



7.1.3.2 División de Información y Procesos Estadísticos

1. Diseñar metodologías estadísticas para el levantamiento de información solicitada para cada uno de los estudios, referente a la percepción de los servicios y atención institucionales, con el propósito de que se recolecte la opinión de los usuarios y no usuarios de forma representativa, lo cual coadyuve al proceso de planeación y transformación institucional.
2. Contribuir desde la elaboración de procesos estadísticos a la integración de un sistema institucional de percepción social y, con ello, disponer de insumos para apoyar el proceso de planeación y transformación del Instituto.
3. Llevar a cabo la construcción de marcos muestrales que contengan la información necesaria de cada uno de los estudios de percepción de los servicios institucionales, con el fin de obtener muestras estadísticamente válidas que representen a la población sujeta de estudio.
4. Realizar las estimaciones de tamaños de muestra requeridos para lograr la representatividad estadística y los niveles de precisión planteados para cada estudio de percepción de los servicios y atención otorgados por el Instituto.
5. Diseñar la metodología de levantamiento de información de mayor conveniencia para cada uno de los estudios sobre la percepción de los servicios y atención institucionales, con el propósito de que se recolecte la opinión de los usuarios y no usuarios de forma representativa.
6. Elaborar notas metodológicas para cada uno de los estudios sobre la percepción de los servicios y atención institucionales que se realicen, con el fin de dar a conocer a las áreas usuarias los márgenes de error y niveles de confianza obtenidos en los resultados de estos.
7. Proporcionar asesoría en materia de diseño estadístico a los órganos normativos responsables de los servicios institucionales, con el objeto de que puedan realizar estudios de percepción sobre la calidad de los servicios con validez estadística ya sea con recursos propios o a través de la contratación de terceros.
8. Diseñar los criterios a utilizar para la construcción y validación de las bases de datos que deriven de la realización de los estudios de percepción sobre los servicios y atención que proporciona el Instituto, para que el personal interno o los proveedores contratados integren la información obtenida de los levantamientos realizados de forma válida y confiable.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN INSTITUCIONAL

9. Procesar la información contenida en las bases de datos de los estudios de percepción de la calidad de los servicios institucionales, para realizar estimaciones y/o generación de los resultados.
10. Proporcionar los resultados estadísticos a las áreas de la Coordinación de Investigación Estratégica, para la realización de los reportes de resultados de los estudios de percepción que la población usuaria y no usuaria tiene sobre los servicios institucionales a fin de generar indicadores para apoyar el proceso de planeación y transformación institucional.
11. Investigar y proponer a la Coordinación de Investigación Estratégica la utilización de modelos o técnicas estadísticas que permitan mostrar de manera jerárquica los factores que influyen en la percepción de los usuarios y no usuarios de los servicios y atención institucionales, con el propósito de que se determine la opción a desarrollar más conveniente.
12. Solicitar e integrar la información relacionada con la prestación y atención de los servicios institucionales cuando los modelos o técnicas estadísticas a utilizar así lo requieran, con el propósito de relacionar los indicadores administrativos con las variables de percepción de los usuarios y no usuarios obtenida a través de los estudios realizados.
13. Llevar a cabo el análisis de información mediante el modelo o técnica estadística seleccionada para detectar los principales factores y su nivel de influencia en la percepción de los usuarios y no usuarios de los servicios institucionales, con el propósito de entregar los resultados obtenidos a la Coordinación de Investigación Estratégica para que se integren en los reportes de resultados correspondientes.
14. Las demás que sean encomendadas por la Coordinación de Investigación Estratégica y la Dirección de Planeación para la Transformación Institucional.