta de Satisfacción del Cliente desarrollada con los representantes de las CEGET's y Direcciones de la SGE.

Derivado de las reuniones llevadas a cabo con las Direcciones de esta Secretaría los días 18 y 19 de febrero, uno de los puntos de importancia relevante y que corresponde verificar su efectividad a la Coordinación de Proyectos y del SGC es el de la Satisfacción del cliente.

En las Direcciones de Planeación, Evaluación y Programación y Presupuesto se llevan a cabo trabajos para replantear, presentar y analizar las opciones para la generación de una encuesta de Satisfacción dirigida a sus clientes internos, misma que arroje resultados que sean no solo cuantificables sino que a su vez sean el punto de partida para los nuevos proyectos y acciones de mejora en cuanto a la satisfacción del

cliente se refiere.

Para la encuesta de Satisfacción que se describe en el procedimiento del mismo nombre, la Coordinación de Proyectos y del Sistema de Gestión de la Calidad en conjunto con los Representantes de las CEGET's (Luis Manuel Vazquez ESCA UST y Felipe Escamilla CECyT N°9 JDB) generaron una propuesta de encuesta que se envió mediante correo electrónico el 25 de febrero y será la que se integre al SACDOC en cuanto se determine y consense con las 39 CEGET's el uso de la misma y su aplicación.



La encuesta que se encuentra en el S@CDOC en este momento en

con la clave SGE-PG-08-F01/01 en particular en la pregunta numero 3 donde dice: ¿Es adecuado el tiempo asignado para que su área entregue la información solicitada? Fue observada en la auditoria externa N° 2 de vigilancia por lo que se considero en conjunto con los representantes realizar la modificación y actualización para su aplicación en el mes de abril que es cuando lo marca el procedimiento.

Para dicha modificación se utilizaran los datos recabados en el consenso que amablemente nos hicieron llegar las CEGET's en respuesta al correo del 21 de enero.

Dicho consenso contenía la siguiente información:

Cerrado el último pro-

ceso académico, ¿Cuántos días requiere para cerrar la información solicitada por la CEGET?

Y...

¿Cuántos días requieres como mínimo para entregar un informe de población escolar de inicio y fin de semestre para hacer el cierre de información de población?

Esta encuesta prototipo cuenta con 6 preguntas relacionadas con las actividades de competencia de las CEGET's, mismas que se valoró su importancia para la toma de decisiones y que podrán ser medibles para futuros proyectos de mejora en lo que concierne a la satisfacción del cliente.

Dicha encuesta será puesta a consideración de los 16 Coordinadores de nivel medio y los 23 de nivel superior, para que la revisen, analicen y poder contar con sus observaciones, cabe mencionar que a partir del mes de abril podrán consultarla en el S@CDOC para comenzar con su aplicación como se especifica en el procedimiento de Satisfacción del Cliente.

A continuación se presenta la **propuesta de la encuesta** de satisfacción del cliente:

**1.- Las dudas para el llenado de los formatos donde se recopila la información ¿son atendidas**

**por la Coordinación de forma oportuna?**

si ☐ no ☐ porque? \_\_\_\_\_

**2.- ¿Considera que los contenidos en los formatos para la integración de la información de su área, son claros y corresponden a las labores que realiza?**

si ☐ no ☐ porque? \_\_\_\_\_

**3.- ¿Se informó como mínimo con tres días hábiles de anticipación la solicitud de la entrega de la información?**

si ☐ no ☐ porque? \_\_\_\_\_

**4.- ¿El trato y la atención recibida por parte de la CEGET para cumplir con la entrega de la información y solventar sus dudas fue adecuada?**

si ☐ no ☐ porque? \_\_\_\_\_



**5.- ¿Los medios utilizados para la comunicación entre su área y la CEGET son adecuados?**

si ☐ no ☐ porque? \_\_\_\_\_

**6.- ¿Considera que la Coordinación le entrega el material suficiente para realizar su informe?**

si ☐ no ☐ porque? \_\_\_\_\_



**Si usted considera oportuno para mejorar el servicio que le brinda la CEGET, le invitamos a realizar su comentario o sugerencia a continuación:**

Asimismo, esta Coordinación solicita a usted atentamente enviar una propuesta de medición de las preguntas antes mencionadas con la finalidad de facilitar la ponderación y nos permita alcanzar el nuevo índice de satisfacción del **91%**.

Por último es importante mencionar que la fecha máxima para el envío de sus comentarios y/o observaciones es el 11 de marzo del año en curso.

