

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



NÚMERO: 25

31 de marzo de 2011

## CONTENIDO:

### Encuesta y Análisis de Satisfacción del Cliente para las Coordinaciones de Enlace y Gestión Técnica

## DIRECTORIO:

M. en C. Fernando Arellano Calderón  
Secretario

Act. Alfonso Recendiz Núñez  
Encargado de la Dirección de Planeación

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

Lic. Javier Martínez Labra  
Director de Evaluación

Ing. Juan Carlos Contreras Laríos  
Coordinador de Proyectos y del SGC

COLABORADORAS  
Lic. Carmen Nerí González

## Encuesta y Análisis de Satisfacción del Cliente para las Coordinaciones de Enlace y Gestión Técnica

Derivado de las reuniones llevadas a cabo con las Direcciones de esta Secretaría los días 18 y 19 de febrero, después de responder al consenso sobre los días requeridos para cerrar la información solicitada por la CEGET y los requeridos para entregar un informe de población escolar de inicio y fin de semestre, después de elaborar una encuesta prototipo de 6 preguntas, después de realizar el análisis de las mismas y después de recabar sus aportaciones y comentarios, a continuación les presentamos la **Encuesta y el Análisis de Satisfacción del Cliente** en sus versiones correspondientes **02** y **01**.

La presente encuesta fue elaborada contemplando específicamente el trabajo que realizan las Coordinaciones de Enlace y Gestión Técnica, permitiendo así evaluar las preguntas bajo una escala likert de 5 niveles de respuesta (muy insatisfecho - muy satisfecho), ya que después de completar el cuestionario, cada elemento se puede analizar por separado o, las respuestas a cada elemento se suman para obtener una puntuación total para un grupo de elementos, por lo anterior y para realizar el análisis de las 5 preguntas de esta encuesta se presenta a continuación el for-

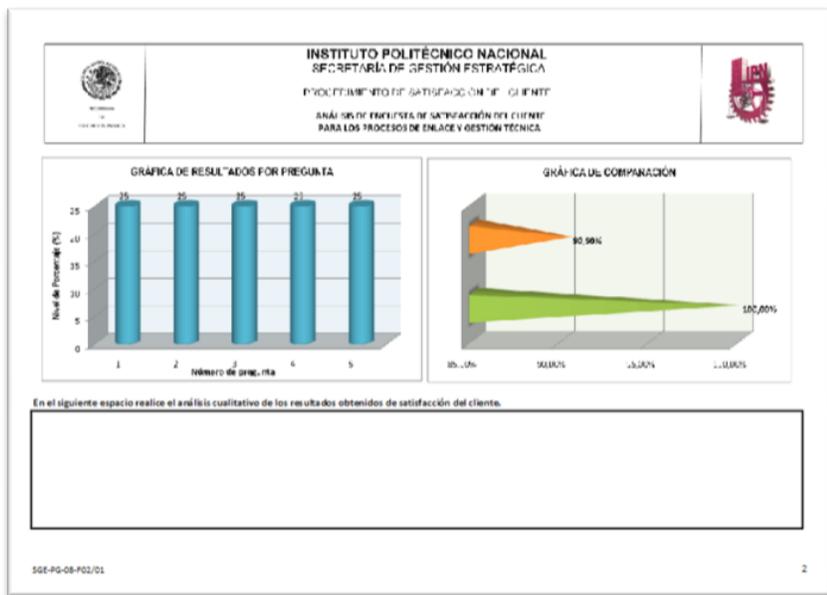
mato **SGE-PG-08-F01/ 01** (Análisis de encuesta de satisfacción del cliente para los procesos de enlace y gestión técnica).

Cabe mencionar que para lograr este objetivo se contó con la participación activa de las 39 CEGET's, Direcciones, Departamentos y la Coordinación de Proyectos.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA LOS PROCESOS DE ENLACE Y GESTIÓN TÉCNICA											
ESCUOLA PERÍODO DE APLICACIÓN											
INSTRUCCIONES: Registre en las columnas denominadas con muy satisfecho, satisfecho, regular, insatisfecho y muy insatisfecho el número de reactivos para cada una de las preguntas de acuerdo a los resultados obtenidos en cada una de las encuestas.											
PREGUNTAS	Muy a Satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho	TOTAL	Puntaje máximo posible	% de Satisfacción	Totales		
1. El todo y la atención del Contratado de la CEGET para el enlace de los formatos (planimétrico, el abastecido y la copia de la información de sus datos).	5	25	0	0	0	25	25	100.00%	5		
2. Los contenidos en los formatos para la integración de la información de su día a día, sus datos, su registro y correspondencia a los labores que usted realiza.	5	25	0	0	0	25	25	100.00%	5		
3. Los formatos se revisan completamente una vez la información concluida para ser entregado en los tres días siguientes por escrito.	5	25	0	0	0	25	25	100.00%	5		
4. Los medios utilizados para la comunicación entre la área y la CEGET son adecuados.	5	25	0	0	0	25	25	100.00%	5		
5. La entrega del material (planos electrónicos, formatos, bases de datos, etc.) por parte de la CEGET para realizar su sistema, es la necesaria.	5	25	0	0	0	25	25	100.00%	5		
<b>Total de la muestra</b>	<b>25</b>	<b>125</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>100.00%</b>	<b>25</b>		
Porcentaje Total de Satisfacción del Cliente								<b>100.00%</b>			
Porcentaje establecido de Satisfacción del Cliente								<b>90.50%</b>			

Otro de los puntos importantes es el aumento al índice de satisfacción del cliente pasando de 90.2% a **90.5%**, dicho cambio se derivó de que la mayoría de las UA's rebasan significativamente el nivel establecido y a la madurez que presenta el Sistema de Gestión de la Calidad.



Este cambio ya se encuentra establecido en el Procedimiento de Satisfacción del Cliente **SGE-PG-08/05** junto con la adecuación al diagrama, en el cual se revisó la interacción de las Direcciones, Departamentos y CEGET's con la Coordinación de Proyectos y con el Cliente/Usuario.

Dichos cambios se observarán en la iniciativa de este proceso por medio de el Sistema de Administración para el Control de Documentos (S@CDOC), esperando contar con sus observaciones, dudas y/o comentarios.

**NOTICIAS**

- El próximo 1 de abril de 2011 se llevará a cabo una reunión con los Representantes de las CEGET's para preparar el informe de Revisión por la Dirección.
- La reunión de Revisión por la Dirección esta planeada llevarse a cabo el día 13 de abril del año en curso en la sala de juntas de esta Secretaría, esperando contar con la participación del Secretario, Directores, Coordinadores y Representantes de las CEGET's.

