|  |  |
| --- | --- |
|  Ente público: Escriba aquí el nombre de la Dependencia o Entidad | **Clave: AEMA-CD-2020** |
|  Procedimiento: Escriba aquí el nombre destinado al procedimiento teniendo como base el nombre que aparece en el mapeo de procesos sustantivos |  Fecha: Escriba aquí la fecha en formato dd/mm/aaaa |
|  Área responsable: Escriba aquí el nombre del área administrativa que lleva a cabo el procedimientos |  |
| No. | Pregunta | Sí | No | Observaciones |
|  | **Normativa** |
| 1.- | ¿Existe alguna disposición que faculte al área responsable el desarrollo de las actividades del procedimiento analizado? |  |  |  |
| 2.- | ¿Los/las servidores/as públicos que ejecutan el procedimiento conocen el sustento jurídico-administrativo de sus actividades? |  |  |  |
| 3.- | ¿La estructura orgánica se encuentra actualizada? |  |  |  |
| 4.- | ¿El reglamento interno está actualizado? |  |  |  |
| 5.- | ¿El manual de organización está actualizado? |  |  |  |
| 6.- | ¿El manual de procedimientos está actualizado? |  |  |   |
| 7.- | ¿Los documentos jurídico-administrativos con los que cuenta la Dependencia o Entidad para el desarrollo de sus procedimientos se encuentran alineados entre sí? |  |  |  |
| 8.- | ¿La información proporcionada a la ciudadanía para la ejecución de los trámites y servicios está apegada a la Ley Estatal de Mejora Regulatoria? |  |  |  |
|  | **Administrativa** |
| 9.- | ¿Los requisitos solicitados para la ejecución del procedimiento se encuentran justificados por el área responsable? |  |  |   |
| 10.- | ¿La información para la ejecución de los trámites y servicios se difunde en medios físicos y digitales (tableros, trípticos, infografías y/o páginas oficiales)? |  |  |  |
| 11.- | ¿El personal se encuentra distribuido de acuerdo a la carga de trabajo? |  |  |  |
| 12.- | ¿Se da seguimiento constante al cumplimiento de las metas establecidas?  |  |  |  |
| 13.- | ¿El recinto cuenta con un área de atención a la ciudadanía que brinde información precisa de los trámites y servicios? |  |  |  |
| 14.- | ¿Se cuenta con una sala de espera para los usuarios? |  |  |  |
| 15.- | ¿El personal es hábil en el manejo del software para las actividades? |  |  |  |
| 16.- | ¿El personal es atento en el trato a los usuarios para resolver sus consultas? |  |  |  |
| 17.- | ¿El personal que ejecuta el procedimiento analizado recibe capacitación por lo menos cada dos veces al año? |  |  |  |
| 18.- | ¿Existen métodos para evaluar la efectividad de las capacitaciones al personal? |  |  |  |
| 19.- | ¿Se aplica una herramienta o modelo de medición de la percepción de los usuarios/as? |  |  |  |
| 20.- | ¿Existe un buzón de quejas y se aplica un método para el manejo y seguimiento de estas? |  |  |  |
| 21.- | ¿Las instalaciones del lugar de trabajo son adecuadas a las necesidades de las actividades? |  |  |  |
| 22.- | ¿La distribución del área se encuentra ordenada conforme a las etapas del proceso operativo? |  |  |  |
| 23.- | ¿El mobiliario y equipo de oficina o especializado es suficiente para la realización de las actividades? |  |  |  |
|  | **Tecnológica** |
| 23.- | ¿Se cuenta con un sistema informático y/o base de datos que permita administrar la información y realizar modificaciones de manera efectiva? |  |  |  |
| 24.- | ¿El acceso a la red ofrece cobertura suficiente y proporciona las facilidades necesarias para hacer el trabajo? |  |  |  |
| 25.- | ¿La página web oficial se encuentra actualizada de acuerdo a los criterios de la Dirección de Tecnologías e Innovación? |  |  |  |
|  | **Otras** |
| 26.- | ¿Las instalaciones del lugar de trabajo son adecuadas a las necesidades de las actividades?(infraestructura) |  |  |  |
| 27.- | ¿El equipo de oficina y/o especializado cuenta con las características necesarias para ejecutar las actividades de forma eficiente? |  |  |  |
| 28.- | ¿Se realizan acciones de mantenimiento periódico para el cuidado de los equipos utilizados? |  |  |  |
| 29.- | ¿Las instalaciones ofrecen un entorno seguro de trabajo? |  |  |  |
| **Observaciones específicas** |
|  | Escriba aquí aquella situación que no haya sido cubierta por las preguntas arriba expuestas y puedan ser susceptibles de mejora. |
| **Aprobación de la información**Se acepta de conformidad la información contenida en este documento, la cual corresponde a la situación actual del procedimiento analizado, que servirá de base para el diagnóstico y la determinación de propuestas de mejora. |
| **Elaboró****Escriba aquí el nombre completo, cargo y área de adscripción de la persona que hizo las preguntas y su firma.****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Validó****Escriba aquí el nombre completo, cargo y área de adscripción de la persona que facilitó las respuestas y su firma.****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Autorizó****Escriba aquí el nombre completo y cargo de la persona que funge como titular del ente público y su firma.** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |