



Manual de Procedimientos de Encuesta a Clientes (P-EC-009)

SGC
PARA LA
ADMINISTRACIÓN
DE PROYECTOS DE
INVESTIGACIÓN Y
TRANSFERENCIA
DE TECNOLOGÍA
FORESTAL
AGRÍCOLA Y
PECUARIO



INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE.....	5
4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES.....	6
5. MARCO JURÍDICO.....	7
6. DESCRIPCIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES.....	9
6.1 Comité Nacional de Calidad.....	9
6.2 Responsable de Calidad.....	9
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	10
7.1 Diseño de la encuesta.....	10
7.2 Aplicación de la encuesta.....	11
7.3 Análisis y conclusiones.....	12
8. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO.....	14
9. REFERENCIAS.....	15
10. ANEXOS.....	16

COPIA NO CONTROLADA

1. INTRODUCCIÓN.

En el mundo globalizado y competitivo en el que vivimos, es fundamental procurar que los clientes, socios, usuarios y beneficiarios del Instituto estén satisfechos.

Con el fin de mejorar la calidad de los productos y servicios que se generan en la investigación, es necesario conocer las expectativas de los clientes, determinar si éstas se están cumpliendo y hasta qué punto pueden llegar a satisfacerse, esta información puede usarse para determinar las mejoras que deben llevarse a cabo.

El desarrollo de herramientas que permitan obtener la percepción de los clientes es de suma importancia, motivo por el cual, se deben establecer los mecanismos para diseñar, ejecutar, recolectar e interpretar los datos que permitan conocer su evaluación, puntos de vista y sugerencias con respecto a los productos y servicios que se ponen a su disposición así como la atención que se les brinda.

En su caso, se deberán establecer acciones de mejora con la finalidad de atender la voz de los grupos de interés.

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVO.

Diseñar y aplicar encuestas de diagnóstico que permitan determinar la percepción de satisfacción de nuestros clientes, socios, usuarios y beneficiarios, sobre la atención recibida, la aceptación de productos y servicios, la evaluación de los costos, el grado de fidelidad y el índice de notoriedad frente a la competencia.

COPIA NO CONTROLADA

3. ALCANCE.

El presente manual cubre todas las actividades involucradas en el diseño, desarrollo y aplicación de encuestas a clientes, socios, usuarios y beneficiarios, así como la recopilación e interpretación de datos para la toma de decisiones, medidas, acciones para el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos en el INIFAP.

COPIA NO CONTROLADA

4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES.

- **Ciente.** Hace mención a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. La noción suele estar asociada a quien accede al producto o servicio en cuestión con asiduidad, aunque también existen los clientes ocasionales.
- **Encuesta.** Es un estudio observacional para coleccionar datos mediante un cuestionario prediseñado de preguntas dirigidas a una muestra representativa de una población estadística en estudio.
- **Línea base.** Conjunto de indicadores seleccionados para el seguimiento y la evaluación sistemática de políticas y programas.
- **Muestreo.** Es una técnica usada en estadística que es indispensable en la investigación científica para seleccionar a los sujetos a los que les aplicaremos las técnicas de investigación elegidas, según el enfoque en que se trabaje (cuantitativo, cualitativo o mixto).

COPIA NO CONTROLADA

5. MARCO JURÍDICO.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Ciencia y Tecnología.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
- Ley de Planeación.
- Ley Federal de Producción, Certificación y Comercio de Semillas.
- Ley de Desarrollo Rural Sustentable.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada.
- Ley Federal de Archivos.
- Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento de la Ley Federal d Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley Federal de Variedades Vegetales.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012.

- Acuerdo por el que se emite el Manual Administrativo de aplicación General en Materia de Transparencia y de Archivos.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de aplicación General en Materia de Recursos Financieros.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de aplicación General en Materia de Recursos Materiales.
- Acuerdos por el que se expide el Manual Administrativo de aplicación General en Materia de Recursos Humanos.
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2012.
- Políticas para la Administración de los Recursos Propios.
- Decreto por el que se crea el Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias.
- Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias.
- Manual para la Administración de los Recursos Financieros.

COPIA NO CONTROLADA

6. DESCRIPCIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES.

6.1 Comité Nacional de Calidad

El comité estará encargado de autorizar al Responsable de Calidad la difusión, la aplicación y la recolección de datos de las encuestas aplicadas, entre otras, a las fuentes de financiamiento de los proyectos científico-técnicos.

6.2 Responsable de Calidad

El Responsable de Calidad aplicará las encuestas requeridas para evaluar periódicamente la satisfacción del cliente como uno de los componentes para revisión del Sistema de Gestión de Calidad, presentando los resultados y sus tendencias al Comité Nacional de Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.

7.1 Diseño de la encuesta

Para obtener información deseada, sea cual sea el tema de interés, es necesario determinar para cada encuesta a realizar los siguientes puntos:

- **Objetivo:** Obtener información pertinente sobre cualquier proceso, o elemento del proceso a estudiar.
- **Información requerida:** Con base en el objetivo de la encuesta en comento, se consideran los puntos de impacto, considerando los indicadores establecidos que generen información al respecto. Por ejemplo:
 - Satisfacción de los usuarios respecto a los productos derivados de un proceso o trámite o servicio.
 - Satisfacción del usuario con el desempeño de los servidores públicos que participan en un trámite o servicio.
 - Satisfacción del usuario con la información disponible para la realización de un trámite o la obtención de un servicio.
- **Diseño del formulario:** Las preguntas deben ir enfocadas a la información que se quiera obtener, pueden ser abiertas o cerradas. Para lo cual se debe establecer conjuntamente una escala para evaluar ciertos puntos o variables a estudiar.
- **Población a estudiar:** Con base en la información que se requiera, se seleccionará a las personas que estén involucradas directa o indirectamente con el proceso o elemento del proceso en cuestión.

Cuando sea pertinente, se enviará la encuesta a la Dirección de Evaluación y Sistemas, para su adecuación en línea y vía correo electrónico se enviará la invitación al público objetivo para que conteste el formulario, proporcionando dentro de la misma la liga correspondiente.

7.1.1 Descripción del Procedimiento

Responsable	Procedimiento	Número	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de Calidad	Diseño de encuesta	1	Determinar objetivo de la encuesta	N/A	Indicadores de área de oportunidad de la institución
		2	Determinar la información requerida	N/A	Resultado de análisis de enfoque de la encuesta
Responsable de Calidad	Diseño de encuesta Diseño de encuesta	3	Diseñar el formulario	N/A	Considerar indicadores predefinidos, posibles quejas o sugerencias recibidas, competencia, tipos de información al cliente y cualidades del anaquel de productos
		4	Determinar la población a estudiar	N/A	N/A

7.2 Aplicación de la encuesta

7.2.1. Al recibir la invitación antes mencionada, el personal seleccionado deberá contestar todas y cada una de las preguntas del cuestionario. Al finalizar, con la información capturada se generará una base de datos para su posterior estudio.

7.2.2. La medición de los datos será conforme lo requiera cada cuestionario, considerando el tipo de preguntas, la escala a manejar, de manera que la información obtenida sea presentada de manera clara y concisa para su mejor interpretación.

7.2.3 Con el informe de los resultados de la encuesta se debe determinar cuáles son las tendencias en los comentarios de los clientes, usuarios y beneficiarios del INIFAP, para satisfacer sus necesidades.

7.2.1 Descripción del Procedimiento

Responsable	Procedimiento	Número	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de Calidad	Aplicación y recolección de datos de la encuesta	5	Aplicar la encuesta y recolectar datos	Invitación oficial al público objetivo	Cálculo de tiempo, costos y actividades a realizar, establecer el plazo o el período de recepción de información
Responsable de Calidad	Aplicación y recolección de datos de la encuesta	6	Medir e interpretar los datos obtenidos	N/A	Evaluación conforme a criterios preestablecidos al generar la herramienta, ejemplo Anexo 1

7.3 Análisis y conclusiones

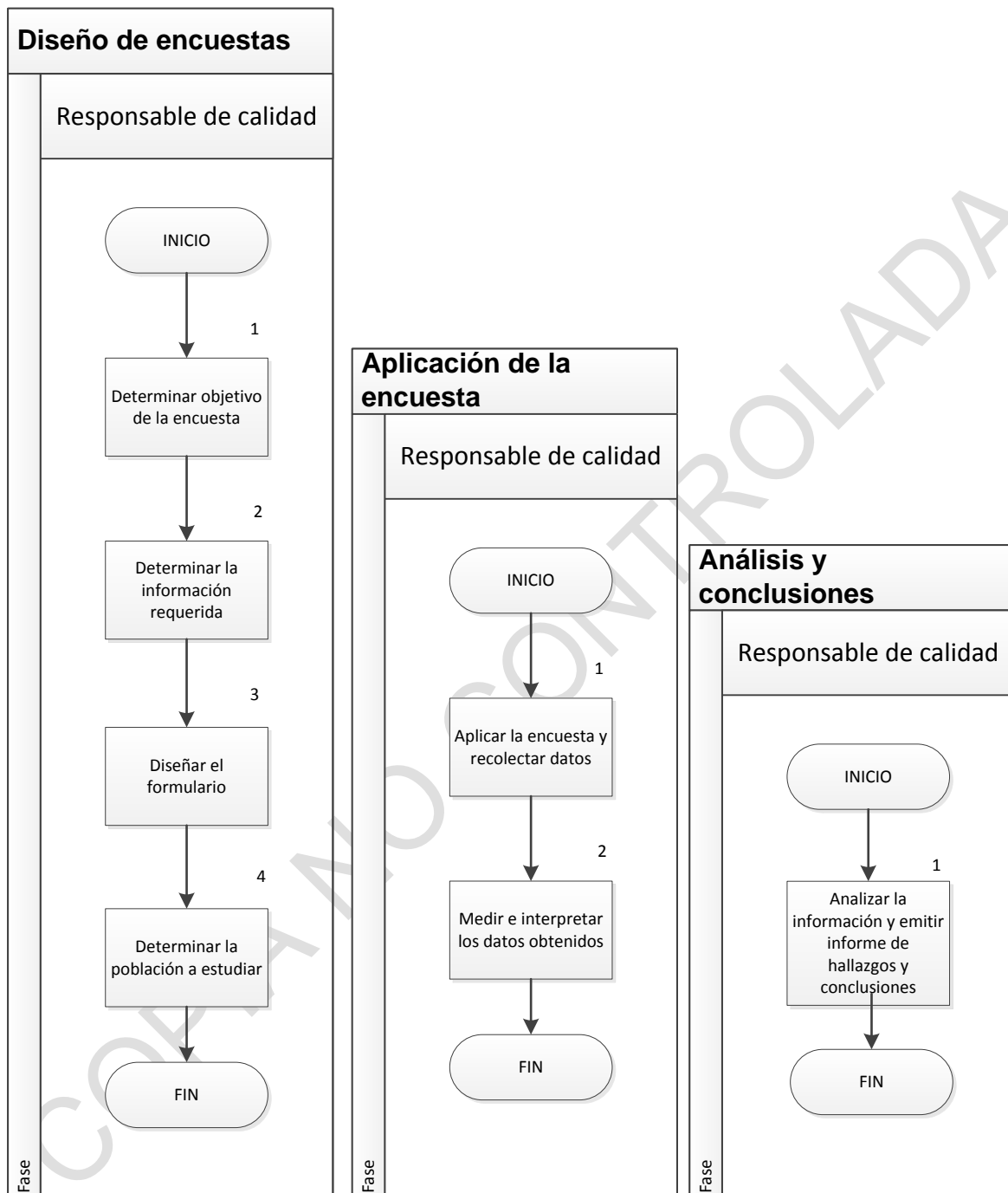
La información recabada e interpretada será estudiada a detalle, para identificar las áreas de mejora y sugerencias que los clientes, usuarios y beneficiarios del INIFAP hayan expresado con el fin de elaborar un plan de acción de mejora.

7.3.1 Descripción del Procedimiento

Responsable	Procedimiento	Número	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de Calidad	Interpretación de la encuesta	7	Analizar la información y emitir informe de hallazgos y conclusiones	N/A	Información recabada del conteo y codificación de resultados

COPIA NO CONTROLADA

8. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



9. REFERENCIAS.

- *Manual de Calidad P-MC-001.*
- *Manual de Procedimientos Maestro P-PM-002.*
- *Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección P-RD-003*
- *Manual de Procedimientos de Control de Documentos P-CD-004.*
- *Manual de Procedimientos de Control de Registros de Calidad P-CRC-005.*
- *Manual de Procedimientos de Auditorías Internas P-AI-006.*
- *Manual de Procedimientos de Producto No Conforme P-PNC-007.*
- *Manual de Procedimientos de Acciones Preventivas y Correctivas P-APC-008.*
- *Manual de Procedimientos de Atención a Quejas y Sugerencias P-AQS-010.*
- *Manual de Procedimientos de Gestión de la Demanda P-GD-011.*
- *Manual de Procedimientos de Diseño de Propuestas de Proyectos P-DPP-012.*
- *Manual de Procedimientos de Vinculación P-VI-013.*
- *Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos P-OP-014.*
- *Manual de Procedimientos de Cumplimiento Institucional P-CI-015.*

10. ANEXOS

ANEXO A: Formato de encuesta de satisfacción de clientes.

F-EC-001

 <small>Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias</small>	Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias	
	FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	
	CÓDIGO: F-EC-001	VERSIÓN: 001



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Datos de contacto para cualquier duda y/o aclaración de la encuesta.	
Nombre:	Lic. Edmundo Márquez Santana
Puesto en el INIFAP:	Director de Intercambio y Cooperación Científica
Teléfono:	(55) 38.71.87.34
Correo Institucional:	marquez.edmundo@inifap.gob.mx

Encuesta de percepción de satisfacción de las fuentes financiadoras.	
Batería 1.	
Objetivos	
Detectar oportunidades para mejorar el proceso de ejecución de proyectos.	
Pregunta	Opciones
1. ¿Por cuánto tiempo su organización ha financiado proyectos de investigación al INIFAP?	MENOS DE UN AÑO ▼
2. ¿Cuáles han sido los centros de investigación que han recibido financiamiento por parte de su organización durante el año curso?	<div style="border: 1px solid gray; height: 80px; width: 100%;"></div>

3. ¿Cómo considera la comunicación con respecto al seguimiento, cumplimiento y/o avances del proyecto entre su organización y el personal del INIFAP responsable de este proceso?	EXCELENTE ▼
4. ¿Considera que las personas con quien tiene contacto para aclarar cualquier duda referente a la ejecución de los proyectos, le proporciona información confiable, oportuna y pertinente?	SI, SIEMPRE ▼
5. ¿Considera que la implementación de los servicios digitales** entre el INIFAP y su institución mejorarían los niveles de atención?	SI ▼
**Servicio digital: Herramienta que ayuda a realizar trámites y solicitar servicios a través de diversos canales tecnológicos entre dos o más instituciones.	
Si su respuesta fue "SI", ¿cuáles servicios digitales propondría?	
<div style="border: 1px solid gray; height: 80px; width: 100%;"></div>	
CALIFICACIÓN 1=mala.....10=excelente	
6. ¿Cuál es la calificación que le daría al desempeño de los investigadores que participan en el desarrollo de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología del INIFAP?	1 ▼

Batería 2.	
Pregunta	Opciones
CALIFICACIÓN 1=mala.....10=excelente	
1. ¿Cuál sería la calificación de la calidad de los productos /entregables generados a través de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?	1 ▼
2. ¿El INIFAP cumple con los informes comprometidos en los instrumentos jurídicos que	SI, SIEMPRE ▼

ampan los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología, en tiempo y forma?

3. ¿Es suficiente y confiable la información que obtiene de los informes proporcionados por parte del INIFAP?

INFORMES TÉCNICOS

MALA

INFORMES FINANCIEROS

MALA

INFORME FINAL DEL PROYECTO

MALA

4. ¿Cómo considera el nivel de preparación del personal investigador para cubrir las necesidades de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?

PREPARACIÓN DEL INVESTIGADOR

MALA

5. ¿El personal investigador consigue los objetivos y compromisos planteados en los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?

SI, SIEMPRE

CALIFICACIÓN 1=mala.....10=excelente

6. ¿Cómo calificaría la información con la que cuenta INIFAP para el registro, seguimiento, cumplimiento y reporte de los avances de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?

1

7. ¿Cómo considera el equipamiento, la tecnología e infraestructura con los que cuenta el INIFAP para desarrollar los proyectos técnicos-científicos?



EXCELENTE

8. ¿Su organización ha rechazado propuestas de proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología realizadas por el INIFAP?

SI

Si su respuesta fue "Si"; por favor indíquenos sus principales razones.

Batería 3.

Pregunta	Opciones
1. ¿El INIFAP cumple en calidad, tiempo y forma con los proyectos comprometidos de investigación y/o transferencia de tecnología?	TOTALMENTE DE ACUERDO ▼
2. ¿Conoce un medio o contacto de éste Instituto, por el cual pueda remitir sus quejas o sugerencias respecto a la ejecución de proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?	SI ▼
Si su respuesta es "Si" por favor indíquenos cuál es el medio o contacto.	
3. En comparación con otras instituciones de investigación científica, en la ejecución de proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología el INIFAP es...	MUCHO MEJOR ▼
4. Por favor, indíquenos su percepción de satisfacción con los servicios que le proporciona el INIFAP.	EXCELENTE ▼
5. Con la relación de trabajo mantenida hasta ahora, ¿seguiría financiando proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología al INIFAP?	SEGURO QUE SÍ ▼
Posible (s) área (s) de mejora con respecto a las preguntas antes realizadas.	
	
¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle al INIFAP sobre la gestión de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología que no le hayamos preguntado en esta encuesta?	SI ▼
Si es así, agradecemos sus aportaciones:	

Enviar

Restablecer

COPIA NO CONTROLADA

ANEXO B: Criterios de evaluación de la encuesta de satisfacción de clientes

Escala para la variable “Desempeño de los investigadores”, “Calidad de los productos /entregables generados”, “Calidad de los informes”.

Escala de diez puntos (5 posibles respuestas):

2	4	6	8	10
Mala	Regular	Aceptable	Buena	Excelente

El indicador estará dado por el promedio de los resultados de las calificaciones obtenidas en las encuestas para cada variable.

Escala para la variable “Satisfacción en la ejecución de proyectos de INIFAP por parte de las fuentes financieras” (4 posibles respuesta).

2.5 = No Satisfecho
 5.0 = Poco Satisfecho
 7.5 = Satisfecho
 10 = Totalmente Satisfecho

El indicador es: Grado de satisfacción en la ejecución de proyectos de INIFAP por parte de las fuentes financieras.

$$GSC = \left(\frac{NRS}{NTR} \right) * 100\%$$

GSC= Grado de Satisfacción de Cliente.
 NRS= Número de Respuestas Seleccionadas.
 NTR= Número de Total de Respuestas.

Escala de porciones (3 posibles respuestas)

3.33 = En desacuerdo
 6.66 = De acuerdo
 10.00 = Totalmente de acuerdo