

**ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE EVALUACIÓN DEL
SERVICIO DE LOS ESPACIOS DE CONTACTO CIUDADANO DE LAS
DELEGACIONES FEDERALES**
114-DGAEED.05-1
09-NOV-11



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

NOMBRE

**ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE EVALUACIÓN DEL
SERVICIO DE LOS ESPACIOS DE CONTACTO CIUDADANO DE LAS
DELEGACIONES FEDERALES**

OBJETIVO

Elaborar e integrar el reporte mensual de evaluación del servicio, mediante el análisis y evaluación de los reportes de evaluación ciudadana y demás documentación que le sea necesaria, con la finalidad de disponer de información confiable y completa que permita la implementación de acciones de mejora respecto del servicio ofrecido a la o al usuario por los Espacios de Contacto Ciudadano de las Delegaciones Federales.

PROCESO

CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA OPERACIÓN EN DELEGACIONES



DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Buzón.- Buzón de quejas y sugerencias establecido en el Espacio de Contacto Ciudadano (ECS).

Cédula de Evaluación Ciudadana.- Encuesta realizada a la o al usuario al ser atendido mediante la cual califica el servicio brindado por el Espacio de Contacto Ciudadano (ECS).

Espacios de contacto ciudadano.- Constituye un sistema de servicios al público creado por el Gobierno Federal cuya filosofía es atender con transparencia, eficacia y prontitud los trámites que se realicen en las dependencias de gobierno.

ACRÓNIMOS:

ECC.- Espacios de Contacto Ciudadano

DGAEED.- Dirección General Adjunta de Estudios y Enlace con Delegaciones.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SPED.- Subdirección de Programas Especiales en Delegaciones.

SINAT.- Sistema Nacional de Trámites.

UCD.- Unidad Coordinadora de Delegaciones.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Será responsabilidad de la Unidad Coordinadora de Delegaciones (UCD), Dirección General Adjunta de Estudios y Enlace con Delegaciones (DGAEED), Delegados Federales, Subdirección de Programas Especiales en Delegaciones (SPED) y encargados de los Espacios de Contacto Ciudadanos llevar a cabo la evaluación mensual del servicio por parte de las y los usuarios.

- La Unidad Coordinadora de Delegaciones (UCD) a través de la Dirección General Adjunta de Estudios y Enlace con Delegaciones (DGAEED) y Subdirección de Programas Especiales en Delegaciones (SPED), tendrá las siguientes responsabilidades:
 - Efectuar el análisis y evaluación de los reportes de evaluación ciudadana y demás documentación que le sea necesaria.
 - Incluir en los indicadores de gestión la información evaluada.
 - Elaborar los reportes correspondientes a su ámbito, usando para ello los formatos establecidos, respetando para su entrega el calendario.
 - Realizar las modificaciones necesarias a los formatos implementados de conformidad con los reglamentos internos de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), cuando así lo amerite el caso.

- Los Espacios de Contacto Ciudadanos (ECS's) deberán remitir en tiempo y forma dentro de los primeros 10 días naturales de cada mes para la apertura del buzón, su análisis y los reportes correspondientes.

ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE EVALUACIÓN DEL
SERVICIO DE LOS ESPACIOS DE CONTACTO CIUDADANO DE LAS
DELEGACIONES FEDERALES
114-DGAEED.05-1
09-NOV-11



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INDICADORES

Nombre del Indicador: Integración del reporte de evaluación

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Programas Especiales en Delegaciones

Periodicidad: Mensual

Unidad de Medición: Porcentaje $(\text{Número de reportes realizados}/12)*100$



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Programas Especiales en Delegaciones	1	Recibe instrucciones necesarias de la Dirección General Adjunta de Estudios y Enlace con Delegaciones (DGAEED), a fin de solicitar y dar seguimiento de la información requerida sobre la evaluación ciudadana del servicio ofrecido por los Espacios de Contacto Ciudadano (ECS's) de las Delegaciones Federales.
	2	Solicita por correo electrónico a los Espacios de Contacto Ciudadano de las Delegaciones Federales que agreguen el reporte de evaluación ciudadana y estadística del servicio en el tablero digital, en los primeros 5 días naturales del mes corriente.
	3	Recibe del ECS Delegacional por medio del tablero digital los reportes correspondientes respecto a la evaluación ciudadana y estadística (anexo 1) e informa a la DGAEED.
	4	Analiza conjuntamente con la o el titular de la Dirección General Adjunta de Estudios y Enlace con Delegaciones la información de los reportes de evaluación ciudadana y estadística proporcionados.
	5	Determina si la información contenida en los reportes evaluación ciudadana y estadística recibidos es correcta y completa. <i>LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS REPORTES NO ES CORRECTA Y COMPLETA</i>
	6	Indica las adecuaciones a realizar a los reportes evaluación ciudadana y estadística y los devuelve al ECS Delegacional involucrado para que efectúe las modificaciones procedentes, continuando en la actividad No. 3 de este procedimiento. <i>LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS REPORTES ES CORRECTA Y COMPLETA</i>
	7	Elabora el "Concentrado de cédulas de evaluación" (anexo 2), con base a la información sobre los promedios de los atributos respectivos.

ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE EVALUACIÓN DEL
SERVICIO DE LOS ESPACIOS DE CONTACTO CIUDADANO DE LAS
DELEGACIONES FEDERALES
114-DGAEED.05-1
09-NOV-11



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	8	Integra en tiempo y forma la información obtenida en el "Concentrado de cédulas de evaluación" a los indicadores de gestión correspondientes.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	8
PRODUCTO O SERVICIO:	Reporte mensual de evaluación de los ECS
PROCEDIMIENTO(S):	Elaboración de indicadores de gestión de las delegaciones federales

**ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE EVALUACIÓN DEL
SERVICIO DE LOS ESPACIOS DE CONTACTO CIUDADANO DE LAS
DELEGACIONES FEDERALES**
114-DGAEED.05-1
09-NOV-11

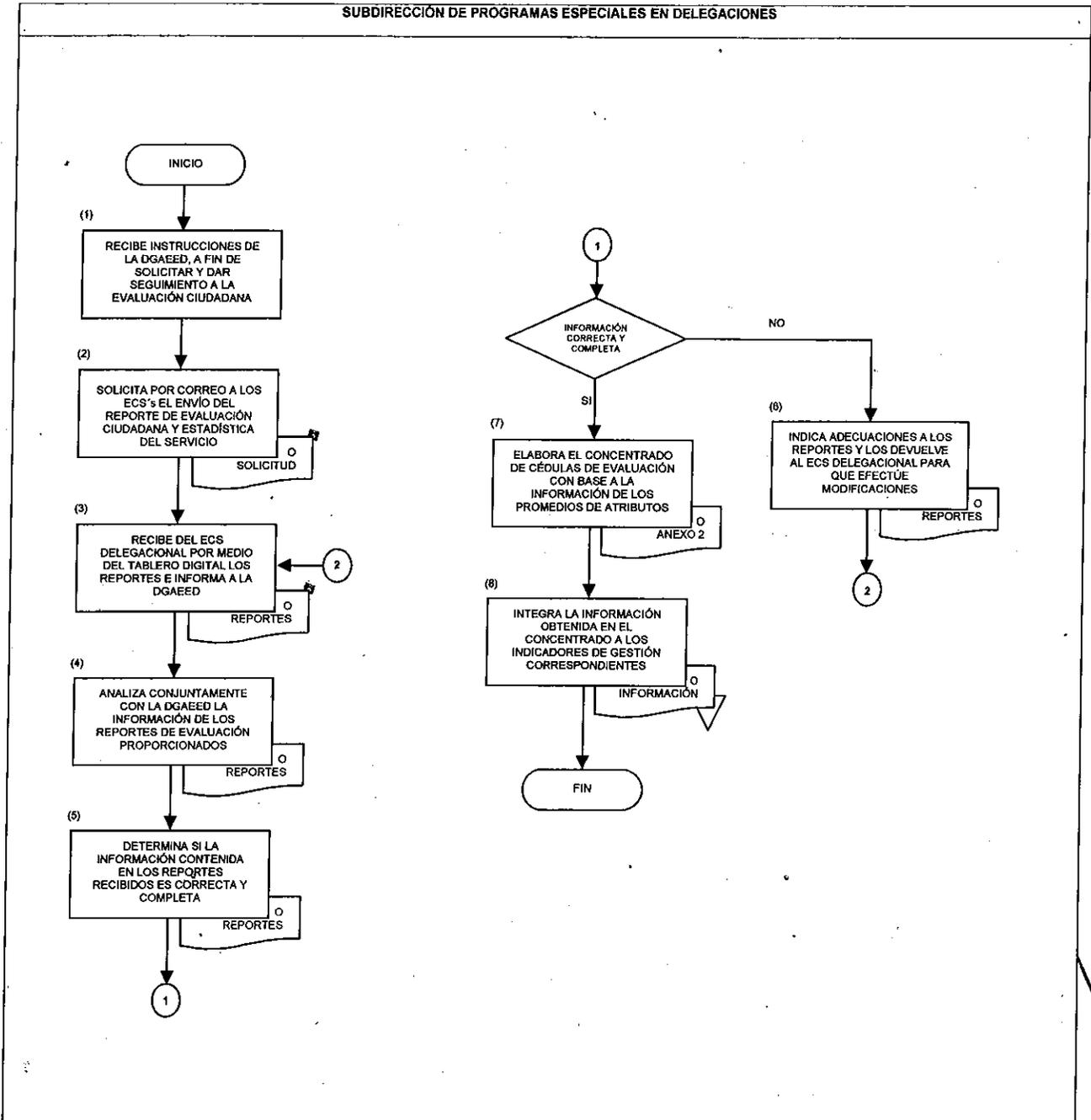


SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DIAGRAMA DE FLUJO

SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS ESPECIALES EN DELEGACIONES



ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE EVALUACIÓN DEL
SERVICIO DE LOS ESPACIOS DE CONTACTO CIUDADANO DE LAS
DELEGACIONES FEDERALES
114-DGAEED.05-1
09-NOV-11



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 1

NOMBRE: REPORTE DE CALIFICACIONES DE LA CEDULA DE EVALUACION DEL SERVICIO

Reporte de Evaluación de Atención con respondedores al mes de 1

CS 2 Delegación Federal en el Estado de 3

Punto de Elaboración: 4

De	8	
0	7	
7	6	
6	5	
5	4	
4	3	
3	2	
2	1	
1	0	

NO CONCORDA EL USUARIO SI

TRÁMITE	
ZF	Zona Federal
R	Rep. y Pto. de Atención
VS	Vista Sábana
FS	Fondo y Tapa
MR	Md. y Ad. Plegados
CA	Cubierta de Aba

TRÁMITE		
1	Atención y disposición del personal	12/10
2	Atención y disposición en legajos, archivo o custodia	12/10
3	Tiempo de espera	12/10
4	Facilidades y comodidades	12/10
5	Suficiencia de personal	12/10
6	Disponibilidad de servicios a la zona	12/10
7	Disponibilidad y calidad de información	12/10
8	Sala profesional o personal o espacio	12/10
9	Equipo, utensilios, mobiliario y aspectos	12/10
10 (A)	Información adicional de acuerdo a solicitud	12/10
10 (B)	Respuesta en tiempo hábil	12/10
11	Respuesta con claridad	12/10
12	Calificación general	12/10

INCLUYE OUEJA, SUPERVENDIA O FOLIO CONTROL (17)

CALIFICACION PROMEDIO	
CALIFICACION PONDERADA	
PERSONAS ATERRIDAS	
	%
ZF	# DIVI: 20
MR	# DIVI: 21
VS	# DIVI: 22
FS	# DIVI: 23
MR	# DIVI: 24
CA	# DIVI: 25
TOTAL	# DIVI: 135
NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS	
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	

Unidad Coordinadora de Delegaciones
Dirección General Adjunta de Estudios y Enlace con Delegaciones

[Handwritten signature]



INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: REPORTE DE CALIFICACIONES DE LA CEDULA DE EVALUACION DEL SERVICIO

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Reporte de Evaluación de Atributos correspondientes al mes de	1	Mes en curso
ECS	2	Nombre del ECS
Delegación Federal en el Estado de	3	Estado
Fecha de Elaboración	4	Fecha en la que se realizó el reporte
Num. folio	5	Número de folio correspondiente a la encuesta por reportar.
Amabilidad y Disposición del personal	6	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
Amabilidad y Disposición en ingreso, entrega o consulta	7	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
Tiempo de espera	8	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
Habilidades y conocimientos	9	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
Solicitud de gratificación	10	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
Requisitos adicionales a la norma	11	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
Disponibilidad y claridad de la información	12	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
Trato preferencial a personas o empresas	13	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
Equipo, sistema, mobiliario y espacios	14	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
Información adicional durante evaluación	15	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
Respuesta en tiempo legal	16	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
Respuesta con error	17	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
Calificación general	18	Valor numérico de la encuesta, para el parámetro asignado.
¿Incluye queja, sugerencia o felicitación?	19	Información proporcionada por el usuario en la encuesta

ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE EVALUACIÓN DEL
SERVICIO DE LOS ESPACIOS DE CONTACTO CIUDADANO DE LAS
DELEGACIONES FEDERALES
114-DGAEED.05-1
09-NOV-11



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
ZF	20	Número de trámites del área de Zona Federal Marítimo y Terrestre
IR	21	Número de trámites del área de Impacto y Riesgo Ambiental
VS	22	Número de trámites del área de Vida Silvestre
FS	23	Número de trámites del área de Forestal y Suelos
MR	24	Número de trámites del área de Materiales y Actividades Riesgosas
CA	25	Número de trámites del área de Calidad del Aire.

ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE EVALUACIÓN DEL
 SERVICIO DE LOS ESPACIOS DE CONTACTO CIUDADANO DE LAS
 DELEGACIONES FEDERALES
 114-DGAEED.05-1
 09-NOV-11



SECRETARÍA DE
 MEDIO AMBIENTE Y
 RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 2

NOMBRE: CONCENTRADO DE CÉDULAS DE EVALUACIÓN

Reporte de Cédulas de Evaluación del Servicio CIS
 Correspondientes al mes de **1** *2010, Año de la Patria, Bicentenario del Inicio de la Independencia y Centenario del Inicio de la Revolución*

Estado	Atención	Competencia	Honestidad	Transparencia	Instalaciones	Oportunidad	Confiablez	Satisfacción	Fecha de Entrega	Observaciones
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Aguascalientes										
Baja California										
Baja California Sur										
Campeche										
Chiapas										
Chihuahua										
Coahuila										
Colima										
Durango										
Guanajuato										
Guerrero										
Hidalgo										
Jalisco										
México										
Michoacán										
Morlos										
Nayarit										
Nuevo León										
Oaxaca										
Puebla										
Querétaro										
Quintana Roo										
San Luis Potosí										
Sinaloa										
Sonora										
Tabasco										
Tamaulipas										
Tlaxcala										
Veracruz										
Yucatán										
Zacatecas										

Unidad Coordinadora de Delegaciones
 Dirección General Adjunta de Estudios y Enlace con Delegaciones

[Handwritten signature]

ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE EVALUACIÓN DEL
SERVICIO DE LOS ESPACIOS DE CONTACTO CIUDADANO DE LAS
DELEGACIONES FEDERALES
114-DGAEED.05-1
09-NOV-11



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 2

NOMBRE: CONCENTRADO DE CÉDULAS DE EVALUACIÓN

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Mes	1	Mes correspondiente.
Atención	2	Promedio obtenido en dicho atributo en el reporte mensual por Delegación Federal.
Competencia	3	Promedio obtenido en dicho atributo en el reporte mensual por Delegación Federal.
Honestidad	4	Promedio obtenido en dicho atributo en el reporte mensual por Delegación Federal.
Transparencia	5	Promedio obtenido en dicho atributo en el reporte mensual por Delegación Federal.
Instalación	6	Promedio obtenido en dicho atributo en el reporte mensual por Delegación Federal.
Oportunidad	7	Promedio obtenido en dicho atributo en el reporte mensual por Delegación Federal.
Confiabilidad	8	Promedio obtenido en dicho atributo en el reporte mensual por Delegación Federal.
Satisfacción	9	Promedio obtenido en dicho atributo en el reporte mensual por Delegación Federal.
Fecha de entrega	10	Día, mes y año de envío a la Dirección General Adjunta de Estudios y Enlace con Delegaciones (DGAEED).
Observaciones	11	Descripción clara y preECSa de observaciones u comentarios que enriquezcan el contenido del formato.



REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1
FECHA: México, D.F. a 09 de Noviembre de 2011
DESCRIPCIÓN: Actualización del Lenguaje incluyente, según la norma mexicana de igualdad laboral entre hombres y mujeres.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Alicia Eugenia Ayala Aceves

Cargo: Directora General Adjunta de Estudios y Enlace con Delegaciones

REVISÓ

Firma:

Nombre: María del Rosario Maldonado Sánchez

Cargo: Coordinadora Administrativa

APROBÓ

Firma:

Nombre: Francisco Luna Contreras

Cargo: Titular de la Unidad Coordinadora de Delegaciones