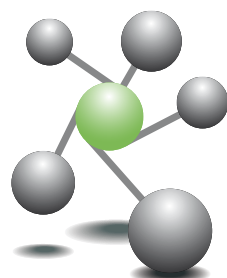


Guía de Aseguramiento

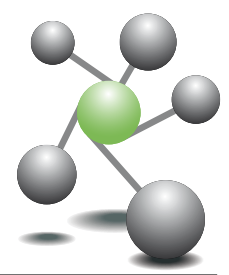
carta
compromiso al
ciudadano





Guía de Aseguramiento

carta
compromiso al
ciudadano



Contenido

Introducción	4
1 Antecedentes	5
2 ¿Qué es el aseguramiento?	7
3 ¿Qué hacer para asegurar una Carta Compromiso al Ciudadano?	7
3.1 <i>Difundir y comunicar los compromisos de servicio</i>	8
3.2 <i>Medir los estándares de servicio</i>	9
3.3 <i>Medir la opinión de los usuarios</i>	10
3.4 <i>Revisar evidencias y soporte documental</i>	11
3.5 <i>Realizar visitas de campo</i>	11
3.6 <i>Implementar y formalizar acciones de mejora</i>	12
4 Actualización del documento Carta Compromiso al Ciudadano	13
5 Renovación de una Carta Compromiso al Ciudadano	15
Anexo 1	
<i>Procedimiento para capturar el nivel de cumplimiento interno</i>	16
Anexo 2	
<i>Procedimiento para capturar el nivel de cumplimiento externo</i>	21

Introducción

La presente guía proporciona los elementos necesarios para mantener en operación y en un ciclo de mejora continua una Carta Compromiso al Ciudadano publicada. A esta acción en lo sucesivo se le denominará **aseguramiento**.

La **Carta Compromiso al Ciudadano** es una herramienta de mejora continua que:

- Implementa un sistema de gestión de calidad,
- Establece estándares de servicio,
- Incentiva la participación ciudadana,
- Transparenta la gestión pública, y
- Genera mejoras a partir de las necesidades y expectativas ciudadanas

Los objetivos de una Carta Compromiso al Ciudadano son:

1. Fortalecer la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la Administración Pública, gracias a que ésta percibe una mejora continua en su eficiencia y eficacia.
2. Dotar a la ciudadanía de un instrumento de transparencia que se sume a los esfuerzos preventivos para abatir la corrupción.
3. Definir, medir y comunicar los estándares de servicio de cada trámite y servicio de alto impacto que proporciona el Gobierno Federal para que sean ampliamente conocidos por la ciudadanía.

La **Subsecretaría de la Función Pública** promueve el uso de ésta y otras herramientas orientadas a optimizar los trámites y servicios que ofrecen las instituciones públicas, con la finalidad de establecer un gobierno que funcione como todos queremos, que brinde mejores servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

En la página de internet www.serviciosdecalidad.gob.mx se encuentra más información actualizada y de interés sobre Carta Compromiso al Ciudadano.

1. Antecedentes

Las Cartas Compromiso al Ciudadano se implementan en México en el marco de una política pública de reforma administrativa: la **Agenda de Buen Gobierno**, que implica un gobierno cercano a la sociedad, respetuoso de la legalidad, honesto, transparente, eficaz y conciente de su misión de promover el desarrollo humano y social. En suma, un gobierno que sitúa al ciudadano en el centro de su acción.

La Agenda de Buen Gobierno está compuesta por seis estrategias: gobierno que cueste menos, de calidad, profesional, digital, con mejora regulatoria y honesto y transparente.

La Carta Compromiso al Ciudadano promueve un **Gobierno de Calidad**, cuyo objetivo es satisfacer o superar las expectativas de los ciudadanos en los servicios que les brindan; y un Gobierno con mejora regulatoria, para garantizar que la ciudadanía efectúe trámites con facilidad, seguridad y rapidez.

Como parte de la estrategia para implementar un Gobierno de Calidad, la Secretaría de la Función Pública realizó en el año 2003 un inventario jerarquizado de los Trámites y Servicios de Alto Impacto Ciudadano (TySAIC), de acuerdo a 5 criterios ponderados:

1. Frecuencia con la que el trámite o servicio fue realizado,
2. Número de usuarios que lo realizaron,
3. Recurrencia de usuarios,
4. Ingresos generados y
5. Número de quejas o denuncias por corrupción.

Como resultado de este trabajo se definieron 240 TySAIC prioritarios proporcionados por instituciones de la Administración Pública Federal. Estos TySAICs se incluyeron en el sistema de Metas Presidenciales de Buen Gobierno –acuerdos que firman los Secretarios de Estado con el Presidente de la República Mexicana – en 2004 y 2005.

La Meta Presidencial de Gobierno de Calidad fue publicar Cartas Compromiso al Ciudadano en los TySAIC identificados, trabajo que implicó la mejora previa del proceso en siete aspectos principales:

1. Reducción de tiempos de respuesta.
2. Agilización de la atención en ventanillas.
3. Publicación y difusión de la información referente al trámite: requisitos, costos, criterios de resolución, etc.
4. Reducción del número de requisitos solicitados.
5. Reducción de costos.
6. Ampliación de los medios de acceso al trámite.
7. Modificaciones al marco regulatorio.

Las Cartas Compromiso al Ciudadano publicadas a la fecha aplican a trámites y servicios de orden fiscal, laboral, financiero, agrario, de seguridad, salud, educación, vivienda y telecomunicaciones.

En la próxima sección se define qué es el aseguramiento de las Cartas Compromiso al Ciudadano, el cual busca mantener y consolidar los esfuerzos de mejora que las instituciones de la Administración Pública Federal han realizado durante los últimos tres años para proporcionar mejores servicios a la ciudadanía.

2. ¿Qué es el aseguramiento?

El aseguramiento es mantener o crear las condiciones necesarias para cumplir los estándares de servicio publicados en las Cartas Compromiso al Ciudadano (CCC) y llevar a un ciclo de mejora continua al trámite o servicio con base en las necesidades y expectativas de los usuarios. El aseguramiento comienza una vez liberada¹ la CCC.

Los objetivos del aseguramiento son:

1. Mantener la funcionalidad² de las CCC en las áreas de servicio.
2. Operar las CCC como un sistema de mejora continua³.

3. ¿Qué hacer para asegurar una Carta Compromiso al Ciudadano?

El aseguramiento de una CCC es responsabilidad de la institución que la publicó, sin embargo, durante esta fase participa activamente el Órgano Interno de Control en dicha institución.

Las acciones que debe realizar la institución para asegurar una CCC, a través del equipo de trabajo operativo son:

1. Difundir y comunicar los compromisos de servicio.
2. Medir los estándares de servicio.
3. Medir la opinión de los usuarios.
4. Implementar y formalizar acciones de mejora.

¹ La liberación es la autorización que la Subsecretaría de la Función Pública realiza antes de la firma, publicación y difusión del documento CCC. La liberación de una CCC tiene como objetivo asegurar que la institución prestadora del servicio cumpla con los elementos mínimos del Sistema de Gestión de Calidad CCC.

² Se considera que una CCC es funcional cuando se ha logrado mantener y cumplir los objetivos de una CCC:

1. Fortalecer la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la Administración Pública, gracias a que ésta percibe una mejora continua en su eficiencia y eficacia.
2. Dotar a la ciudadanía de un instrumento de transparencia que se suma a los esfuerzos preventivos para abatir la corrupción.
3. Definir, medir y comunicar los estándares de servicio de cada trámite y servicio de alto impacto que proporciona el Gobierno Federal para que sean ampliamente conocidos por la ciudadanía.

Las acciones que debe realizar el **Órgano Interno de Control** para asegurar una CCC, a través del área de Auditoría de Control, Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno son:

1. Realizar visitas de campo.
2. Revisar evidencias de cumplimiento de:
 - La implementación de las mejoras comprometidas,
 - Los estándares de servicio, y
 - La vigencia del documento CCC

Como resultado de estas acciones el **Órgano Interno de Control** emitirá recomendaciones que permitan a las instituciones lograr los objetivos del aseguramiento de una CCC.

Con la información anterior, la **institución** debe **crear un sistema de mejora continua** que permita, a través del tiempo, satisfacer o superar las necesidades y expectativas de los usuarios. Para ello, debe **identificar áreas de oportunidad y establecer nuevas acciones de mejora** derivadas de:

- La medición de los estándares de servicio,
- La medición de la opinión de los usuarios que utilizan los servicios gubernamentales,
- Los resultados obtenidos en las visitas de campo y de
- Las recomendaciones que el Órgano Interno de Control realice como resultado de la revisión de evidencias de cumplimiento.

3.1 Difundir y comunicar los compromisos de servicio

La CCC es el resultado de un proceso de mejora, por ello es importante que la **institución** difunda y comunique a sus usuarios, el resultado de los esfuerzos que realiza por atenderlos mejor.

En la etapa de aseguramiento se debe ejecutar el plan de difusión externo que se elaboró durante el proceso de implementación de una CCC⁴.

³ La mejora continua son las acciones sistemáticas que realiza una institución para aumentar la satisfacción de sus clientes, de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

⁴ Ver la Etapa 9 "Elaborar el plan de difusión" de la Guía de Implementación Carta Compromiso al Ciudadano disponible en www.serviciosdecalidad.gob.mx

Es importante recordar que el objetivo del plan de difusión externo es que los usuarios y la ciudadanía conozcan los compromisos de servicio que adquiere la institución y que se compromete a cumplir durante la prestación del servicio.

Durante las visitas de campo, el **Órgano Interno de Control** validará que el plan de difusión externo se este ejecutando según lo planeado.

3.2 Medir los estándares de servicio

La **institución** prestadora del servicio debe:

- Medir periódicamente el cumplimiento interno de todos los estándares de servicio publicados en la sección "compromisos de servicio" del documento CCC,
- Calcular trimestralmente el **nivel de cumplimiento interno** basado en sus registros diarios de operación y
- Capturar trimestralmente en www.serviciosdecalidad.gob.mx el nivel de cumplimiento interno de los compromisos de servicio publicados en la CCC⁵.

La captura deberá realizarse durante los primeros 15 días naturales del mes siguiente al trimestre de operación reportado, excepto en aquellos trámites o servicios temporales o que por su naturaleza se realicen en periodos especiales.

El nivel de cumplimiento interno mínimo aceptable es 95% para cada uno de los estándares de servicio comprometidos en el documento CCC.

3.3 Conocer la opinión de los usuarios

La **institución** prestadora del servicio debe:

- Evaluar desde el punto de vista de los usuarios el cumplimiento de todos los compromisos de servicio publicados en el documento CCC,

⁵ Ver el Anexo 1. Procedimiento para capturar el nivel de cumplimiento interno.

- Calcular trimestralmente el nivel de cumplimiento externo a partir de las encuestas de servicio que los usuarios contesten después de realizar su trámite. La encuesta del servicio fue diseñada durante el proceso de implementación de una CCC⁶ y
- Capturar trimestralmente en www.serviciosdecalidad.gob.mx el nivel de cumplimiento externo obtenido en cada uno de los compromisos de servicio publicados en la CCC⁷.

La captura deberá realizarse durante los primeros 15 días naturales del mes siguiente al trimestre de operación reportado, excepto en aquellos trámites o servicios temporales o que por su naturaleza se realicen en periodos especiales.

El nivel de cumplimiento externo mínimo aceptable es 85% en cada uno de los estándares de servicio comprometidos en el documento CCC.

Uno de los mecanismos que es posible usar para realizar la evaluación externa es el **monitoreo ciudadano**.

El monitoreo ciudadano es una herramienta de participación con la que el ciudadano, a invitación de la autoridad o por iniciativa propia, realiza ejercicios sistemáticos, independientes y planificados para observar, evaluar, dar seguimiento y proponer mejoras en las políticas y programas de gobierno⁸.

Las evaluaciones resultantes del monitoreo ciudadano no sustituyen las evaluaciones hechas por la institución prestadora del servicio.

3.4 Revisar evidencias y soporte documental

El **Órgano Interno de Control** convocará trimestralmente al grupo de trabajo operativo a una sesión de trabajo para hacer una revisión:

- De las evidencias de las mejoras concluidas,

⁶ Ver la Etapa 6 "Diseñar la encuesta de servicio" de la Guía de Implementación Carta Compromiso al Ciudadano disponible en www.serviciosdecalidad.gob.mx

⁷ Ver el Anexo 2. Procedimiento para capturar el nivel de cumplimiento externo.

⁸ www.monitoreociudadano.gob.mx. Guía para el Monitoreo Ciudadano. Secretaría de la Función Pública.

- Del avance en la implementación de las acciones de mejora declaradas en el documento CCC,
- Del soporte documental de los niveles de cumplimiento interno y externo reportados en www.serviciosdecalidad.gob.mx, y
- De la vigencia de la información contenida en el documento CCC⁹.

Como resultado de esta sesión de trabajo, el **Órgano Interno de Control** validará la información presentada por la institución y en caso de ser necesario, dará retroalimentación al dueño de trámite o servicio para garantizar que los objetivos del aseguramiento se cumplan.

3.5 Realizar visitas de campo

El **Órgano Interno de Control** realizará semestralmente una visita de campo a cada punto de contacto, oficina o ventanilla donde se brinde el servicio o se realice el trámite relativo a la CCC.

En caso de que el trámite se realice en Delegaciones Regionales, el mínimo de puntos de contacto a visitar deberán ser aquellos que en suma atiendan aproximadamente el 80% del volumen anual de trámites o servicios.

Durante las visitas de campo el **Órgano Interno de Control**, revisará, con base en una lista de verificación¹⁰, los siguientes puntos:

1. Conocimiento de las CCC del personal que proporciona el servicio.
2. Conocimiento de los estándares de servicio del personal y de los usuarios.
3. Información visible de la CCC y de sus compromisos.
4. Medios visibles para la captación de quejas y sugerencias de servicio.

Como resultado de las visitas de campo, el **Órgano Interno de Control** determinará si una CCC opera en las áreas de servicio y en caso de ser necesario, dará retroalimentación al dueño de trámite para garantizar que los objetivos del aseguramiento se cumplan.

⁹ Ver en esta Guía el tema 4 "Actualización del documento Carta Compromiso al Ciudadano".

¹⁰ La lista de verificación para las visitas de campo es proporcionada por la Dirección General de Eficiencia Administrativa en la Secretaría de la Función Pública.

3.6 Implementar y formalizar acciones de mejora

La institución prestadora del servicio debe identificar áreas de oportunidad, proponer e implementar nuevas acciones que mejoren sustancialmente el estado del trámite o servicio y que permitan satisfacer o superar las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Las acciones de mejora a proponer derivan de:

- El cumplimiento de los estándares de servicio,
- La opinión de los usuarios que utilizan los servicios,
- Los resultados obtenidos en las visitas de campo y de
- Las recomendaciones que el Órgano Interno de Control realice como resultado de la revisión de evidencias de cumplimiento.

Las acciones de mejora a proponer pueden estar orientadas en seis líneas principales:

1. Reducción de tiempos de respuesta
2. Agilización de la atención en ventanillas
3. Publicación y difusión de la información referente al trámite: requisitos, costos, criterios de resolución, etc.
4. Reducción de costos
5. Ampliación de los medios de acceso al trámite
6. Modificaciones al marco regulatorio

Cuando aplique, todas las acciones de mejora implementadas deberán ser formalizadas, es decir, deberán ser modificados los instrumentos jurídicos que les dan origen, por ejemplo, reglamentos, reglas de operación, oficios, circulares, etc.

La formalización de las mejoras deberá incluir, cuando aplique, la actualización del Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTS) de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER)¹¹.

El Órgano Interno de Control revisará y validará trimestralmente las evidencias de las mejoras concluidas y su formalización, así como el avance en las acciones de mejora en proceso de implementación.

4. Actualización del documento Carta Compromiso al Ciudadano

Para evitar que el documento CCC se convierta en información obsoleta y carente de valor es necesario mantenerlo actualizado durante la etapa de aseguramiento.

El documento CCC puede sufrir modificaciones por diversas razones:

- Modificación de los atributos y estándares de servicio como resultado de las acciones de mejora implementadas
- Nuevos atributos de servicio derivados de la existencia de nuevas demandas ciudadanas
- Cumplimiento de los compromisos de mejora
- Cambios a la normatividad, requisitos, plazos, procedimientos, etc.

Si como resultado del proceso de mejora continua tiene que actualizarse la información contenida en el documento CCC, es necesario identificar primero qué información debe cambiar.

Para cambiar datos en las secciones:

- Responsabilidad del ciudadano
- Compromisos de servicio (trato, transparencia, accesibilidad, honestidad, etc.)
- ¿Qué hacer si no cumplimos?
- Compromisos de mejora
- Información complementaria

Envíe un correo electrónico a serviciosdecalidad@funcionpublica.gob.mx solicitando el acceso para actualizar la CCC. Recuerde que durante el tiempo que permanece publicada una CCC en el portal www.serviciosdecalidad.gob.mx todas las secciones están cerradas, por lo que no pueden hacerse modificaciones durante este periodo.

Para cambiar datos en las secciones:

- Información general
- ¿Dónde puede realizar el trámite?
- Vigencia
- Requisitos
- Costos

¹¹ A partir del 19 de mayo de 2003, las dependencias y organismos descentralizados sujetos al artículo 3A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, no podrán aplicar trámites adicionales, ni aplicarlos de manera distinta a como se establezcan en el Registro Federal de Trámites y Servicios.

- Compromisos de servicio (tiempos de respuesta, por ejemplo, oportunidad)

Cuando aplique, es necesario que antes de actualizar el documento CCC solicite a la COFEMER los cambios necesarios en el RFTS.

Una vez que la información esté actualizada en el RFTS, solicite el acceso para actualizar la CCC en serviciosdecualidad@funcionpublica.gob.mx.

Cada vez que un documento CCC sufra modificaciones o actualizaciones, el responsable del trámite o servicio debe:

1. Enviar una copia de la CCC con firma autógrafa a la Dirección General de Eficiencia Administrativa y Buen Gobierno¹² para su resguardo, y
2. Aplicar nuevamente los planes de difusión interno y externo para dar a conocer el documento CCC actualizado.

¹² La Dirección General de Eficiencia Administrativa y Buen Gobierno se encuentra ubicada en el piso 8 de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur 1735. Colonia Guadalupe Inn. Delegación Álvaro Obregón. C.P.01020. México, D.F.

5. Renovación de una Carta Compromiso al Ciudadano

El resultado del aseguramiento es la **renovación** de una CCC. Para ello, la Secretaría de la Función Pública a través de la Dirección General de Eficiencia Administrativa y Buen Gobierno realizará una **evaluación trimestral** para renovar las CCC publicadas en las instituciones de la Administración Pública Federal.

Para que una institución pueda renovar una CCC, es necesario que de cumplimiento total a los puntos 3 y 4 establecidos en esta guía.

La renovación de una CCC está alineada con diferentes políticas públicas, programas y sistemas de evaluación del desempeño, actualmente contribuye al cumplimiento de:

- Políticas públicas: Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo; Programa Especial de Fomento a la Cultura Democrática y Agenda de Buen Gobierno
- Programas: Programa Operativo de Transparencia y Combate a la Corrupción (POTCC); Consejo Presidencial para Competitividad; Modelo de Gestión de Calidad INTRAGOB e ISO 9000
- Sistemas de evaluación del desempeño: Sistema de Metas Presidenciales; Modelo Institucional de Desempeño de Órganos de Vigilancia y Control (MIDO) de la Secretaría de la Función Pública.

Anexo 1

Procedimiento para capturar el nivel de cumplimiento interno

Paso 1 Ingrese a www.serviciosdecalidad.gob.mx y en la barra de menú seleccione la opción **Servidores públicos + Captura de resultados**

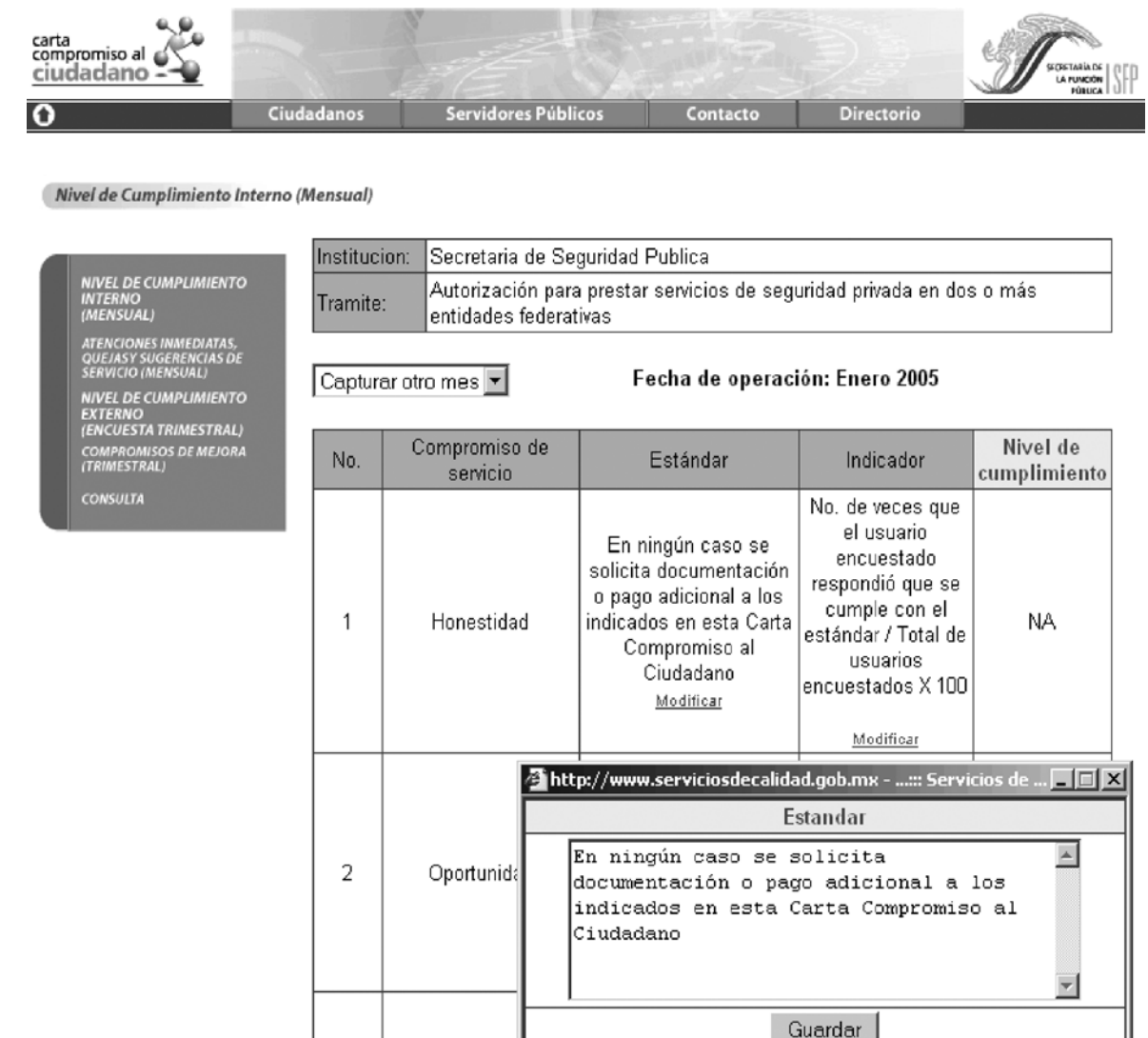
Paso 2 Digite su nombre de usuario y contraseña. Oprima el botón “Entrar”.

Nota: El nombre de usuario y contraseña son los mismos que se asignaron a los dueños de los trámites para la redacción de la Carta Compromiso al Ciudadano.



Paso 3 En el campo denominado “**Estándar**” describa de manera muy breve cada compromiso de servicio. Esta información debe ser un resumen de los compromisos de servicio publicados en la CCC.

Al finalizar la captura oprima el botón “Guardar” para que la información se guarde en el sistema. Ver el ejemplo siguiente:



Paso 4 En el campo denominado “**Indicador**” escriba la formula del indicador de desempeño. El indicador se refiere al valor numérico que expresa el grado de cumplimiento del estándar en el mes determinado¹³.

- Si se trata de **estándares numéricos** que se miden internamente, el indicador se expresa en forma de razón, por ejemplo:

$$\% \text{ de cumplimiento del estándar} = \frac{\text{Número de veces que se cumple con el estándar de servicio en un periodo determinado}}{\text{Total de veces que se proporcionó el servicio en el mismo periodo}} \times 100$$

- Si se trata de **estándares de caracterización** que se miden a través de encuestas, el indicador se expresa en forma de razón, por ejemplo:

$$\% \text{ de cumplimiento del estándar} = \frac{\text{Número de veces que el usuario encuestado respondió que se cumple con el estándar}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$$

Al finalizar la captura oprima el botón “Guardar” para que la información se guarde en el sistema. Ver el ejemplo siguiente:

¹³ Ver la Etapa 4 “Definir los compromisos de servicio” de la Guía de Implementación Carta Compromiso al Ciudadano disponible en www.serviciosdecalidad.gob.mx



Nivel de Cumplimiento Interno (Mensual)

Institucion: Secretaria de Seguridad Publica
 Tramite: Autorización para prestar servicios de seguridad privada en dos o más entidades federativas

Capturar otro mes Fecha de operación: Enero 2005

No.	Compromiso de servicio	Estándar	Indicador	Nivel de cumplimiento
1	Honestidad	En ningún caso se solicita documentación o pago adicional a los indicados en esta Carta Compromiso al Ciudadano Modificar	No. de veces que el usuario encuestado respondió que se cumple con el estándar / Total de usuarios encuestados X 100 Modificar	NA
2	Oportunidad		No. de veces que el usuario encuestado respondió que se cumple con el estándar / Total de usuarios encuestados X 100	

[Guardar](#)

Los estándares e indicadores se capturan una sola vez por cada compromiso de servicio publicado en la CCC.

Paso 5 Seleccione como “**fecha de operación**” el último mes del trimestre a reportar.

Por ejemplo:

Para reportar el 1er. trimestre, seleccione como fecha de operación el mes de Marzo.

Para reportar el 2do. trimestre, seleccione como fecha de operación el mes de Junio y así sucesivamente.

Paso 6 En el campo “**Nivel de cumplimiento**” capture en **porcentaje** el valor numérico que expresa el grado de cumplimiento del estándar en el trimestre seleccionado.

IMPORTANTE:

- Estos valores corresponden únicamente al resultado de la medición interna.
- Cuando estos valores sean obtenidos a través de encuestas indique en este campo NA (No Aplica)
- En caso de que el trámite se realice en Delegaciones Regionales, los datos de este campo corresponderán al **promedio** de los resultados obtenidos en todas las Delegaciones Regionales.

Esta información debe capturarse por cada compromiso de servicio publicado en la CCC de acuerdo a lo indicado en el paso 4.

Al finalizar la captura, oprima el botón “Guardar” para que la información se guarde en el sistema. Ver el ejemplo siguiente:

Nivel de Cumplimiento Interno (Mensual)

INSTITUCIÓN: Secretaría de Seguridad Pública TRÁMITE: Autorización para prestar servicios de seguridad privada en dos o más entidades federativas			
Capturar otro mes Enero 2005 Diciembre 2004 Noviembre 2004 Octubre 2004 Septiembre 2004 Agosto 2004 Julio 2004 Junio 2004 Mayo 2004 Abril 2004	Fecha de operación: Septiembre 2004		
1	Oportunidad En ningún caso se solicita documentación o pago adicional a los indicados en esta Carta Compromiso al Ciudadano Modificar	No. de veces que el usuario encuestado respondió que se cumple con el estándar / Total de usuarios encuestados X 100 Modificar	NA
2	Oportunidad 10 días hábiles para emitir la autorización Modificar	No. de Autorizaciones entregadas en 10 días hábiles en el mes / Total de solicitudes recibidas en el mes X 100 Modificar	100 %
3	Transparencia Todos los usuarios que lo requieren reciben asesoría y se les entrega un manual de usuario Modificar	No. de veces que el usuario encuestado respondió que se cumple con el estándar / Total de usuarios encuestados X 100 Modificar	NA
	Todo el personal porta... Modificar	No. de veces que el usuario encuestado respondió que se... Modificar	

Anexo 2

Procedimiento para capturar el nivel de cumplimiento externo

Paso 1 Ingrese a www.serviciosdecalidad.gob.mx y en la barra de menú seleccione la opción **Servidores públicos + Captura de resultados + Nivel de cumplimiento externo**

Paso 2 Digite su nombre de usuario y contraseña. Oprima el botón “Entrar”.

Nota: El nombre de usuario y contraseña son los mismos que se asignaron a los dueños de los trámites para la redacción de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Paso 3 Seleccione como “**fecha de operación**” el último mes del trimestre a reportar.

Por ejemplo:

Para reportar el 1er. trimestre, seleccione como fecha de operación el mes de Marzo.

Para reportar el 2do. trimestre, seleccione como fecha de operación el mes de Junio y así sucesivamente.

Cuando las encuestas se realicen de forma semestral:

Para reportar el 1er. semestre, seleccione como fecha de operación Julio.

Para reportar el 2do. semestre, seleccione como fecha de operación el mes de Diciembre.

Paso 4 En el campo “**Nivel de cumplimiento externo**” capture en **porcentaje** el valor numérico que expresa el grado de cumplimiento del estándar desde el punto de vista de los usuarios encuestados.

Esta información debe capturarse por cada compromiso de servicio publicado en la CCC.

En caso de que el trámite se realice en Delegaciones Regionales, los datos de este campo corresponderán al **promedio** de los resultados obtenidos en todas las Delegaciones Regionales.

Al finalizar la captura oprima el botón “Guardar” para que la información se guarde en el sistema. Ver el ejemplo siguiente:



Nivel de Cumplimiento Externo (Encuesta Trimestral)

- NIVEL DE CUMPLIMIENTO INTERNO (MENSUAL)
- ATENCIÓNES INMEDIATAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIO (MENSUAL)
- NIVEL DE CUMPLIMIENTO EXTERNO (ENCUESTA TRIMESTRAL)
- COMPROMISOS DE MEJORA (TRIMESTRAL)
- CONSULTA

Institución:	Secretaría de Seguridad Pública
Trámite:	Autorización para prestar servicios de seguridad privada en dos o más entidades federativas

Capturar otro mes ▼

Fecha de operación: Agosto 2004

No.	Compromiso de servicio	Estandar	Nivel de cumplimiento externo
1	Honestidad	En ningún caso se le requiere documentación o pago adicional a los indicados en esta Carta Compromiso al Ciudadano Modificar	100 %
2	Oportunidad	10 días hábiles para emitir la Autorización Modificar	100 %
3	Transparencia	Todos los usuarios que lo requieren reciben asesoría y se les entrega un manual de usuario Modificar	85 %
4	Trato	Todo el personal porta su identificación, lo atiende con cortesía y le aclara sus dudas Modificar	93 %

Esta guía esta escrita en lenguaje ciudadano®



www.serviciosdecalidad.gob.mx