

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ENLACE INSTITUCIONAL

Índice

1. Introducción:	3
2. Objetivo del Manual:	4
3. Procedimientos:	5
4. Desarrollo de los procedimientos:	6
5. Anexos:.....	10.

1. Introducción:

Este manual tiene como propósito explicar e informar cómo se llevan a cabo las actividades en los departamentos y áreas que conforman la estructura organizacional de la Dirección de Enlace Institucional.

Se encuentra organizado en cuatro secciones: la primera corresponde al objetivo del manual en donde especifica qué, para qué y para quienes se ha elaborado este manual.

La segunda contiene el control del procedimiento, que se lleva a cabo en la Dirección.

En la tercera parte se desarrolla el procedimiento, mediante una descripción narrativa y gráfica, en la cual se describen en forma ordenada, secuencial y detallada los pasos que se siguen en la realización de las actividades, considerando los puestos que participan y la delimitación de responsabilidades.

Por último se localizan los formatos e instructivos utilizados en el procedimiento; para el buen desarrollo de la función administrativa de la Dirección y corresponde al apartado de anexos.

Cabe hacer mención que con el fin de cuidar su vigencia operativa, éste documento está sujeto a actualizaciones, en la medida que se presenten variaciones ya sea en la ejecución del procedimiento, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la dirección, u otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

2. Objetivo del Manual:

Establecer de manera clara y específica las actividades que desarrolla la Dirección de Enlace Institucional a fin de garantizar, la operatividad y optimización de los recursos, a demás de servir como instrumento de apoyo en el quehacer cotidiano del personal que integra la estructura organizacional de la direccuín y de ser un documento útil en la inducción del personal de nuevo ingreso.

3. Procedimientos:

1. Estudios de opinión

4. Desarrollo de los procedimientos:

PROCEDIMIENTO:	Estudios de opinión	
OBJETIVO:	Generar información confiable a través de estudios de opinión para la toma de decisiones	
ALCANCE:	Dependencias de la UAEH y Dependencias Externas	
Fecha de elaboración: 03/01/2007	Fecha de Actualización: 03/11/216	Versión: 3
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
<p>Dirección de Enlace Institucional/Departamento de Estudios de Opinión/Área de Administración</p> <ol style="list-style-type: none"> Elabora proyectos transversales para ser aprobados por el Programa Anual Universitario PAU y recibe solicitudes de realización de un estudio de opinión de clientes internos y externos; de manera verbal, telefonica y/o por escrito, mediante correo electrónico u oficio, mismas que deben proporcionar: <ul style="list-style-type: none"> Objetivo; Lugar; Tiempo en que se realiza el estudio; Población objeto de estudio (alcance). El área de administración informa a la Dirección que tiene aprobado un proyecto PAU en la Dirección de Enlace Institucional señalando la fecha de autorización; en el caso de los clientes internos. En el caso de los clientes externos se analiza la viabilidad de la solicitud si es viable, se elabora propuesta, en dónde se detalla: Tipo de estudio, Costo, Muestra e Instrumento de recabación de la información, entre otras cosas; para presentarlo al cliente y autorice la realización de su investigación si el cliente no autoriza, se revisa la propuesta y modifica hasta que el cliente quede satisfecho. Si el director considera no viable el proyecto lo comunica al cliente externo y, termina el procedimiento. 		

5. Si el cliente aprueba la propuesta el área de administración, realiza el trámite de asignación de gastos ante la Dirección de Recursos Financieros, solicita la liberación del recurso y se ejerce el presupuesto.

Dependencia interna o externa a la UAEH

6. Una propuesta interna puede ser aprobada de manera verbal y/o con una firma, en el cuestionario a aplicar. En el caso de ser una solicitud externa se le explica sobre cómo se distribuye el recurso y, se le dirige a la Dirección de Recursos Financieros, para firmar el acuerdo y cubra los requisitos solicitados por esa dirección. (el 30% más IVA del costo total de la encuesta).
7. El departamento de Estudios de Opinión y el área de Administración, reclutan y seleccionan a muestrista, supervisores (en el caso de haberlo aprobado el cliente) capturistas y entrevistadores de acuerdo a los siguiente perfiles:

Perfil del Muestrista

Preparación profesional: Matemático, Estadista, Demógrafo u Actuario.

Conocimientos: En estadística, matemáticas y análisis demográfico.

Habilidades: Discernimiento de los tipos de muestreos a partir de las diferentes poblaciones y sus características específicas, capacidad de diferenciar el peso de las variables dentro de una muestra. Conocimiento de la teoría del muestreo para calcular las probabilidades de riesgo y los factores de expansión dentro de toda muestra científica.

Capacidad de distinguirla probabilidad de acentar en confianza y margen de error más comunes que generan dificultades en el levantamiento de muestra.

Manejo de mapas georeferenciales para levantamiento en campo, así como el uso de rejillas de control y tablas de kish.

Manejo de Equipo: Programa SPSS, Stata o en su caso paquetes estadísticos como Gretlr, minitab entre otros y uso obligatorio de paquetes office, así como algún graficador (harvard, graphies).

Perfil del Capturistas

Preparación Profesional: Licenciatura con conocimientos en computación.

Conocimientos en programas SPSS, Uso obligatorio de paquetería de office, así como algún graficador (harvard, graphies), así como conocimientos del área investigativa.

Perfil del Entrevistador

Edad: Mayor de 18 años

Sexo: Ambos sexos, de preferencia mujeres.

Escolaridad mínima: Bachillerato

Buena presentación: de buen aspecto, limpieza, no tatuajes, pircel, en hombres pelo corto.

Experiencia en: Trabajo de campo y/o con disposición para aprender a trabajar, desenvolvimiento verbal.

Responsabilidad: Con capacidad de responder ante problemáticas y conciencia acerca de las consecuencias que tiene hace y deja de hacer.

Y a quienes se les pagará por encuesta aplicada.

Área de Capacitación y Levantamiento

8. Capacita a supervisores y entrevistadores de acuerdo al cuestionario aprobado;
9. Aplica prueba piloto a una pequeña población con características similares a las de la población objeto de estudio.
10. Si hay modificaciones a la prueba piloto, procede a corregir y o modificar preguntas, antes de mandar hacer la impresión de cuestionarios.

Área de Administración, Área de Capacitación y Levantamiento y Área de Captura y Procesamiento de Datos.

11. Hacen y entregan paquetes de cuestionarios, rejillas y cuotas de control (en el caso de así ser requerido por la muestra)

Área de Capacitación y Levantamiento

12. Realizan Investigación documental para asignar rutas y/o lugares para el trabajo de campo.
13. Realizan el trabajo de campo;
14. Validan la información; Al concluir el tiempo asignado para el levantamiento de encuestas en campo se coloca la mesa de validación, misma que verificará y califica el trabajo de cada encuestador de acuerdo al formato de evaluación y validación de cuestionario.
15. En caso contrario comunica fallas y regresa al entrevistador a realizar el trabajo en campo.

Supervisores

16. Tiene la tarea de verificar que los entrevistadores esten haciendo su trabajo en tiempo y conforme a sus cuotas, también tiene la obligación de apoyar a sus entrevistadores, en caso de algún problema al momento de hacer el levantamiento de la información y/o presentarse con alguna autoridad.

Área de Captura y Procesamiento de Datos

17. Diseña base de datos
18. Captura los datos. Coordina a capturistas asigna folios a cada paquetes.
19. Procesa los datos preliminares. Se hace la revisión de captura, limpieza de bases y graficación de resultados para hacer una interpretación preliminar que será base del documento final.

Departamento de Estudios de Opinión

20. Elabora y entrega el informe final. Se articula el documento final que condensa lo siguiente:
 - Nombre de la dependencia que solicitó el informe
 - Fecha de elaboración
 - Periodo de estudio (cuando aplique)
 - Tipo de investigación
 - Alcance
 - Grado de confiabilidad(cuando aplique)
 - Tamaño de la muestra
 - Gráficas
 - Cuadros descriptivos (cuando aplique)

El cliente puede solicitar la eliminación de algún campo del informe final.

21. Aplica una encuesta de satisfacción al cliente, misma que da cuenta de la calidad del servicio recibido, (días después de entregados los resultados).



5. Anexos:

A.- Formato de asistencia a capacitación;

1	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO 2	
	Centro de Estudios de Opinión 4	
Encuesta: 5		
Lista de asistencia a la capacitación "Encuesta: 6		

Nombre de quien imparte el curso: Dr. José Aurelio Granados Alcantar Coordinado por la Mtra. Julieta Chávez Sánchez, LTS Juana Álvarez Mundo y María de los Ángeles Rico Plascencia 7

NOMBRE COMPLETO 8	ENTRADA 9	SALIDA 10	FIRMA 11

Instructivo de llenado

Lista de asistencia a la capacitación

1. Colocar el logotipo de la Institución del cual se depende.
2. Mencionar el nombre de la Institución del cual se depende.
3. Colocar el logotipo de la dependencia.
4. Mencionar el nombre de la dependencia.
5. Nombre de la encuesta: Citar el título de la encuesta.
6. Nombre del Formato al que se hace referencia. Formato de asistencia a la capacitación.
7. Nombre de quien imparte el curso: Citar los nombres del personal de la dependencia que imparte el curso.
8. Nombre completo: Citar los nombres de las personas que participan como entrevistadores, supervisores y capturistas.
9. Entrada: Anotar la hora de entrada de las personas que participan como entrevistadores, supervisores y capturistas.
10. Salida: Anotar la hora de salida de las personas que participan como entrevistadores, supervisores y capturistas.
11. Firma: Escribir la firma de los entrevistadores, supervisores y capturistas que asisten al curso de capacitación

B.- Formato de evaluación y validación de encuestadores

1	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO	3
	2	
	Centro de Estudios de Opinión 4	
"Encuesta: 5		
FORMATO DE EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN DE ENCUESTADORES 6		

Nombre del entrevistador 7	1.- Asistencia al curso de capacitación 8	2.- Entrega de oficio de presentación a Autoridades 9	3.- Cumplimiento en tiempo en la aplicación del cuestionario 10	4.- Cumplimiento en forma en cuanto al No. De cuestionarios entregados 11	5.- Validación de cuestionarios 12	Puntuación 13

Instructivo de llenado:

FORMATO DE EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN DE ENCUESTADORES

1. Colocar el logotipo de la Institución del cual se depende.
2. Mencionar el nombre de la Institución del cual se depende.
3. Colocar el logotipo de la dependencia.
4. Mencionar el nombre de la dependencia.
5. Nombre de la encuesta: Citar el nombre de la encuesta
6. Formato de evaluación y validación de cuestionario: Es el nombre del formato general de evaluación.
7. Nombre del entrevistador: Escribir los nombres de los entrevistadores que participan en la encuesta.
8. Asistencia al curso de capacitación: Anotar una puntuación de asistencia al curso de capacitación.
9. Entrega de oficio de presentación a autoridades: Anotar una puntuación de entrega del oficio a las Autoridades
10. Cumplimiento en tiempo en la aplicación del cuestionario: Anotar una puntuación en la aplicación del cuestionario en relación al tiempo indicado por la dependencia.
11. Cumplimiento en forma en cuanto al No. De cuestionarios entregados: Anotar una puntuación en relación al cumplimiento en forma de aplicación de los cuestionarios.
12. Validación de cuestionarios: Anotar una puntuación en relación al llenado de los cuestionarios.
13. Puntuación: Anotar la puntuación final en relación al llenado del cuestionario por el entrevistador.

C.-Formato de validación de los cuestionarios;

Validación aceptada: _____	1	Fecha del validación: _____	2
		día	mes
Nombre del validador: _____	3		año
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)	
Capturado: _____	4	Fecha de la captura: _____	5
		día	mes
Nombre del capturista: _____	6		año
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)	

Instructivo de llenado:

1. Validación aceptada: Se contesta con un Si o No según sea la situación del cuestionario.
2. Fecha de validación: Se coloca la fecha en que fue entregado y revisado el cuestionario.
3. Nombre del validador: Colocar el nombre de quien revisa el cuestionario.
4. Capturado: Se contesta con un Si o No según sea la situación del cuestionario.
5. Fecha de la captura: Se coloca la fecha en que fue capturado, el cuestionario.

6. Nombre del capturista: Colocar el nombre de quien captura el cuestionario.

D.-Formato de encuesta de satisfacción del cliente;

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

Dirección de Enlace Institucional

Torres de Rectoría. Carretera Pachuca Actopan. Km 4.5 Pachuca de Soto, Hgo. C.P. 48900

Tel. 01 771 72000 ext. 2764

Encuesta de Satisfacción al Cliente

MES-AÑO: _____

1

Área o Dependencia: _____

2

Por favor conteste las siguientes preguntas subrayando su respuesta:

3

1.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al trabajo que le fue realizado por el Centro de Estudios de Opinión de la UAEH?

a) Excelente b) Muy bien c) Bien d) Regular e) Malo f) Muy malo g) Pésimo

2.- ¿Cómo fue el cumplimiento con respecto a los plazos de entrega?

a) Excelente b) Muy bien c) Bien d) Regular e) Malo f) Muy malo g) Pésimo

3.- ¿Volvería a elegir los servicios del CEO de la UAEH?

4

- a) Si b) Probablemente c) No sabe d) Probablemente no e) No

4.-¿Recomendaría al CEO de la UAEH a otras empresas?

- a) Si b) Probablemente si c) No sabe d) Probablemente no e) No

5.-¿Cómo evaluaría al CEO de la UAEH en comparación con otras organizaciones y/o empresas que le hayan prestado el servicio?

- a) Mejor que otras empresas
b) Igual que otras empresas
c) Peor que otras empresas
d) No sabe

5

6.-Utilizando una escala de cero a diez, ¿Qué calificación le asignaría usted al trabajo realizado por el CEO de la UAEH? Calificación _____

6



Instructivo de llenado:

1.-Anotar el año y mes en el que fue realizado el trabajo.

2.-Anotar el nombre del área o dependencia que solicitó la encuesta.

3.-Se subrayará la opción que más se apege a su opinión, en una escala de Like: Excelente, Muy bien, Bien, Regular, Malo, Muy malo y Pésimo.

4.-Se subrayará la opción que más se apege a su opinión, al respecto de volver a utilizar el servicio y si lo recomendaría: Si, probablemente, no sabe, probablemente no y No.

5.-Se subrayará la opción que más se apege a su opinión al respecto de comparar nuestro servicio con otra empresa que le haya prestado el mismo servicio. Mejor que otras empresas, igual que otras empresas, peor que otras empresas, no sabe

6.-Se anotará en una escala de cero a diez la calificación asignada, al trabajo realizado por el CEO.