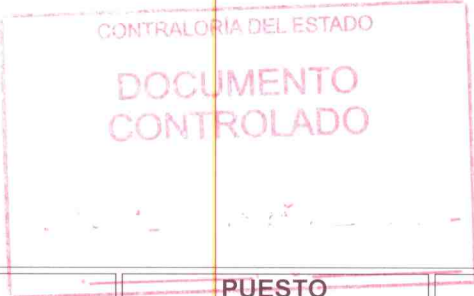




PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE



Liberación documento final

ACTIVIDAD	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
EMITIÓ	Lic. Víctor Jesús González Muñiz	Coordinador Ejecutivo de Recursos Humanos	
REVISÓ	Ing. José David Vázquez Matamoros	Director General Administrativo	
AUTORIZÓ	Ing. José David Vázquez Matamoros	Director General Administrativo	

Procedimiento de Medición de la Percepción del Cliente	CODIGO: CAL-PG-07
Fecha de Emisión: 04 de Julio de 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012.
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 2



OBJETIVO:

Definir la forma de monitorear y analizar la información relativa a la percepción del cliente, respecto a si han sido cumplidos totalmente sus requerimientos por la Contraloría del Estado.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para determinar la percepción del Cliente respecto al servicio que le proporcionamos.

REFERENCIAS:

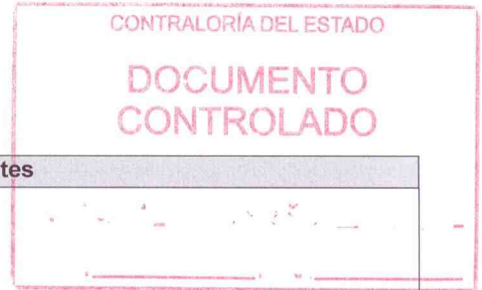
Norma ISO 9001:2008	
Manual de Calidad	CAL-MC-01
Procedimiento de Control de Documentos	CAL-PG-02
Procedimiento de Control de Registros	CAL-PG-03
Procedimiento de Auditoría Interna	CAL-PG-04
Procedimiento de Control del Producto No Conforme	CAL-PG-05
Procedimiento de Mejora Continua, Acciones Correctivas y Preventivas	CAL-PG-06
Procedimiento de Medición de la Percepción del Cliente	CAL-PG-07
Procedimiento de Comunicación Interna	CAL-PG-08
Procedimientos específicos del SGC	

ACTIVIDADES:

1. La Contraloría del Estado mide el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, monitoreando la información relativa a la percepción del cliente respecto a si han sido cumplidos sus requerimientos.
 - 1.1 Como una medida del desempeño se considera a la medición de la percepción del cliente, como clave en el desempeño de nuestra actividad, por tal motivo las direcciones generales de la Contraloría del Estado, llevan a cabo la medición de la percepción del cliente.
 - 1.2 Cada Dirección General y Despacho del Contralor, desarrolla el método e instrumento de acuerdo a las necesidades y características de sus procesos, en base al tipo de cliente.
 - 1.2.1 Tabla de identificación de clientes del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría del Estado.

Área	Clientes
Dirección General Control y Evaluación Dependencias del Ejecutivo.	Secretarías y dependencias del poder ejecutivo (16 Secretarías, 4 Dependencias y 2 OPD (salud y protección civil), con sus organismos desconcentrados.
Dirección General de Control y Evaluación a Organismos Paraestatales.	<ul style="list-style-type: none"> • Organismos públicos descentralizados. • Fideicomisos. • Ciudadanos del estado. • Contralor del estado.

Procedimiento de Medición de la Percepción del Cliente	CODIGO: CAL-PG-07
Fecha de Emisión: 04 de Julio de 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012.
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 2



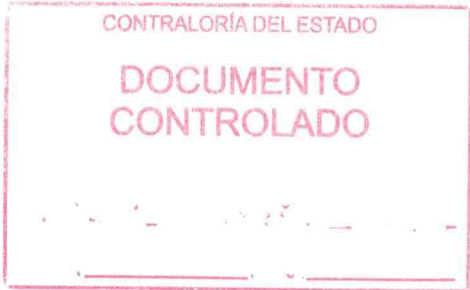
Área	Clientes
Dirección General de Contraloría Social y Vinculación Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno federal. • Gobierno estatal. • Municipios. • Ciudadanos. • Organismos autónomos.
Dirección General Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Gobernador del estado. • Organismos públicos descentralizados. • Secretarías, dependencias y organismos públicos. • Desconcentrados del poder ejecutivo. • Ciudadanos del estado. • Servidores Públicos en el estado. • Personal de la Contraloría del estado. • Contralor del estado. • Dependencias federales (SFP, CDHJ y auditoria superior de la federación). • Entidades municipales. • Organismos autónomos (CDGJ, ITEI, IFE, tribunales).
Contralor del Estado (Despacho)	<ul style="list-style-type: none"> • Direcciones Generales de la Contraloría del Estado. • Ciudadanos a través de la línea 01-800-HONESTO. <p>Nota: La línea 01-800-HONESTO, se lleva a cabo por una coordinación del programa Jugando Limpio, quien recopila las quejas de clientes (ciudadanos) y dependiendo de dicha queja, deriva a las áreas correspondientes para su atención y seguimiento.</p>
Dirección General de Verificación y Control de Obra.	<ul style="list-style-type: none"> • Organismos públicos descentralizados. • Desconcentrados del poder ejecutivo. • Secretarías, dependencias y organismos públicos. • Secretaría de la Función Pública.
Dirección General Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Servidores Públicos de la Contraloría del Estado. • Personal eventual de la Contraloría del Estado. • Proveedores.

1.3 Cada Dirección General lleva a cabo la integración y análisis de los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente y determina las acciones correctivas, preventivas o de mejora aplicables. El desempeño de la satisfacción de clientes de cada dirección general será presentada en la Revisión de la Dirección para identificar oportunidades de mejora o cambios que pudieran impactar al SGC.

2.- Criterios de Evaluación de Satisfacción de Clientes por dirección General. El cual considera los siguientes elementos:

- 1) Identificación del Cliente.
- 2) Proceso que se evalúa.
- 3) Elaboración de Encuesta.
- 4) Porcentaje de la Muestra de aplicación.
- 5) Calendario de Aplicación de encuesta.
- 6) Captura de Resultados.
- 7) Análisis de Datos.
- 8) Acciones a realizar a efecto de generar mayor satisfacción en nuestros clientes.

Procedimiento de Medición de la Percepción del Cliente	CODIGO: CAL-PG-07
Fecha de Emisión: 04 de Julio de 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012.
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 2



2.2.1 Los puntos de evaluación de la satisfacción de clientes por Dirección General se establece en la siguiente tabla:

Puntos de la Metodología	Descripción de la Metodología
Población	Dependencias del Ejecutivo, Organismos Públicos Descentralizados y Municipios
Requisitos	Recibir servicios de la Contraloría del Estado
Lugar de Aplicación	Ejemplo: Instalaciones del Órgano Estatal de Control
Proceso que se Evalúa (Sustantivo, Soporte, Control)	Ejemplo: Sustantivo
Alcance del Estudio	Dependencias del Ejecutivo, Organismos Públicos Descentralizados y Municipios que realizan Obra Pública con recursos federales
1.- Fechas específicas del Levantamiento de información	Ejemplo. Presentación de resultado cuatrimestral correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo, junio, encuestas realizadas del 01 de marzo al 30 de junio del 2011
2.- Presentación de resultados	(Semanal, mensual, trimestral, cuatrimestral)
Selección de la Muestra (Aleatoria, Sistemática, Estratificada)	Ejemplo: Aleatoria
Recolección de Datos (Entrevista, Electrónica, Telefónica)	Ejemplo: Electrónica
Tamaño de la Muestra	Ejemplo: 15 encuestas aplicadas al 100% de la muestra seleccionada
Método de Estimación de Resultados	Las variables se presentan porcentajes y números

3.- Cada Dirección determino que servicios evaluar, los cuales se encuentran descritos en el Control de de entrega de encuestas de medición y percepción del clientes RC- CAL-026

Cada Dirección comunicará a su personal los resultados de las evaluaciones de las mediciones de satisfacción del cliente.

ANEXOS:

Control de de entrega de encuestas de medición y percepción del clientes RC- CAL-026

Procedimiento de Medición de la Percepción del Cliente	CODIGO: CAL-PG-07
Fecha de Emisión: 04 de Julio de 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012.
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 2