

ÁREA RESPONSABLE:	Dirección de Evaluación Tecnológica
PROCEDIMIENTO:	Encuesta de satisfacción de clientes finales del servicio de auscultación
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Elaborar, modificar y actualizar la normativa para la infraestructura del transporte y proponer los criterios, métodos y procedimientos para la correcta ejecución de las obras viales, a efecto de reducir los costos de operación, elevar los niveles de seguridad y mejorar la conectividad del sistema carretero

## OBJETIVO

Medir la percepción de la calidad del servicio del Programa de Auscultación por parte de los clientes finales, a través de la aplicación de la “Encuesta de Satisfacción de clientes finales del servicio de auscultación”, con la finalidad de contar con información que ayude a mejorar la calidad, tiempos de entrega, formatos e integración de las bases de datos del Proceso de Auscultación de la Red Carretera Federal (RCF).

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La Dirección Ejecutiva de Seguimiento y Evaluación de Programas (DESyEP) establecerá los lineamientos de operación del programa de Auscultación de la Red Carretera Federal, mismos que serán enviados por escrito a la Dirección de Evaluación Tecnológica, el último bimestre de cada año.
2. La Dirección de Evaluación Tecnológica actualizará anualmente en el portal de la Dirección General de Servicios Técnicos (DGST) previo a su aplicación, el formato de la **“Encuesta de Satisfacción de clientes finales del servicio de auscultación”** (MP-212-PR26-P02-F01), con la finalidad de retroalimentar la entrega de información, los términos de referencia y los catálogos de conceptos aplicables para la contratación y ejecución de los servicios relacionados con la obra pública del Programa de Auscultación de la Red Carretera Federal.

ÁREA RESPONSABLE:

Dirección de Evaluación Tecnológica

PROCEDIMIENTO:

Encuesta de satisfacción de clientes finales del servicio de auscultación

DURACIÓN TOTAL:

44 días

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Dirección Ejecutiva de Seguimiento y Evaluación de Programas	Elabora en el último bimestre del año los lineamientos de operación del programa de Auscultación de la Red Carretera Federal y los envía por escrito a la Dirección de Evaluación Tecnológica.	5 días
02	Dirección de Evaluación Tecnológica	Una vez concluido el procedimiento de <b>Auscultación de la Red Carretera Federal (MP-212-PR26-P01)</b> . Revisa los alcances del contenido de las preguntas y elabora el formato <b>“Encuesta de Satisfacción de clientes finales del servicio de auscultación” (MP-212-PR26-P02-F01)</b> y lo somete a consideración de la Dirección General de Servicios Técnicos.	3 días
03	Dirección General de Servicios Técnicos	Recibe la <b>“Encuesta de Satisfacción de clientes finales del servicio de auscultación”</b> valida la información, si cumple, pasa a la actividad 4; si no, pasa a la actividad 2, y actualiza el formato con las observaciones.	1 día
04		Envía por escrito la <b>“Encuesta de Satisfacción de clientes finales del servicio de auscultación”</b> a cada una de las Unidades Administrativas y Áreas de la DGST consideradas como clientes finales del servicio para su contestación, indicando que, una vez contestada se envíe a la Dirección de Evaluación Tecnológica.	7 días
05	Unidades Administrativas y Áreas de la DGST	Las Unidades Administrativas y Áreas de la DGST durante el periodo de la aplicación de la <b>“Encuesta de Satisfacción de clientes finales del servicio de auscultación”</b> podrán consultar sus dudas de llenado a la Dirección de Evaluación Tecnológica.	7 días
06		Recibe las encuestas contestadas por parte de los clientes finales, realiza la concentración y análisis	10 días

ÁREA RESPONSABLE:

Dirección de Evaluación Tecnológica

PROCEDIMIENTO:

Encuesta de satisfacción de clientes finales del servicio de auscultación

DURACIÓN TOTAL:

44 días

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
07	Dirección General de Servicios Técnicos	de la información, generando una base de datos y estadísticos.	5 días
08		Detecta los puntos de mejora que arrojó la “ <b>Encuesta de Satisfacción de clientes finales del servicio de auscultación</b> ” y los somete por escrito a consideración de la Dirección General de Servicios Técnicos.	3 días
09		Elabora y remite por escrito el informe final con base en los resultados de las “ <b>Encuestas de Satisfacción de clientes finales del servicio de auscultación</b> ” y el análisis de la información a la Dirección General de Servicios Técnicos.	3 días
10		Toma conocimiento del informe final de los resultados de la “ <b>Encuesta de Satisfacción de clientes finales del servicio de auscultación</b> ” e instruye a la Dirección de Evaluación Tecnológica que incorpore aquellos que sean viables en el Proceso de Auscultación para el siguiente ejercicio.	
		<b>Termina procedimiento.</b>	