

Proyecto de Mejora

Programa Estatal de Supervisión Técnica

Resultado de la evaluación al Programa Estatal de Supervisión Técnica para atender la recomendación: “Integrar instrumentos para medir el grado de satisfacción”, se procedió a implementar y dar seguimiento a una encuesta que pueda ser aplicada durante las supervisiones midiendo el grado de satisfacción de los beneficiarios.

Metodología Aplicada

➤ Muestreo estratificado

Esta técnica, perteneciente a la familia de muestreos probabilísticos, consiste en dividir a la población objetivo de estudio en diferentes subgrupos o estratos disjuntos, de manera que un sujeto obligado sólo puede pertenecer a un estrato. Una vez definidos los estratos, para crear la muestra se seleccionan los sujetos obligados empleando la técnica de muestreo denominado aleatorio simple a cada uno de los estratos por separado.

La población objetivo se encuentra definida por: Verificaciones y Supervisiones realizadas en el periodo enero-marzo del 2015

Las variables que definirán a los estratos son:

- Verificaciones técnicas a Centros de Atención Infantil.
- Supervisiones Técnicas a: instalaciones e inmuebles, uso de suelo, afectaciones, proyectos productivos, asentamientos humanos, entre otros.

Definidas las variables se calculan las muestras para los estratos:

$$n_0 = \frac{Z_{\alpha/2}^2 S^2}{e^2} \quad S^2 = p(1 - p) \quad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad n_i = n \left(\frac{Ni}{N} \right)$$

Donde:

n_0 : tamaño de muestra para una muestra aleatoria simple

e^2 : error máximo permisible

S^2 : varianza (proporción para establecer el tamaño de muestra)

n : tamaño de muestra ajustada según la corrección para poblaciones finitas

n_i : tamaño de muestras para los estratos

N : Número de sujetos obligados

Sustituyendo:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 \left(\frac{1}{2}\right) \left(1 - \frac{1}{2}\right)}{0.107^2} = \frac{0.96}{0.107^2} = 83.85$$

$$n = \frac{83.85}{1 + \frac{83.85}{211}} = \cong 60$$

Por tanto, de 211 verificaciones y/o supervisiones realizadas en el primer trimestre enero-marzo 215 se consideró una muestra de 60 sujetos obligados con una confianza de 95%.

$$\text{Verificaciones Técnicas} = n_1 = 60 \left(\frac{112}{211}\right) = 31.85 \cong 32$$

$$\text{Supervisiones Técnicas} = n_2 = 60 \left(\frac{99}{211}\right) = 28.15 \cong 28$$

En total se aplicaron 60 encuestas de una población de 211 sujetos obligados.

Estrato	Supervisiones y/o verificaciones por estrato	Supervisiones y/o verificaciones en la muestra
Verificaciones Técnicas a Centros de Atención	112	32
Supervisiones Técnicas	99	28
Total	211	60

➤ **Diseño de la encuesta**

El objetivo de la encuesta es: “Medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Supervisión Técnica”. Para ello se realizó una reunión de trabajo con el grupo de dictaminadores técnicos en la que diseñaron las preguntas específicas que conformarían la encuesta verificándose por medio de una muestra llamada “encuesta piloto” aplicada a los miembros pertenecientes a la población objetivo; como resultado de las pruebas preliminares, algunas preguntas largas y repetitivas se acortaron y se introdujeron formulaciones más específicas, diseñando preguntas con opción de respuesta de valoración, categorizada con dos o más posibles respuestas.

Resultados obtenidos:

ANALISIS DESCRIPTIVO

El cuestionario de la encuesta se aplicó a 60 sujetos obligados, cumpliendo así con el tamaño de muestra requerido para poder realizar el análisis descriptivo.

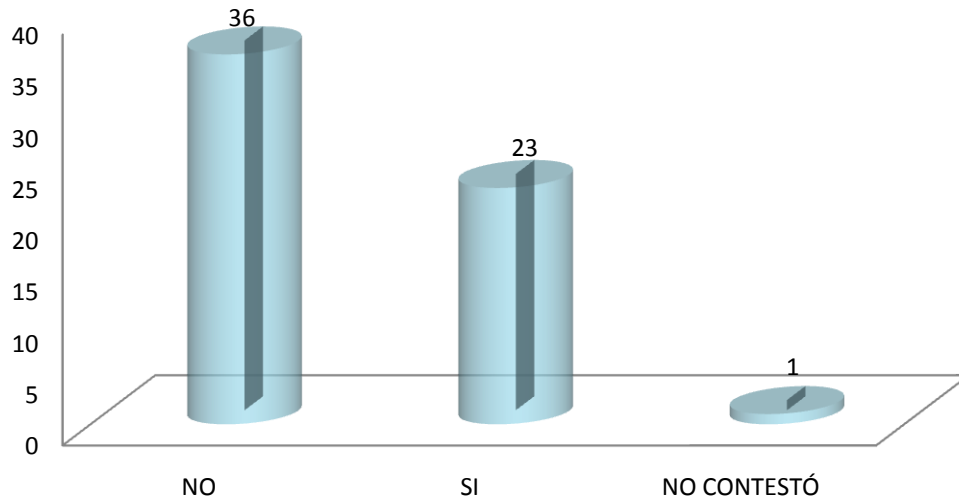
El resultado de las tres primeras preguntas nos indican que los dictaminadores técnicos asistieron a los trabajos de supervisión y verificación debidamente uniformados y con su correspondiente identificación oficial, además de que los sujetos obligados refieren que el personal técnico atendió sus dudas y les indicó el alcance de los trabajos motivo de la visita al inmueble supervisado, dando cumplimiento de las disposiciones de protección civil y la reducción del riesgo de desastres establecida en la Ley de Protección Civil y Reducción del Riesgo de Desastres para el Estado de Veracruz.

PREGUNTA 1	FRECUENCIA	PREGUNTA 2	FRECUENCIA	PREGUNTA 3	FRECUENCIA
SI	60	SI	60	SI	60
Total general	60	Total general	60	Total general	60

Con respecto a la notificación con anticipación de la visita de verificación y/o supervisión en día y horas hábiles, 60% de los sujetos obligados indicaron que no fueron notificados conforme lo establecido en el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz.

Gráfica No.1

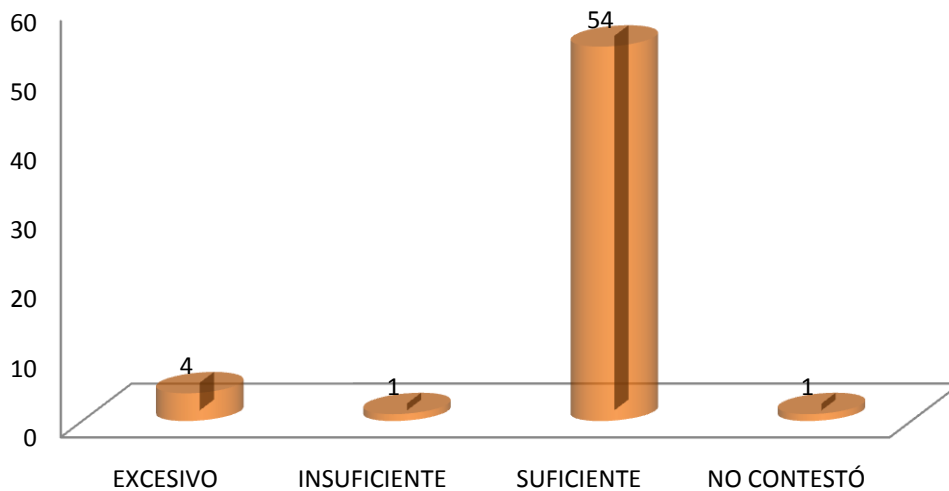
Notificaron de la visita de verificación y/o supervisión



Respecto de la pregunta 6, 90% de los sujetos obligados consideraron que es suficiente el tiempo que se emplea para esta actividad.

Gráfica No.2

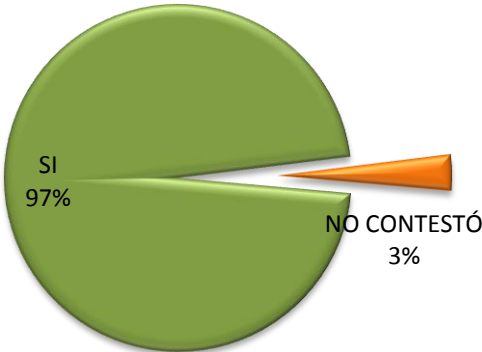
Tiempo en el que se realizó la visita de verificación y/o supervisión



Conforme a lo establecido en el Código de Procedimientos Administrativos, 97% de los sujetos obligados indicaron que el personal técnico efectivamente levantó y dio lectura en su presencia del acta circunstanciada y al finalizar la visita le entregó copia de la misma.

Gráfica No.3

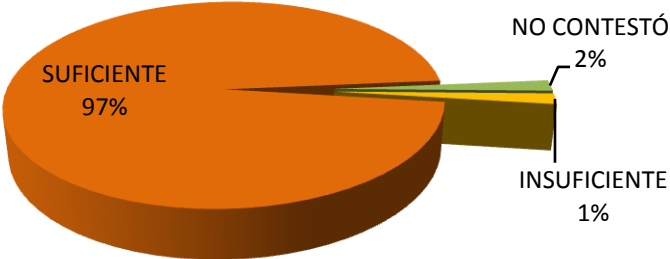
Acta circunstanciada de los hechos observados



De igual manera, el Código de Procedimientos Administrativos establece que “en las actas de verificación se hará constar...”; por lo que 97% de los sujetos obligados indicaron que las medidas preventivas incorporadas en el acta circunstanciada que les permitirá mejorar el nivel de protección y seguridad para los usuarios de sus instalaciones.

Gráfica No.4

Medidas preventivas



Conclusiones

El grupo de dictaminadores técnicos de la Dirección General de Planeación y Regulación, llevará a cabo acciones a fin de eficientar el proceso de notificación de la visita de supervisión y/o verificación a los sujetos obligados, cumpliendo así con lo establecido en el Código de Procedimientos Administrativos.

Para un mejor desempeño del grupo de dictaminadores técnicos se llevarán a cabo en el primer trimestre exposiciones semanales con el fin de mejorar su comprensión sobre las Normas Oficiales Mexicanas, uno de los fundamentos para los procesos de verificaciones y/o supervisiones.

Asimismo se realizarán reuniones trimestrales en las que se continuará el análisis de los resultados de esta encuesta a fin de observar si se detectan nuevas áreas de oportunidad para mejorar el servicio de la Secretaría de Protección Civil en esta materia.

A N E X O



Programa de Supervisión Técnica Encuesta de satisfacción

Por favor, dedique un momento a completar esta encuesta. La información que proporcione será de gran utilidad para mejorar nuestros servicios, por lo que sus respuestas se tratarán de manera confidencial y se utilizarán exclusivamente para medir su percepción sobre el nivel de satisfacción respecto del Programa de Supervisión Técnica que la Secretaría de Protección Civil implementa para corroborar el cumplimiento de las disposiciones de Protección Civil y la Reducción del Riesgo de Desastre que establece la Ley de la Materia y demás ordenamientos aplicables.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y contéstelas marcando con una "X".

1.- ¿El personal que realizó la visita de verificación y/o supervisión asistió debidamente uniformado y portaba identificación de la Dependencia?

2.- ¿El personal hizo de su conocimiento los alcances y fines de la supervisión técnica?

3.- ¿El personal atendió dudas u observaciones hechas por usted?

4.- ¿Le notificaron en día y horas hábiles con anticipación de la visita de verificación y/o supervisión?

5.- ¿El personal le explicó el procedimiento para llevar a cabo la visita de verificación y/o supervisión?

6.- ¿De la visita, el personal levantó un acta circunstanciada de los hechos observados, la cual le fue leída para conocimiento del contenido y le entregó copia?

Evaluación

SI

NO

7.- Considera que el tiempo para realizar la visita de verificación y/o supervisión fue:

8.- Las medidas preventivas incluidas en el acta circunstanciada según el motivo de la visita son:

Evaluación

Suficiente

Insuficiente

Excesivo

Para dudas o aclaraciones puede comunicarse a los teléfonos: 071, 01 800 7 16 34 10, (228) 8 20 31 70 Ext. 2140; correo electrónico: dgpre-pc@proteccioncivilver.gob.mx