



Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso

Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo

Macroproceso

Gestión

Nombre del procedimiento

Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015

Inicio

Identificar el trámite o servicio universitario brindado en Rectoría General, Campus o Colegio de Nivel Medio Superior que se quiere evaluar o mejorar.

Fin

Resguardar los resultados de las encuestas de satisfacción de los trámites o servicios universitarios evaluados en carpetas electrónicas o físicas.

Objetivo

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con base en su experiencia al utilizar los trámites y servicios que ofrece la Universidad de Guanajuato, a fin de detectar fortalezas y áreas de oportunidad para establecer acciones encaminadas a la mejora continua de los trámites y servicios de la institución.

Áreas involucradas

Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior
Rectoría de Campus León
Rectoría de Campus Irapuato – Salamanca
Secretaría de Gestión y Desarrollo
Rectoría de Campus Celaya - Salvatierra
Rectoría de Campus Guanajuato
Rectoría General
Oficina de la Abogacía General
Programa Institucional de Género
Unidad de Mediación y Conciliación

Dirección de Desarrollo Estudiantil
 Unidad de Transparencia
 Dirección de Comunicación y Enlace
 Secretaría General
 Coordinación del Archivo General
 Biblioteca Armando Olivares
 Secretaría Académica
 Dirección de Administración Escolar
 Dirección de Extensión Cultural
 Dirección de Apoyo a la Investigación y al Posgrado
 Dirección de Internacionalización
 Sistema Bibliotecario
 Dirección de Recursos Humanos
 Red Médica Universitaria
 Dirección de Infraestructura y Sustentabilidad Universitaria
 Dirección de Servicios de Tecnologías de la Información
 Dirección de Planeación
 Órgano Interno de Control
 Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario
 Unidad Especializada en Rehabilitación Física
 Laboratorio Universitario de Diagnóstico Molecular

Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-GCO	GCO- PR- 06	Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Identificación de trámites y servicios universitarios a evaluar o mejorar.	Dependencias administrativas o Entidades Académico Administrativas de Rectoría General Campus y CNMS que aplican o requieren encuestas de satisfacción.

Salidas-Clientes/ usuarios	
Salidas	Clientes / usuarios
Resultados de trámites y servicios universitarios evaluados	Dependencias administrativas o entidades académico-administrativas de Rectoría General, Campus y CMS que aplican o requieren encuestas de satisfacción
Normativa aplicable Interna	Lineamientos, Políticas, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicables en mi trabajo)
	Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato
Normativa aplicable externa	Leyes, Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo
	Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato
	ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos
	Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.
	Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato
	Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato
	Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Ana Gabriela Olmos Cordero	Omar Vázquez García	Ilean Samantha Narváez Rosillo
	Xávier Núñez Ramírez	
	Ana Cecilia Morando Manríquez	
	María del Rocío Martínez Pacheco	
	Roxana Ramírez Tristán	
	Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso	

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	[Coordinadores de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS] [Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General, Campus y CNMS] [Gestor (a) de Certificación Administrativa - UGC]	<p>Identificar el trámite o servicio brindado en Administración Central, Campus o CNMS que se quiere evaluar o mejorar.</p> <p>¿El servicio cuenta con encuesta de satisfacción?</p> <p>Si: continuar en la actividad 8</p> <p>No: continuar en la actividad 2</p> <p>Nota: Para la identificación del trámite o servicio que requiera una encuesta de satisfacción será a través del Plan de mejora del año vigente (conforme al GCO-PR-06 Procedimiento para la Mejora de Trámites y Servicios Institucionales) o para aquellos procedimientos certificados en ISO 9001:2015 que lo requieran para la evidencia de su evaluación.</p>	[GCO-PR-06]	
2	[Coordinadores de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS] [Gestor (a) de Certificación Administrativa - UGC]	<p>Apoyar a la dependencia administrativa o entidad académico-administrativa de Administración central, Campus y CNMS solicitante, a elaborar o retroalimentar la encuesta que ayude a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios. (Utilizar el formato de encuesta homologado GCO-FO-03).</p> <p>Nota 1: Adicional de la elaboración de la encuesta se deben de tomar los siguientes acuerdos</p> <p>a. Alcance: Usuarios a quienes será aplicada la encuesta</p> <p>b. responsable de la aplicación: Gestor(a) de Certificación Administrativa, responsables del servicio, enlaces de Calidad de Rectoría General, Coordinador de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS</p> <p>c. Periodicidad: Definir cada cuanto tiempo se estará aplicando la encuesta. Cuando las encuestas sean extra - temporales.</p> <p>d. Medio para la aplicación: Definir el método de la aplicación de la encuesta (físico o electrónico se tiene que especificar que plataforma se utilizará para realizar la encuesta)</p>	[GCO-A-04] [GCO-A-06] [GCO-FO-03] [GCO-FO-05]	

		<p>e. Envío y análisis de resultados: Gestor(a) de Certificación Administrativa, responsables del servicio, enlace de Calidad o Coordinador de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS</p> <p>f. Registro de resultados: Gestor(a) de Certificación Administrativa encargado de registrar los resultados en el formato GCO-FO-05 y enviar a validación con los responsables y coordinadores.</p> <p>Los acuerdos se deben de anotar en la segunda hoja del libro de Excel del formato GCO-FO-03</p> <p>Nota 2: En la sesión de trabajo que se tenga con el área solicitante se debe de mencionar que se debe de realizar el cálculo de la muestra para que se tenga en contemplado la muestra que se debe de alcanzar para que la medición del trámite o servicio sea significativa. Conforme al anexo GCO-A-06 Calculadora para muestra de encuesta.</p> <p>Nota 3: Si es indicación de la dependencia central, unificar una sola encuesta, el control de la aplicación estará centralizado, o bien, si la dependencia homóloga a la central puede diseñar su propia encuesta apegándose a la encuesta del área central y agregado aquellos ítems que sean de relevancia para su evaluación, entonces los Coordinadores de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS apoyarán en el diseño y seguimiento, aplicación y registro de resultados cuando así sea solicitado por el área.</p> <p>Nota 4: El uso del formato GCO-FO-03 Formato de encuesta, es opcional para la creación de una nueva encuesta, cuando el levantamiento sea directo en el módulo de encuestas institucionales.</p>		
3	<p>[Coordinadores de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS] [Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General, Campus y CNMS] [Gestor (a) de Certificación Administrativa - UGC]</p>	<p>Enviar la encuesta de satisfacción, para su revisión y aprobación y los acuerdos tomados al enlace de Calidad de Rectoría General o al responsable del servicio en Campus y CNMS para que la revise en conjunto con su Director o Titular de Dependencia administrativas o entidades académico-administrativas de Administración central, Campus y CNMS.</p> <p>Nota 1: El envío de la encuesta de satisfacción debe de ser a través del formato GCO-FO-03 (para cuando es de nueva creación) o el enlace (link/liga) de la encuesta de satisfacción registrado en el módulo de encuestas institucionales. (Las encuestas electrónicas deben de contar con los mismos elementos (de identificación y estructura) que el formato GCO-FO-03.</p>	[GCO-FO-03]	

4	<p>[Enlace de Calidad de las Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General]</p> <p>[Responsable del servicio en Campus o CNMS]</p>	<p>Recibir y revisar la encuesta de satisfacción ¿Se aprobó la encuesta de satisfacción? Si: Continuar en la actividad 5 No: Continuar en la actividad 6</p> <p>Nota 1: Cuando se apruebe la encuesta por el Director o Titular de Dependencia administrativas o entidades académico-administrativas de Administración central, Campus y CNMS se deberá de emitir un oficio (cuando sea una encuesta de nueva creación o actualización significativa) o correo electrónico (para cuando solo es una actualización) que notifique que se acepta la encuesta y acuerdos tomados para esta.</p> <p>Nota 2: Para los Campus o CNMS que el Coordinador de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS informe mediante correo a la Unidad de Calidad la relación de las encuestas aprobadas o vigentes para el Campus / CNMS del año vigente.</p>	[GCO-FO-03]	
5	<p>[Enlace de Calidad de las Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General]</p> <p>[Responsable del servicio en Campus o CNMS]</p>	<p>Enviar el documento aprobado (versión final de la encuesta) o el enlace de la encuesta registrado en el módulo de encuestas institucionales al Coordinador de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS o Gestor (a) de Certificación Administrativa por el Director o Titular de Dependencia administrativas o entidades académico-administrativas de Rectoría General, Campus y CNMS. Continuar en la actividad 8</p>	[GCO-FO-03]	
6	<p>[Enlace de Calidad de las Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General]</p> <p>[Responsable del servicio]</p>	<p>Enviar la encuesta con las observaciones al Coordinador de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS y/o Gestor (a) de Certificación Administrativa para sus adecuaciones necesarias. Continuar en la actividad 7.</p>	[GCO-FO-03]	

7	[Coordinadores de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS] [Enlace de Calidad de las Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General] [Gestor (a) de Certificación Administrativa - UGC]	Recibir y atender las observaciones de la encuesta. ¿Existe otra observación? Sí: Regresar a actividad 3. No: continuar en la actividad 8	[GCO-A-04] [GCO-FO-03]	
8	[Coordinadores de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS] [Enlace de Calidad de las Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General] [Gestor (a) de Certificación Administrativa - UGC] [Responsable del servicio en Campus o CNMS]	Realizar la aplicación de la encuesta de satisfacción, conforme a la periodicidad definida. Nota 1: Cuando La aplicación de la encuesta sea de manera física deberá ser impresa en el formato GCO-FO-03, cuando sea de manera digital será a través de la plataforma seleccionada, cumpliendo con los parámetros estipulados en el formato. Preferentemente utilizar el módulo de encuestas institucionales (para su elaboración basarse en el GCO-A-08) Nota 2: Los detalles técnicos para la generación de la encuesta se encuentran en el GCO-A-04 "Guía para generar encuestas" y el GCO-A-08 "Manual de usuario para la creación de encuestas institucionales de la universidad de Guanajuato" Nota 3: Antes de aplicar la encuesta se debe de realizar el cálculo de la muestra utilizando el GCO-A-06 "Calculadora para muestra de encuestas" con el fin de determinar el alcance que se debe de tener (número de encuestas contestadas) para que estas sean significativas a la medición del servicio. Nota 4: Verificar de acuerdo con la periodicidad de las encuestas si es viable dar seguimiento y revisión mensualmente de los resultados de las encuestas para tener un mayor control.	[GCO-A-04] [GCO-A-06] [GCO-A-08] [GCO-FO-03]	

9	[Gestor (a) de Certificación Administrativa - UGC]	<p>Capturar y enviar los resultados de las encuestas de satisfacción a los enlaces de calidad y coordinadores de calidad correspondiente al servicio ofrecido, en el formato GCO-FO-05 trimestralmente.</p> <p>Los formatos GCO-FO-05 se encuentran en una carpeta compartida en la nube.</p> <p>Nota 1: El enlace de calidad del área reportara los resultados de las encuestas de satisfacción homologadas a los responsables del servicio para su validación.</p> <p>Nota 2: Los coordinadores de Calidad de Campus y CNMS reportaran los resultados de las encuestas propias aplicadas en sus propias entidades, así mismo tendrán el acceso a los formatos GCO-FO-05 de las encuestas homologadas de los procesos certificados y trámites y servicios homologados que les apliquen para que tomen los datos e información correspondiente para complementar su GCO-FO-05.</p>	[GCO-FO-05]	
10	[Coordinador de Calidad o Enlaces de Calidad en Campus y CNMS] [Enlace de Calidad de las Dependencias administrativas y/o entidades académico- administrativas de Rectoría General] [Gestor (a) de Certificación Administrativa - UGC]	<p>Validar el corte trimestral de resultados (para encuestas de salida y extra-temporales) para verificar la información y el cumplimiento del nivel de satisfacción del usuario conforme al módulo de encuestas, con el objetivo de contar con información apropiada para su entrega a la Dirección de Planeación, respecto a PbR.</p> <p>¿El servicio cumple con el nivel de satisfacción? Si: Continuar con actividad 11 No: Continuar con la actividad 14</p> <p>Nota 1: El objetivo de los cortes trimestrales es identificar previamente aquellos servicios que no vayan cumpliendo el nivel de satisfacción o alcance de la muestra, y de esta manera implementar una acción de mejora conforme se vayan presentando los resultados y antes de que se emita el resultado final. Realizándolo de manera semestral y anual.</p> <p>Nota 2: La entrega de información es dependiendo de la aplicación de la encuesta.</p> <p>Nota 3: El reporte del corte trimestral se realizará 5 días hábiles previos a final de mes (mismos días serán considerados para el siguiente corte trimestral). A excepción del cuarto trimestre anual (correspondiente a los meses de octubre – diciembre) para ese trimestre se deberá de enviar en la segunda semana de diciembre, una semana antes del periodo vacacional.</p> <p>Nota 4: La información para PbR es la siguiente: a) Total de usuarios encuestados / Número de encuestas contestadas. b) Número de encuestas contestadas por usuarios del género femenino. c) Número de encuestas contestadas por usuarios del género masculino. d) Número de encuestas contestadas por usuarios de otros géneros.</p>	[GCO-FO-05]	

11	<p>[Coordinadores de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS]</p> <p>[Enlace de Calidad de las Dependencias administrativas y/o Entidades académico-administrativas de Rectoría General] [Gestor (a) de Certificación Administrativa - UGC] [Responsable del servicio en Campus o CNMS]</p>	<p>Continuar con la aplicación de la encuesta de satisfacción (física o electrónica), conforme a la periodicidad establecida de la misma.</p>	[GCO-FO-03]	
12	<p>[Gestor (a) de Certificación Administrativa - UGC]</p>	<p>Realizar reporte final por servicio evaluado mediante oficio y enviar a los Rectores, Directores o Titulares de las Dependencias administrativas o entidades académico-administrativas de Administración central, Campus y CNMS.</p> <p>Nota 1: Para las encuestas homologadas desde Administración Central el resultado será entregado por la Unidad de Gestión de Calidad al o los responsables o Titulares del proceso, procedimiento, trámite o servicio evaluado, reportando lo correspondiente a cada Campus y CNMS en su respectivo oficio.</p> <p>Nota 2: Coordinadores de Calidad o Enlaces de Innovación en Campus y CNMS entregan a las Entidades académico-administrativas correspondientes a su Campus o CNMS, una vez recibido el oficio por parte de la UGC.</p> <p>Nota 3: El reporte final por servicio se realizará mediante oficio en la primera semana de febrero del siguiente año en curso. El reporte final incluye los resultados de los cortes trimestrales que se realizaron en el transcurso del año según corresponda. El orden de entrega (primero, entrega de oficios a áreas con encuestas homologadas de Administración Central y posteriormente a Campus y CNMS, lo cual permitirá mantener el orden y control de resultados entregados).</p>	[GCO-FO-05]	

13	[director o Titular de Dependencia administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General, Campus y CNMS]	<p>Recibir y analizar el oficio de resultados finales de las encuestas de satisfacción de los servicios.</p> <p>¿El servicio cumplió con el nivel de satisfacción y el alcance de la muestra? Sí, continuar en la actividad 15. No, pasar a la actividad 14.</p> <p>Nota: El nivel de cumplimiento de satisfacción será descrito en el GCO-A-04. Que es promedio 8.0 y en porcentaje 80%.</p>	[GCO-A-04]	
14	[Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General, Campus y CNMS] [Responsables de Servicio en Rectoría General, Campus o CNMS]	<p>Determinar de las acciones de mejora a los trámites o servicios que salieron mal evaluados, o que no hayan alcanzado la muestra definida, una vez que se haya recibido el oficio de resultados y entregarlas a la UGC o Coordinación de Calidad correspondiente en un lapso no mayor a un mes en apoyo con el Enlace de Calidad de las Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Administración Central, Gestora de Certificación Administrativa o Coordinadores de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS.</p> <p>Nota: La determinación de las acciones de mejora se realizará de acuerdo con lo indicado por los responsables de los trámites y servicios evaluados por sitio (Administración central, Campus o Colegio de Nivel Medio Superior) entregando la información al área de Calidad correspondiente.</p>		
15	[Coordinadores de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS] [Gestor (a) de Certificación Administrativa - UGC]	Resguardar los resultados en carpetas electrónicas.		

Información complementaria y definiciones

El presente procedimiento contribuye a la medición del objetivo de calidad de la Universidad de Guanajuato Los detalles técnicos para la aplicación de la encuesta, como selección y cálculo de la muestra se encuentran en el GCO-A-04 "Guía para Generar Encuestas" y GCO-A05 "Calculadora para muestra de encuestas".

Usuario: es el cliente que usa ordinaria o habitualmente un servicio. PbR: Presupuesto basado en Resultados.

Satisfacción: es una respuesta de los usuarios o clientes que viene dada por un estándar inicial en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y la apreciación del servicio recibido.

Encuestas extra temporales: encuestas de satisfacción que se aplican tiempo posterior a que el usuario hizo uso de trámite o servicio.

Identificación de la trazabilidad

A efecto de identificar y dar seguimiento a la información generada en este procedimiento la información se encuentra reportada por trámite o servicio otorgado en el formato GCO-FO-05.

Propiedad del cliente

Descripción: Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado	Función del documento
Nombre del usuario (cuando se solicite), correo electrónico personal	Identificación del usuario que contesta la encuesta
Sexo, género, edad, unidad de adscripción y/o institución de procedencia	Información estadística para el informe de PbR.
NUE (Número de empleado)	Dato que se solicita al trabajador Universitario para habilitar el módulo de encuestas institucionales en IntraUG.

Posibles salidas no conformes

Nota: Definir cómo se autoriza una posible salida no conforme, en caso de ser necesario (Cómo se busca la aprobación de la autoridad universitaria correspondiente o del cliente).

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Resultados de servicios universitarios evaluados.	Que el procedimiento, tramite o servicio evaluador no logre el objetivo institucional con una calificación de 8.0	Dar seguimiento al control de calificaciones conforme la periodicidad establecida en el formato GCO-FO-05
Resultados de servicios universitarios evaluados. (oficio y registro de los resultados en el formato GCO-FO-05)	Que se registren muy pocas respuestas a la encuesta de satisfacción (que no se alcance a cubrir la muestra de respuestas para que sean significativas)	Implementar otras estrategias para enviar y compartir la encuesta de satisfacción, tales como: envió masivo de base de datos, compartir el enlace de la encuesta al terminar de atender el trámite o servicio, colocar el enlace de la encuesta en las firmas de los correos, colocar el código QR en las áreas de atención, dar difusión de las encuestas a través de redes sociales de los trámites y servicios

Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

Tipo de Documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Anexo	GCO-A-06	Calculadora para muestra de encuesta	Electrónico	5 años
Formato	GCO-FO-03	Encuesta de satisfacción	Electrónico	5 años
Anexo	GCO-A-04	Guía para generar y dar seguimiento a encuestas de satisfacción.	Electrónico	5 años
Anexo	GCO-A-08	Manual de usuario para la creación de encuestas institucionales de la Universidad de Guanajuato.	Electrónico	5 años
Formato	GCO-FO-05	Resultado y seguimiento de encuestas de salida.	Electrónico	5 años
Documento	GCO-PR-06	Procedimiento para la mejora en la atención de Trámites y Servicios Institucionales.	Electrónico	5 años