	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10 HOJA: 1 DE 17

1. PROPÓSITO

Establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y herramientas de medición de la percepción del usuario para los procedimientos que conforman el alcance del sistema de gestión de calidad de la Presidencia Municipal de León.

2. ALCANCE

A NIVEL INTERNO: Dirección General de Desarrollo Institucional, Dirección de Administración de Personal, Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.


A NIVEL EXTERNO: Este documento aplica a los procedimientos que se encuentren dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Presidencia Municipal de León (PML), a través del Responsable Asignado, establece y mantiene el presente procedimiento para definir los criterios de obtención de información, análisis de datos e interpretación de los mismos, de igual forma se indican los pasos requeridos para vaciar (capturar) los datos obtenidos.
- La organización debe dar seguimiento a la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Cada inicio de año se deberá realizar un análisis que servirá como insumo de planeación para la aplicación de las encuestas y que los enlaces deberán proporcionar a la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad, dicho análisis deberá determinar la afluencia de manera mensual, así como los periodos o los meses en los que se proporciona el tramite o servicio, esto quedará establecido en el Plan anual de aplicación de encuestas FO/DGDI/DAP/SSGC-SU07.
- La Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad será la encargada de dar a conocer a las Dependencias y Entidades los resultados recabados de la aplicación de encuestas en los periodos de cierre de acuerdo al calendario en el FO/DGDI/DAP/SSGC-SU04. Una vez comunicados los resultados, las Dependencias y Entidades emitirán un reporte en el cual se plasmará la información de retroalimentación de los resultados en el formato FO/DGDI/DAP/SSGC-SU05.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10
		HOJA: 2 DE 17

- Independientemente de los periodos plasmados por la dependencia o Entidad para aplicar encuestas, si se detecta información al cierre de cada periodo se les compartirá para su retroalimentación.

Encuestas de percepción del ciudadano

La encuesta de percepción ciudadana para procedimientos de procesos clave es un registro de calidad con el código FO-DGDI/DAP/SSGC-SU01 y es un instrumento utilizado para medir la satisfacción del usuario.

- La encuesta de percepción ciudadana se deberá aplicar a través de la plataforma Google Forms preferentemente.
- El dueño del procedimiento será el responsable de la gestión de la aplicación de encuestas, y el enlace del SGC deberá supervisar su correcta aplicación y cumplimiento en tiempo y forma, de acuerdo al calendario de actividades del SGC
- En cada oficina se debe tener disponible la encuesta para su aplicación (QR, link, física) de tal manera que se encuentre disponible para ser contestadas por el usuario, siendo responsabilidad de los dueños de procedimiento y del enlace.
- Las encuestas de preferencia deberán de ser aplicadas en los horarios de atención de cada procedimiento.
- El personal de ventanilla o encargado de la atención al público periódicamente debe promover el llenado de las encuestas de forma amable al usuario, Guiándose de las siguientes recomendaciones:
 - Saludar al ciudadano. Presentarse con su nombre Dependencia o Entidad (portar identificación).
 - Indicar al ciudadano que se están realizando diversos diagnósticos para evaluar la Percepción del usuario, lo cual ayudará a tomar acciones de mejora.
 - Solicitar al ciudadano la disposición de su tiempo para contestar una breve encuesta del servicio otorgado.
 - Comentar al ciudadano que la encuesta es anónima.
 - Indicar al ciudadano que la encuesta es para evaluar exclusivamente el servicio que recibió por parte de la Dependencia/Entidad en que está
 - Al finalizar la encuesta, indicar al ciudadano que su opinión es muy valiosa y agradecer por el tiempo brindado para ello. Recordarle que esta encuesta ayudará

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

[Handwritten signature]



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

PR-SGC/M-14

PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REV. 10

HOJA: 3 DE 17

a la medición de la percepción del usuario acerca de los servicios que ofrece la Presidencia Municipal de León.

- Como servidor público siempre tener en cuenta:
 - Atender de manera pronta y con cortesía.
 - Proporcionar información de manera clara.
 - Dar orientación adecuada y precisa.
 - Tratar a los usuarios sin distinción.
 - Ser participe en las mejoras de los procesos.
- En caso de realizar la encuesta de forma impresa, el área dueña del procedimiento, será la responsable de capturar la información en la plataforma google forms; así como de la conservación de las mismas.
- El tamaño de muestra es una parte del universo, puede ser definida como un subgrupo de la población y debe ser representativa.
- Para la determinación de la muestra se utilizar la siguiente fórmula, en donde tomaremos el nivel de confianza del 90% y el número de encuestas a aplicar, será proporcionado por la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.

ORIGINAL



Handwritten signatures and initials in blue ink.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10
	HOJA: 4 DE 17

TABLA DE APOYO AL CALCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA POR NIVELES DE CONFIANZA										
Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	85%	80%	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.44	1.28	1	0.6745
Z ²	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	2.07	1.64	1.00	0.45
e	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.15	0.20	0.37	0.50
e ²	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.0225	0.04	0.1369	0.25

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Cuando se conoce cuántos elementos tiene la población

En donde:
n = Tamaño de la muestra
Z = Nivel de confianza. (2.72)
p = Probabilidad a favor. (0.50)
q = Probabilidad en contra. (0.50)

N = Universo
e = Error de estimación. (0.01)

n = $\frac{(2.72) (.50)(.50) (N)}{(N) (0.01) + (2.72) (0.50) (0.50)}$

Ejemplo: en ventanilla realizamos 550 trámites diarios, con los datos ya proporcionados, sustituya la fórmula para determinar el tamaño de la muestra.

n = $\frac{(2.72) (.25) (N)}{(N) (0.01) + (2.72) (.25)}$

n = $\frac{(0.68) (550)}{(550) (0.01) + (0.68)}$

n = $\frac{(0.68) (N)}{(N) (0.01) + (0.68)}$


n = $\frac{374}{5.5 + 0.68}$

n = $\frac{374}{6.18} = 61$

ORIGINAL



[Handwritten signatures]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10 HOJA: 5 DE 17

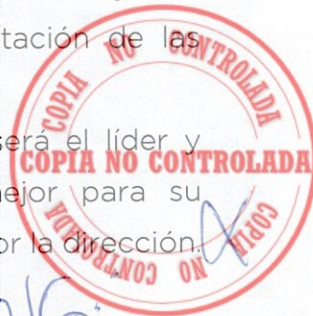
Encuestas de percepción para procedimientos de apoyo

- La encuesta es un registro de calidad con código FO-DGDI-DAP-SSGC-SU02
- La encuesta está enfocada a medir la calidad de los servicios que se ofrecen, basados en los objetivos del SGC de la Presidencia Municipal de León.
- Los procedimientos de apoyo serán evaluados por los procedimientos clave y de apoyo, de acuerdo a la interacción que tengan entre sí, en el periodo a evaluar.
- La encuesta que mide la percepción de la satisfacción de los servicios de apoyo, se realizará a través de la plataforma Google Forms.
- Los resultados de la encuesta podrán arrojar una calificación entre un parámetro del 0 al 10, siendo 10 la más alta y teniendo como meta general la obtención de un 8.
- El procedimiento que obtenga una calificación entre 7.9 y 5 deberá determinar una acción correctiva.
- El procedimiento que obtenga una calificación igual o menor a 4.9 se determinará como una salida no conforme, la cual deberá de ser tratada conforme el procedimiento de salidas no conformes PR-SGC/M-03.
- La aplicación de encuestas podrá realizarse en periodos cuatrimestrales y de acuerdo a lo calendarizado a inicio de año.
- Las encuestas en línea, automáticamente quedan registradas en el acumulado de la plataforma Google Forms.
- Los procedimientos que, por su naturaleza no realicen encuestas de percepción del usuario durante determinado periodo, quedarán exentos de realizar el reporte de encuestas. Ver anexo FO-DGDI/DAP/SSGC-SU05.

ORIGINAL

Partes interesadas (Percepción general).

- La encuesta para medir la satisfacción del usuario FO-DGDI-DAP-SSGC-SU01 y FO-DGDI-DAP-SSGC-SU02, también contempla preguntas de retroalimentación de las partes interesadas.
- Cada periodo se promediará el resultado de todas las preguntas, y será el líder y administrador del sistema, quienes podrán realizar acciones de mejor para su seguimiento, y se deberá de integrar a los resultados de las revisiones por la dirección.



NJO

[Handwritten signature]



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10
	HOJA: 6 DE 17

- Los resultados de la evaluación se darán en un parámetro de 0 a 10, siendo este último la calificación más alta y, teniendo como objetivo 8.
- El diseño de esta encuesta es para medir la percepción del usuario, sin embargo, las dependencias y entidades podrán realizar encuestas de satisfacción de sus servicios; tomando en cuenta el tipo de servicio realizado y podrán determinar la periodicidad de aplicación.
- Quienes por sus atribuciones deban de aplicar encuestas de satisfacción, deberán proporcionar resultados y evidencias de ello a la Subdirección de SGC.
- La subdirección de SGC, conservará la documentación y evidencia que derive de este procedimiento, de manera digital.

ORIGINAL

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

[Handwritten signatures]



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10
	HOJA: 7 DE 17

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Diseño de encuesta	1.1. Diseña/Revisa encuesta de Percepción Ciudadana (FO/DGDI/DAP/SSGC-SU01, FO/DGDI/DAP/SSGC-SU02) 1.2 ¿Qué procedimientos se evaluarán? Clave. Pasa al punto 2.1 Apoyo. Pasa al punto 4.1	Subdirectora de SGC/ Analista de procesos
2. Planeación de encuesta	2.1 Solicita al enlace de SGC, el tamaño de la muestra de acuerdo al tamaño de la población. 2.2 Envía a los enlaces encuestas para su aplicación.	Analista de procesos
3. Aplicación de encuesta de Proceso clave	3.1 ¿Cómo se aplicarán las encuestas Digitales. Pasa al punto 3.5 Físicas. Pasa al punto 3.2 3.2 Proporciona la encuesta al usuario y da las indicaciones para su llenado. (FO/DGDI/DAP/SSGC-SU01) 3.3 Da unos minutos al usuario para el llenado de la encuesta.	Dueño de procedimiento
	3.4 Recibe la encuesta y capturar en la plataforma google forms correspondiente (FO/DGDI/DAP/SSGC-SU01). Pasa al punto 5.1 3.5 Aplica encuestas en la plataforma google forms. Pasa al punto 5.1	Dueño de procedimiento/Enlace de SGC
4. Aplicación de encuesta de Apoyo	4.1 Envía encuesta a los enlaces para evaluar los servicios de apoyo. (FO/DGDI/DAP/SSGC-SU02).	Analista de procesos
5. Captura y resultados de encuestas	5.1 Obtiene los resultados y envía a los enlaces de SGC. (FO/DGDI/DAP/SSGC-PC03, FO/DGDI/DAP/SSGC-SU04)	Analista de procesos

ORIGINAL



Handwritten signature

Handwritten mark



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10
	HOJA: 8 DE 17

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
6. Análisis de información	6.1 Realiza análisis de la información elaborar Reporte de Resultados y envía a la subdirección de SGC (FO/DGDI/DAP/SSGC-SU05) 6.2 ¿Se requiere implementar alguna acción, de acuerdo a su resultado? Si. Pasa al punto 6.3 No. Pasa al punto 6.6 6.3 ¿Qué tipo de acción? AC. Pasa al punto 6.4 SNC. Pasa al punto 6.5	Dueño de procedimiento
	6.4 Inicia el procedimiento de acciones correctivas PR-SGC/M-09. Pasa al punto 6.6 6.5 Da seguimiento a través del Procedimiento para determinación y control de salidas no conformes PR-SGC/M-03.	Enlace SGC/ Dueño de procedimiento
	6.6 Recopila información del Dato histórico para Revisión por la Dirección. (FO/DGDI/DAP/SSGC-SU06) Termina procedimiento.	Analista de procesos

ORIGINAL

ORIGINAL

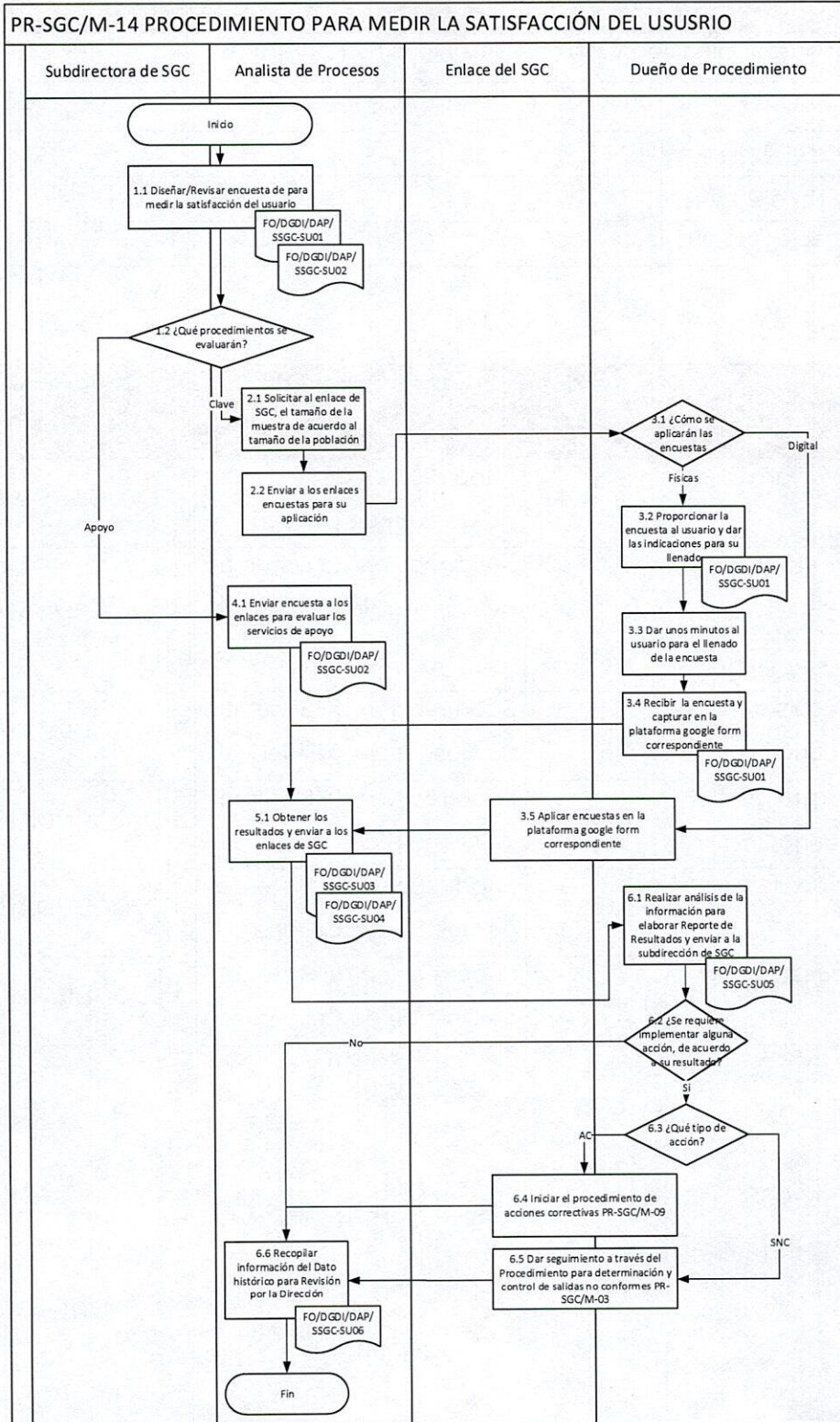


Handwritten signature

Handwritten signature



5. DIAGRAMA DE FLUJO



ORIGINAL

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

Handwritten signatures and initials



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10
	HOJA: 10 DE 17

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código
Procedimiento para determinación y control de salidas no conformes	PR-SGC/M-03
Procedimiento de acciones correctivas	PR-SGC/M-09
Procedimiento para análisis de datos	PR-SGC/M-12
Instructivo para la revisión por la dirección	IN-DGDI/DAP/SSGC-01
Plan anual de aplicación de encuestas	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU07


7. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Encuesta de percepción ciudadana	1 año	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	FO/DGDI/DAP/SSGC-SU01
Encuesta de percepción de los servicios de apoyo	1 año	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	FO/DGDI/DAP/SSGC-SU02
Desglose de encuestas de percepción del usuario	1 año	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	FO/DGDI/DAP/SSGC-SU03
Resultado de encuesta de percepción del usuario	1 año	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	FO/DGDI/DAP/SSGC-SU04
Reporte de resultado de encuestas	1 año	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	FO/DGDI/DAP/SSGC-SU05
Dato histórico encuestas del usuario	1 año	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	FO/DGDI/DAP/SSGC-SU06

ORIGINAL



[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10
		HOJA: 11 DE 17

8. GLOSARIO

AC: Acción Correctiva

Usuario: Cliente de la Presidencia Municipal, es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago en algunos casos no se requiere realizar esta transacción, para temas de calidad se le conoce como usuario, nosotros nos referiremos en su mayoría al ciudadano.

Días de trámite: Indicador que nos precisa el tiempo que tardo en resolverse un trámite desde que se recibe en las ventanillas hasta que es entregado nuevamente al usuario.

SNC: Salida No Conforme


Servidor público: Personal que forma parte de la plantilla laboral del Gobierno Municipal y que entre sus funciones se encuentra la de atender al cliente que solicite los servicios de la oficina que visita.

ORIGINAL








Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10
		HOJA: 12 DE 17

9. ANEXOS

Encuesta de percepción ciudadana FO/DGDI/DAP/SSGC-SU01

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA		CÓDIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-SU01 Hoja 1 de 1					
Trámite o servicio (procedimiento):							
Instrucciones: Una vez concluido el trámite o servicio, favor de responder contestando solo una opción de las siguientes preguntas. Entendiendo que 1 es la calificación mínima y 10 es la calificación máxima.							
Rubro	Pregunta						
Satisfacción	Cuál es la satisfacción que te generó el servicio proporcionado:						
	Cuál es tu satisfacción en la atención y cortesía brindada por el personal que te atendió:						
	Cuál es tu satisfacción al cumplimiento del servicio de acuerdo a lo establecido:						
Accesibilidad a servicios tramitados	Califica la facilidad de contactar con la Dependencia para solicitar el trámite o servicio:						
	Califica la claridad de la información proporcionada, para realizar tu trámite o servicio:						
	Califica las herramientas o sistemas de apoyo que la Dependencia te ofrece para realizar el trámite o servicio:						
	¿Acudiste a las instalaciones de la Dependencia a realizar el trámite o servicio?	<input type="checkbox"/>	Si. Pasa a la siguiente pregunta				
Percepción general	De manera general ¿Cómo calificas las instalaciones de la Dependencia? <small>(Salvo tomar en cuenta el comentario en la encuesta anterior)</small>	<input type="checkbox"/>	No. Pasa a la siguiente sección				
	Califica la capacitación (dominio o conocimiento) del personal que atiende en la Dependencia:						
	Califica si, por parte del personal de la Dependencia ¿Consideras recibir un servicio de calidad?						
Comentarios	Califica la difusión de los servicios que se proporcionan en la Dependencia:						
	¿Deseas manifestar algún comentario de la experiencia con el servicio? Comentario:	Enviar encuesta					
¡GRACIAS! Seguiremos mejorando para ofrecerte un mejor servicio.							
<small>Los datos personales recabados en esta encuesta serán tratados de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato, sus datos personales serán utilizados únicamente para efecto de darle seguimiento a su comentario.</small>							

ORIGINAL



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 2022

FO/DGDI/DAP/SSGC-SU01

ada

*Obligatorio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

Instrucciones: Una vez concluido su trámite, favor de responder contestando solo una opción de las siguientes preguntas



[Firma manuscrita]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10
		HOJA: 13 DE 17

Encuesta de percepción de los servicios de apoyo FO/DGDI/DAP/SSGC-SU02

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU02
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE APOYO	Hoja 1 de 1

Servicio (procedimiento de apoyo):
Instrucciones: Una vez concluido el trámite o servicio, favor de responder contestando sólo una opción de las siguiente preguntas. Entendiendo que 1 es la calificación mínima y 10 es la calificación máxima.

Rubro	Pregunta					
		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	May Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Satisfacción	Cuál es la satisfacción que te generó el servicio proporcionado:					
	Cuál es tu satisfacción en la atención y cortesía brindada por el personal que te atendió:					
	Cuál es tu satisfacción al cumplimiento del servicio de acuerdo a lo establecido:					
Accesibilidad a servicios tramitados	Califica la facilidad para contactar a la Dependencia:					
	Califica la claridad de la información proporcionada, para realizar o recibir el servicio:					
	Califica las herramientas o sistemas de apoyo que la Dependencia te ofrece para que puedas acceder al servicio:					
	¿Acudiste a las instalaciones de la Dependencia a realizar el trámite o servicio?	<input type="checkbox"/>	Si. Pasa a la siguiente pregunta No. Pasa a la siguiente sección			
Percepción general	De manera general ¿Cómo calificas las instalaciones de la Dependencia? (Salvo también en cuanto a la pregunta anterior)					
	Califica la capacitación (dominio o conocimiento) del personal que atiende en la Dependencia:					
	Califica sí, por parte del personal de la Dependencia ¿Consideras recibir un servicio de calidad?					
Comentarios	Califica la difusión de los servicios que se proporcionan en la Dependencia:					
	¿Deseas manifestar algún comentario de la experiencia con el servicio? Comentario:	<input type="text"/>				

¡GRACIAS! Seguiremos mejorando para ofrecerte un mejor servicio.

Los datos personales recabados en esta encuesta serán tratados de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato, sus datos personales serán utilizados únicamente para efecto de darle seguimiento a su comentario.

ORIGINAL

ORIGINAL



ENCUESTA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE APOYO 2022

FO/DGDI/DAP/SSGC-SU02

edith.garcia@leon.gob.mx (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)

La función de guardar está inhabilitada


*Obligatorio

Instrucciones: Califica los procedimientos descritos en la presente encuesta, sólo si requierste de sus servicios de enero a la fecha.





Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10
		HOJA: 14 DE 17

Desglose de encuestas de percepción del usuario FO/DGDI/DAP/SSGC-SU03

	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO							CÓDIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-SU03			
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL										
	DESGLÓSE DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO										
Periodo: xxx-xxx 2022				Dependencia: xxxxxxx							
No.	RUBRO Satisfacción del Usuario			RUBRO Accesibilidad a servicios y trámites				RUBRO Percepción General			
	Cuál es la satisfacción que te generó el servicio proporcionado.	Cuál es tu satisfacción en la atención y cortesía brindada por el personal que te atendió.	Cuál es tu satisfacción al cumplimiento del servicio de acuerdo a lo establecido.	Califica la facilidad para contactar a la Dependencia.	Califica la claridad de la información proporcionada, para realizar o recibir el servicio.	Califica las herramientas o sistemas de apoyo que la Dependencia te ofrece para que puedas acceder al servicio.	¿Acudiste a las instalaciones de la Dependencia a realizar el trámite o servicio?	De manera general ¿Cómo calificas las instalaciones de la Dependencia? (Solo se tomará en cuenta si marcó Si, en la pregunta anterior)	Califica la capacitación (dominio o conocimiento) del personal que atiende en la Dependencia.	Califica si, por parte del personal de la Dependencia ¿Consideras recibir un servicio de calidad?	Califica la difusión de los servicios que se proporcionan en la Dependencia.
1											
2											
3											
Promedio por pregunta	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Promedio por rubro	#DIV/0!			#DIV/0!				#DIV/0!			
¿Deseas manifestar algún comentario de la experiencia con el servicio? Comentario:											
1											
2											
3											
Resumen				DESGLÓSE DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO							
1	RUBRO	Satisfacción del Usuario	50.0								
2	RUBRO	Accesibilidad a servicios	50.0								
3	RUBRO	Partes interesadas	50.0								
Promedio General			#DIV/0!								

ORIGINAL


Resultado de encuesta de percepción del usuario FO/DGDI/DAP/SSGC-SU04

	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO					Código: FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04			
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL								
	RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO								
PERIODO:						fecha			
PROCESO	DEPENDENCIA	PROCEDIMIENTOS			Satisfacción del usuario	Accesibilidad a servicios y trámites	Percepción General	Promedio	PROMEDIO POR DEPENDENCIA
PROMEDIO POR RUBRO					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#REF!	


COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10 HOJA: 15 DE 17

Reporte de resultados de encuesta FO/DGDI/DAP/SSGC-SU05

	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Código:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU05
	REPORTE DE RESULTADOS DE ENCUESTA	Hoja: 1 de 2

Fecha de elaboración	Periodo que comprende
Tipo de encuesta: (Marca con una X)	
Procedimientos de Apoyo	Proceso clave

Dependencia/Entidad: _____

1. INTRODUCCIÓN

La Presidencia Municipal de León debe mejorar continuamente en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015; para ello ha diseñado, elaborado e implementado estrategias para lograr la medición de la percepción del usuario, mediante encuestas que miden los objetivos: Satisfacción del usuario y Accesibilidad a servicios y trámites.

2. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción fueron los siguientes:

- Procedimiento: **XX**

Satisfacción del usuario **XX**

Accesibilidad a servicios y trámites **XX**

Percepción General **XX**

Promedio **XX**

Número de encuestas a realizar por periodo (los meses considerados) **XX**

Número de encuestas aplicadas **XX**

Analiza tus calificaciones: Escribe una oración de apertura para la conclusión como "Los resultados de dicha encuesta nos sirven para....."

En caso de NO cumplir con la calificación estándar, menciona que por tal razón las actividades que implementaremos para dar cumplimiento serán a través de un requerimiento de acción correctiva

En caso de NO cumplir con el mínimo de aplicación de encuestas; Agrega... por qué razón, de manera detallada (si aplica, deberás realizar una acción correctiva).


CONTROL DE EMISIÓN			
	(a) Elaboró:	(b) Revisó:	(c) Autorizó:
Nombre			
Cargo-puesto			
Firma			
Fecha			




[Handwritten signatures]

ORIGINAL

ORIGINAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10 HOJA: 16 DE 17

Dato histórico de encuestas del usuario FO/DGDI/DAP/SSGC-SU06

	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Código: FO-DGDI/DAP/SSGC-SU06
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	
	DATO HISTÓRICO DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DEL USUARIO	

RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN (PROCEDIMIENTOS DE XX)

FECHA DE EMISIÓN:

DEPENDENCIA	Procedimiento	Periodo		Periodo		Periodo		Total de encuestas	Promedio
		N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación		
								0	#DIV/0!
								0	#DIV/0!
								0	#DIV/0!
PROMEDIO/TOTAL		0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	28 de Septiembre del 2017	Actualización de procedimiento
2	19 de Enero del 2018	Actualización de procedimiento Actualización de formatos Actualización a la norma ISO 9001:2015
3	21 de Agosto del 2018	Actualización de formatos.
4	24 de enero del 2019	Actualización de formatos y su codificación y de las políticas de operación.
5	13 de marzo del 2019	Actualización de formatos de encuestas percepción.
6	29 de enero del 2020	Actualización de firmantes y encuestas, se agrega apartado de fecha de baja.
7	8 de enero del 2021	Actualización de políticas de operación, descripción de actividades, diagramas de flujo, formatos y sus códigos.
8	02 de abril del 2021	Actualización de propósito, políticas documentos de referencia, registros y anexos.

ORIGINAL





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-14
PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REV. 10
	HOJA: 17 DE 17

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
9	11 de enero del 2022	Actualización de políticas, registros, anexos y firmantes.
10	31 de mayo del 2022	Actualización de la redacción en las encuestas de percepción ciudadana FO-DGDI-DAP-SSGC-SU01, y de apoyo FO-DGDI-DAP-SSGC-SU02.

ORIGINAL

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Cargo-puesto	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
Firma			
Fecha	31 de mayo del 2022	31 de mayo del 2022	31 de mayo del 2022

Fecha de baja: _____

