

Primera Sesión Extraordinaria

15 de enero de 2019

Acuerdo de la Junta Administrativa por el que se aprueba el Procedimiento para el registro de acciones de mejora y la Guía para elaborar encuestas de satisfacción, ambos relativos al Sistema de Gestión Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

Antecedentes

- I. El 31 de enero de 2014, en uso de las facultades que le otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución Federal), el Presidente de la República promulgó la reforma constitucional en materia político-electoral, logrando una reestructuración y redistribución de funciones entre los Organismos Públicos Electorales de las entidades Federativas y el Instituto Nacional Electoral al homologar los estándares con los que se organizan los procesos electorales federales y locales, garantizando así la calidad en la democracia electoral, cuyo Decreto fue publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 10 de febrero de 2014.

- II. El 23 de mayo de 2014, se publicaron en el DOF los correspondientes Decretos por los que se expidieron la Ley General de Partidos Políticos (Ley de Partidos) y la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (Ley General), así mismo, se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en material electoral, así como de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación y de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.



- III. El 14 de agosto de 2015, la Junta, aprobó mediante Acuerdo JA076-15 los Lineamientos para el uso del lenguaje incluyente, no sexista y no discriminatorio (Lineamientos para el uso de lenguaje incluyente).
- IV. El 29 de enero de 2016, se publicó en el DOF el Decreto por el que se declararon reformadas y derogadas diversas disposiciones de la Constitución Federal; en materia política de la Ciudad de México, en cuyo artículo Décimo Cuarto transitorio se previó que a partir de su entrada en vigor (al día siguiente de su publicación), todas las referencias que en la Constitución Federal y demás ordenamientos jurídicos que se hagan al Distrito Federal, deberán entenderse hechas a la Ciudad de México.
- V. El 23 de junio de 2016, la Junta aprobó el Acuerdo JA059-16, por el cual determinó someter a consideración del Consejo General del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal (Consejo General), la propuesta de modificación a la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral.
- VI. El 28 de junio de 2016, el Consejo General mediante Acuerdo ACU-42-16, aprobó las modificaciones a la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral en acatamiento a lo previsto en el artículo Séptimo Transitorio del Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa (Estatuto del SPEN).
- VII. El 14 de octubre de 2016, mediante acuerdos JA123-16 y JA124-16, fueron aprobados por la Junta, la Guía Técnica para la Elaboración de Documentos Internos (Guía Técnica), así como el Procedimiento de control de documentos y registros del Sistema de Gestión Electoral (Procedimiento de Control de Documentos), ambos del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal.




- VIII. El 31 de enero de 2017, el Consejo General aprobó mediante Acuerdo ACU-07-17, el Plan General de Desarrollo del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal para el periodo 2017-2020.
- IX. El 5 de febrero de 2017, se publicó la Constitución Política de la Ciudad de México (Constitución Local), cuyo artículo Transitorio Primero establece que la misma entraría en vigor el 17 de septiembre de 2018.
- X. El 7 de junio de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX), el Decreto por el cual se abroga el Código de Instituciones y Procedimientos Electorales del Distrito Federal y se expide el Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código), en el cual se establece el cambio de denominación del Instituto Electoral del Distrito Federal a Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral), el 21 de junio de 2017, se publicó en la GOCDMX una nota aclaratoria al decreto por el que se expide el Código.
- XI. El 4 de agosto de 2017, el Consejo General, aprobó mediante Acuerdos IECM/ACU-CG-016/2017 e IECM/ACU-CG-022/2017, respectivamente, el Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Reglamento Interior), el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Administrativa del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Reglamento de la Junta), así como el Reglamento en Materia de Relaciones Laborales (Reglamento de Relaciones Laborales), en cumplimiento a lo establecido en el artículo décimo tercero transitorio del Código, el cual se publicó en la GOCDMX el 16 del mismo mes y año.
- XII. El 4 de agosto de 2017, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-035/2017, el Consejo General aprobó las modificaciones a la estructura orgánica funcional del Instituto




Electoral, en acatamiento a lo previsto en las nuevas disposiciones en materia electoral de la Constitución Local y del Código.

- XIII. El 31 de octubre de 2017 y el 30 de abril de 2018, como parte del Sistema de Gestión Electoral, mediante Acuerdos IECM-JA061-17 e IECM-JA051-18, la Junta aprobó la actualización de la Guía Técnica y el Procedimiento de Control de Documentos.

Considerandos

1. Que conforme a lo previsto en el artículo 37, fracciones I y II del Código, el Instituto Electoral cuenta en su estructura orgánica, con un Consejo General y una Junta.
2. Que el artículo 81, párrafo primero del Código, define a la Junta como el órgano encargado de velar por el buen desempeño y funcionamiento administrativo de los órganos del Instituto Electoral, así como supervisar la administración de los recursos financieros, humanos y materiales del propio organismo.
3. Que el artículo 83, fracción I del Código, establece que la Junta tiene la atribución de aprobar los criterios generales y los procedimientos necesarios para la elaboración de los Programas Institucionales del Instituto Electoral, a propuesta de la Secretaría Administrativa.
4. Que de acuerdo con el artículo 87, párrafo primero del Código, la Secretaría Administrativa es el órgano ejecutivo encargado de la administración de los recursos financieros, humanos y materiales.
5. Que con fundamento en el artículo 83, fracción I, mediante oficio SECG-IECM/52/2019, de fecha 11 de enero de 2019, el Secretario Ejecutivo, remitió al Secretario de la Junta los siguientes Documentos a efecto de que sean

sometidos a la consideración de la misma y posteriormente incluidos en el Sistema de Gestión Electoral:

- Procedimiento para el registro de acciones de mejora.
- Guía para elaborar encuestas de satisfacción.

6. Que los Documentos mencionados en el considerando anterior, fueron actualizados dentro del marco de la Política de Gestión de Calidad vigente en el Instituto Electoral, en observancia a las disposiciones contenidas en la Guía Técnica y el Procedimiento de Control de Documentos, de conformidad con los fines, obligaciones y compromisos establecidos en el Código, así como lo dispuesto en los Lineamientos para el uso del lenguaje incluyente.

Por lo expuesto y fundado, la Junta emite el siguiente:

Acuerdo
IECM-JA009-19

PRIMERO. Se aprueban los siguientes Documentos, de conformidad con los Anexos, los cuales forman parte integral del presente Acuerdo:

- Procedimiento para el registro de acciones de mejora.
- Guía para elaborar encuestas de satisfacción.

SEGUNDO. Se instruye a la Secretaría Ejecutiva para que por medio de la Oficina de Gestión de Calidad haga del conocimiento de todo el personal del Instituto Electoral, los documentos mencionados en el punto que antecede.

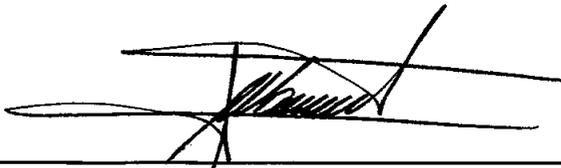
TERCERO. Se instruye a la Unidad Técnica de Comunicación Social y Difusión, así como a la Oficina de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, para que en el ámbito de sus atribuciones publiquen el presente Acuerdo y

sus Anexos, así mismo se realicen las modificaciones pertinentes en el apartado de Transparencia del sitio de Internet www.iecm.mx.

CUARTO. El Presente Acuerdo entrará en vigor al momento de su aprobación.

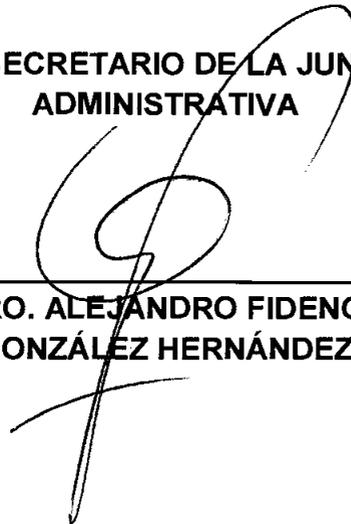
Así lo aprobaron por unanimidad de votos las y los integrantes de la Junta Administrativa del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en sesión pública del quince de enero de dos mil diecinueve, firmando al calce el Presidente y el Secretario de la Junta, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 82 del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, 27 y 32 del Reglamento de Funcionamiento de la Junta Administrativa.

**EL PRESIDENTE DE LA JUNTA
ADMINISTRATIVA**



**MTRO. MARIO VELÁZQUEZ
MIRANDA**

**EL SECRETARIO DE LA JUNTA
ADMINISTRATIVA**



**MTRO. ALEJANDRO FIDENCIO
GONZÁLEZ HERNÁNDEZ**

AFGH/MHC/RIMC



Guía para elaborar encuestas de satisfacción

IECM-JA009-19

Página 1 de 12

Revisión: 0/2019

Código: IECM/GI/OGC/SGE/2/2019

Fecha de emisión: 15-01-2019

HOJA DE CONTROL

Elaboró / Actualizó		Vo. Bo.		Aprobó	
Nombre	Mtro. Alan Andrade Camacho	Lic. Rubén Geraldo Venegas		Junta Administrativa	
Puesto	Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad	Secretario Ejecutivo		Secretario de la Junta	
Firma					
Fecha	14-12-2018	11-01-2019		15-01-2019	
Validación					
Nombre	Puesto	Firma		Fecha	
A. Issac Ibarra García	Departamento de Control de Documentos y Registros del SGE			14-12-2018	
Actualización					
Número- Fecha	Descripción				
0-14/12/2018	Nuevo Documento				

Contenido

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivo de la guía.....	2
3.	A quién está dirigida esta guía.....	2
4.	Esquema resumen de las fases que describe la guía.....	3
5.	Descripción de las fases de la guía.....	4
6.	Anexos.....	11
7.	Referencia Bibliográfica.....	12



Guía para elaborar encuestas de satisfacción

IECM-JA009-19

Página 2 de 12

Revisión: 0/2019

Código: IECM/GI/OGC/SGE/2/2019

Fecha de emisión: 15-01-2019

1. Introducción

La mejora de los servicios que prestamos debe plantearse siempre desde el punto de vista de las personas usuarias. "Un servicio de calidad" es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. Es necesario, por tanto, conocer la opinión y el grado de satisfacción de estas personas para determinar nuestros puntos fuertes y débiles y mejorar en función de estos últimos.

2. Objetivo de la guía

Brindar apoyo y orientación para la ejecución de encuestas para medir la satisfacción del cliente.

3. A quién está dirigida esta guía.

A todas aquellas áreas del IECM, que tengan por objetivo evaluar el grado de satisfacción de sus personas usuarias a través de una encuesta de satisfacción y así identificar las mejoras que requiere el servicio prestado.

Cabe mencionar que esta guía contiene la descripción de los pasos a seguir para la elaboración de encuestas, lo cual no limita el uso de otras herramientas cuantitativas y cualitativas empleadas dentro del IECM para recabar información sobre la percepción de las personas usuarias.

4. Esquema resumen de las fases que describe la guía.

FASE 1. Definición del servicio a evaluar.	<ul style="list-style-type: none">• Paso 1. Determinar alcance del servicio a evaluar.
FASE 2. Construcción de la encuesta de satisfacción	<ul style="list-style-type: none">• Paso 1. Determinar los factores del servicio a evaluar.• Paso 2. Redactar las preguntas del cuestionario.• Paso 3. Establecer escala de evaluación.• Paso 4. Determinar el tamaño de la muestra.• Paso 5. Establecer periodicidad.• Paso 6. Revisar la estructura de la encuesta por parte de la OGC.
FASE 3. Aplicación de la encuesta de satisfacción	<ul style="list-style-type: none">• Paso 1. Realizar prueba piloto antes de aplicar la encuesta.• Paso 2. Aplicación de la encuesta de satisfacción.
FASE 4. Análisis de la información	<ul style="list-style-type: none">• Paso 1. Identificar fortalezas y debilidades del servicio• Paso 2. Establecer acciones concretas para mejorarlo.• Paso 3. Medir resultados posteriores y comparar nuevamente el grado de satisfacción.





Guía para elaborar encuestas de satisfacción

IECM-JA009-19

Página 4 de 12
Revisión: 0/2019

Código: IECM/GI/OGC/SGE/2/2019
Fecha de emisión: 15-01-2019

5. Descripción de las fases de la guía.

Para desarrollar el análisis de las fases es necesario utilizar el documento anexo que se encuentra al final de esta guía.

FASE 1: Definición del servicio a evaluar.

El primer paso es decidir qué servicio vamos a analizar y qué tipo de análisis queremos hacer de este servicio.

Paso	Descripción de la actividad
1. Determinar alcance del servicio a evaluar.	<p>El primer paso consiste en definir qué servicio queremos analizar, sobre todo cuando no contamos con experiencias anteriores en cuanto análisis de satisfacción.</p> <p>Una vez que tengamos clara cuál es la prestación del servicio sobre la que vamos a analizar el nivel de satisfacción de las personas usuarias, debemos decidir qué tipo de recolección de información nos interesa hacer: de todo el servicio o de un aspecto en concreto.</p> <p>Análisis general del servicio: se debe evaluar desde el primer contacto con los usuarios hasta la conclusión del servicio, en este caso, se harán preguntas relativas a todo el servicio. De esta forma conseguiremos conocer cuáles son los puntos fuertes y débiles de todo el proceso que conlleva el servicio.</p> <p>Análisis de un aspecto en concreto del servicio. En este caso nuestro análisis se centrará en un aspecto específico o tramo del servicio. Esto significa que cuando se elabore la encuesta, todas las preguntas irán dirigidas a ese aspecto del servicio.</p> <p>En este punto también es importante tener claridad hacia qué sector de la población estará dirigida la evaluación del servicio, ya que en función de ello se determinará el tipo de lenguaje a utilizar en la redacción de las preguntas. Algunos ejemplos del sector de la población, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Población infantil• Jóvenes• Adultos• Adultos Mayores• Personas con discapacidad

9

FASE 2: Construcción de la Encuesta de Satisfacción.

Tanto si decidimos realizar una valoración de la satisfacción respecto a la prestación completa del servicio, como si nos centramos en un aspecto en concreto, hay que tener claro qué es lo que queremos preguntar, sobre qué aspectos o características del servicio queremos obtener información. Realizar un estudio de satisfacción a partir de la recolección de opiniones requiere diseñar y elaborar una herramienta sencilla, clara y útil.

Paso	Descripción
<p>1. Determinar los factores del servicio a evaluar.</p>	<p>Antes de empezar a formular las preguntas que incluirá la encuesta debemos tener claridad respecto a los factores del servicio sobre los que queremos obtener información. Son muchas las características o dimensiones del servicio que influyen sobre la percepción de calidad de servicio por parte de las personas usuarias.</p> <p>A continuación, se mencionan algunos ejemplos de aspectos que son universales en calidad y que pueden servir de referencia en este punto.</p> <p><i>1.-Fiabilidad: capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua.</i></p> <p><i>2.-Tiempo de respuesta: velocidad de respuesta ante las necesidades del usuario.</i></p> <p><i>3.-Competencia técnica: capacidad y conocimiento de los recursos necesarios para realizar un servicio.</i></p> <p><i>4.-Credibilidad: confianza, reputación y honestidad de la persona que presta el servicio.</i></p> <p>Dado que la premisa es realizar estudios sencillos, debemos seleccionar los aspectos más importantes de forma que nuestro cuestionario se limite, idealmente, a máximo 12 preguntas.</p> <p>Los aspectos que elijamos son los que van a orientar las mejoras de nuestro servicio, por ello se debe tener en cuenta aquello que es más importante para las personas usuarias, es decir cuáles son sus expectativas.</p>



2. Redactar
las preguntas
del
cuestionario.

Todas las preguntas del cuestionario deben entenderse con facilidad. Esto quiere decir que debemos cuidar mucho la extensión, la redacción y el lenguaje.

Es muy importante tener en cuenta lo siguiente:

1.- La **extensión de la pregunta** debe ser corta, sin rodeos ni explicaciones innecesarias.

Ejemplos:

Pregunta larga	Pregunta corta
"Cuando acude a una oficina del IECM, ¿La persona que le atiende dispone de la información que usted necesitaba y para la que acudió a dicha oficina?"	"Cuando acude a las oficinas del IECM, ¿Recibe la información que necesita sobre el registro de proyectos?"

2.- **No debemos realizar dos preguntas en una.** Solo debemos demandar una respuesta en cada pregunta. En caso contrario, no sabremos con certeza cuál de nuestras preguntas están respondiendo. Si necesitamos saber más, debemos hacer más preguntas.

Ejemplos:

Pregunta múltiple	Pregunta simple
¿Le ha resultado sencillo y útil obtener a través de la web o telefónicamente información sobre nuestros cursos?	¿Resulta sencillo informarse de los cursos a través de nuestra web? ¿Resulta útil la información de nuestra web sobre los cursos de formación?

3.- El lenguaje que utilizemos deberá ser sencillo y entendible para cualquier persona. En ocasiones utilizamos un lenguaje que es habitual en nuestro ámbito de trabajo, pero que puede resultar difícil de entender para personas ajenas a nuestro entorno laboral.

Pregunta Técnica	Pregunta simple
¿Le ha resultado sencillo registrar su proyecto en el SIPROE?	¿Fue sencillo registrar su proyecto en el Sistema Informático de Registro de Proyectos?

	<p>4.- ¿Cómo redactar preguntas para identificar expectativas?</p> <p>Es interesante utilizar la encuesta de satisfacción para conocer cómo van evolucionando las necesidades y expectativas de las personas usuarias, para ello es posible incluir preguntas que permitan identificar dichas expectativas. Ejempló.</p> <p><i>¿Cuáles son los cambios o mejoras que, en su opinión, debería incorporar nuestro servicio?</i></p>				
<p>3. Establecer la escala de evaluación.</p>	<p>En la elaboración de encuestas hay diferentes tipos de escalas, no obstante, para cumplir el propósito de la guía recomendamos emplear la escala de satisfacción de Likert.</p> <p>Esta escala permite medir el nivel de concordancia de la persona usuaria de un modo más específico. Al utilizar el “parcialmente” y el “totalmente” en lugar de constreñir las alternativas a “estoy de acuerdo” o en “desacuerdo”, se permite que el cliente profundice en su nivel de satisfacción.</p> <p>A continuación, se muestran los cuatro cuadrantes de la escala de Likert que puedes utilizar en función de lo que desees obtener ¹.</p> <table border="1" data-bbox="630 1115 1211 1577"> <tr> <td data-bbox="630 1115 922 1339"> <p style="text-align: center;">Acuerdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indeciso • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo </td> <td data-bbox="922 1115 1211 1339"> <p style="text-align: center;">Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy frecuentemente • Frecuentemente • Ocasionalmente • Raramente • Nunca </td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1339 922 1577"> <p style="text-align: center;">Importancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy importante • Importante • Moderadamente importante • De poca importancia • Sin importancia </td> <td data-bbox="922 1339 1211 1577"> <p style="text-align: center;">Probabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre verdad • Usualmente verdad • Ocasionalmente verdad • Usualmente no verdad • Casi nunca verdad¹ </td> </tr> </table>	<p style="text-align: center;">Acuerdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indeciso • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo 	<p style="text-align: center;">Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy frecuentemente • Frecuentemente • Ocasionalmente • Raramente • Nunca 	<p style="text-align: center;">Importancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy importante • Importante • Moderadamente importante • De poca importancia • Sin importancia 	<p style="text-align: center;">Probabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre verdad • Usualmente verdad • Ocasionalmente verdad • Usualmente no verdad • Casi nunca verdad¹
<p style="text-align: center;">Acuerdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indeciso • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo 	<p style="text-align: center;">Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy frecuentemente • Frecuentemente • Ocasionalmente • Raramente • Nunca 				
<p style="text-align: center;">Importancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy importante • Importante • Moderadamente importante • De poca importancia • Sin importancia 	<p style="text-align: center;">Probabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre verdad • Usualmente verdad • Ocasionalmente verdad • Usualmente no verdad • Casi nunca verdad¹ 				
<p>4. Determinar el tamaño de la muestra.</p>	<p>Antes de calcular el tamaño de la muestra es necesario determinar algunas variables como: tamaño de la población, margen de error, nivel de confianza y desviación estándar. Es fundamental que señales estos elementos en caso</p>				

¹Qué es la escala de Likert y cómo utilizarla

<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>



	<p>de que quieras hacer una inferencia estadística del total de la población a partir de una muestra ².</p> <p>La siguiente tabla está calculada con base en un nivel de confianza del 95 %, selecciona tu población objetivo aproximada y luego elige el margen de error para estimar la cantidad de encuestas que necesitas aplicar³.</p> <table border="1" data-bbox="634 706 1235 986"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Población</th> <th colspan="3">Margen de error</th> </tr> <tr> <th>10%</th> <th>5%</th> <th>1%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100</td> <td>50</td> <td>80</td> <td>99</td> </tr> <tr> <td>500</td> <td>81</td> <td>218</td> <td>476</td> </tr> <tr> <td>1,000</td> <td>88</td> <td>278</td> <td>906</td> </tr> <tr> <td>10,000</td> <td>96</td> <td>370</td> <td>4,900</td> </tr> <tr> <td>100,000</td> <td>96</td> <td>383</td> <td>8,763</td> </tr> <tr> <td>+1,000,000</td> <td>97</td> <td>384</td> <td>9,513</td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA: En caso de requerir poblaciones superiores a un millón, deberás redondear a la centena más cercana. Recuerda que esta es una tabla de referencia para guiarte a determinar tu número de muestra.</p>	Población	Margen de error			10%	5%	1%	100	50	80	99	500	81	218	476	1,000	88	278	906	10,000	96	370	4,900	100,000	96	383	8,763	+1,000,000	97	384	9,513
Población	Margen de error																															
	10%	5%	1%																													
100	50	80	99																													
500	81	218	476																													
1,000	88	278	906																													
10,000	96	370	4,900																													
100,000	96	383	8,763																													
+1,000,000	97	384	9,513																													
<p>5. Establecer periodicidad.</p>	<p>Es importante establecer una frecuencia para la aplicación de las encuestas, lo cual dependerá de la naturaleza y necesidad del proceso. De esta manera podemos analizar periódicamente la evolución del servicio, respecto de las expectativas de las personas usuarias.</p>																															
<p>6. Revisar estructura de la encuesta por parte de la OGC</p>	<p>La Oficina de Gestión de Calidad a través de la Jefatura de Auditorías al SGE, revisará, con base en el documento de apoyo para elaboración de encuestas, que la estructura cumpla con las fases que describe esta guía y en su caso retroalimentará sobre las áreas de oportunidad que se detecten.</p>																															

² Vilalta Perdomo, Carlos Javier. *Análisis de datos*. México, Ciudad de México: Centro de Investigación y Docencia Económicas, 2016. <https://www.amazon.com.mx/gp/product/B06XCQH86Y/ref=oh>

³ Tamaño de la muestra de la encuesta <https://es.surveymonkey.com/mp/sample.size/>



Guía para elaborar encuestas de satisfacción

IECM-JA009-19

Página 9 de 12
Revisión: 0/2019

Código: IECM/GI/OGC/SGE/2/2019
Fecha de emisión: 15-01-2019

FASE 3: Aplicación de la encuesta.

Una vez realizado el borrador de la encuesta, hay que comprobar que se entiende y que no surgen dudas al cumplimentarlo.

Paso	Descripción de la actividad
1. Realizar prueba piloto antes de aplicar la encuesta.	Es conveniente probar la bondad del cuestionario antes de su difusión. Se puede realizar con un grupo reducido de personas con las que contrastaremos la comprensión de las preguntas, las dificultades y otras valoraciones que puedan aportarnos alguna mejora. En este punto es importante hacer el ejercicio de análisis estadístico de los resultados para verificar que los datos obtenidos sirvan para el propósito que se tiene en la encuesta.
2. Aplicación de la encuesta de satisfacción.	<p>Llegado el momento de su aplicación, es necesario asegurar que el tamaño de muestra requerido para el análisis se cumpla con el propósito de obtener mayor confiabilidad en los resultados, así mismo se recomienda no presionar a las personas encuestadas para responder, ya que esto puede impactar en el resultado.</p> <p>Una vez finalizado el periodo de aplicación de la encuesta y antes de su próxima aplicación, se deberá validar si sigue siendo adecuada y pertinente a los objetivos que persigue la evaluación del servicio. Es importante mantener una línea base de preguntas de una aplicación a otra para medir la evolución, ya que si la encuesta cambia en su totalidad no se tendrá ninguna referencia previa.</p>

FASE 4. Análisis de la información.

Todas las respuestas reflejadas en los cuestionarios deben ser cuidadosamente estudiadas y valoradas para ser representadas de forma clara, objetiva y concisa, de manera que supongan una descripción real de la situación del servicio y facilitar así la planificación de acciones de mejora.

Paso	Descripción de la actividad
<p>1. Identificar fortalezas y debilidades en el servicio.</p>	<p>El objetivo del análisis debe ser clarificar los puntos débiles en la prestación del servicio, identificar aquellos que producen mayor insatisfacción y orientar en la toma de decisiones.</p> <p>En este punto es importante considerar el análisis de la información cualitativa, sobre todo cuando utilizamos preguntas abiertas en las que se deja un espacio en blanco para la aportación libre de la persona usuaria. En este caso es necesario agrupar por categorías las respuestas obtenidas, de forma que facilitemos su análisis y aporten valor a los datos cuantitativos.</p>
<p>2. Establecer acciones concretas para mejorar el servicio.</p>	<p>El punto medular de la evaluación del servicio es la mejora. Se busca que, con base en los resultados obtenidos se establezcan acciones para mejorar y exceder las expectativas de las personas usuarias. Tenemos dos formas de establecer dichas acciones según el resultado obtenido.</p> <p>1.- Acciones correctivas; este tipo de acciones se toman cuando no se alcanzan los resultados planificados y es necesario determinar las causas que originaron el incumplimiento respecto a la satisfacción de las personas usuarias. Para ello es necesario aplicar el procedimiento de acciones correctivas: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018.</p> <p>2.- Acciones de mejora; este tipo de acciones se toma una vez que el proceso es estable, es decir se tiene una tendencia de cumplimiento con base en los objetivos planificados respecto a la satisfacción de las personas usuarias. Para ello es necesario aplicar el procedimiento de acciones de mejora IECM/PR/OGC/SGE/5/2018.</p>
<p>3. Medir resultados posteriores y comparar nuevamente el grado de satisfacción.</p>	<p>Posterior al establecimiento de acciones, ya sean correctivas o de mejora, es necesario evaluar su efectividad respecto al grado de satisfacción de las personas usuarias, para ello será necesario que se determine una evaluación extraordinaria que permita medir el grado de avance en la mejora del servicio.</p> <p>De esta manera se podrá tener el comparativo de la evaluación previa y posterior a las acciones emprendidas para mejorar el servicio, lo que a su vez favorecerá la toma de decisiones más asertivas.</p>



Guía para elaborar encuestas de satisfacción

IECM-JA009-19

Página 12 de 12

Revisión: 0/2019

Código: IECM/GI/OGC/SGE/2/2019

Fecha de emisión: 15-01-2019

7. Referencia Bibliográfica.

- <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- <https://es.surveymonkey.com/mp/sample.size/>
- Vilalta Perdomo, Carlos Javier. *Análisis de datos*. México, Ciudad de México: Centro de Investigación y Docencia Económicas, 2016.
- <http://madridexcelente.com/wp-content/uploads/2015/08/GUIASATISFACCION.pdf>

9



Procedimiento para el registro de acciones de mejora

IECM-JA009-19

Página 1 de 16
Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/5/2019
Fecha de emisión: 15-01-2019

HOJA DE CONTROL

Elaboró / Actualizó		Vo. Bo.	Aprobó
Nombre	Mtro. Alan Andrade Camacho	Lic. Rubén Geraldo Venegas	Junta Administrativa
Puesto	Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad	Secretario Ejecutivo	Secretario de la Junta
Firma			
Fecha	14-12-2018	11-01-2019	15-01-2019
Validación			
Nombre	Puesto	Firma	Fecha
A. Issac Ibarra García	Departamento de Control de Documentos y Registros del SGE		14-12-2018
Actualización			
Número- Fecha	Descripción		
0-10/12/18	Nuevo Documento		

Contenido

1. Objetivo.....	2
2. Alcance	2
3. Marco normativo.....	2
4. Responsabilidades	2
5. Definiciones.....	2
6. Diagrama del proceso.....	3
7. Descripción de las actividades.....	6
8. Anexos.....	11



Procedimiento para el registro de acciones de mejora

IECM-JA009-19
Página 2 de 16
Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/5/2019
Fecha de emisión: 15-01-2019

1. Objetivo

Establecer las pautas para registrar las acciones que permitan mejorar el desempeño de los procesos que conforman el Sistema de Gestión Electoral.

2. Alcance

Comprende a todos los procesos declarados en el alcance del Sistema de Gestión Electoral (SGE).

3. Marco normativo

Consultar formato IECM/FR/OGC/SGE/4/2018 "Declaración de cumplimiento normativo".

4. Responsabilidades

Los cargos de Funcionaria (o), la (el) Titular del área, Subdirección de análisis, evaluación y mejora continua del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM), tendrán la responsabilidad de asegurar que los lineamientos del presente procedimiento se cumplan para fortalecer el SGE.

5. Definiciones.

Las definiciones que establece el presente procedimiento están relacionadas con su contenido.

Acción de Mejora: aquella medida que se adopta con el fin de mejorar los servicios que presta el IECM.

Nota: los ajustes realizados a un documento no implican una optimización del proceso, sin embargo, una acción de mejora sí puede contemplar modificaciones en la documentación de ésta.

Proceso: conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados.

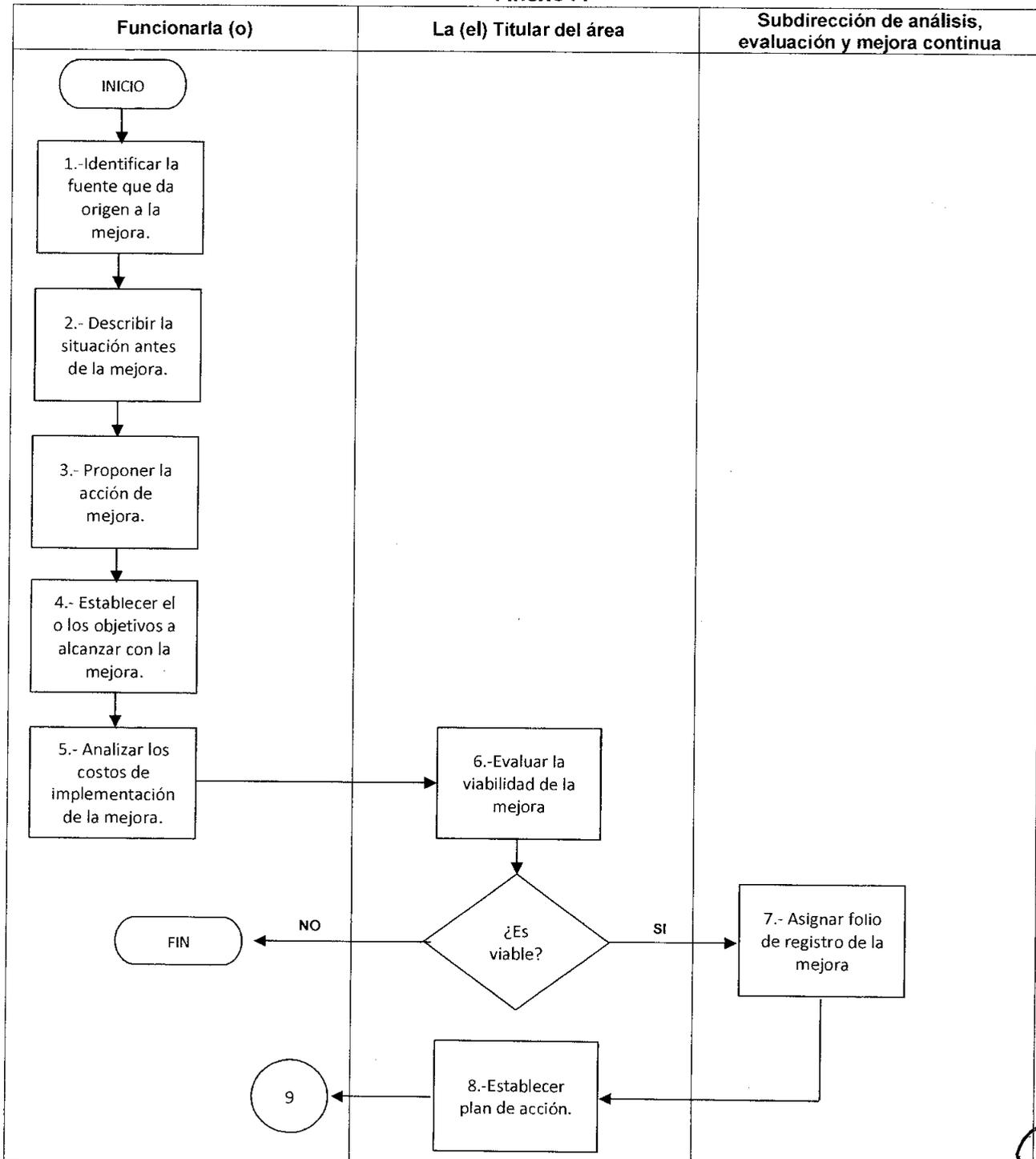
Nota: en el caso del SGE del IECM, los procesos electorales son: Registro de organizaciones políticas y candidatos, Emisión del voto, Escrutinio y declaración de resultados, Logística electoral, Educación electoral, Resolución de conflictos electorales, los cuales son aplicables también para mecanismos de participación ciudadana.

Proceso controlado: la salida de un proceso se considera controlado, cuando esta bien definido, es repetible y predecible, debido a que el proceso es predecible se puede esperar que los resultados reflejen el funcionamiento del proceso en el futuro.

6

6. Diagrama del proceso.

Anexo A





Procedimiento para el registro de acciones de mejora

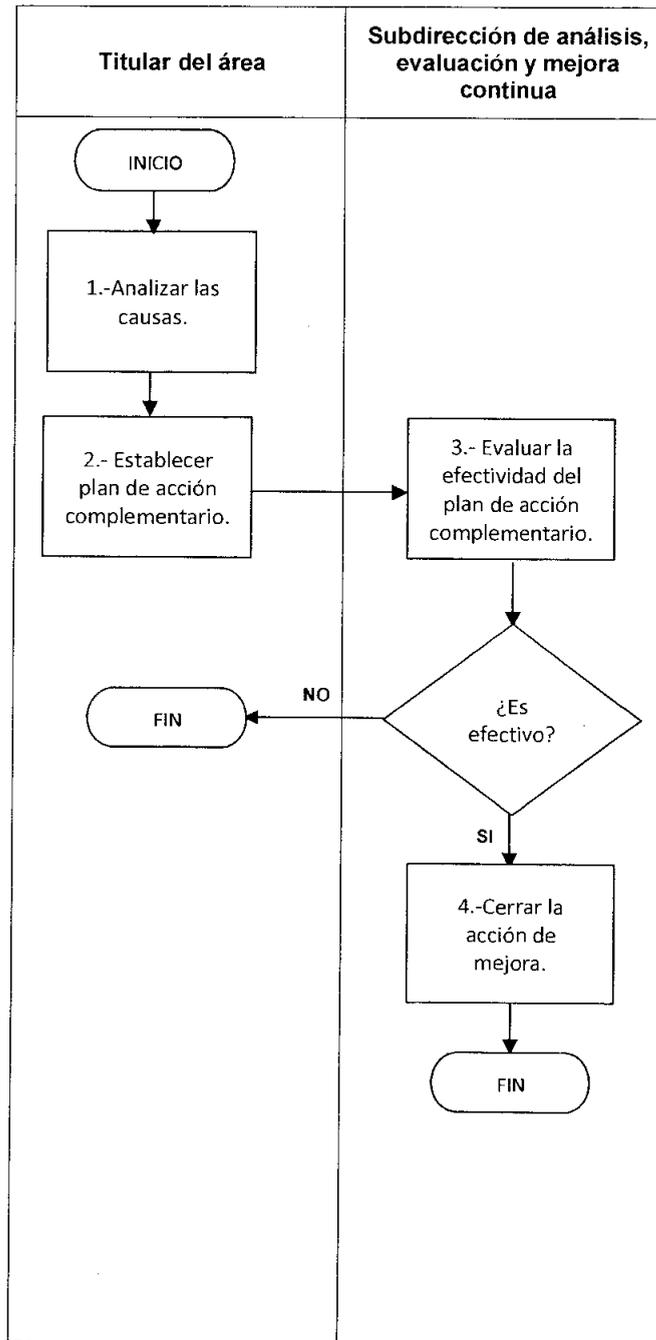
IECM-JA009-19
 Página 4 de 16
 Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/5/2019
 Fecha de emisión: 15-01-2019

Funcionaria (o) que propongan la mejora	Titulares de área	Subdirección de análisis, evaluación y mejora continua	Responsables de la acción / Enlaces de Calidad
		<pre> graph TD Start((9)) --> Eval[9.-Evaluar la efectividad del plan de acción.] Eval --> Dec{¿Es efectivo?} Dec -- NO --> Annex[Proceder conforme al anexo B.] Dec -- SI --> Close[10.-Cerrar la acción de mejora.] Close --> End([FIN]) </pre>	

9

Anexo B



9



Procedimiento para el registro de acciones de mejora

7. Descripción de las actividades

Actividad	Área responsable	Documento empleado
SECCIÓN 1: PLANEAR		
<p>1.- Identificar la fuente que origina la mejora, mantener presente que a partir de la información que arrojen los resultados de fuentes internas o externas, podemos obtener información relevante para mejorar el servicio. A continuación, se enlistan algunas fuentes de referencia.</p> <p>Fuentes internas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auditorías internas (Informe de resultados de auditoría interna IECM/FR/SE/SGE/10/2016). 2. Análisis del marco normativo aplicable (Declaración de normativa aplicable IECM/FR/OGC/SGE/4/2018). 3. Resultado de los indicadores del proceso. 4. Resultados de las encuestas de satisfacción. 5. Resultados de la encuesta de clima laboral. 6. Resultados del análisis de riesgos (Matriz de tratamiento de riesgos IECM/FR/OGC/SGE/5/2018). 7. Acuerdos de la revisión por la Dirección. Revisión por la Dirección 8. Programa Operativo Anual (POA) (especificar la actividad y la acción). 9. Plan General de Desarrollo 10. Procedimiento ya existente en el SGE. 11. Otra. <p>Fuentes externas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tendencias en el entorno electoral. 2.- Sugerencias, recomendaciones y/o quejas. 3.- Comparativo con otros órganos electorales. 4.- Identificar los riesgos en el entorno. 5.- Otra. <p>Otras: se refiere a una fuente distinta a las mencionadas en el listado anterior, tal como la iniciativa personal de algún integrante del área.</p> <p>Una vez que se identifica la fuente de la cual proviene el área de oportunidad es importante reflexionar</p>	<p>Funcionaria (o)</p>	<p>Anexo 1: Registro de acción de mejora.</p>



Procedimiento para el registro de acciones de mejora

<p>sobre el objetivo que buscamos, para ello podríamos hacernos las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El proceso a mejorar está controlado? 2. ¿Qué puedo hacer para mejorar el proceso? 3. ¿La oportunidad identificada es una mejora medible? 4. ¿Se pueden cuantificar los beneficios después de aplicar las acciones de mejora? 5. ¿La oportunidad identificada tiene un impacto relevante en la prestación del servicio? 		
<p>2.- Describir la situación antes de la mejora Sección 2: describir las fortalezas y debilidades del servicio actual sobre el cual se pretende proponer la mejora. Para complementar el análisis se podrán anexar datos o fuentes de información que se consideren pertinentes.</p>	Funcionaria (o)	Anexo 1: Registro de acción de mejora.
<p>3.- Proponer la acción de mejora describir cuál es el impacto que se pretende lograr con la mejora; por lo que debe ser preciso y concreto.</p> <p>Es importante señalar si se requiere la participación de otras áreas o proveedores para llevar a cabo la acción de mejora.</p>	Funcionaria (o)	Anexo 1: Registro de acción de mejora.
<p>4.- Establecer el o los objetivos a alcanzar con la mejora, estos deben ser específicos, medibles, alcanzables y con tiempo límite de ejecución.</p>	Funcionaria (o)	Anexo 1: Registro de acción de mejora.
<p>5.- Analizar los costos de implementación de la mejora (Solo en caso de que se requieran recursos adicionales). La proyección de los costos puede derivarse de la planeación anual del área.</p> <p>En caso de que la acción de mejora suponga un ahorro o no requiera la inversión de recursos seleccionar la opción No Aplica.</p>	Funcionaria (o)	Anexo 1: Registro de acción de mejora.
SECCIÓN 2: HACER		
<p>6.- Analizar viabilidad de la propuesta, lo cual requiere recopilar suficiente información para reducir la probabilidad de fracaso, por lo que se debe tener en cuenta algunos factores clave para la deliberación.</p> <p>1.- La propuesta tiene una visión clara de lo que se pretende mejorar.</p>	La (el) Titular del área	Anexo 1: Registro de acción de mejora.

9



Procedimiento para el registro de acciones de mejora

<p>2.- Los objetivos planteados son medibles y alcanzables.</p> <p>3.- La estimación de los costos de inversión del proyecto es viable.</p> <p>4.- La propuesta tendría un impacto positivo en el servicio.</p> <p>Todos los elementos anteriores deben someterse a una revisión formal en la que participen todas las partes involucradas, a fin de tomar una decisión acerca del proyecto, ya sea aprobarlo o rechazarlo.</p>			
<p>¿Es viable?, Si la propuesta es viable para su implementación continuar con la sección 7 en adelante, de lo contrario se da por concluido el proceso.</p> <p>En ambos casos deberá justificarse la resolución del análisis.</p>			
<p>7.- Asignar número de folio, para tener un control en el seguimiento de las acciones de mejora, por ello es que la Oficina de Gestión de Calidad a través de la Subdirección de Análisis, Evaluación y Mejora Continua, proporcionará el número de folio, una vez que ha sido aprobada por el Titular del área.</p> <p>El folio está integrado por las siglas que corresponden al tipo de acción, número consecutivo iniciando a partir del 01 y el año en curso.</p> <p align="center">Ejemplo: Folio: AM- 01- 2018</p> <p>Así mismo la Subdirección de Análisis, Evaluación y Mejora continua, tendrá la oportunidad de revisar que el área de oportunidad esté orientada al enfoque que demanda la norma ISO:9001.</p>	<p align="center">Subdirección de Análisis, Evaluación y Mejora Continua de la Oficina de Gestión de Calidad</p>	<p align="center">Anexo 2: Control y seguimiento de acciones correctivas y de mejora</p>	
<p>8- Establecer plan de acción que garantice el cumplimiento de los objetivos planteados, así como las fechas de inicio y término.</p> <p>Es importante que durante la implementación se recopilen las evidencias que se consideren pertinentes para demostrar la conformidad con los planes de acción establecidos.</p>	<p align="center">La (el) Titular del área</p>	<p align="center">Anexo 1: Registro de acción de mejora.</p>	

6



Procedimiento para el registro de acciones de mejora

IECM-JA009-19

Página 9 de 16

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/5/2019

Fecha de emisión: 15-01-2019

SECCIÓN 3: VERIFICAR		
<p>9.- Evaluar la efectividad del plan de acción, para el caso de las acciones enfocadas en el proceso electoral o mecanismo de participación ciudadana, la efectividad podrá validarse hasta el siguiente proceso o mecanismo.</p> <p>Aunque cabe mencionar que habrá acciones que no necesariamente sean de proceso electoral o mecanismo de participación y en este caso la Subdirección de Análisis, Evaluación y Mejora Continua, podrá tomar como referencia las fechas de término establecidas en el plan de acción.</p>	<p>Subdirección de Análisis, Evaluación y Mejora Continua de la Oficina de Gestión de Calidad</p>	<p>Anexo 1: Registro de acción de mejora.</p> <p>Anexo 2: Control y seguimiento de acciones correctivas y de mejora</p>
<p>¿Fueron efectivos? Si se cumplieron los objetivos planteados, pasar al punto 10, de lo contrario pasar al Anexo B.</p>		
<p>10.-Cerrar la acción de mejora, si los objetivos planteados fueron alcanzados y las acciones planificadas fueron cumplidas en los tiempos establecidos.</p>	<p>Subdirección de Análisis, Evaluación y Mejora Continua de la Oficina de Gestión de Calidad</p>	<p>Anexo 1: Registro de acción de mejora.</p> <p>Anexo 2: Control y seguimiento de acciones</p>
<p>Fin.</p>		



Procedimiento para el registro de acciones de mejora

IECM-JA009-19

Página 10 de 16

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/5/2019

Fecha de emisión: 15-01-2019

Anexo B: Plan de acción de acción complementario.

Actividad	Área responsable	Documento empleado
SECCIÓN 4: ACTUAR		
<p>1.- Analizar porque no fue efectivo el plan de acción inicial en este caso deberá realizarse un análisis de causa raíz enfocado en determinar las causas que provocaron el incumplimiento. Las técnicas de análisis se describen en el procedimiento IECM/PR/OGC/SGE/4/2018 de acciones correctivas, deberá anexarse evidencia de la técnica utilizada.</p>	<p>La (el) Titular del área</p>	
<p>2.- Establecer el plan de acción complementario con base en el análisis de la causa raíz identificada en el punto anterior.</p>	<p>La (el) Titular del área</p>	<p>Anexo 1: Registro de acción de mejora.</p>
<p>3.- Evaluar la efectividad del plan de acción con base en las evidencias documentadas que muestren el cumplimiento de las acciones en los periodos planificados para alcanzar los objetivos, para el caso de las acciones enfocadas en el proceso electoral o mecanismo de participación ciudadana, la efectividad podrá validarse hasta el siguiente proceso o mecanismo.</p> <p>Aunque cabe mencionar que habrá acciones que no necesariamente sean de proceso electoral o mecanismo de participación y en este caso la Subdirección de Análisis, Evaluación y Mejora Continua, podrá tomar como referencia las fechas de término establecidas en el plan de acción.</p> <p>El % de cumplimiento deberá ser registrado en el archivo de control de seguimiento de acciones.</p>	<p>Subdirección de Análisis, Evaluación y Mejora Continua de la Oficina de Gestión de Calidad</p>	<p>Anexo 1: Registro de acción de mejora.</p> <p>Anexo 2: Control y seguimiento de acciones</p>
<p>¿Fueron efectivos? Si se cumplieron los objetivos planteados, pasar al punto 4, de lo contrario en el punto 3 de esta sección del formato justificar las causas.</p>		
<p>4-Cerrar la acción de mejora, si los objetivos planteados fueron alcanzados y las acciones planificadas fueron cumplidas en los tiempos establecidos.</p>	<p>Subdirección de Análisis, Evaluación y Mejora Continua de la Oficina de Gestión de Calidad</p>	<p>Anexo 1: Registro de acción de mejora.</p> <p>Anexo 2: Control y seguimiento de acciones</p>
<p>Fin</p>		



Procedimiento para el registro de acciones de mejora

8. Anexos.

Anexo 1: Registro de acción de mejora



ANEXO: REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de emisión: [] Folio: []

ANEXO A

SECCIÓN 1: PLANIFICAR
(Para ser llenada por el funcionario IECM que propone la mejora)

1.- Identificar la fuente que da origen a la mejora (puede seleccionarse más de una si las tuviera)

Table with columns for internal sources: Auditoría interna, Análisis de marco normativo, Resultados de los indicadores del proceso, Resultados de las encuestas de satisfacción, Resultados de la encuesta de clima laboral, Resultados del análisis de riesgos, Acuerdos de la revisión por la Dirección, Programa Operativo Anual (POA), Plan General de Desarrollo, Procedimientos establecidos en el SGE, and Otra.

Table with columns for external sources: Tendencias en el ambiente electoral, Suplementos, Comparación con otros organismos electorales, Identificación de los riesgos del entorno, and Otra.

2.- Describir la situación antes de la mejora: identificar las fortalezas y debilidades en la forma actual de ejecutar el proceso (basarse en la información que se tiene disponible respecto al estado del proceso).

3.- Proponer la acción de mejora: reflejar el impacto que se pretende lograr con la propuesta (se debe indicar qué se pretende lograr y cómo se pretende lograrlo).

9



Procedimiento para el registro de acciones de mejora

IECM-JA009-19
Página 12 de 16
Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/5/2019
Fecha de emisión: 15-01-2019



ANEXO: REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA

Requiere la participación de otras áreas y/o procedimientos.	SI	Indicador(s):	Cantidad requerida:
	NO		

4.- Establecer el o los objetivos a alcanzar con la mejora: debe (n) ser específicos, medibles, alcanzables y con tiempo límite de ejecución.

[Indicar este espacio]

5.- Analizar los costos de implementación de la mejora: reflejar los costos adicionales que conllevaría la propuesta (de acuerdo a presupuesto, recursos, etc.).

Descripción	Costo
Costo Total aproximado	

Nombre	Fuente	Fecha

19



Procedimiento para el registro de acciones de mejora

IECM-JA009-19

Página 13 de 16

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/5/2019

Fecha de emisión: 15-01-2019



ANEXO: REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA

SECCIÓN 2: HACER
(Para ser llenada por el/los Titular/es del área)

6.- Evaluar la viabilidad de la mejora: evaluar si la propuesta es factible para mejorar el servicio.

Criterio	Si	No	(Por que?)
La propuesta tiene una viabilidad de lo que se pretende mejorar			
Los objetivos planteados son medibles y alcanzables			
La estimación de los costos de inversión es viable			
La propuesta puede ser operada puntualmente en el servicio. (Otra: ¿especificar cuál?)			
Con base en lo anterior considera que el proyecto es: <input type="checkbox"/> viable <input type="checkbox"/> inviable	(Justifique su respuesta)		

NOTA: Si la propuesta no es viable se finaliza el llenado del formato, solo debe estar firmada el Titular de esta sección, no se requiere responder los siguientes puntos y secciones.

7.- Asignar folio: registrar en el lado superior derecho de la hoja 1 (para ser asignado por la Subdirección de Recursos, Evaluación y Mejora Operativa de la Oficina de Gestión de Ciudad).

8.- Establecer plan de acción: debe ser congruente con los objetivos planteados.

Nº	Actividad y/o documento de referencia	Fecha de inicio (día / mes / año)	Fecha de término (día / mes / año)

Nombre	Puesto	Firma



Procedimiento para el registro de acciones de mejora

IECM-JA009-19
Página 14 de 16
Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/5/2019
Fecha de emisión: 15-01-2019



ANEXO: REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA

SECCIÓN 3- VERIFICAR
(Datos del proceso por el Subdirector de Asesoría, Evaluación y Mejora Continua de la Oficina de Gestión de Calidad)

9.- Evaluar la efectividad del plan de acción inicial: con base en las evidencias documentadas.

Table with 3 columns: Se alcanzaron los objetivos planteados, SI/NO (o a Aunado SI), Justifique su respuesta

10.- Cerrar la acción de mejora: cuando los objetivos planteados fueron alcanzados.

Fecha de cierre: _____

Table with 3 columns: Nombre, Puesto, Firma

Handwritten mark resembling the number 9



Procedimiento para el registro de acciones de mejora

IECM-JA009-19

Página 15 de 16

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/5/2019

Fecha de emisión: 15-01-2019



ANEXO: REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA

ANEXO B "Plan de acción complementario"

SECCIÓN 4: ACTUAR

Fecha: _____

1.- **Analizar porque no fue efectivo el plan de acción:** a partir de las técnicas de análisis que establece el procedimiento de acciones correctivas IECM/PR/OGC/SGE/4/2018, anexar evidencia del análisis (que se firmará por la CCI, el Subcomité de Acción y Mejora y el Comité de Seguimiento).

2.- **Establecer plan de acción complementario:** debe ser congruente con la causa raíz identificada (que se firmará por la CCI, el Subcomité de Acción y Mejora y el Comité de Seguimiento).

N°	Actividad y/o documento de referencia	Fecha de inicio (día / mes / año)	Fecha de término (día / mes / año)

Nombre	Cargo	Firma

3.- **Evaluar la efectividad del plan de acción complementario:** con base en las evidencias documentadas (que se firmará por la CCI, el Subcomité de Acción y Mejora y el Comité de Seguimiento).

Se cumplieron los objetivos planteados.	SI / NO	(Justifique su respuesta)
---	---------	---------------------------

4.- **Cerrar la acción de mejora:** cuando los objetivos planteados fueron alcanzados (que se firmará por la CCI, el Subcomité de Acción y Mejora y el Comité de Seguimiento).

Fecha de cierre: _____

Nombre	Cargo	Firma

Alcance del plan de acción de mejora: IECM/PR/OGC/SGE/5/2019

9

