



Ficha del Procedimiento

Nombre del Proceso

Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo

Macroproceso

Gestión

Copia no controlada

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

89	Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior
53	Rectoría de Campus León
68	Rectoría de Campus Irapuato - Salamanca
04	Secretaría de Gestión y Desarrollo
81	Rectoría de Campus Celaya - Salvatierra
22	Rectoría de Campus Guanajuato
04	Secretaría de Gestión y Desarrollo

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 0 Entidades Académico Administrativas de Rectoría General Campus y CNMS que aplican o requieren encuestas de satisfacción.

Salidas-Clientes/usuarios

Salidas	Clientes y/o Usuarios
Resultados de trámites y servicios universitarios evaluados.	Dependencias administrativas 0 Entidades Académico Administrativas de Rectoría General Campus y CNMS que aplican o requieren encuestas de satisfacción.

Normativa Aplicable Interna:

Lineamiento, Política, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicable en mi trabajo)

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato.
 Lineamientos Generales para la Evaluación de Metas Institucionales de la Universidad de Guanajuato
 Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato. /
 Código de Ética de la Universidad de Guanajuato /

Normativa Aplicable Externa

Leyes, Políticas, 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****Autorizó**

Fecha Liberación: 07/10/2024

Rev.: 9

Código: GCO-PR-03

Página 2/ 12

Pedro Josue Miranda Cortes

Maria del Rocio Martinez Pacheco

Roxana Ramirez Tristan

Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso

Ana Cecilia Morando Manríquez



Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad/formato o	Instructivo
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 - UGCA]	<p>Identificar el trámite o servicio brindado en Rectoría General, 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 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	

<p>2</p>	<p>[Coordinadores de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS] [Gestor (a) de Certificación Administrativa - UGCA]</p>	<p>Apoyar a la dependencia administrativa o entidad académico-administrativa de Rectoría General, 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> <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: responsables de registrar los resultados en el formato GCO-FO-05</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>[GCO-A-04] [GCO-A-06] [GCO-FO-03] [GCO-FO-05]</p>	
----------	---	--	--	--

3	[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 - UGCA]	<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 Rectoría General, 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), además se debe remitir el enlace (link/liga) de la encuesta de satisfacción cuando esta se vaya a aplicar de manera electrónica. (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	[Enlace de Calidad de las Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General] [Responsable del servicio en Campus o CNMS]	<p>Recibir y revisar la encuesta de satisfacción</p> <p>¿Se aprobó la encuesta de satisfacción?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 5</p> <p>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 Rectoría General, 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	[Enlace de Calidad de las Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General] [Responsable del servicio en Campus o CNMS]	<p>Enviar el documento aprobado (versión final de la encuesta) 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.</p> <p>Continuar en la actividad 8</p>	[GCO-FO-03]	
6	[Enlace de Calidad de las Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General] [Responsable del servicio]	<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	<p>[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 - UGCA]</p>	<p>Recibir y atender las observaciones de la encuesta. ¿Existe otra observación? Sí: Regresar a actividad 3. No: continuar en la actividad 8</p>	<p>[GCO-A-04] [GCO-FO-03]</p>	
8	<p>[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 - UGCA] [Responsable del servicio en Campus o CNMS]</p>	<p>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)</p> <p>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"</p> <p>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.</p>	<p>[GCO-A-04] [GCO-A-06] [GCO-A-08] [GCO-FO-03]</p>	

<p>9</p>	<p>[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 - UGCA]</p>	<p>Solicitar por correo electrónico que se realice el corte trimestral (para encuestas de salida y extra-temporales) para verificar el cumplimiento del nivel de satisfacción del usuario y así mismo entregar información a la Dirección de Planeación, respecto a PbR. ¿El servicio cumple con el nivel de satisfacción? Si: Continuar con actividad 11 No: Continuar con la actividad 14 Nota 1: El objetivo de los cortes mensuales 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. Nota 2: La entrega de información es dependiendo de la aplicación de la encuesta. Nota 3: El reporte del corte trimestral se realizará los primeros 5 días hábiles posteriores a la fecha de corte. 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. 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>	<p>[GCO-FO-05]</p>	
<p>10</p>	<p>[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 - UGCA] [Responsable del servicio en Campus o CNMS]</p>	<p>Capturar y enviar los resultados de la encuesta de satisfacción correspondiente al servicio ofrecido, en el formato GCO-FO-05 en la periodicidad establecida. Los formatos GCO-FO-05 se encuentran en una carpeta compartida en la nube.</p>	<p>[GCO-FO-05]</p>	

11	<p>[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 - UGCA] [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 - UGCA]</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 Rectoría General, 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 Líderes 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 UGCA.</p> <p>El reporte final por servicio se realizará mediante oficio en la última semana laboral del año en curso.</p> <p>El reporte final incluye los resultados de los cortes trimestrales que se realizaron en el transcurso del año según corresponda.</p>	[GCO-FO-05]	
13	<p>[Director o Titular de Dependencia administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General, Campus y CNMS]</p>	<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]	Determinar las acciones de mejora a los trámites o servicios que salieron mal evaluados, o que no hayan alcanzado la muestra definida, en apoyo con el Enlace de Calidad de las Dependencias administrativas y/o entidades académico-administrativas de Rectoría General, Gestora de Certificación Administrativa o Coordinadores de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS. Nota: La determinación de las acciones de mejora se realizará de acuerdo a 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.		
15	[Coordinadores de Calidad o Enlace de Innovación en Campus y CNMS] [Gestor (a) de Certificación Administrativa - UGCA]	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-

A-05 "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 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 GCO-FO-05.

Propiedad del Cliente:

Descripción: Toda Información que entregue el cliente o usuario del procedimineto 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 entregado	Función de 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

Posible salidas no conformes:

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

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Resultados de servicios universitarios evaluados. (oficio y registro de los resultados en el formato GCO-FO-05)	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.

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 encuestas de satisfacción	Electrónico	5 años
Anexo	GCO-A-08	Manual de usuario para la creación de encuestas institucionales de la Universidad de Guanajuato	Electronico	5 años
Formato	GCO-FO-05	Resultado y Seguimiento de Encuestas de Salida	Electrónico	5 años
Documento	N/A	GCO-PR-06	5 AÑOS	5 AÑOS