



FO-DGPEO-001

Presentación

<b>Procedimiento</b>
Atención a la solicitud de Información sobre los territorios en que operan los programas a cargo de la UMR
Código: 212-PR-DAT-01

<b>Área responsable del procedimiento:</b> Dirección de Análisis Territorial.
<b>Objetivo(s):</b> Atender las solicitudes de información estadística, cartográfica y de análisis espacial de los territorios donde operan los programas de la Unidad de Microrregiones.
<b>Alcance:</b> Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de información evaluadas como procedentes para ser atendidas por la Subdirección de Análisis Territorial (SAT).

<b>Fecha de documentación:</b>	14 de enero de 2014
<b>Revisión número:</b>	06

FO-DGPEO-002

Responsables

Atención a la solicitud de Información sobre los territorios en que operan los programas a  
cargo de la UMR

Código: 212-PR-DAT-01

Responsables:

	Rol:	Denominación del Puesto en la Estructura Orgánica Vigente:
1.	<i>Dirección</i>	<i>Dirección de Análisis Territorial</i>
2.	<i>Subdirección</i>	<i>Subdirección de Análisis Territorial</i>
3.	<i>Personal de apoyo</i>	<i>Personal del área supervisado por la Subdirección de Análisis Territorial</i>

Glosario:

1.	Peticionario	Unidades Administrativas, dependencias de gobierno, instituciones académicas y usuarios en general.
2.	Producto no Conforme	Resultado del proceso que incumple algún requisito señalado por el petionario en su solicitud.
3.	Solicitudes	Se refiere a todo requerimiento de información estadística, cartográfica o de análisis espacial sobre los territorios atendidos por la Unidad Administrativa y que sea evaluada como de competencia de la Dirección de Área para ser atendida.
4.	Producto	Es el trabajo que resulta del procesamiento de información estadística y/o cartográfica, y del que se obtienen documentos de análisis espacial, mapas temáticos, bases de datos o cuadros estadísticos, y responden a lo solicitado por el petionario.

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Atención a la solicitud de Información sobre los territorios en que operan los programas a  
cargo de la UMR

Código: 212-PR-DAT-01

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
1.	<i>Dirección</i>	Identifica la necesidad o recibe del peticionario la solicitud de información, mediante oficio, tarjeta, correo electrónico, vía telefónica o verbalmente.	Oficio, tarjeta o correo electrónico del peticionario 15 minutos
2.	<i>Dirección</i>	Determina si la solicitud compete a la Dirección de Territorial. Si la respuesta es: Sí, ir al paso 3 No, ir al paso 7	15 minutos
3.	<i>Dirección</i>	Define los métodos y técnicas para el procesamiento de la información, así como la estimación de tiempos para emitir respuesta y entregar el producto al peticionario. Instruye mediante correo electrónico, vía telefónica o verbalmente a la Subdirección para atender el requerimiento y registrarlo en la Hoja de requerimiento de información.	Hoja de requerimiento de información FO-212-DAT-01-01 1 hora

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Atención a la solicitud de Información sobre los territorios en que operan los programas a cargo de la UMR

Código: 212-PR-DAT-01

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
4.	<i>Subdirección y/o Personal de Apoyo</i>	<p>Realiza las tareas indicadas por la Dirección para la atención de la solicitud de información y registra el requerimiento en el formato correspondiente.</p> <p>Notas:</p> <p>El tiempo de ejecución en la generación de mapas temáticos y cuadros estadísticos con información del banco de datos de la Unidad es de 1 a 5 horas hábiles.</p> <p>Para aquellas solicitudes de información estadística o cartográfica para las que la fuente principal de información es externa al banco de información de la Unidad, el tiempo promedio oscila entre 1 a 5 días hábiles, en función de la disponibilidad y calidad de la información.</p> <p>Para la generación de documentos de análisis integrados por cuadros estadísticos, mapas temáticos y descripciones, el tiempo promedio es de 3 a 10 días hábiles.</p>	<p>Hoja de requerimiento de información FO-212-DAT-01-01, Producto</p> <p>De 1 hora a 10 días hábiles</p>
5.	<i>Subdirección y/o Personal de Apoyo</i>	<p>Entrega el producto a la Dirección para su revisión y visto bueno, de forma impresa, vía correo electrónico u otro medio magnético.</p>	<p>Producto</p> <p>30 minutos</p>

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Atención a la solicitud de Información sobre los territorios en que operan los programas a  
cargo de la UMR

Código: 212-PR-DAT-01

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
6.	<i>Dirección y/o Subdirección</i>	<p>Revisa que el producto entregado por la Subdirección y/o Personal de Apoyo, cumpla con los criterios establecidos para su atención. Si determina que:</p> <p>No cumple, ir al paso 3</p> <p>Sí cumple, ir al paso 7</p>	<p>Producto</p> <p>De 1 hora a 2 días hábiles</p>
7.	<i>Dirección y/o Subdirección</i>	<p>Solicita verbalmente a la Subdirección o al Personal de Apoyo, según sea el caso, que envíe el producto solicitado al peticionario, vía oficio, tarjeta, medio magnético, documento impreso o correo electrónico; o en su caso, la notificación y explicación de los motivos por los que no procede la atención a su solicitud.</p>	<p>Oficio o tarjeta de respuesta a la solicitud de información</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Producto</p> <p>30 minutos</p>

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Atención a la solicitud de Información sobre los territorios en que operan los programas a  
cargo de la UMR

Código: 212-PR-DAT-01

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
8.	<i>Subdirección y/o Personal de Apoyo</i>	Actualiza el Control de Atención a solicitudes de información, para dar seguimiento al requerimiento, recaba las evidencias correspondientes de su atención y aplica la encuesta de satisfacción al peticionario.	Control de atención a solicitudes de información FO-212-DAT-01-02 Encuesta de satisfacción del Cliente FO-212-DAT-03 30 minutos

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Atención a la solicitud de Información sobre los territorios en que operan los programas a cargo de la UMR

Código: 212-PR-DAT-01

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
9.	<i>Subdirección y/o Personal de Apoyo</i>	<p>Analiza semestralmente las encuestas de satisfacción de los peticionarios y, conforme los resultados, se establecen estrategias de mejora.</p> <p>Nota:</p> <p>Los productos generados se mantienen para su protección en carpetas electrónicas y/o impresas según sea el caso (esto se especifica en el Concentrado de atención de solicitudes), debidamente inidentificadas. Para el caso de los oficios y tarjetas se archivan en carpetas y/o folders. La documentación se conservará durante dos años; posteriormente se enviará el archivo de concentración.</p> <p>La idea y trazabilidad del producto se da mediante el número de folio de la Hoja de requerimiento de información.</p>	<p>Encuesta de satisfacción del Cliente FO-212-DAT-03</p> <p>3 horas</p>
Fin del procedimiento			
		<p><b>TIEMPO TOTAL.- De 8 horas a 2 días hábiles</b></p> <p>El tiempo de atención de las solicitudes de información puede variar dependiendo de la complejidad del producto, disponibilidad de la información y metodologías aplicables.</p>	

FO-DGPEO-004

Descripción de Documentos de Trabajo

Atención a la solicitud de Información sobre los territorios en que operan los programas a  
cargo de la UMR

CÓDIGO: 212-PR-DAT-01

Clave	Nombre del Documento de Trabajo	Responsable de Retención	Tiempo de Retención	Tipo de Documento
N/A	Oficio, tarjeta o correo electrónico del(a) peticionario(a) (solicitud)	<i>Subdirección</i>	2 años	Registro
FO-212-DAT-01-01	Hoja de requerimiento de información	<i>Subdirección</i>	2 años	Registro
N/A	Producto	<i>Subdirección</i>	2 años	Registro
N/A	Oficio, correo de respuesta a la solicitud de información	<i>Subdirección</i>	2 años	Registro
FO-212-DAT-01-02	Control de atención a requerimientos de información	<i>Subdirección</i>	2 años	Registro
FO-212-DAT-01-03	Encuesta de satisfacción del(a) Cliente(a) (producto/servicio)	<i>Subdirección</i>	2 años	Registro



FO-DGPEO-005

Historial de cambios

Atención a la solicitud de Información sobre los territorios en que operan los programas a cargo de la UMR

CÓDIGO: 212-PR-DAT-01

Revisión núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
01	24-09-10	Emisión	-----
02	19-11-10	<p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la actividad 1 los diferentes tipos de recepción de solicitudes de información.</li> <li>- En la actividad 7 los medios para enviar el producto</li> <li>- Al Jefe de Departamento como responsable de algunas actividades (4, 5, 6 y 8).</li> <li>- Se agrega la “Hoja de requerimiento de información”</li> <li>- La descripción de los productos que pueden surgir de la solicitud de información.</li> <li>- La posibilidad de elaborar productos al detectar la necesidad de información sin esperar siempre que exista una solicitud por parte del peticionario.</li> </ul>	<p>Atención a las observaciones derivadas de la Auditoría Interna No. 5 y mejora del procedimiento.</p>

FO-DGPEO-005

Historial de cambios

Atención a la solicitud de Información sobre los territorios en que operan los programas a  
cargo de la UMR

CÓDIGO: 212-PR-DAT-01

Revisión núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
		Se elimina:  - La actividad 8 ya que el DAT no solicita verbalmente que se elabore un concentrado, esta actividad se hace sistemáticamente.	
03	13/04/2011	Se modifica el nombre del procedimiento eliminando las palabras "...y la estrategia ..."  Se agrega dentro de la descripción de las actividades la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente.  Se crea el registro Encuesta de Satisfacción del Cliente R3-PR-19.  Se modifica el nombre al registro "Control de atención a solicitudes de información".	Revisión y mejora General del Procedimiento
04	09/09/2011	Se especifica dentro de la actividad 7 que se da por concluido el procedimiento para las solicitudes	. En atención a los hallazgos derivados de la Auditoría interna No. 6

FO-DGPEO-005

Historial de cambios

Atención a la solicitud de Información sobre los territorios en que operan los programas a  
cargo de la UMR

CÓDIGO: 212-PR-DAT-01

Revisión núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
		<p>improcedentes.</p> <p>Se incluye la actividad de recolección y resguardo de los correos electrónicos, actividad 9.</p> <p>Se especifican los criterios para aplicar la encuesta de satisfacción del Cliente.</p>	(Acción de mejora No. 69 y correctiva No. 66)
05	01-10-13	Actualización del formato, contenido e imagen institucional con base en los lineamientos para la elaboración de procedimientos.	Revisión, simplificación y mejora al procedimiento.
06	14-01-2014	Se añade al glosario el término "Producto" y su definición. Se incluye un paso de solicitud para que la Subdirección o Personal de apoyo realice el envío del producto al peticionario (Referencia: paso 7). La aplicación de la encuesta de satisfacción se incluye en el mismo paso 8 junto con la actualización del Control de Atención a solicitudes de información,	Revisión y mejora general al procedimiento.

FO-DGPEO-005

Historial de cambios

Atención a la solicitud de Información sobre los territorios en que operan los programas a  
cargo de la UMR

CÓDIGO: 212-PR-DAT-01

Revisión núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
		a solicitud de la Dirección o la Subdirección, según sea el caso. Se ajustan los tiempos de las actividades.	