

<b>ÁREA RESPONSABLE:</b>	Departamento de Coordinación de Proyectos
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Encuesta de satisfacción del usuario
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b>	Coadyuvar a la disminución de accidentes en las vías generales de comunicación, mediante la implementación de políticas, normas y programas en materia de protección y medicina preventiva en el transporte.

## OBJETIVO

Conocer la opinión del servicio brindado al personal que solicita la práctica del Examen Psicofísico Integral, mediante la aplicación y análisis de encuestas de satisfacción denominadas “Denos su opinión”, para establecer las acciones que aseguren servicios conformes con los lineamientos establecidos para la práctica de dicho Examen.

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Coordinación de Proyectos a través del Módulo de Atención Ciudadana aplicará el formato de encuesta “Denos su Opinión” al personal que solicita la práctica del Examen Psicofísico Integral.
2. La encuesta se aplicará al finalizar el Examen Psicofísico Integral.
3. El Departamento de Coordinación de Proyectos deberá capturar y analizar las encuestas recabadas durante el mes, para entregar a la Subdirección de Planeación y Desarrollo el reporte respectivo durante los primeros 7 días hábiles del mes.
4. La Subdirección de Planeación y Desarrollo entregará el reporte de los resultados obtenidos a las áreas evaluadas.
5. Es responsabilidad de cada área de la Dirección General de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte, realizar las acciones que sean necesarias para hacer más eficiente la práctica del Examen Psicofísico Integral.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Planeación y Desarrollo
PROCEDIMIENTO:	Encuesta de satisfacción del usuario
DURACIÓN TOTAL:	2 días, 3 horas, 31 minutos

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Coordinación de Proyectos	A través del Módulo de Atención Ciudadana entrega encuesta “Denos su Opinión” al personal que solicita la práctica del Examen Psicofísico Integral indicando la finalidad de la encuesta, así como posterior a su llenado podrá depositarla en el buzón que se encuentra en el mismo Módulo.	1 min.
02		Extrae la totalidad de encuestas del buzón al concluir el mes, para ordenarlas por fecha de manera ascendente.	10 min
		En caso de encontrar encuestas sin fecha, se dejarán al final.	
03		Folia la totalidad de encuestas, iniciando por el primer día del mes que se tenga.	15 min.
04		Captura encuesta “Denos su opinión” en el orden de los folios asignados.	2 días
05		Realiza análisis de información de encuestas.	1 hr.
06		Elabora reporte correspondiente al mes, indicando los resultados obtenidos.	1 hr.
07		Entrega reporte para su revisión a la Subdirección de Planeación y Desarrollo.	5 min.
08	Subdirección de Planeación y Desarrollo	Revisa reporte e informa a las áreas evaluadas para que ejecuten las medidas necesarias para hacer más satisfactoria la práctica del Examen Psicofísico Integral.	1 hr.
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	