

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN

**TRABAJO: PRÁCTICA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA
EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

PROFESOR: DR. ENRIQUE BENJAMÍN FRANKLIN F.

ALUMNAS:

GONZÁLEZ SOLANO AMALIA REBECA

HERNÁNDEZ DE LA CRUZ NORMA

MENDOZA YÁÑEZ SANDRA

URBINA GONZÁLEZ TERESA DE JESÚS

ZARATE HERNÁNDEZ CARLA PAOLA

GRUPO: 2856

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
ANTECEDENTES.....	2
NATURALEZA DE LA SRE.....	7
DEPENDENCIA	
NORMATIVIDAD	
SITUACIÓN ACTUAL.....	9
ORGANIGRAMA GENERAL	
ORGANIGRAMA ESPECÍFICO	
MISIÓN	
VISIÓN	
OBJETIVOS	
SERVICIOS Y TRÁMITES QUE PROPORCIONA LA SRE.....	15
SERVICIOS	
TRÁMITES	
ACCIONES.....	18
PLANEACIÓN.....	19
FACTORES A REVISAR	
INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	
PROCESOS	
PROPUESTA TÉCNICA	
PROGRAMA DE TRABAJO	
DIAGNÓSTICO PRELIMINAR	
INSTRUMENTACIÓN.....	41
RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN	
MEDICIÓN	
EXAMEN.....	45
PROCEDIMIENTO	
ENFOQUES DE ANÁLISIS ADMINISTRATIVO	
DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO	
ANÁLISIS MULTINIVEL	
INFORME.....	53
ANEXOS.....	69
SECCIÓN 1	
SECCIÓN 2	

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo contiene la auditoría realizada al Departamento de Control y Conservación Documental de la Secretaría de relaciones Exteriores.

La finalidad de realizar una auditoría en el sector Público radica en el contexto que se tiene que aplicar la metodología a seguir, ya que los factores a evaluar se tienen que apegar con la normatividad que rige a la secretaría de estado.

Las fases que abarcaremos para la realización de la auditoría son:

1. Planeación
2. Instrumentación
3. Examen
4. Informe

Dentro de estas fases desarrollaremos los siguientes puntos:

- Elaboración de un plan de trabajo
- Recolección de información
- Elaboración del diagnóstico
- Buscar indicadores que muestren la eficiencia y la eficacia
- Especificar los puntos fuertes y débiles.

ANTECEDENTES

1821- Creación de cuatro Secretarías de Estado y del Despacho Universal, siendo una de ellas la Secretaría de Estado y del Despacho de Relaciones Exteriores e Interiores. A cargo del doctor José Manuel de Herrera.

7 de mayo de 1822- Se establecieron reglas para los nombramientos de los miembros del servicio exterior, así como instrucciones y sueldos del personal diplomático

7 de julio de 1826- Se expidió el primer Reglamento Interior del Ministerio de Relaciones Exteriores e Interiores, en el que se delimitaron tanto sus responsabilidades como sus atribuciones.

31 de diciembre de 1829- Primera ley del Servicio Exterior Mexicano. En el que se estipularon las reglas por las cuales se establecían Legaciones Ordinarias, Legaciones Extraordinarias y Consulados. De esta manera, las legaciones extraordinarias tenían a su cargo la constitución de Tratados y Acuerdos; las Legaciones Ordinarias la correspondencia permanente que era conferida al derecho de reciprocidad; para los Consulados, esta ley los dividía en consulados generales, consulados particulares y viceconsulados, estando al frente de ellos un cónsul general, un cónsul particular y un vicecónsul, respectivamente.

1831- Se promulgó la Ley sobre el establecimiento de legaciones en Europa y América, se consignaron disposiciones más de orden laboral que de orden orgánico; en esta Ley se introdujeron dos aportaciones importantes: el personal diplomático se vio incrementado con la aparición del oficial de la legación y los sueldos del personal comisionado en Europa y América fueron igualados.

12 de febrero de 1834- se promulgó la Ley sobre el establecimiento de consulados en la que se derogaron todas las disposiciones relativas a los consulados que hasta la fecha se habían dictado

1835 y 1896- Se expidieron seis reglamentos que determinaban la indumentaria que, de acuerdo con la diplomacia de la época, debía usar el personal diplomático y consular mexicano.

1836- Se promulgaron las Siete Leyes Constitucionales en las que se fijó como forma de gobierno el modelo republicano centralista, determinándose las bases para que el presidente de la República nombrara, celebrara y dirigiera las

relaciones internacionales en las que fuese parte el Estado central (Cuarta Ley, artículo 17, fracciones XII, XIII, XIX, XX, XXI, XXXI y XXXII).

1836- Se establecía que serían cuatro los ministerios, uno de ellos el de Relaciones Exteriores (artículo 28), y se especificaban la asignación y funcionamiento de los ministerios encargados de los asuntos del gobierno (artículo 31, fracciones I, II y III; 32 y 38).

28 de mayo de 1841- Promulgación de las Bases de Organización para el Gobierno Provisional de la República, en las cuales se señalaba la existencia de cuatro ministerios, siendo uno de ellos el de Relaciones Exteriores, Gobernación y Policía.

12 de octubre de 1852- Se expide el segundo Reglamento Interior del Ministerio de Relaciones Exteriores.

8 de agosto de 1853- Se expide el tercer Reglamento Interior.

25 de agosto de 1853- Se promulgó la Ley de arreglo del cuerpo diplomático. En este ordenamiento se intentó codificar las distintas disposiciones en materia diplomática que se habían dictado; el primer título del estatuto orgánico definió un nuevo orden jerárquico del cuerpo diplomático, además de confirmar la composición de las legaciones ordinarias y extraordinarias de la ley de 1829. En las disposiciones de “las cualidades de los empleados diplomáticos y reglas para nombrarlos”; se reivindicó la nacionalidad mexicana como requisito para formar parte del cuerpo diplomático y denotó como cualidades de todo empleado diplomático, la buena reputación, la acreditada aptitud, la probidad calificada en cualesquiera de las profesiones honrosas y literarias.

12 de agosto de 1858- Se emitió el cuarto Reglamento Interior

13 de mayo de 1891- Se establece la Secretaría de Relaciones Exteriores

1910 y 1911- Se introdujo la Ley orgánica del Servicio Consular Mexicano y su reglamento. Se describían normas y pautas en materia de registro civil, comercio, marina mercante y atribuciones consulares.

25 de diciembre de 1917- El Congreso de la Unión expidió: la de Secretarías y Departamentos de Estado, restableciéndose el título de Secretaría de Relaciones Exteriores a una de ellas.

1934- Se emitió la Ley del Servicio Exterior, y la Ley Orgánica de los Cuerpos Diplomáticos y Consular Mexicanos y su Reglamento de 1934. En la que correspondía al servicio exterior promover y mantener las relaciones políticas económicas y culturales entre México y los países extranjeros (artículo primero del Reglamento), velar por el prestigio de la República y el cumplimiento de los tratados, convenciones y obligaciones de carácter internacional en el que el gobierno mexicano hubiese sido parte. Las oficinas del servicio diplomático, fueron denominadas embajadas y Legaciones, mientras que las oficinas consulares comprendían a los consulados generales, consulados, agencias consulares y consulados honorarios.

26 de noviembre de 1940- Se expidió el sexto Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores

1967- Se expidió una nueva Ley Orgánica del Servicio Exterior Mexicano. Se constituyó la Comisión Consultiva de Ingreso y la Comisión de Personal de Servicio Exterior.

1970- Se inició el régimen de apertura al exterior, significándose por la ampliación de las relaciones diplomáticas de nuestro país, lo que obligó a tomar decisiones trascendentales para la conformación orgánica de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

14 de febrero de 1973- Se decidió crear el Fideicomiso para la Edición, Publicación, Distribución y Venta de Obras en Materia de Relaciones Internacionales

2 de diciembre de 1975- Se expidió el séptimo Reglamento Interior de la Secretaría

29 de diciembre de 1976- Se expidió la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en la que la Secretaría de Relaciones Exteriores formaba parte de las dieciocho dependencias de la administración pública federal cuyas funciones se regulaban por el artículo 28 de dicha Ley.

23 de septiembre de 1977- Se expidió el octavo Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, donde se establecía la composición orgánico-funcional de la dependencia, la cual contaba con 35 unidades administrativas.

18 de abril de 1978- Se expidió el noveno Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, en donde se definió una nueva estructura orgánico-funcional, y en la que aparece por primera vez una cuarta subsecretaría, se crea la Dirección General de Programación, Organización y Evaluación y se suprimen dos direcciones generales y dos unidades, quedando conformada la Secretaría de Relaciones Exteriores por cuatro subsecretarías y dos delegaciones foráneas de pasaportes

17 de octubre de 1979- Se publicó el décimo Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, en el que se consideraron cuatro subsecretarías a las cuales se les asignó un nombre específico conforme a sus atribuciones, se suprimieron cinco direcciones en jefe, se les cambió la denominación a las restantes y se adoptó un criterio de regionalización para la atención de las relaciones bilaterales y multilaterales en el ámbito de dirección general.

26 de noviembre de 1980- Se publicó el undécimo Reglamento Interior de la dependencia, conformándose la estructura orgánico-funcional por cuatro subsecretarías, una oficialía mayor, una consultoría jurídica, dos comisiones, tres direcciones en jefe y 26 direcciones generales

12 de enero de 1984- Se expidió el decimosegundo Reglamento interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, en el cual se contempló entre otros el cambio de denominación de una subsecretaría y la aparición de las secciones mexicanas de las Comisiones Internacionales de Límites y Aguas.

22 de agosto de 1985- Se expidió el decimotercero Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores. Dicho Reglamento constaba de diez capítulos en los que se fijaban las atribuciones de los funcionarios y unidades administrativas de la Secretaría, regulaba la realización de sus actividades en forma programada, y con el fin de ser congruentes con la administración pública federal, en el artículo 19 de la misma Ley Orgánica de la Administración Pública Federal se señalaba que el titular de cada Secretaria de Estado y Departamento Administrativo expediría los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que contendrían información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas.

23 de enero de 1989- Fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el decimocuarto Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores. En este nuevo reglamento se especificaban las funciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores de acuerdo a las especificadas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Orgánica del Servicio Exterior Mexicano y otras leyes.

En este nuevo reglamento se acordaba que la Secretaría realizaría sus actividades en forma programada. Para el estudio, planeación y despacho de los asuntos que le competen, la Secretaría contaría con 3 Subsecretarías, Oficialía Mayor y Consultoría Jurídica, así como con 18 Direcciones Generales.

10 de agosto de 2001- Se publicó una versión del Reglamento Interno

NATURALEZA DE LA SRE

DEPENDENCIA

De acuerdo con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Título primero de la Administración Pública Federal, la Secretaría de Relaciones Exteriores es una dependencia de la Administración Pública centralizada.

Por lo anterior le competen las siguientes disposiciones en materia de las Secretarías de Estado:

- Los titulares de las Secretarías de Estado ejercerán las funciones de su competencia por acuerdo del Presidente de la República.
- Al frente de cada Secretaría habrá un Secretario de Estado, quien para el despacho de los asuntos de su competencia, se auxiliará por los Subsecretarios, Oficial Mayor, Directores, Subdirectores, Jefes y Subjefes de Departamento, oficina, sección y mesa, y por los demás funcionarios que establezca el reglamento interior respectivo y otras disposiciones legales.
- Para la más eficaz atención y eficiente despacho de los asuntos de su competencia, las Secretarías de Estado podrán contar con órganos administrativos desconcentrados que les estarán jerárquicamente subordinados y tendrán facultades específicas para resolver sobre la materia y dentro del ámbito territorial que se determine en cada caso, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
- Las Secretarías de Estado establecerán sus correspondientes servicios de apoyo administrativo en materia de planeación, programación, presupuesto, informática y estadística, recursos humanos, recursos materiales, contabilidad, fiscalización, archivos y los demás que sean necesarios, en los términos que fije el Ejecutivo Federal.

NORMATIVIDAD

La normatividad del Departamento de Control y Conservación Documental de la SRE, determina el cumplimiento de las normas de la misma secretaria, para el mejoramiento de su administración y tener más calidad dentro de sus procedimientos.

- Reglamento Interior
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los servidores Públicos
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos (régimen anterior)
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las misma
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información Pública Gubernamental
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo
- Ley Federal De Procedimiento Contencioso Administrativo.
- Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
- Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
- Prontuario de Disposiciones Jurídicas
- Oficio Circular No. SP/100/0303/2003
- Políticas, bases y lineamientos en adquisiciones, arrendamientos y servicios de la SFP
- Norma y Metodología para la Evaluación del Desempeño de Personal Operativo
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado
- NORMAS Generales para el registro, afectación, disposición final y baja de bienes muebles de la Administración Pública Federal Centralizada.
- OFICIO CIRCULAR por el que se hace del conocimiento de los Oficiales Mayores de las dependencias de la Administración Pública Federal y sus equivalentes en los órganos administrativos desconcentrados, los periodos vacacionales de los servidores públicos de la Administración Pública Federal correspondientes al año de 2005.

SITUACIÓN ACTUAL

Patricia Espinosa Cantellano es una diplomática mexicana, que a partir del 1 de diciembre de 2006 se desempeña como Secretaria de Relaciones Exteriores en el Gobierno de Felipe Calderón Hinojosa.

Es licenciada en Relaciones Internacionales por El Colegio de México. Realizó estudios de Posgrado en Derecho Internacional en el Instituto Universitario de Altos Estudios Internacionales en Ginebra, Suiza. Realizó su educación básica y media en el Colegio Alemán Alexander von Humboldt en la Ciudad de México y llevó a cabo estudios para perfeccionar el idioma alemán durante un año en Ahrensburg, Alemania.

Ingresó al Servicio Exterior Mexicano el 16 de septiembre de 1981. De 1982 a 1988 fue encargada de cuestiones económicas en la Misión Permanente de México ante las Naciones Unidas con sede en Ginebra, Suiza. De 1989 a 1991 fue Coordinadora de Asesores del Subsecretario de Relaciones Exteriores. De 1991 a 1993 fue Directora de Organismos Internacionales.



De febrero de 1993 a 1997 estuvo adscrita a la Misión Permanente de México ante las Naciones Unidas en Nueva York. Responsable de los temas relativos a la Tercera Comisión de la Asamblea General de la ONU: Narcotráfico, Derechos Humanos, Desarrollo Social, Adelanto de la Mujer y Promoción y Protección de los Derechos de los Niños, entre otros temas sociales.

Fue electa Presidenta de la Tercera Comisión durante el LI Período de Sesiones de la Asamblea General de la ONU, cargo que desempeñó de septiembre de 1996 a septiembre de 1997. De 1997 a 1999 fue Directora General de Organismos y Mecanismos Regionales Americanos, Coordinadora Nacional para el Grupo de Río, la Cumbre Iberoamericana, la Cumbre de las Américas y la Cumbre América Latina y el Caribe- Unión Europea.



Durante 1999, cuando México ejerció la Secretaría Pro-Témpore del Grupo de Río, tuvo la responsabilidad directa de coordinar los trabajos del mecanismo y de las negociaciones con la Unión Europea para preparar la Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno de América Latina y el Caribe - Unión Europea (Río de Janeiro, junio de 1999).

Ascendida al rango de Embajadora en enero de 2000. Embajadora de México en Alemania de enero de 2001 a junio de 2002. Embajadora de México en Austria y Representante Permanente ante los Organismos Internacionales con sede en Viena desde junio de 2002.

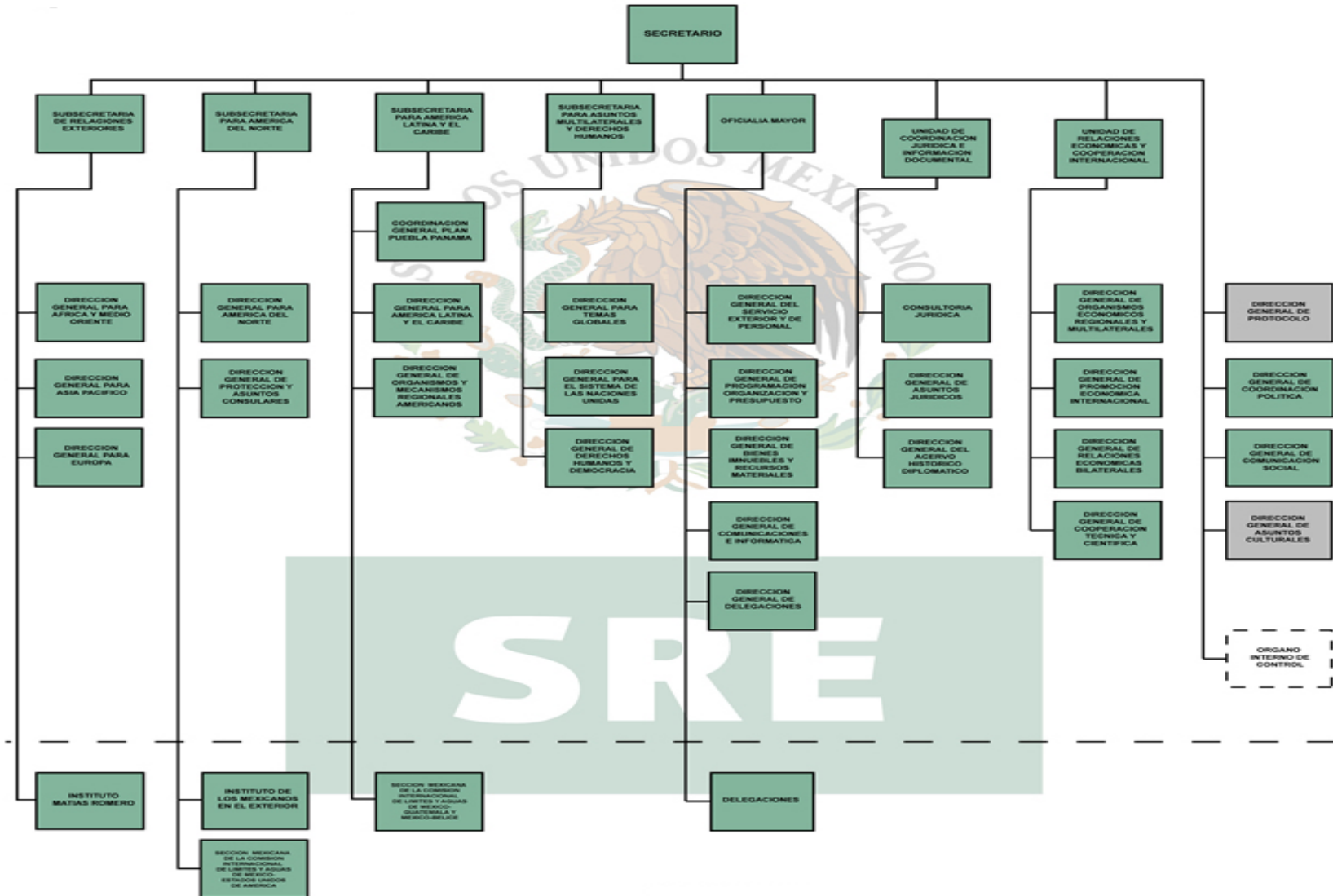
Fue nombrada Secretaria de Relaciones Exteriores en diciembre de 2006 al inicio de la administración del presidente Felipe Calderón Hinojosa.

ORGANIGRAMA GENERAL

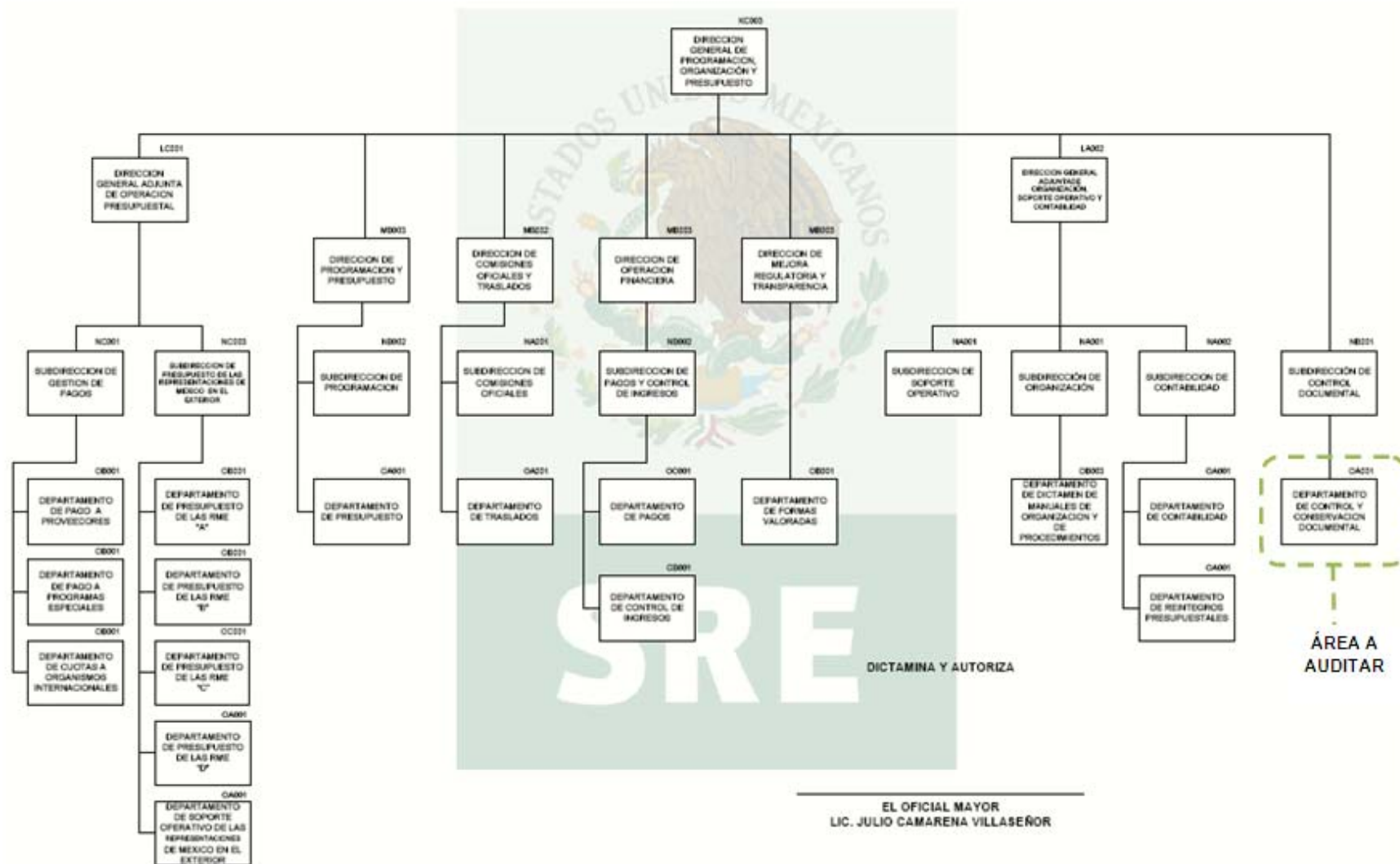
SRE



SECRETARÍA
DE RELACIONES
EXTERIORES



ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



MISIÓN

"Ampliar y profundizar las relaciones políticas, económicas, culturales y de cooperación con las distintas regiones del mundo a favor del desarrollo integral de todos los mexicanos. Preservar y fortalecer la soberanía e independencia de México y garantizar los intereses y la seguridad nacional con base en los principios constitucionales de política exterior. Asegurar la coordinación de las acciones y programas en el exterior de los tres niveles de gobierno y los distintos poderes que incidan en las relaciones de México con otros países. Vigorizar la expresión de la identidad cultural y la imagen de México".

VISIÓN

"Cuenta con un alto prestigio a escala internacional y que por medio de la difusión y defensa de los principios de no intervención y de autodeterminación de los pueblos preserva y fortalece la soberanía de México; promueve sus intereses a nivel internacional en un contexto de paz y respeto al derecho internacional, por medio de la colaboración entre el gobierno y los diversos actores sociales; asegura una vinculación profunda entre las comunidades de mexicanos y de origen mexicano en el exterior, con el país, sus desafíos y sus éxitos y con su cultura; defiende de manera eficaz y eficiente los derechos e intereses de mexicanos que residen en el extranjero; y enfrenta los retos y aprovecha los beneficios de la globalización para impulsar el desarrollo del país."

OBJETIVO ESPECÍFICO

Cumplir con las políticas que dicte el C. Presidente de la República en materia de Relaciones Exteriores. Promover y salvaguardar los intereses nacionales ante los Estados extranjeros u organismos y reuniones internacionales. Contribuir al desarrollo interno del país mediante el fortalecimiento de su política exterior en el ámbito bilateral y en el regional, así como en los foros internacionales. Mantener e incrementar el prestigio de México en la Comunidad de Naciones mediante el respeto a la Independencia Política y Económica de cada país. Contribuir a la consolidación y reforzamiento de la paz y seguridad internacionales, manteniendo lazos de amistad y cooperación con los demás países. Coordinar su acción con las Entidades del Ejecutivo, responsables del trámite y atención en las diversas áreas donde nuestro país participa en los ámbitos bilateral, regional y con Organismos Internacionales. Promover activamente en los diversos foros internacionales la plena vigencia de los principios de no intervención y libre autodeterminación de los pueblos.

OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

Integrar, consolidar y dar congruencia al contexto del esquema programático de las Unidades Administrativas que integran la Secretaría. Instrumentar el ámbito organizacional de la Secretaría mediante el análisis y evaluación de estructuras y del desarrollo de funciones y procedimientos. Optimizar el ejercicio del presupuesto, verificando y controlando su ámbito operativo por lo que respecta a la aplicación de los recursos asignados.

SERVICIOS Y TRÁMITES QUE PROPORCIONA LA SRE

SERVICIOS

- **EXPEDICIÓN DE PASAPORTES**
- **NACIONALIDAD Y NATURALIZACIÓN**

Certificado de Nacionalidad Mexicana por nacimiento

Declaración de Nacionalidad Mexicana por nacimiento

Carta de Naturalización por haber residido durante cinco años continuos en Territorio Nacional.

Carta de Naturalización por ser Descendiente en Línea Recta de un Mexicano por Nacimiento.

Carta de Naturalización por tener hijos mexicanos por nacimiento.

Carta de naturalización por ser originario de un país latinoamericano o de la península ibérica.

Carta de Naturalización por haber prestado servicios o realizado obras destacadas en Territorio Nacional.

Carta de Naturalización por Matrimonio

Carta de Naturalización por ser hijo adoptivo o menor descendiente hasta segundo grado sujeto a patria potestad de mexicano

Duplicados de Certificado o de Declaración de Nacionalidad mexicana por nacimiento y Cartas de Naturalización

- **CONSTITUCIÓN DE SOCIEDADES**

Permisos para la Constitución de Sociedades

Permisos para la Reforma de Estatutos de Sociedades (cambio de denominación o razón social)

Aviso de modificación de Cláusula de Exclusión de extranjeros por Admisión

Aviso de uso de Permiso y Liquidación, Fusión o Escisión de Sociedades

- **CONSTITUCIÓN DE FIDEICOMISOS**

Permiso para constituir Fideicomiso en zona Restringida

Permiso para ampliar la materia o duración (superficie del inmueble objeto del fideicomiso) o modificar los fines de un fideicomiso ya autorizado

Aviso sobre la extinción de Fideicomisos

Informe anual que deben presentar las instituciones fiduciarias sobre los fideicomisos autorizados

Aviso de adquisición de inmuebles por sociedades mexicanas con cláusula de admisión de extranjeros en la zona restringida, que se destinen a un fin no residencial

- **ADQUISICIONES POR EXTRANJEROS**

Adquisición de Inmuebles por personas físicas o morales extranjeras fuera de la zona restringida

Obtención de Concesiones para la Exploración y Explotación de Minas y Aguas en El Territorio Nacional.

- **EXHORTOS Y CARTAS ROGATORIAS INTERNACIONALES**

- **SERVICIOS CONSULARES**

Expedición de certificados de matrícula consular expedidas en las oficinas de E.U.A. durante 2000, 2001, 2002, 2003, 2004 y enero a mayo 2005

Pasaporte

Cartilla del Servicio Militar (S.M.N.)

Funciones de Registro Civil

Actuación Notarial

Certificado de Matrícula Consular

Visa a lista de Menaje de Casa

Declaración de Nacionalidad Mexicana por Nacimiento

Protección Consular

Repatriación Voluntaria al Interior 2005

TRÁMITES

- **VISAS PARA EXTRANJEROS**
- **VISAS PARA NACIONALES**
- **ADUANAS**
- **IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS**
- **PROGRAMA PAISANO**
- **SALUD Y APOYO AL MIGRANTE**
- **REMESAS**
- **CARTILLA MILITAR**
- **MANUAL DE INTERNACIÓN TURÍSTICA**
- **INFORMACIÓN PARA EXTRANJEROS**
- **IMPORTACIONES / EXPORTACIONES**



ACCIONES

El día 1 de abril de 2008 el equipo auditor se reunió con la Jefa de Departamento de Control de Conservación Documental, la Licenciada Norma Leticia Gutiérrez Ramírez para proponerle que se realizaría una auditoría administrativa con el fin de verificar que los objetivos se estén llevando a cabo conforme a lo planeado en la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP) y de acuerdo al manual de procedimientos que se elaboró para dicho departamento.

La metodología que se señaló que se llevaría a cabo fue:

- Planeación
- Instrumentación
- Examen
- Informe

Cabe señalar que se le propuso a la licenciada seguir un plan de seguimiento una vez entregado el informe, sin embargo nos comento que esto no era posible ya que para modificar algún aspecto de su funcionamiento del Departamento la Auditoría tenía que estar validada por el Órgano Interno de Control de la SRE.

Se acordó que no iba a haber entrega de avances, debido a la falta de tiempo que tiene la Licenciada Gutiérrez; sino una vez terminada la auditoría se entregará el reporte final.

El día 28 de abril del presente año, se realizó la segunda visita con motivo de elaborar el diagnóstico preliminar y recolectar información, que fue obtenida por medio de una entrevista a su equipo de trabajo.

Como última etapa para la recolección de la información, se aplicaron los cuestionarios del 13 al 16 de mayo a dos capturistas, encargada de control de correspondencia y dos encargados de recepción de correos electrónicos.

PLANEACIÓN

En esta etapa el equipo auditor se organizará y definirá el alcance que tiene la auditoría, además seleccionara las herramientas más adecuadas para recabar la información conforme a los factores a revisar una vez elegidos y se determinara el diagnóstico preliminar.

OBJETIVO

Coordinar las actividades para llegar a los resultados esperados así como aplicar una metodología que lleve al equipo auditor a detectar la situación del Departamento de Control y Conservación Documental.

FACTORES A REVISAR

Los siguientes factores elegidos ayudaran para determinar y verificar de qué forma se está llevando a cabo el proceso administrativo y los elementos específicos dentro del Departamento de Control y Conservación Documental. Asimismo se analizará el comportamiento de las actividades implícitas para el buen funcionamiento del Departamento.

VALORES ASIGNADOS PARA LA EVALUACIÓN	
ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	PUNTOS MÁXIMOS ESTABLECIDOS
PLANEACIÓN	300
Misión	25
Visión	25
Objetivos	50
Procedimientos	150
Políticas	50

ORGANIZACIÓN	350
Recursos Humanos	100
División y Distribución de funciones	250
DIRECCIÓN	150
Comunicación	75
Grupos y equipo de trabajo	75
CONTROL	200
Áreas de aplicación	100
Proceso	100
TOTAL	1000

ETAPA	PUNTOS	PORCENTAJE
PLANEACIÓN	300	30%
ORGANIZACIÓN	350	35%
DIRECCIÓN	150	15%
CONTROL	200	20%
TOTAL	1000	100%

ELEMENTOS ESPECÍFICOS	PUNTOS ESTABLECIDOS
COORDINACIÓN	500
SERVICIOS GENERALES	500
Recepción, control y envío de correos electrónicos	250
Recepción, control y envío de correspondencia	250
TOTAL	1000

ELEMENTOS ESPECÍFICOS	PUNTOS	PORCENTAJE
COORDINACIÓN	500	50%
SERVICIOS GENERALES	500	50%
TOTAL	1000	100%

INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

De acuerdo con el reglamento Interior de la SRE y como se observó en el organigrama general, para el estudio, planeación y despacho de los asuntos que le competen, la Secretaría contará con las unidades administrativas siguientes:

- Secretario
- Subsecretaría de Relaciones Exteriores
- Subsecretaría para América del Norte
- Subsecretaría para América Latina y el Caribe
- Subsecretaría para Asuntos Multilaterales y Derechos Humanos
- Oficialía Mayor
- Unidad de Coordinación Jurídica e Información Documental
- Unidad de Relaciones Económicas y Cooperación Internacional
- Consultoría Jurídica
- Coordinación General Plan Puebla-Panamá

Direcciones Generales:

- De Protocolo
- De Coordinación Política
- De Comunicación Social
- De Asuntos Culturales
- Para América del Norte
- De Protección y Asuntos Consulares
- Para América Latina y el Caribe
- De Organismos y Mecanismos Regionales Americanos
- Para Temas Globales
- Del Acervo Histórico Diplomático
- Para África y Medio Oriente
- Para Asia - Pacífico
- Para Europa

- Para el Sistema de las Naciones Unidas
- De Derechos Humanos y Democracia
- De Organismos Económicos Regionales y Multilaterales
- De Promoción Económica Internacional
- De Relaciones Económicas Bilaterales
- De Cooperación Técnica y Científica
- Del Servicio Exterior y de Personal
- **De Programación, Organización y Presupuesto**
- De Asuntos Jurídicos
- De Bienes Inmuebles y Recursos Materiales
- De Delegaciones
- De Comunicaciones e Informática

Desconcentración administrativa:

- Las Delegaciones
- La Sección Mexicana de la Comisión Internacional de Límites y Aguas México-Estados Unidos de América
- La Sección Mexicana de las Comisiones Internacionales de Límites y Aguas México-Guatemala y México-Belice
- El Instituto Matías Romero
- El Instituto de los Mexicanos en el Exterior

Con relación a lo anterior, es necesario señalar que una de las direcciones más importantes para el buen funcionamiento de toda la secretaría y sus unidades desconcentradas es la DGPOP ya que:

- Coordina, en colaboración con las unidades administrativas de la Secretaría y de conformidad con las normas y directrices fijadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la elaboración del programa operativo anual y del proyecto de presupuesto de la Secretaría.
- Propone, conforme a las normas y lineamientos fijados por las dependencias de la Administración Pública Federal, las directrices, normas y criterios técnicos para el proceso interno de programación y presupuestación de la Secretaría, así como coordinar y vigilar dichos procesos.

- Coordina la asignación de recursos financieros de las representaciones de México en el exterior, así como el adecuado control y ejecución del ejercicio del gasto.
- Apoya a las unidades administrativas en la estructuración de sus programas y la correlación entre éstos y el ejercicio de previsiones presupuestarias.
- Funge como instancia administrativa única para tramitar ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público las solicitudes y consultas en materia presupuestaria, tanto de la Secretaría, como de sus órganos desconcentrados, incluyendo el trámite de las modificaciones presupuestarias que se requieren para el óptimo aprovechamiento de los recursos asignados a la Secretaría, previo acuerdo del Oficial Mayor.
- Vigila que los ingresos consulares y por matrícula consular sean reportados y enviados en su oportunidad por las representaciones de México en el exterior, a fin de cumplir con los requerimientos de la Tesorería de la Federación.
- Analiza y evalúa la estructura orgánica de la Secretaría y de sus unidades administrativas, así como los sistemas de organización, de trabajo y de servicios al público y presenta al Oficial Mayor las observaciones que procedan y los proyectos de organización que se requieran para el buen funcionamiento de la dependencia.
- Elabora, en coordinación con las unidades administrativas de la Secretaría, los manuales de organización, procedimientos y de servicios y, por conducto del Oficial Mayor, someterlos a la aprobación del Secretario.
- Tramita pasajes, viáticos, gastos de instalación y menajes de casa de los miembros del Servicio Exterior Mexicano y servidores públicos con motivo de las comisiones oficiales autorizadas por las autoridades de la Secretaría.

Podemos observar que la DGPOP tiene una relación directa con todas las unidades administrativas que conforman la SRE, para que estas últimas puedan operar y cumplir los objetivos del servicio exterior mexicano.

La comunicación que se da con las unidades administrativas y la DGPOP se realiza a través del Departamento de Control y Conservación Documental, por medio de la correspondencia (correo electrónico, valija diplomática, oficios, circulares), este tiene un papel de intermediario, para poder cumplir con los requerimientos que son hechos a la DGPOP las distintas unidades administrativas de la SRE y viceversa.

Para poder entender el funcionamiento de esta unidad así como poder auditar, incluimos los procesos que se llevan a cabo en este departamento.

PROCESOS

PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN RECIBIDA POR MENSAJERIA

UNIDAD RESPONSABLE	Nº ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	OBSERVACIONES FORMATO O DOCUMENTO
Departamento de Control y Conservación Documental (DGPOP) Área de Recepción y Control Documental.	1	Correspondencia de entrada Recibe por medio de mensajería documentación que este dirigida a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto o a las unidades internas que la integran.	
	2	Verifica que: <ul style="list-style-type: none"> La documentación esta dirigida a la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto, o a las unidades internas que la integran. Que los documentos contengan la firma autógrafa del remitente. En caso de que los documentos contengan 	

		<p>anexos verifica, que sean en él número que marque el mismo.</p>	
	3	<p>NO ESTA CORRECTA O COMPLETA</p> <p>Informa motivos y regresa el (los) documento(s) a quien entrega la correspondencia.</p>	
	4	<p>ESTA CORRECTA Y COMPLETA</p> <p>Sella en todos los documentos a recibir con el reloj checador.</p>	<p>Se aplica en la parte posterior de los documentos originales y en el frente de las copias.</p>
	5	<p>Entrega acuse de recibo.</p>	

<p>Área de Recepción y Control Documental.</p> <p>Área de Recepción y Control Documental.</p> <p>Jefe de Departamento.</p> <p>Área de Control de Gestión.</p> <p>Área de Control de Gestión.</p> <p>Área de Recepción y Control Documental.</p>	6	Entrega correspondencia al Jefe de Departamento.	La clasificación es decimal.
	6	Entrega correspondencia al Jefe de Departamento.	
	7	Recibe correspondencia analiza y asigna clasificación.	
	78	Recibe correspondencia analiza y asigna clasificación.	
	9	Recibe del Jefe de Departamento la correspondencia a distribuir.	
	8	Distribuye al área correspondiente la documentación a entregar.	
	10	Captura los datos de contra referencia del documento.	
	11	Recibe del Jefe de Departamento la correspondencia a distribuir.	
	9	Imprime las relaciones para solicitar acuse de recibo de la documentación a entregar.	
	12	Entrega la correspondencia a la Dirección General (DGPOP) o a las unidades internas que la integran solicitando acuse de recibo en el formato "Turno Único de Correspondencia".	
	10	Captura los datos de contra referencia del documento.	
	13	Archiva el acuse de recibo en carpetas por área, número consecutivo y fecha.	
	114	Imprime las relaciones para solicitar acuse de recibo de la documentación a entregar.	
	114	Recibe del Jefe de Departamento la correspondencia a distribuir.	
Área de Recepción y Control Documental.	12	Entrega la correspondencia a la Dirección General (DGPOP) o a las unidades internas que la integran solicitando acuse de recibo en el formato "Turno Único de Correspondencia".	Formato 1
	13	Archiva el acuse de recibo en carpetas por área, número consecutivo y fecha.	
	14	Recibe del Jefe de Departamento la correspondencia a distribuir.	

Área de Recepción y Control Documental.	15	<p>Registra en cuaderno correspondiente a cada área, folio, fecha y número de oficio.</p> <p>ÁREAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General Adjunta de Recursos Financieros. • Dirección de Pasajes y Viáticos. • Dirección de Operación. • Subdirección de Análisis Financiero. • Departamento de Aportaciones a Organismos Internacionales. • Departamento de Embajadas. • Subembajadas. 	
	16	<ul style="list-style-type: none"> • Varios. <p>Entrega documentación al área correspondiente y recaba acuse de recibo.</p> <p>FIN DE PROCEDIMIENTO</p>	

**PARA EL ENVIO DE CORRESPONDENCIA GENERADA EN LA DGPOP Y SUS
ÁREAS INTERNAS**

Departamento de Control y Conservación Documental.(DGPOP)	1	Recibe por medio del personal de la (DGPOP) documentación de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto o de las áreas internas que la integran para su distribución.	
	2	<p>Verifica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La documentación sea de la DGPOP o de las áreas que la integran. • El documento contenga la firma autógrafa. • En el caso de oficios tenga el membrete oficial de la S.R.E. • Los datos del destinatario estén completos y en forma legible. • Sean entregados completos los anexos que marca el documento y las copias correspondientes. <p><u>NO ESTÁN COMPLETOS O CORRECTOS</u></p>	
	3	Regresa documentación e informa motivos a la persona que la esta entregando.	
	4	<p><u>ESTÁN COMPLETOS O CORRECTOS</u></p> <p>Sella con reloj checador y entrega acuse de recibo.</p>	El sello se aplica al reverso de los documentos originales recibidos.
Área de Recepción y Control Documental.	5	Asigna número de POP.	
	6	<p>Separa original y copias y entrega acuse de recibo.</p> <p>Clasifica correspondencia según el tipo de servicio de envío (ordinario o urgente) y determina forma de tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Físicamente (cuando la correspondencia esta dirigida a las unidades administrativas 	La numeración es sucesiva e inicia cada año.
	7		

Área de Recepción y Control Documental		ubicadas en el edificio de Reforma 175)	
		<ul style="list-style-type: none"> • Por Valija Diplomática. • Mensajería. • Intercambio Gubernamental. • Medios Internos. • Valores (Valija Diplomática). • Solicitud de orden de trabajo. • Correo Electrónico. • Habilitar mensajería. 	Se usa el formato 12 "Solicitud de Orden de Trabajo"
	8	Entrega la documentación al área correspondiente del Departamento de Control Documental de acuerdo a la forma determinada de entrega.	Se usa el formato 9 "Habilitar el servicio de mensajería interna" cuando la documentación se envía a empresas privadas externas.
	9	<u>SI LA ENTREGA ES FÍSICA</u>	
	10	Recaba acuse de recibo.	
		Archiva acuse de recibo en carpeta correspondiente.	
		<i>FIN DE PROCEDIMIENTO</i>	

PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS POR VALIJA DIPLOMÁTICA

Departamento de Control y Conservación Documental (DGPOP) Área de Recepción	1	Recibe por medio de Valija Diplomática, oficios, paquetes, sobres y relación de los mismos, en el Departamento de Medios Documentales, de la Dirección General de Comunicaciones e Informática y firma de recibido en copia de relación.	Cuando encuentra algún documento no relacionado en los paquetes o sobres que no es competencia de la DGPOP, obtiene fotocopia del mismo y lo entrega al destinatario solicitando acuse de recibo en la fotocopia archiva en carpeta correspondiente.
	2	Abre paquetes y sobres, y verifica que estén completos de acuerdo a la relación.	
	3	Comunica por teléfono la falta de algún oficio, paquete o sobre al Departamento de Medios Documentales.	
	4	Comunica por correo electrónico al área que remitió el oficio, paquete o sobre el faltante del mismo para su pronta localización.	
	5	Recibe documentación faltante.	
	6	Separa y entrega por área de responsabilidad.	
Área de Recepción	7	<ul style="list-style-type: none"> Reportes de gastos generales al Jefe de Departamento (Para Clasificación) Control de Gestión. Reportes de gastos mensuales (Clasificación y distribución) a Control de Gestión. Pasajes y viáticos (Clasificación y distribución) a Control de Gestión. Captura la información de los ingresos consulares y anota en cuaderno correspondiente.	La clasificación es de tipo decimal.
	8	Entrega ingresos consulares recibidos al Departamento de Ingresos Consulares y solicita acuse de recibo en el cuaderno correspondiente	



		<i>FIN DE PROCEDIMIENTO</i>	
--	--	-----------------------------	--

PARA EL ENVIO DOCUMENTAL AL EXTERIOR POR VALIJA DIPLOMÁTICA

<p>Departamento de Control y Conservación Documental, (DGPOP)</p> <p>Área de Recepción y Control Documental</p>	1	Recibe por medio del personal de la (DGPOP) documentación de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto o de las áreas internas que la integran para su envío.	<p>Cuando son cheques en lugar de sobre se usa La bolsa de Valores y anota en formato 4 "Relación de Valores" (valija diplomática cheque).</p>
	2	<p>Verifica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La documentación sea de la DGPOP o de las áreas que la integran. • El documento contenga la firma autógrafa. • En el caso de oficios tenga el membrete oficial de la SRE. • Los datos del destinatario estén completos y en forma legible. • Sean entregados completos los anexos que marca el documento y las copias correspondientes. <p><u>NO ESTÁN COMPLETOS O CORRECTOS</u></p>	
	3	Regresa documentación e informa motivos a la persona que la esta entregando.	
	4	<p><u>ESTÁN COMPLETOS O CORRECTOS</u></p> <p>Sella con reloj checador y entrega acuse de recibo.</p>	
	5	Captura los datos del documento a enviar en el formato "Relación de documentos enviados por valija diplomática".	
	6	Revisa en la computadora que este correctamente capturada la información.	
	7	Imprime tres formatos de "Relación de documentos enviados por valija diplomática".	
	8	Mete un formato "Relación de documentos enviados por valija diplomática" con el oficio en un sobre (bolsa) y lo sella.	
	9	Pega una de las tres copias en el sobre (bolsa de valores).	
	10	Integra paquete para su entrega al Departamento de Valija Diplomática.	
	11	Entrega paquete al Departamento de Valija Diplomática y solicita acuse de recibo en la tercera copia.	
	12	Archiva acuse de recibido en carpeta correspondiente.	
<i>FIN DE PROCEDIMIENTO</i>			

35

Jefe de Departamento	11	<p>Entrega al Jefe de Departamento todos los correos electrónicos impresos que no tienen archivo adjunto.</p> <p>Recibe correos, clasifica y turna al área de Control de Gestión para su registro y entrega.</p> <p>Recibe y registra en computadora correos electrónicos, en "Sistema de Registro de documentos".</p> <p>Entrega correos al área correspondiente mediante el "Turno Único de Correspondencia" o el "Reporte Diario", recaba acuse de recibido en los mismos.</p> <p>Archiva formato 1 "Turno único de correspondencia" en minutario correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General Adjunta de Recursos Financieros. • Dirección General. • Reporte Diario General. <p>FIN DE PROCEDIMIENTO</p>	
	12		
	13		
	14		
	15		
Área de Control de Gestión.			
Área de Control de Gestión.			
			En el "Reporte Diario General" se archiva lo correspondiente a todas las demás áreas que integran la DGPOP.

Resumiendo el procedimiento del Departamento de Control y Conservación Documental, lo representamos en un diagrama de bloque, como a continuación se observa, con el fin de detectar a través de los indicadores en que parte del proceso se están dando ineficiencias e ineficacias.



PROPUESTA TÉCNICA

NATURALEZA: Auditoria Administrativa Gubernamental

ALCANCE: Departamento de Control y Conservación Documental

ANTECEDENTES: Ninguna auditoria ha sido aplicada, sin embargo se indica que cada año se debería hacer una revisión del manual de procedimientos.

OBJETIVO: Descubrir deficiencias e irregularidades referentes a la etapa de planeación dentro de su estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos y controles operativos, así como en la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales que impidan el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría de Relaciones Exteriores (específicamente en el Departamento de Control y Conservación Documental).

ESTRATEGIAS

- Determinar los procedimientos adecuados para el mejor funcionamiento.
- Detectar problemas en la implantación de las etapas del proceso administrativo.
- Analizar los formatos que se requieren para seguir con la metodología.
- Hacer encuestas de acuerdo al área correspondiente.
- Usar el enfoque administrativo que más se adecuó a las necesidades y situación de la organización.
- Aplicar los conocimientos adquiridos en la materia con la finalidad de encontrar los problemas y fallas.

JUSTIFICACIÓN: Elaborar un diagnostico y análisis de las operaciones básicas del Departamento de Control y Conservación Documental para evaluar su funcionamiento con la finalidad de una mejora continua (mayor eficacia y eficiencia).

ACCIONES: Aplicación de cuestionarios, entrevistas y observación directa en el Departamento de Control y Conservación Documental.

RECURSOS: Se ha considerado la necesidad de los siguientes elementos para la realización del presente estudio:

Equipo Auditor conformado por:

González Solano Amalia Rebeca

Hernández de la Cruz Norma

Mendoza Yáñez Sandra

Urbina González Teresa de Jesús

Zarate Hernández Carla Paola

Así como los documentos e información otorgados por la SRE y una PC para el análisis y recopilación de la información.

COSTO:

Transporte: \$20.00 por persona por cada visita que se realice \$100.00 por visita.

Disco de entrega \$6.00

Copias para las entrevistas y las encuestas \$30.00

Total aproximado \$ 400.00

Tiempo invertido: Mes ½

RESULTADOS:

- Definir al marco de actuación de la organización
- Determinar procesos operativos y administrativos
- Determinar y aprovechar oportunidades que le permitan mejorar y lograr mayor eficiencia

- Detectar áreas de oportunidad y mejora
- Elaborar recomendaciones que satisfagan las necesidades de la SER.
- Mayor organización y control en el departamento de control y conservación documental

PROGRAMA DE TRABAJO

ASIGNACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de esta auditoria será del equipo auditor, que esta conformado por las personas anteriormente mencionadas. Las actividades a realizar por cada una se encuentran en la representación gráfica.

CAPACITACIÓN

Se dará a lo largo del curso escolar 08-2, en las clases de Auditoria Administrativa impartidas por el Dr. Enrique Benjamín Franklin Fincowski, así como con el apoyo del libro “Auditoria Administrativa. Gestión Estratégica del Cambio”, Editorial Pearson, escrito por dicho Dr.

ACTITUD

La auditoria se realizará de forma objetiva y apegándonos al programa de trabajo o elementos a auditar. Así como de la mejor forma posible con la finalidad de ayudar al área auditada.

	PROGRAMA DE TRABAJO	INICIO:		1	03	TERMINACIÓN:		26	04
	AUDITORIA ADMINISTRATIVA Departamento de Control y Conservación Documental	RESPONSABLES: González Solano Amalia Rebeca Hernández de la Cruz Norma Mendoza Yáñez Sandra Urbina González Teresa de Jesús							

NÚM.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ESPECIFICO	DURACIÓN											
			MES											
			SEMANA/ DÍA	ABRIL			MAYO			JUNIO				
				1	15	31	1	15	30	1	15	31		
1	Planeación de Auditoría Administrativa	Equipo auditor: Rebeca, Norma, Teresa, Sandra	1 Abril											

2	Delimitar propuesta técnica y plan de trabajo	Equipo auditor: Rebeca, Norma, Teresa, Sandra	4-18 Abril		
3	Determinar técnicas de recopilación	Equipo auditor: Rebeca, Norma, Teresa, Sandra	4-18 Abril		
4	Determinar los tipos de mediciones a utilizar	Teresa y Carla	4-18 Abril		
5	Análisis documental	Rebeca y Sandra	4-18 Abril		
6	Investigación preliminar	Sandra y Carla	25 Abril		
7	Entrevista con el equipo de trabajo y Observación directa	Rebeca	28 Abril		
8	Elaboración de diagnóstico preliminar	Equipo auditor: Rebeca, Norma, Teresa, Sandra	29-30 Abril		
9	Elaboración de cuestionarios	Norma y Teresa	6-12 Mayo		
10	Aplicar cuestionarios	Norma y Carla	13-16 Mayo.		
11	Evaluar la información obtenida	Equipo auditor: Rebeca, Norma, Teresa, Sandra	17-19 Mayo		
12	Analizar los resultados obtenidos de la evaluación	Equipo auditor: Rebeca, Norma, Teresa, Sandra	20-22 Mayo		
13	Discusión de las recomendaciones	Equipo auditor: Rebeca, Norma, Teresa, Sandra	20-22 Mayo		
14	Formulación de informe de auditoría	Equipo auditor: Rebeca, Norma, Teresa, Sandra	20-22 Mayo		
15	Revisión de la auditoría	Dr. Enrique Benjamín Franklin	25 Abril 23 Mayo		
16	Entrega de informe	Equipo auditor: Rebeca, Norma, Teresa, Sandra	2 Junio		

OBSERVACIÓN

CONTACTO

ELABORÓ:

González Solano Amalia Rebeca
Hernández de la Cruz Norma
Mendoza Yáñez Sandra
Urbina González Teresa de Jesús
Zarate Hernández Carla Paola

REVISÓ:

Dr. Enrique Benjamín Franklin

AUTORIZÓ:

Licenciada Norma Leticia Gutiérrez Ramírez
Jefa de Departamento de Control de Conservación Documental

Licenciada Norma Leticia Gutiérrez Ramírez

Número telefónico: 36-86-54-78

DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

- **Génesis de la organización**

1. La SRE tiene 187 años brindando el servicio exterior.
2. El 10 de agosto de 2001 se publicó la última modificación al Reglamento Interno.
3. Se lleva un control de los documentos que llegan por correspondencia así como por vía correo institucional.
4. La SRE realiza las operaciones de acuerdo con la partida que le fue asignada del Presupuesto de Egresos de la Federación del Ejercicio Fiscal 2007, cuyo monto fue de 4, 836, 030,085.
5. La delegación de facultades es reducida, ya que cada empleado tiene las actividades delimitadas a realizar conforme el puesto que se desempeña.

- **Infraestructura**

1. La SRE opera de conformidad con el reglamento interior.
2. La estructura organizacional se modifica con previa solicitud y autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, una vez aceptada la estructura, la Dirección de Programación, Organización y Presupuesto gira instrucciones para que se lleven a cabo todos los procedimientos.
3. No hay un programa de trabajo, ya que la correspondencia se va entregando conforme llega al Departamento de Control y Conservación Documental, sin embargo existe documentación de mayor importancia que es necesario entregar de forma inmediata.
4. La herramienta para el desarrollo tecnológico que utilizan es la base de datos de SQL, el cual permite crear los volantes de cada correspondencia y así llevar un control de todos los documentos que sean de competencia de la DGPOP.

- **Forma de operación**

1. La Secretaría de Relaciones Exteriores ha desempeñado bien su trabajo, ya que ha logrado llevar el control en cuanto respecta a promover, propiciar y asegurar la coordinación de las acciones en el exterior de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
2. Existen muchos tratados con diferentes países, los cuales no han sido aprovechados debidamente.
3. El proceso de tomas de decisiones se basa esencialmente en lo que dicte el Titular del Ejecutivo Federal, debido a que los objetivos y metas deben ser congruentes con los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo
4. El estilo de administración es sistémico, ya que su visión de la organización es en conjunto, es decir, la secretaría de Relaciones Exteriores cuenta con diversos departamentos (subsistemas), los cuales se encuentran a su cargo y si uno de ellos sufre una modificación ésta puede repercutir negativa o positivamente en toda la Secretaría.

- **Posición competitiva**

1. La Secretaría de Relaciones Exteriores es una de las siete secretarías que ayudan a la administración pública a realizar sus tareas; cuenta con tres Subsecretarías, una Oficialía Mayor, una Unidad de Coordinación y Enlace, Consultoría Jurídica, 22 Direcciones Generales y 14 Órganos Desconcentrados.
2. Las competencias centrales del Departamento de Control y Conservación Documental radican en la recepción y envío de correspondencia para que las demás áreas puedan atender los asuntos de las representaciones de manera eficiente y eficaz así como de manera oportuna.
3. Debido a que la SRE es una dependencia del gobierno federal esta no cuenta con ninguna otra institución (más que las representaciones del exterior) que provean de dichos servicios (descritos anteriormente), asimismo es necesario señalar que la SRE no tiene fines de lucro debido a que es un servicio social el que proporciona por lo que en el sector privado no existe alguna empresa que pueda proveer de dichos servicios ya que esto es de competencia del gobierno.

INSTRUMENTACIÓN

RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

Siguiendo los pasos de la metodología, se informó a la Licenciada Norma Leticia Gutiérrez Ramírez que el levantamiento de la información se haría a través de una entrevista y la aplicación de cuestionarios, la primera se efectuó el día 28 de Abril a dos capturistas, encargada de recepción de correspondencia y encargada de recepción de correos electrónicos. La aplicación de cuestionarios se realizó del 13 al 16 de Mayo.

Las herramientas que se usaron fueron:

- **Investigación documental**
- **Observación directa**
- **Entrevistas**
- **Cuestionarios**

Investigación documental

Se analizó toda la información recolectada conforme a la disponibilidad de la empresa y se clasificó en administrativa y normativa:

Administrativa

- Organigrama
- Manual de procesos
- Formatos
- Correspondencia y correos electrónicos
- Volantes

Normativa

- Reglamento Interior
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los servidores Públicos

Observación directa

Se realizaron tres visitas a la SRE por lo que nos percatamos de la forma de trabajar (espacio y condiciones), asignación del trabajo y la recepción de correspondencia.

Entrevistas

Se realizó a la jefa de Departamento de Control de Conservación Documental y a su equipo de trabajo, conforme al programa de trabajo establecido, el cual abarcó la investigación preliminar, diagnóstico general, parte del proceso de la evaluación y antecedentes.

Cuestionarios

Se aplicaron a dos capturistas, encargada de control de correspondencia y dos encargados de recepción de correos electrónicos. (Ver en ANEXOS SECCIÓN 1 la aplicación de cuestionarios)

MEDICIÓN

ESCALA A UTILIZAR

Para medir la situación del Departamento de Control y conservación Documental y determinar en que condiciones se esta dando el proceso administrativo, se manejará la siguiente escala, con el fin de ser objetivos en la examinación e informe de la auditoria.

ESCALA DE LIKERT	
2000 Puntos	Excelente 90 a 100 %
1600 Puntos	Muy bien 80 a 89 %
1200 Puntos	Bien 60 a 79 %
800 Puntos	Regular 40 a 59 %
400 Puntos	Mal 20 a 39%
0	Muy mal 0 a 19%

INDICADORES A UTILIZAR

- PROCESO ADMINISTRATIVO

ETAPA: PLANEACIÓN

Visión

1 Empleados que la conocen
Total de empleados

Misión

2 Empleados que la conocen
Total de empleados

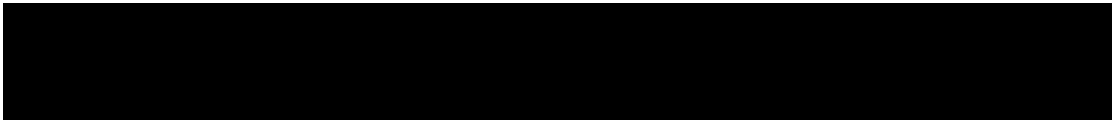
Objetivos

3 Objetivos alcanzados
Objetivos definidos

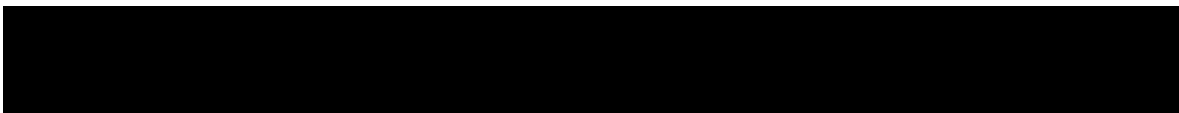
Políticas

4 Políticas cumplidas
Políticas establecidas

ETAPA: ORGANIZACIÓN



ETAPA: DIRECCIÓN



ETAPA: CONTROL



- **ELEMENTOS ESPECÍFICOS**

COORDINACIÓN

SERVICIOS GENERALES



EXAMEN

PROCEDIMIENTO

En esta etapa se determinará la situación de la empresa y se conjuntará toda la información recabada por las diferentes herramientas (entrevista, cuestionario, observación directa e indicadores) con el fin de unificar criterios para la última etapa de la auditoría que es el informe final.

A continuación mostramos el resultado de los indicadores utilizados y la tabla de los factores elegidos a evaluar del proceso administrativo además de los elementos específicos se observara la puntuación obtenida una vez aplicados los cuestionarios. En ANEXOS SECCIÓN 2 están los cálculos respectivos.

RESULTADO DE INDICADORES	
	Solo un empleado no supo reconocer la visión de la SRE. El resto de los trabajadores supo identificarla.
	De igual forma un trabajador no supo identificar la misión, esto indica que la misión fue clara para la mayoría.
	Podemos observar que 2 objetivos no se pueden realizar debido a la falta de personal y de tiempo.
	No se cumplen con 2 políticas que se tienen en el departamento debido a la gran cantidad de correspondencia que le compete a la DGPOP.
	Las actividades a desarrollar muestran que son cumplidas en su totalidad.
	Cada que se contrata al personal es capacitado sin embargo a las personas de servicio social no, por lo que las actividades se hacen de forma empírica.
	Los dos medios establecidos para la comunicación, sólo uno es usado como una herramienta para poder desarrollar su trabajo por lo que el indicador es aceptable.
	Las personas que integran cada equipo están distribuidas equitativamente sin embargo este no es un factor para poder cumplir con los objetivos.

	A pesar de que el Departamento de Control y Conservación Documental, por si mismo lleva el nombre de control, en realidad no se da este proceso
	No existe un equipo o área de trabajo encargada en forma exclusiva del diseño, preparación, implementación y actualización de controles en el Departamento de Control y Conservación Documental.
	Existe una fuerte coordinación entre el Departamento de Control y Conservación Documental con las demás áreas, sin embargo es necesario establecer la coordinación conforme a los procesos de cada área.
	El indicador es aceptable, ya que se cubre la correspondencia que es de prioridad para las áreas.

EVALUACIÓN FINAL			
PROCESO ADMINISTRATIVO	PUNTOS MÁXIMOS		PORCENTAJE
	ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	
PLANEACIÓN	300	112	37%
Visión	25	16.29	
Misión	25	15.49	
Objetivos	50	13.32	
Procedimientos	150	53.13	
Políticas	50	13.97	
ORGANIZACIÓN	350	193	55%
División y Distribución de funciones	250	163	
Recursos Humanos	100	30	
DIRECCIÓN	150	74	49%
Comunicación	75	34	
Grupos y equipo de trabajo	75	40	
CONTROL	200	27	14%
Áreas de aplicación	100	20	
Proceso	100	6.67	
TOTAL	1000	406	41%

EVALUACIÓN FINAL			
ELEMENTOS ESPECÍFICOS	PUNTOS MÁXIMOS		
	ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	PORCENTAJE
COORDINACIÓN	500	100	20%
SERVICIOS GENERALES	500	335	67%
*Recepción, control y envío de correos electrónicos	250	190	
Recepción, control y envío de correspondencia	250	145	
TOTAL	1000	435	44%

ENFOQUES DE ANÁLISIS ADMINISTRATIVOS

El enfoque del análisis administrativo de la Secretaría de Relaciones Exteriores contiene un conjunto de herramientas administrativas que se utilizaron para el diagnóstico y apoyo de la realización del informe final.

- **Administración:** Manejo de los recursos de una organización con el fin de lograr eficacia y eficiencia.
- **Administración por objetivos:** Proceso, donde la organización identifica los objetivos más comunes, definen áreas de responsabilidad y usa esos mismos objetivos como guías para su mejor operación y lograr los resultados esperados.
- **Análisis factorial:** Método de análisis que abarca todas las variables importantes en un proceso de operación, que se identifican con un número específico de factores; con los cuales se determina el desempeño y resultado de la operación.
- **Análisis situacional:** Proceso de recabar, interpretar y resumir toda la información relevante para efectos de planeación dentro del tiempo estimado y con recursos disponibles.
- **Control burocrático:** Control basado en normas, reglamentos, políticas y procedimientos para el buen funcionamiento de la organización.
- **Control concurrente:** Control que se realiza durante la ejecución de una actividad.
- **Normalización:** Establece reglas y procedimientos que se aplican de manera uniforme en la organización.
- **Rol de enlace:** Rol directivo para facilitar la comunicación entre dos o más apartamentos de la organización

DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO

CONTEXTO

- La fisonomía del Departamento de Control y Conservación Documental es un área de apoyo para el funcionamiento correcto y la coordinación de las unidades administrativas de la SRE así como las representaciones en el exterior.
- Existe capacitación continua en el departamento, cada que hay un reforma en el manejo financiero de los recursos públicos o de acuerdo a los lineamientos para el control documental, ya que toda actividad pública es documentación pública de conformidad con el IFAI.
- La esfera de acción que se plantea en el Departamento de Control y Conservación Documental, es cumplir en tiempo y forma con la correspondencia tanto para la DGPOP como para las representaciones en el exterior, con el fin de dar un servicio público eficaz.

INFORMACIÓN OPERATIVA

- La forma de operar del Departamento de Control y Conservación Documental, es conforme se vayan recibiendo la correspondencia por vía correo electrónico, valija diplomática o dentro de la propia SRE, sin embargo existe documentación de mayor importancia que se tiene que entregar al área respectiva para que se atienda el asunto a la brevedad posible.
- La coordinación que existe en el Departamento de Control y Conservación Documental se da por la división de trabajo y por el manejo de procesos por lo que hay una buena comunicación y no se han suscitado problemas dentro del departamento así como con las demás áreas.
- El empleo de las tecnologías de la comunicación se ha ido desarrollando conforme a los requerimientos de las Representaciones y de las unidades administrativas, por lo que el Departamento de Control y Conservación

Documental se va adaptando a las necesidades. No existe una prospectiva de dichas tecnologías para un funcionamiento adecuado.

- De conformidad con la normatividad si están definidas las fronteras entre aspectos de planeación, organización, dirección y control, sin embargo en el Departamento de Control y Conservación Documental no se realizan debido a lo ya dicho en la forma de operar así como en la falta de conocimiento del manual de procedimientos que se tiene del departamento.

DESEMPEÑO

- En el departamento no se manejan indicadores de gestión, ya que en la Administración Pública se diferencian los procesos en el cual se garantiza el abasto del servicio, determinando las áreas claves dentro de la DGPOP.
- El comportamiento organizacional que prevalece en el Departamento de Control y Conservación Documental es una comunicación formal que a la vez se equilibra con la informal, ya que hay un ambiente de compañerismo, respeto y compromiso.
- Se puede observar que el desempeño es óptimo ya que no se ha recibido ninguna llamada de atención por parte de la dirección general sin embargo el las actividades ha realizar son de forma empírica ya que la mayoría de los empleados desconoce el manual de procedimiento de dicho departamento.

ESTRATEGIA COMPETITIVA

- Actualmente en la DGPOP se busca la certificación de los procedimientos a través de la norma ISO 9000, sin embargo solo se inscribirán los procesos clave de la dirección, por lo que es necesario que se replantee el verdadero significado de la calidad en los sistemas de la DGPOP, ya que lo importante es medir la calidad de conformidad con los servicios que brindan las representaciones y las unidades administrativas.

LIDERAZGO

- La cultura organizacional que impera es débil ya que el trabajo es

burocrático, por lo que no hay flexibilidad en la innovación, sin embargo la motivación que ofrece la Administración Pública es favorable para lograr un desempeño aceptable.

- El liderazgo que ejerce la Jefa del Departamento de Control y Conservación Documental es el tradicional ya que delega funciones a las personas más cercanas a ella, dando mayores responsabilidades.

PERSPECTIVAS

- Es necesario rediseñar el manual de procedimientos ya que la última modificación fue en el año 2003.
- Es necesario que el Órgano Interno de Control de la SRE de de prioridad a este departamento, ya que a lo largo de la evaluación se pudo observar que no existen indicadores de gestión y sobre todo es necesario analizar la correlación entre las actividades realizadas y los indicadores financieros para determinar el uso eficiente de los recursos en las demandas atendidas de las representaciones y unidades administrativas.
- Rediseñar el procedimiento del Departamento de Control y Conservación Documental ya que existen recursos humanos y materiales que no son usados de forma eficaz ni eficientemente.

ANÁLISIS MULTINIVEL

A lo largo de la metodología (planeación, instrumentación y examen) se ha podido determinar que en cada fase se genera un conocimiento que se complementa con la etapa anterior, es decir, se crea un nuevo análisis en cada etapa,

Por lo anterior podemos decir que al determinar los factores a revisar se vieron inmersos otros factores que no estaban establecidos pero que a lo largo de la auditoría salieron al descubierto, y es necesario tomarlos en cuenta debido a la importancia que tendrán dentro del informe, con el fin de explicar y asociar el objetivo de la auditoría.

INFORME

Una vez terminada la examinación, se dio a la tarea de realizar el informe, analizando toda la información obtenida en lo que fue la etapa de instrumentación y examinación.

Se tomaron en cuenta los siguientes puntos para elaborar el informe:

- Objetividad
- Claridad
- Utilidad
- Congruencia lógica

El informe explica la situación y las recomendaciones de manera parcial y total de los factores elegidos del proceso administrativo y los elementos específicos asignados al del Departamento de Control y Conservación Documental.

No se consideró graficar todas las preguntas ya que ponderamos un orden de importancia, de acuerdo con la información obtenida.

PROCESO ADMINISTRATIVO

PLANEACIÓN

VISIÓN

SITUACIÓN

Para conocer la situación de la visión se plantearon 3 preguntas, las cuales mostraron que el 80% de los empleados si la conoce, ese 80% considera que esta incluida dentro de sus valores y aspiraciones personales, sin embargo no se cuenta con un medio exacto para transmitirla, ya que el personal nos dio diferentes medios por lo cuales se enteraron de la visión.

Lo cual nos habla de un mal manejo de la comunicación y coordinación, debido a que no se cuenta con un medio estándar para hacer llegar al personal cualquier información. Esto nos lleva a tener consecuencias que a la larga pueden ser desastrosas,

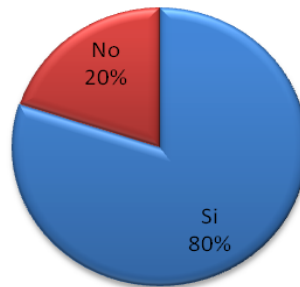
informa al
el rumbo de la
se pueden
estrategias
para alcanzar
podemos caer
descontrol
vería reflejado
servicio en el
interior.

¿Cómo se le dio a conocer la visión?



ya que si no se
personal sobre
secretaría, no
diseñar las
adecuadas
el objetivo y
en un
interno, que se
en un mal
exterior e

¿Conoce la visión?



RECOMENDACIONES

Lo más apropiado sería realizar una visión fijando un año específico e ir redimensionándola una vez alcanzado ese plazo ya que los intereses políticos y sociales cambian conforme pasa el tiempo. Una vez realizada se deberá dar a conocer a todos los empleados del departamento para que se propongan planes y aspiraciones, además que se deberán poner cuadros visibles para que sea fácil su observación. Para resolver el problema de comunicación se deberá ver cual es el medio más adecuado para dar a conocer los aspectos culturales de la organización, ya que puede ser por medios escritos o de forma verbal, pero

teniendo en cuenta que todos los empleados deberán ser informados de la misma forma.

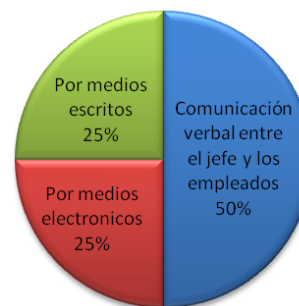
MISIÓN

SITUACIÓN

Se realizaron 3 preguntas en las cuales el 80% de los empleados contesto que si conoce la misión de la empresa, y si existe una relación entre lo que pasa en el departamento y esta, pero el medio que se utiliza para transmitirla no es el mismo.

Consideramos que estas fueron preguntas clave, debido a que podemos saber si la gente en verdad se encuentra comprometida con la secretaría y con el papel que desarrolla dentro de ella. Sin embargo, a pesar de que la mayoría señala que se identifican con la visión de la empresa, consideramos que eso sólo lo podemos saber en el grado en que se ha cumplido con los objetivos establecidos.

¿Cómo se le dio a conocer la misión?



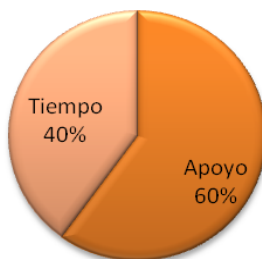
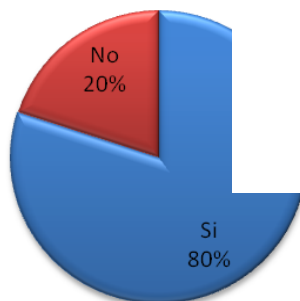
RECOMENDACIONES

No solo basta recordar la misión por medio de cuadros en los lugares más visibles del departamento, ya que esto no es un factor decisivo para que los trabajadores tengan un rendimiento efectivo, sin embargo, debido a que están en el sector público, sí es necesario recalcar el servicio social que se presta a toda la población dentro y fuera del país. Como ya se mencionó deberá existir un plan de capacitación el cual estandarice el medio de comunicación en el cual se de a conocer a los trabajadores la misión, no importando si es de manera oral o escrita, pero a todos por igual, con el fin de tener un control en cuanto al lo que se quiere lograr en los objetivos.

OBJETIVOS

¿Cuáles son las limitaciones para cumplir los objetivos?

¿Conoce la misión?



SITUACIÓN

Los objetivos generales de la DGPOP son conocidos dentro del departamento, sin embargo el

Departamento de Control y Conservación Documental no cuenta con objetivos por lo que el personal

tiene una idea de cuales deberían de ser y por ello consideran que la mayor limitación para poderlos cumplir de manera correcta y oportuna la entrega de correspondencia, es el apoyo ya que no se cuenta con el personal suficiente en el área así como el tiempo, ya que se realizan muchas actividades y por lo tanto no se le dedica un tiempo adecuado al registro del recibimiento de la correspondencia.

RECOMENDACIONES

Crear objetivos a corto, mediano y largo plazo del Departamento de Control y Conservación Documental que puedan ayudar a alcanzar la misión organizacional y deberán darse a conocer a los empleados del departamento, permaneciendo constantes y replanteándose cada que se hayan alcanzado, con la finalidad de siempre superarse.

Asimismo es necesario que la jefa de departamento evalúe y de un orden de importancia a las actividades a realizar conforme vaya repartiendo las actividades a realizar, ya que no existe una planeación entorno al Departamento de Control y Conservación Documental, todo se hace de manera empírica.

POLÍTICAS

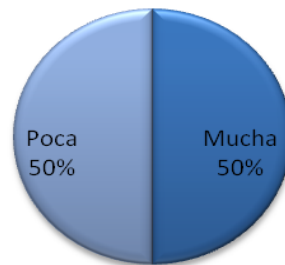
SITUACIÓN

Se realizaron 7 preguntas en las cuales el 60% de los empleados no conoce las políticas que hay dentro del departamento, el 40% que las conoce indica que no hay políticas bien definidas que los ayuden en la realización de sus actividades y por lo tanto no les dan la importancia que se requiere para el mejor desempeño de su trabajo.

En este punto, podemos observar que hay un problema entre lo que está escrito, es decir, lo que se debe hacer y lo que se está haciendo, ya que el 40% que si las conoce pero que no les dan importancia, habla de que cada quien está desempeñando su trabajo de la forma que considera más apropiada, sin tomar en cuenta las políticas que se han incluido en el manual de procedimientos, mismo que el 60% no las conoce, entonces están en la misma situación que el 40%.

Asimismo, el 40 se transmitieron sin embargo las realizar en el Control y Documental esencia de las las acciones, a mayoría del conoce. Podemos pesar de que sí la mayoría no las

¿En que medida influyen las políticas en las actividades ha realizar?

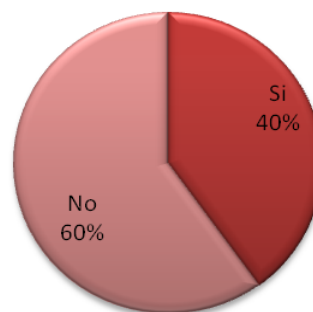


% indica que no por ningún medio actividades a Departamento de Conservación cumplen con la políticas, orientar pesar de que la personal no las observar que a existen políticas, conoce, por tal

razón hemos llegado a la conclusión de que el mayor problema sigue siendo la comunicación, ya que no se está informando al personal en este caso, de las políticas.

Las acciones que se realizan cuando no se cumplen las políticas es hablar con el personal directamente entre jefe-empleado, y resolver la desviación, nunca se regaña al personal.

¿Conoce las políticas?



RECOMENDACIONES

Se deberán renovar las políticas que actualmente se tienen, encaminándolas al logro de los objetivos organizacionales, con las cuales los empleados podrán realizar su trabajo de mejor forma, creando un ambiente agradable y respetuoso.

Una vez renovadas, es de suma importancia comunicarlas a todo el personal del Departamento de Control y Conservación Documental.

A pesar de que hemos notado que se aplican medidas correctivas, consideramos que en ocasiones no se puede ser tan duro, debido a que no se puede reprender al personal, ya que la mayoría de las personas que laboran en este departamento, ni siquiera conocen las políticas y por el contrario, en vez de regañar a la gente, lo que se debe hacer es dar a conocer las políticas para que se desempeñe el trabajo de la forma como debe ser y se eviten problemas, en vez de intentar solucionarlos.

Debido a que la comunicación ha sido el mayor problema que se presenta, a causa de que no se tiene un medio específico para transmitir la información de la misma forma y a todas las personas en general, es por eso que en este punto consideramos que se debe buscar tal medio para mejorar las relaciones laborales que se presenten.

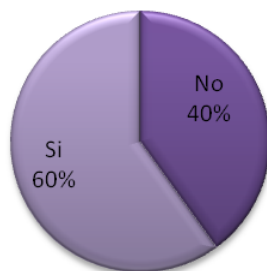
Pero además de buscar un medio, creemos que es necesario que se informe a las personas sobre todos los cambios para así evitar problemas en cuanto a la ejecución del trabajo.

PROCEDIMIENTOS

SITUACIÓN

Se realizaron 4 preguntas, de las cuáles el 60% conoce el manual de procedimientos. El hecho de que el 40% de las personas entrevistadas no sepan de la existencia de un manual de procedimientos, nos remonta a la idea ya antes mencionada de la mala comunicación que se presenta. Si analizamos más a fondo esta situación podemos decir que aunque el 60% dice saber de la existencia del

¿Conoce el manual de procedimientos?



manual, pero el que existe, no conocen y saben para que sirve.

Se indica que el procedimientos ningún medio; hablar una vez ineficiencia en comunicación y

que de nada sirve que exista un manual de procedimientos, con políticas perfectamente bien definidas y demás, si no se les está dando difusión, es decir no se les está transmitiendo a los empleados qué es lo que se está haciendo o cómo se debe hacer.

Además de no saber lo que se debe hacer, se puede caer en una duplicidad de funciones, debido a que el manual de procedimientos, precisamente, estandariza las labores desde su inicio hasta su fin e indica a cada persona la actividad que debe realizar.

El personal que lo conoce coincide que para mejorar los procedimientos existentes es necesario usar un lenguaje claro y comprensible, sin embargo, hemos revisado el manual de procedimiento y podemos señalar que en general se encuentra redactado de forma sencilla y clara, cuenta con los procesos que se deben seguir para llegar a cabo una actividad determinada.

Por lo tanto nos percatamos de que el problema no reside en el manual en sí, sino en que no se conoce dentro del departamento dicho documento.

Como se ha dicho a lo largo del trabajo, las actividades que se realizan son de forma empírica, por lo que la estancia dentro del Departamento de Control y Conservación Documental ha permitido comprender el proceso que se realiza.

hecho de sepan asegura que lo lo que contiene o

manual de no se trasmite por Aquí podemos más de la cuanto a la consideramos

¿Cómo se transmiten los procedimientos ?



RECOMENDACIONES

Informar al personal del Departamento de Control y Conservación Documental del procedimiento que se lleva a cabo así como señalar la actividad que realiza cada persona con relación al proceso, para priorizar la función de esta con el logro de los objetivos de la DGPOP.

Estudiar las actividades que se realizan en el Departamento de Control y Conservación Documental, ya que cambian conforme a las necesidades de la DGPOP, la última modificación que se realizó al manual fue en el año 2003.

ORGANIZACIÓN

DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

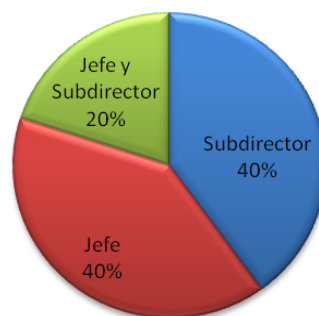
SITUACIÓN

Existe una confusión de la persona que determina las funciones ya que el 40% dice que el subdirector, 40% jefe y el 20% que los dos, por lo que los empleados no saben quién se encuentra al mando, es decir, no conocen o no están seguros sobre quién recae la autoridad. Esto puede ser un gran problema, debido a que en ocasiones, cuando se presenta algún problema no saben con quién acudir para que les preste atención y los ayude o asesore en cuanto a la toma de decisiones o solución de problemas.

Podemos confirmar lo que mencionábamos con anterioridad, es decir, que los empleados no tienen bien identificada a la imagen de la autoridad, pero además, ni siquiera saben por qué razón están realizando determinadas labores ni quién ha ordenado que las realicen, en resumen no saben quién los dirige o da órdenes, no se encuentra centrada la autoridad ni la responsabilidad.

Las funciones que realiza cada empleado en el Departamento de Control y Conservación Documental, son claras para todos los puestos que desempeñan sus compañeros de trabajo.

¿Quién define las funciones que realiza?



RECOMENDACIONES

Es necesario delimitar las funciones de la subdirectora así como de la jefa y comunicarlas a los empleados.

RECURSOS HUMANOS

SITUACIÓN

El 60 % de los empleados indica que la relación de confianza se fundamenta principalmente en la consistencia ya que se percibe un ambiente de compañerismo el cual es combinado con una comunicación formal.

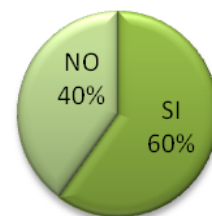
La mayoría coincidió en que existen actividades en donde se genera la duplicidad, en los indicadores de gestión se determinó que los equipos de trabajo estaban conformados por un número de personas equitativo, sin embargo no quiere decir que las actividades que realicen sean las adecuadas, ya que uno de los problemas

que se detectó al no cumplir los objetivos es el apoyo de más personal.

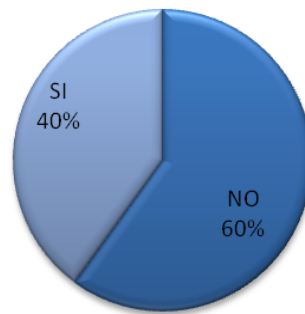
**Se ha desarrollado una
relación en:**



**¿Existen actividades en
donde se genera la
duplicidad?**



¿Son suficientes los puestos en su área de trabajo?



RECOMENDACIONES

Con el análisis del manual de procedimientos del Departamento de Control y Conservación Documental, se redefinirán las actividades que realizara el personal, así como se detectaran las funciones más importantes dentro del departamento para dar más apoyo de personal a estas y así cumplir con los objetivos de la DGPOP.

De acuerdo con lo explicamos en el análisis multinivel, nos dimos cuenta que existe un problema en cuanto a la comunicación y vacío en cuanto a la inducción por lo que sugerimos que antes que nada al recibir a un nuevo empleado se tendrá que decir quien es su jefe y sobre que tiene responsabilidades, esto es muy importante, ya que de no ser así demuestra que no se tiene un organigrama (o no se ha dado a conocer), donde los empleados puedan observar en quien recaen las obligaciones y responsabilidades. Una vez difundido el organigrama se deberá realizar un programa de capacitación para TODOS los empleados que laboren en el departamento, por lo menos una vez al año o cada que haya modificaciones en el proceso. Así como difundir la cultura organizacional de la empresa, en la cual entra la visión, misión, objetivos, políticas, etc., esto con el fin de que los empleados conozcan un poco más el lugar donde trabajan y se sientan identificados con la empresa.

En este caso estamos hablando de impartir un curso de inducción, ya que éste tiene la finalidad de integrar a los nuevos empleados a su ambiente de trabajo, además de hacer de su conocimiento aspectos tales como:

1. La empresa: historia, misión, visión, políticas, objetivos, etc.
2. Producto o servicio que ofrece
3. Derechos y obligaciones del personal
4. Términos de contrato del trabajo
5. Actividades sociales de empleados, prestaciones y servicios
6. Normas o reglamentos interiores de trabajo
7. Protección y seguridad laboral
8. El puesto que se ocupará
9. El supervisor del nuevo empleado
10. Relación de puestos con otros puestos
11. Descripción detallada del puesto

DIRECCIÓN

SITUACIÓN

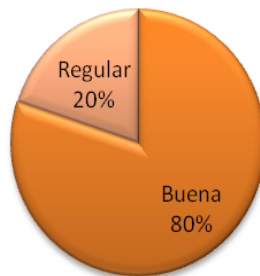
COMUNICACIÓN

Como se ha dicho a lo largo del trabajo la comunicación esta equilibrada entre asuntos formales e informales, por lo que la comunicación es buena.

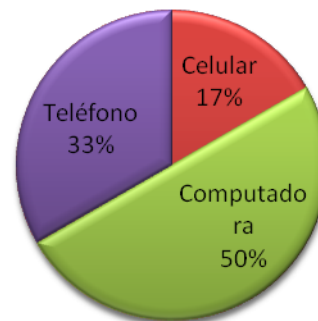
El equipo que más se utiliza para realizar el trabajo y así tener una buena coordinación entre las demás unidades administrativas es la computadora con un 50%, esto es un aspecto positivo, debido a que el usar el teléfono se pierde tiempo y no es utilizado de manera módica.

La comunicación de todos los compañeros de trabajo, depende de que se realice bien el trabajo e identificar si existe conflicto entre ellos. El 80% de la población encuestada mencionaron que la comunicación era buena y el 20% solo una persona menciona que era regular, esto puede ser que esta persona no pueda integrarse en el equipo de trabajo o exista algún conflicto con uno de los miembros de trabajo.

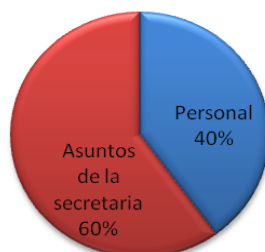
¿Cómo es la comunicación?



¿Qué clase de equipos se utiliza para la comunicación?



¿Qué asuntos son los que propician mayor comunicación?



CONTROL

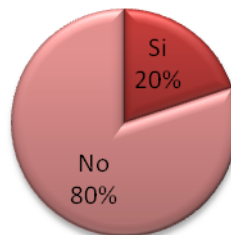
ÁREAS DE APLICACIÓN

SITUACIÓN

Solo una persona tiene conocimiento sobre las gestiones que se realizan en el área de control sin embargo estas no corresponden al Departamento de Control y Conservación Documental. Se lleva un control de los documentos que salen y entran del departamento pero no se tiene un aseguramiento si son atendidos los requerimientos así como no hay acciones específicas para la entrega de toda la correspondencia que llega.

El área que se encarga del control es el órgano interno de control de la SRE, a través de las auditorías, misma que impone a las unidades administrativas los indicadores de gestión y financieros, por lo que el Departamento de Control y Conservación Documental, no tiene ninguna medición del rendimiento actual ya que para tomarlo en cuenta debe ser de conformidad con la normatividad.

¿Existe un área de control?



ELEMENTOS ESPECÍFICOS

COORDINACIÓN

SITUACIÓN

El 80% de los encuestados dice que la coordinación se debe a la división de trabajo sin embargo lo que se percibe además del trabajo burocrático es el manejo de procesos ya que se actúa conforme al proceso general de atender las necesidades de la representaciones en el exterior así como el interior.

¿En qué están basadas las relaciones de coordinación?



RECOMENDACIONES

Determinar si en el Departamento de Control y Conservación Documental se generan procesos claves para el objetivo de la DGPOP a través de la implantación de indicadores de gestión y financieros, comparando los resultados obtenidos con las necesidades atendidas tanto de las representaciones como las unidades administrativas.

SERVICIOS GENERALES

RECEPCIÓN, CONTROL Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA Y CORREOS ELECTRÓNICOS

SITUACIÓN

Todos los encuestados coinciden en que se ha tramitado ocasionalmente correspondencia o correos electrónicos que no son competencia de la DGPOP, por lo que la mayoría de las veces la correspondencia que llega al Departamento de Control y Conservación Documental, no es entregada el mismo día, no se tiene un parámetro como ya se dijo en la sección de control y coordinación para determinar si esto afecta en el cumplimiento de los objetivos de la DGPOP.

Los encuestados indican que se realizan los registros de la correspondencia y correos electrónicos enviados y recibidos y esto se lleva a cabo diario sin embargo revisando los registros nos percatamos que se entrega un día después, por lo que no se tiene un control preciso de si son atendidas todas las demandas.

RECOMENDACIONES

Determinar tiempo para analizar los documentos recibidos así como determinar una hora del día para hacer cierre de recepción y llevar un control de las demandas atendidas.

ANÁLISIS GLOBAL

En la planeación de la auditoría se determinaron los factores a evaluar dándoles una ponderación al proceso administrativo y elementos específicos que ayuda a llevar a cabo el proceso administrativo.

De acuerdo con el equipo auditor, la gestión administrativa de la empresa debería orientarse a 30% planear, 35% organizar, 15% dirigir y 20 % a controlar, sin embargo los resultados de esta auditoría no coinciden con esa estimación. Los resultados reales son 11.2 % para planear, 19.3% para organizar, 7.4 % para dirigir y 2.7% para controlar.

En función de la puntuación obtenida, la planeación, con 11. 2 %, se desempeña casi a 37 % de su capacidad.

En función de la puntuación obtenida, la organización, con 19.3 %, se desempeña a un 55% de su capacidad.

En función de la puntuación obtenida, la dirección, con 7.4 %, se desempeña a un 49% de su capacidad.

En función de la puntuación obtenida, el control, con 2.7 %, se desempeña a un 14% de su capacidad.

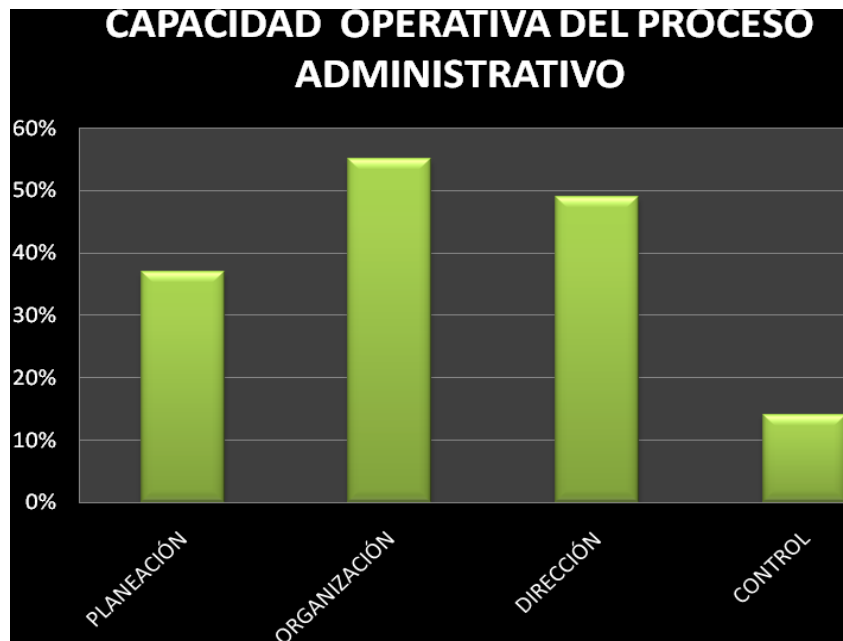
En relación a los elementos específicos, el equipo determino, que la coordinación y los servicios generales tenían que operar a un 50%, sin embargo los resultados al momento de aplicar la evaluación fueron los siguientes: coordinación opera en un 10% y servicios generales en 33.5%.

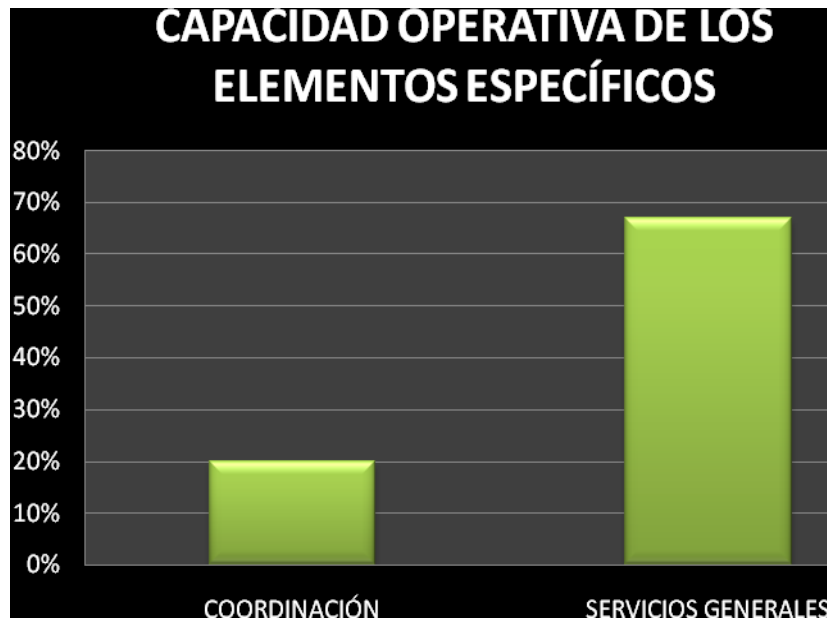
En función de la puntuación obtenida, la coordinación, con 10 %, se desempeña casi a 20 % de su capacidad.

En función de la puntuación obtenida, los servicios generales, con 33.5 %, se desempeña a un 67% de su capacidad.

El comportamiento de cada elemento del proceso administrativo así como de los elementos específicos ya fueron explicados en el análisis parcial por lo tanto fue omitido en esta parte.

Ejemplificando los resultados mostramos las siguientes gráficas:





En la gráfica 1 observamos que solo un factor opera más del 50% y en la gráfica 2 de igual manera solo 1 factor opera más del 60%, por lo que es un indicador grave ya que se están descuidando la planeación, dirección y control así como la coordinación.

De acuerdo con la escala de Likert que determinamos en la etapa de instrumentación, la empresa obtuvo un total de: 841 puntos que están conformados por el proceso administrativo y elementos específicos evaluados, lo que da un 42.05% global en el manejo administrativo, quedando la empresa en un regular desempeño.

Podemos concluir que en gran medida afecta la falta de coordinación y comunicación que se genera entorno de la DGPOP por diversas unidades administrativas, que autorizan los manuales de organización asimismo de que no se le da una importancia a este como factor estratégico.

ANEXOS

SECCIÓN 1

CUESTIONARIO 1

Aplicación: CAPTURISTA 1

Instrucciones: Marque con una X la respuesta correspondiente a la pregunta.

Planeación

1. ¿En quién recae la responsabilidad de la planeación de las actividades a desarrollar en el Departamento de Control y Conservación Documental? Puede elegir más de una opción.

a) Subdirectora de control Documental

b) Jefa del departamento de control y conservación documental

- c) No sabe
- d) Otro ¿quién? _____

2. ¿Existen planes de capacitación en el departamento? ¿con que periodicidad?

- a) Si
- b) No

- a) 1 vez al mes
- b) cada 6 meses
- c) cada año
- d) más de 2 años
- e) Nunca
- f) Otro ¿Cuál? _____

**3. ¿Conoce el contenido de los siguientes elementos? : (Señale los que conozca).
Puede elegir más de una opción.**

- a) Visión
- b) Misión
- c) Objetivos
- d) Política
- e) Manual de Procedimientos
- f) Ninguno
- g) Otro ¿Cuál? _____

Visión

4. ¿Conoce la visión de la SRE?

- a) Si
- b) NO

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 7

5. ¿La visión de la organización constituye una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas personales?

- a) Si
- b) No

6. ¿Cómo se le dio a conocer la visión? Puede elegir más de una opción.

- a) Comunicación Verbal entre el jefe y los empleados
- b) Por medios electrónicos
- c) Por medios escritos (documentos oficiales)
- d) No se transmite por ningún medio.

Misión

7. ¿Conoce la misión de la SRE?

- a) Si **b) No**

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 10

8 ¿Existe una correlación entre el enunciado de la misión y el comportamiento en el Departamento de Control y Conservación Documental?

- a) Si b) No

9. ¿Cómo se le dio a conocer la misión? Puede elegir más de una opción.

- a) Comunicación Verbal entre el jefe y los empleados
b) Por medios electrónicos
c) Por medios escritos (documentos oficiales)
d) No se transmite por ningún medio.

Objetivos

10. ¿Cuáles son las principales limitaciones para cumplir satisfactoriamente los objetivos? Puede elegir más de una opción.

- a) Apoyo
b) Tiempo
c) Materias primas
d) Ninguna

Políticas

11. ¿Conoce las políticas del Departamento de Control y Conservación Documental?

- a) SI **b) NO**

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 18

12. ¿Se cuenta con políticas definidas?

- a) Si b) No

13. ¿En que medida influyen las políticas en las actividades ha realizar?

- a) Mucha
b) Poca
c) Nada

14. ¿Cómo se le dio a conocer las políticas? Puede elegir más de una opción.

- a) Comunicación Verbal entre jefe y los empleados

- b) Por medios electrónicos
- c) Por medios escritos (documentos oficiales)
- d) No se transmite por ningún medio.

15. ¿Cumplen las políticas con el propósito de servir como normas generales de conducta para orientar las acciones?

- a) Si
- b) No

16. ¿Qué acciones se toman cuando no se cumplen las políticas?

- a) Se regaña al personal que cometió el acto
- b) Se descuenta de la nomina a la persona que lo hizo
- c) Se despide
- d) Conversan con el personal que cometió el acto

17. ¿Qué mecanismos se utilizan para dar a conocer nuevas políticas o cambios a las establecidas? Puede elegir más de una opción.

- a) Oficios
- b) Circulares
- c) Oficios-circulares
- d) Memorando
- e) Tableros
- f) Foros
- g) Reuniones
- h) Otros ¿Cuál? _____

Procedimientos

18. ¿Existe un manual de procedimientos en el departamento?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 22

19. ¿Están documentados estos procedimientos?

- a) Si
- b) No

20. ¿Cómo se transmiten los procedimientos a la organización? Puede elegir más de una opción.

- a) Comunicación Verbal entre jefe y los empleados
- b) Por medios electrónicos
- c) Por medios escritos (documentos oficiales)
- No se transmite por ningún medio.

21. ¿Qué estima usted que necesita la organización para mejorar los procedimientos existentes? Puede elegir más de una opción.

- a) Una elaboración adecuada de los procedimientos
- b) Usar un lenguaje mas claro y comprensible
- c) Que se trasmitan de manera adecuada
- d) Otro ¿Qué? _____

Organización

División y distribución de funciones

22. ¿Quién define las funciones que realiza? Puede elegir más de una opción.

- a) Lo determina el subdirector
- b) Lo determina el jefe
- c) Nadie lo determina
- d) Lo determina otra área
- e) Otro ¿Quién? _____

23. ¿Las funciones que realiza son claras para todos?

- a) SI
- b) NO

Recursos Humanos

24. Se ha desarrollado una relación de confianza fundamentada en: Puede elegir más de una opción.

- a) Honestidad de los miembros
- b) Consistencia
- c) Apertura
- d) Respeto

25. ¿Considera que existen actividades en donde se origina la duplicidad?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cree que son suficientes los puestos que existen en su área de trabajo?

- a) SI
- b) NO

Dirección

Comunicación

27. ¿Qué tipo de asuntos son los que propician una mayor comunicación? Puede elegir más de una opción.

- a) Personal(Informales)
- b) Asuntos de la secretaria (Formales)

28. ¿Qué clases de equipos utiliza para comunicarse? Puede elegir más de una opción.

- a) Celular

- b) Fax
- c) Computadora**
- d) Teléfono

29. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

- a) Buena**
- b) Regular
- c) Mala

Grupos y equipo de trabajo

30. ¿Existen conflictos en el Departamento de Control y Conservación Documental?

- a) La mayoría de las veces
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca**

Control

Áreas de aplicación

31. ¿Existe un equipo o área de trabajo encargada en forma exclusiva del diseño, preparación, implementación y actualización de controles en el Departamento de Control y Conservación Documental?

- a) Si
- b) No**

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 33

Proceso

32. ¿Qué elementos básicos contempla el proceso de control? Puede elegir más de una opción.

- a) Medición del rendimiento actual
- b) Comparación del desempeño actual con el estándar
- c) Toma de acciones para corregir desviaciones o estándares inadecuados.

Elementos específicos

Coordinación

33. ¿En que están basadas las relaciones de coordinación? Puede elegir más de una opción.

- a) La división de trabajo**
- b) El manejo de procesos
- c) El flujo de la información

- d) Las necesidades de operación
- e) Los canales de comunicación
- f) Otro ¿Cuál? _____

Servicios generales

Recepción, control y envío de correspondencia

34. ¿Con que frecuencia se ha tramitado correspondencia que no sean competencia de la DGPOP?

- a) Nunca
- b) Ocasionalmente**
- c) La mayoría de las veces

35. ¿Se lleva un registro de la correspondencia recibida?

- a) SI**
- b) NO

36. ¿Se lleva un registro de la correspondencia enviada?

- a) SI**
- b) NO

37. ¿Con que frecuencia se lleva el registro?

- a) diario**
- b) cada semana
- c) cada quince días
- d) cada mes
- e) otro ¿Cuál? _____

38. ¿Con que frecuencia la correspondencia que llega al Departamento de Control y Conservación Documental se entrega el mismo día a las áreas correspondientes?

- a) siempre**
- b) la mayoría de las veces
- c) nunca

|||||GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!!!!!!!!!!!!!!

CUESTIONARIO 2

Aplicación: CAPTURISTA 2

Instrucciones: Marque con una X la respuesta correspondiente a la pregunta.

Planeación

1. ¿En quién recae la responsabilidad de la planeación de las actividades a desarrollar en el Departamento de Control y Conservación Documental? Puede elegir más de una opción.

- a) Subdirectora de control Documental
- b) Jefa del departamento de control y conservación documental**
- c) No sabe
- d) Otro ¿quién? _____

2. ¿Existen planes de capacitación en el departamento? ¿con que periodicidad?

- a) Si **b) No**
- a) 1 vez al mes
- b) cada 6 meses
- c) cada año
- d) más de 2 años
- e) Nunca
- f) Otro ¿Cuál? _____

3. ¿Conoce el contenido de los siguientes elementos? : (Señale los que conozca). Puede elegir más de una opción.

- a) Visión**
- b) Misión**
- c) Objetivos**
- d) Política**
- e) Manual de Procedimientos**
- f) Ninguno
- g) Otro ¿Cuál? _____

Visión

4. ¿Conoce la visión de la SRE?

- a) SI** b) NO

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 7

12. ¿Se cuenta con políticas definidas?

- a) **Si** b) No

13. ¿En que medida influyen las políticas en las actividades ha realizar?

- a) Mucha
b) **Poca**
c) Nada

14. ¿Cómo se le dio a conocer las políticas? Puede elegir más de una opción.

- a) Comunicación Verbal entre jefe y los empleados
b) **Por medios electrónicos**
c) Por medios escritos (documentos oficiales)
d) No se transmite por ningún medio.

15. ¿Cumplen las políticas con el propósito de servir como normas generales de conducta para orientar las acciones?

- a) **Si** b) No

16. ¿Qué acciones se toman cuando no se cumplen las políticas?

- a) **Se regaña al personal que cometió el acto**
b) Se descuenta de la nomina a la persona que lo hizo
c) Se despide
d) Conversan con el personal que cometió el acto

17. ¿Qué mecanismos se utilizan para dar a conocer nuevas políticas o cambios a las establecidas? Puede elegir más de una opción.

- a) Oficios
b) Circulares
c) Oficios-circulares
d) Memorando
e) Tableros
f) Foros
g) Reuniones
h) **Otros ¿Cuál?**

Procedimientos

18. ¿Existe un manual de procedimientos en el departamento?

- a) **Si** b) No

Si su respuesta fue Si pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 22

19. ¿Están documentados estos procedimientos?

- a) **Si** b) No

20. ¿Cómo se transmiten los procedimientos a la organización? Puede elegir más de una opción.

- a) Comunicación Verbal entre jefe y los empleados
- b) Por medios electrónicos
- c) Por medios escritos (documentos oficiales)

No se transmite por ningún medio.

21. ¿Qué estima usted que necesita la organización para mejorar los procedimientos existentes? Puede elegir más de una opción.

- a) Una elaboración adecuada de los procedimientos
- b) Usar un lenguaje mas claro y comprensible
- c) **Que se trasmitan de manera adecuada**
- d) Otro ¿Qué? _____

Organización

División y distribución de funciones

22. ¿Quién define las funciones que realiza? Puede elegir más de una opción.

- a) Lo determina el subdirector
- b) **Lo determina el jefe**
- c) Nadie lo determina
- d) Lo determina otra área
- e) Otro ¿Quién? _____

23. ¿Las funciones que realiza son claras para todos?

- a) **SI**
- b) NO

Recursos Humanos

24. Se ha desarrollado una relación de confianza fundamentada en: Puede elegir más de una opción.

- a) **Honestidad de los miembros**
- b) Consistencia
- c) Apertura
- d) **Respeto**

25. ¿Considera que existen actividades en donde se origina la duplicidad?

- a) **SI**
- b) NO

26. ¿Cree que son suficientes los puestos que existen en su área de trabajo?

- a) **SI**
- b) NO

Dirección

Comunicación

27. ¿Qué tipo de asuntos son los que propician una mayor comunicación? Puede elegir más de una opción.

- a) Personal(Informales)
- b) Asuntos de la secretaria (Formales)**

28. ¿Qué clases de equipos utiliza para comunicarse? Puede elegir más de una opción.

- a) Celular
- b) Fax
- c) Computadora**
- d) Teléfono

29. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

- a) Buena**
- b) Regular
- c) Mala

Grupos y equipo de trabajo

30. ¿Existen conflictos en el Departamento de Control y Conservación Documental?

- a) La mayoría de las veces
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca**

Control

Áreas de aplicación

31. ¿Existe un equipo o área de trabajo encargada en forma exclusiva del diseño, preparación, implementación y actualización de controles en el Departamento de Control y Conservación Documental?

- a) Si
- b) No**

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 33

Proceso

32. ¿Qué elementos básicos contempla el proceso de control? Puede elegir más de una opción.

- a) Medición del rendimiento actual
- b) Comparación del desempeño actual con el estándar

- c) Toma de acciones para corregir desviaciones o estándares inadecuados.

Elementos específicos

Coordinación

33. ¿En que están basadas las relaciones de coordinación? Puede elegir más de una opción.

- a) La división de trabajo
- b) El manejo de procesos
- c) El flujo de la información
- d) Las necesidades de operación
- e) Los canales de comunicación
- f) Otro ¿Cuál? _____

Servicios generales

Recepción, control y envío de correspondencia

34. ¿Con que frecuencia se ha tramitado correspondencia que no sean competencia de la DGPOP?

- a) Nunca
- b) Ocasionalmente
- c) La mayoría de las veces

35. ¿Se lleva un registro de la correspondencia recibida?

- a) SI
- b) NO

36. ¿Se lleva un registro de la correspondencia enviada?

- a) SI
- b) NO

37. ¿Con que frecuencia se lleva el registro?

- a) diario
- b) cada semana
- c) cada quince días
- d) cada mes
- e) otro ¿Cuál? _____

38. ¿Con que frecuencia la correspondencia que llega al Departamento de Control y Conservación Documental se entrega el mismo día a las áreas correspondientes?

- a) siempre
- b) la mayoría de las veces
- c) nunca

!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

CUESTIONARIO 3

Aplicación: ENCARGADA DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA

Instrucciones: Marque con una X la respuesta correspondiente a la pregunta.

Planeación

1. ¿En quién recae la responsabilidad de la planeación de las actividades a desarrollar en el Departamento de Control y Conservación Documental? Puede elegir más de una opción.

- a) Subdirectora de control Documental
- ☒ b) Jefa del departamento de control y conservación documental
- c) No sabe
- d) Otro ¿quién? _____

2. ¿Existen planes de capacitación en el departamento? ¿con que periodicidad?

- ☒ a) Si
- b) No
- a) 1 vez al mes
- ☒ b) cada 6 meses
- c) cada año
- d) más de 2 años
- e) Nunca
- f) Otro ¿Cuál? _____

3. ¿Conoce el contenido de los siguientes elementos? : (Señale los que conozca). Puede elegir más de una opción.

- ☒ h) Visión
- ☒ i) Misión
- ☒ j) Objetivos
- k) Política
- ☒ l) Manual de Procedimientos
- m) Ninguno
- n) Otro ¿Cuál? _____

Visión

4. ¿Conoce la visión de la SRE?

- ☒ a) SI
- b) NO

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 7

5. ¿La visión de la organización constituye una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas personales?

- a) **Si** b) No

6. ¿Cómo se le dio a conocer la visión? Puede elegir más de una opción.

- a) Comunicación Verbal entre el jefe y los empleados
b) Por medios electrónicos
c) **Por medios escritos (documentos oficiales)**
d) No se transmite por ningún medio.

Misión

7. ¿Conoce la misión de la SRE?

- a) **Si** b) No

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 10

8 ¿Existe una correlación entre el enunciado de la misión y el comportamiento en el Departamento de Control y Conservación Documental?

- a) **Si** b) No

9. ¿Cómo se le dio a conocer la misión? Puede elegir más de una opción.

- a) Comunicación Verbal entre el jefe y los empleados
b) Por medios electrónicos
c) **Por medios escritos (documentos oficiales)**
d) No se transmite por ningún medio.

Objetivos

10. ¿Cuáles son las principales limitaciones para cumplir satisfactoriamente los objetivos? Puede elegir más de una opción.

- a) **Apoyo**
b) Tiempo
c) Materias primas
d) Ninguna

Políticas

11. ¿Conoce las políticas del Departamento de Control y Conservación Documental?

- a) SI b) **NO**

19. ¿Están documentados estos procedimientos?

a) Sí

b) No

20. ¿Cómo se transmiten los procedimientos a la organización? Puede elegir más de una opción.

a) Comunicación Verbal entre jefe y los empleados

b) Por medios electrónicos

c) Por medios escritos (documentos oficiales)

No se transmite por ningún medio.

21. ¿Qué estima usted que necesita la organización para mejorar los procedimientos existentes? Puede elegir más de una opción.

a) Una elaboración adecuada de los procedimientos

b) Usar un lenguaje mas claro y comprensible

c) Que se trasmitan de manera adecuada

d) Otro ¿Qué? _____

Organización

División y distribución de funciones

22. ¿Quién define las funciones que realiza? Puede elegir más de una opción.

a) Lo determina el subdirector

b) Lo determina el jefe

c) Nadie lo determina

d) Lo determina otra área

e) Otro ¿Quién? _____

23. ¿Las funciones que realiza son claras para todos?

a) SI

b) NO

Recursos Humanos

24. Se ha desarrollado una relación de confianza fundamentada en: Puede elegir más de una opción.

a) Honestidad de los miembros

b) Consistencia

c) Apertura

d) Respeto

25. ¿Considera que existen actividades en donde se origina la duplicidad?

a) SI

b) NO

26. ¿Cree que son suficientes los puestos que existen en su área de trabajo?

a) SI

b) NO

Dirección

Comunicación

27. ¿Qué tipo de asuntos son los que propician una mayor comunicación? Puede elegir más de una opción.

- a) Personal(Informales)**
- b) Asuntos de la secretaria (Formales)

28. ¿Qué clases de equipos utiliza para comunicarse? Puede elegir más de una opción.

- a) Celular
- b) Fax
- c) Computadora
- d) Teléfono**

29. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

- a) Buena
- b) Regular**
- c) Mala

Grupos y equipo de trabajo

30. ¿Existen conflictos en el Departamento de Control y Conservación Documental?

- a) La mayoría de las veces
- b) Ocasionalmente**
- c) Nunca

Control

Áreas de aplicación

31. ¿Existe un equipo o área de trabajo encargada en forma exclusiva del diseño, preparación, implementación y actualización de controles en el Departamento de Control y Conservación Documental?

- a) Si
- b) No**

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 33

Proceso

32. ¿Qué elementos básicos contempla el proceso de control? Puede elegir más de una opción.

- d) Medición del rendimiento actual
- e) Comparación del desempeño actual con el estándar
- f) Toma de acciones para corregir desviaciones o estándares inadecuados.

Elementos específicos

Coordinación

33. ¿En que están basadas las relaciones de coordinación? Puede elegir más de una opción.

- a) La división de trabajo
- b) El manejo de procesos
- c) El flujo de la información**
- d) Las necesidades de operación
- e) Los canales de comunicación
- f) Otro ¿Cuál? _____

Servicios generales

Recepción, control y envío de correspondencia

34. ¿Con que frecuencia se ha tramitado correspondencia que no sean competencia de la DGPOP?

- a) Nunca
- b) Ocasionalmente**
- c) La mayoría de las veces

35. ¿Se lleva un registro de la correspondencia recibida?

- a) SI**
- b) NO

36. ¿Se lleva un registro de la correspondencia enviada?

- a) SI**
- b) NO

37. ¿Con que frecuencia se lleva el registro?

- a) diario**
- b) cada semana
- c) cada quince días
- d) cada mes
- e) otro ¿Cuál? _____

38. ¿Con que frecuencia la correspondencia que llega al Departamento de Control y Conservación Documental se entrega el mismo día a las áreas correspondientes?

- a) siempre
- b) la mayoría de las veces**

c) nunca

!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

CUESTIONARIO 4

Aplicación: ENCARGADO DE RECEPCIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS

Instrucciones: Marque con una X la respuesta correspondiente a la pregunta.

Planeación

1. ¿En quién recae la responsabilidad de la planeación de las actividades a desarrollar en el Departamento de Control y Conservación Documental? Puede elegir más de una opción.

a) Subdirectora de control Documental

b) Jefa del departamento de control y conservación documental

c) No sabe

d) Otro ¿quién? _____

2. ¿Existen planes de capacitación en el departamento? ¿con que periodicidad?

a) Si

b) No

a) 1 vez al mes

b) cada 6 meses

c) cada año

d) más de 2 años

e) Nunca

f) Otro ¿Cuál? _____

3. ¿Conoce el contenido de los siguientes elementos? : (Señale los que conozca).

Puede elegir más de una opción.

a) Visión

b) Misión

c) Objetivos

d) Política

e) Manual de Procedimientos

f) Ninguno

g) Otro ¿Cuál? _____

Visión

4. ¿Conoce la visión de la SRE?

a) SI

b) NO

a) Si

b) **NO**

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 18

12. ¿Se cuenta con políticas definidas?

a) Si

b) No

13. ¿En que medida influyen las políticas en las actividades ha realizar?

a) Mucha

b) Poca

c) Nada

14. ¿Cómo se le dio a conocer las políticas? Puede elegir más de una opción.

a) Comunicación Verbal entre jefe y los empleados

b) Por medios electrónicos

c) Por medios escritos (documentos oficiales)

d) No se transmite por ningún medio.

15. ¿Cumplen las políticas con el propósito de servir como normas generales de conducta para orientar las acciones?

a) Si

b) No

16. ¿Qué acciones se toman cuando no se cumplen las políticas?

a) Se regaña al personal que cometió el acto

b) Se descuenta de la nomina a la persona que lo hizo

c) Se despide

d) Conversan con el personal que cometió el acto

17. ¿Qué mecanismos se utilizan para dar a conocer nuevas políticas o cambios a las establecidas? Puede elegir más de una opción.

a) Oficios

b) Circulares

c) Oficios-circulares

d) Memorando

e) Tableros

f) Foros

g) Reuniones

h) Otros ¿Cuál? _____

Procedimientos

18. ¿Existe un manual de procedimientos en el departamento?

a) Si

b) No

a) SI

b) NO

26. ¿Cree que son suficientes los puestos que existen en su área de trabajo?

a) SI

b) NO

Dirección

Comunicación

27. ¿Qué tipo de asuntos son los que propician una mayor comunicación? Puede elegir más de una opción.

a) Personal(Informales)

b) Asuntos de la secretaria (Formales)

28. ¿Qué clases de equipos utiliza para comunicarse? Puede elegir más de una opción.

a) Celular

b) Fax

c) Computadora

d) Teléfono

29. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

a) Buena

b) Regular

c) Mala

Grupos y equipo de trabajo

30. ¿Existen conflictos en el Departamento de Control y Conservación Documental?

a) La mayoría de las veces

b) Ocasionalmente

c) Nunca

Control

Áreas de aplicación

31. ¿Existe un equipo o área de trabajo encargada en forma exclusiva del diseño, preparación, implementación y actualización de controles en el Departamento de Control y Conservación Documental?

a) Si

b) No

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 33

Proceso

32. ¿Qué elementos básicos contempla el proceso de control? Puede elegir más de una opción.

- a) Medición del rendimiento actual
- b) Comparación del desempeño actual con el estándar
- c) Toma de acciones para corregir desviaciones o estándares inadecuados.

Elementos específicos

Coordinación

33. ¿En que están basadas las relaciones de coordinación? Puede elegir más de una opción.

- a) La división de trabajo
- b) El manejo de procesos
- c) El flujo de la información
- d) Las necesidades de operación
- e) Los canales de comunicación
- f) Otro ¿Cuál? _____

Servicios generales

Recepción, control y envío de correos electrónicos

34. ¿Se cuenta con soporte (Cd, disco 3/2, archivo electrónico) de los correos electrónicos enviados y recibidos?

- a) SI
- b) NO

35. ¿Con que frecuencia se ha tramitado correos electrónicos que no sean competencia de la DGPOP?

- a) Nunca
- b) Ocasionalmente
- c) La mayoría de las veces

36. ¿Se lleva un registro de los correos electrónicos recibidos?

- a) SI
- b) NO

37. ¿Se lleva un registro de los correos electrónicos enviados?

- a) SI
- b) NO

38. ¿Con que frecuencia se lleva el registro?

- a) diario
- b) cada semana
- c) cada quince días
- d) cada mes
- e) otro ¿Cuál? _____

!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

CUESTIONARIO

Aplicación: ENCARGADA DE RECEPCIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS

Instrucciones: Marque con una X la respuesta correspondiente a la pregunta.

Planeación

1. ¿En quién recae la responsabilidad de la planeación de las actividades a desarrollar en el Departamento de Control y Conservación Documental? Puede elegir más de una opción.

- a) Subdirectora de control Documental
- b) Jefa del departamento de control y conservación documental
- c) No sabe
- d) Otro ¿quién? _____

2. ¿Existen planes de capacitación en el departamento? ¿con que periodicidad?

- a) Sí
- b) No

- a) 1 vez al mes
- b) cada 6 meses
- c) cada año
- d) más de 2 años
- e) Nunca
- f) Otro ¿Cuál? _____

3. ¿Conoce el contenido de los siguientes elementos? : (Señale los que conozca). Puede elegir más de una opción.

- a) Visión
- b) Misión
- c) Objetivos
- d) Política
- e) Manual de Procedimientos
- f) Ninguno

g) Otro ¿Cuál? _____

Visión

4. ¿Conoce la visión de la SRE?

a) SI b) NO

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 7

5. ¿La visión de la organización constituye una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas personales?

a) SI b) No

6. ¿Cómo se le dio a conocer la visión? Puede elegir más de una opción.

- a) Comunicación Verbal entre el jefe y los empleados
- b) Por medios electrónicos
- c) Por medios escritos (documentos oficiales)
- d) No se transmite por ningún medio.

Misión

7. ¿Conoce la misión de la SRE?

a) SI b) No

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 10

8 ¿Existe una correlación entre el enunciado de la misión y el comportamiento en el Departamento de Control y Conservación Documental?

a) SI b) No

9. ¿Cómo se le dio a conocer la misión? Puede elegir más de una opción.

- a) Comunicación Verbal entre el jefe y los empleados
- b) Por medios electrónicos
- c) Por medios escritos (documentos oficiales)
- d) No se transmite por ningún medio.

Objetivos

10. ¿Cuáles son las principales limitaciones para cumplir satisfactoriamente los objetivos? Puede elegir más de una opción.

- a) Apoyo
- b) Tiempo

- c) Materias primas
- d) Ninguna

Políticas

11. ¿Conoce las políticas del Departamento de Control y Conservación Documental?

- a) SI**
- b) NO

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 18

12. ¿Se cuenta con políticas definidas?

- a) Si**
- b) No

13. ¿En que medida influyen las políticas en las actividades ha realizar?

- a) Mucha**
- b) Poca
- c) Nada

14. ¿Cómo se le dio a conocer las políticas? Puede elegir más de una opción.

- a) Comunicación Verbal entre jefe y los empleados**
- b) Por medios electrónicos**
- c) Por medios escritos (documentos oficiales)**
- d) No se transmite por ningún medio.

15. ¿Cumplen las políticas con el propósito de servir como normas generales de conducta para orientar las acciones?

- a) Si**
- b) No

16. ¿Qué acciones se toman cuando no se cumplen las políticas?

- a) Se regaña al personal que cometió el acto
- b) Se descuenta de la nomina a la persona que lo hizo
- c) Se despide
- d) Conversan con el personal que cometió el acto**

17. ¿Qué mecanismos se utilizan para dar a conocer nuevas políticas o cambios a las establecidas? Puede elegir más de una opción.

- a) Oficinas**
- b) Circulares**
- c) Oficinas-circulares
- d) Memorando
- e) Tableros
- f) Foros

g) Reuniones

h) Otros ¿Cuál? _____

Procedimientos

18. ¿Existe un manual de procedimientos en el departamento?

a) Si

b) No

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 22

19. ¿Están documentados estos procedimientos?

a) Si

b) No

20. ¿Cómo se transmiten los procedimientos a la organización? Puede elegir más de una opción.

a) Comunicación Verbal entre jefe y los empleados

b) Por medios electrónicos

c) Por medios escritos (documentos oficiales)

No se transmite por ningún medio.

21. ¿Qué estima usted que necesita la organización para mejorar los procedimientos existentes? Puede elegir más de una opción.

a) Una elaboración adecuada de los procedimientos

b) Usar un lenguaje mas claro y comprensible

c) Que se trasmitan de manera adecuada

d) Otro ¿Qué? _____

Organización

División y distribución de funciones

22. ¿Quién define las funciones que realiza? Puede elegir más de una opción.

a) Lo determina el subdirector

b) Lo determina el jefe

c) Nadie lo determina

d) Lo determina otra área

e) Otro ¿Quién? _____

23. ¿Las funciones que realiza son claras para todos?

a) SI

b) NO

Recursos Humanos

24. Se ha desarrollado una relación de confianza fundamentada en: Puede elegir más de una opción.

a) Honestidad de los miembros

b) Consistencia

c) Apertura

d) Respeto

25. ¿Considera que existen actividades en donde se origina la duplicidad?

a) SI

b) NO

26. ¿Cree que son suficientes los puestos que existen en su área de trabajo?

a) SI

b) NO

Dirección

Comunicación

27. ¿Qué tipo de asuntos son los que propician una mayor comunicación? Puede elegir más de una opción.

a) Personal(Informales)

b) Asuntos de la secretaria (Formales)

28. ¿Qué clases de equipos utiliza para comunicarse? Puede elegir más de una opción.

a) Celular

b) Fax

c) Computadora

d) Teléfono

29. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

a) Buena

b) Regular

c) Mala

Grupos y equipo de trabajo

30. ¿Existen conflictos en el Departamento de Control y Conservación Documental?

a) La mayoría de las veces

b) Ocasionalmente

c) Nunca

Control

Áreas de aplicación

31. ¿Existe un equipo o área de trabajo encargada en forma exclusiva del diseño, preparación, implementación y actualización de controles en el Departamento de Control y Conservación Documental?

a) Si

b) No

Si su respuesta fue SI pase a la siguiente pregunta, si su respuesta fue NO pase a la pregunta número 33

Proceso

32. ¿Qué elementos básicos contempla el proceso de control? Puede elegir más de una opción.

a) Medición del rendimiento actual

b) Comparación del desempeño actual con el estándar

c) Toma de acciones para corregir desviaciones o estándares inadecuados.

Elementos específicos

Coordinación

33. ¿En que están basadas las relaciones de coordinación? Puede elegir más de una opción.

a) La división de trabajo

b) El manejo de procesos

c) El flujo de la información

d) Las necesidades de operación

e) Los canales de comunicación

f) Otro ¿Cuál? _____

Servicios generales

Recepción, control y envío de correos electrónicos

34. ¿Se cuenta con soporte (Cd, disco 3/2, archivo electrónico) de los correos electrónicos enviados y recibidos?

a) SI

b) NO

35. ¿Con que frecuencia se ha tramitado correos electrónicos que no sean competencia de la DGPOP?

a) Nunca

b) Ocasionalmente

c) La mayoría de las veces

36. ¿Se lleva un registro de los correos electrónicos recibidos?

a) SI

b) NO

37. ¿Se lleva un registro de los correos electrónicos enviados?

a) SI

b) NO

38. ¿Con que frecuencia se lleva el registro?

a) diario

b) cada semana

c) cada quince días

d) cada mes

e) otro ¿Cuál? _____

SECCIÓN 2

POR SU COOPERACIÓN!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

APLICACIÓN A CAPTURISTA 1

CUESTIONARIO 1			
4.98 PUNTOS PLANEACIÓN Y VISIÓN			
PREGUNTA	RESPUESTA	VALOR	EVALUACIÓN
1	a	0.415	0.415
	b	0.415	
	c	0	
	d	0	
2	a	0.166	0.166
	b	0	
	a	0.83	0.83
	b	0.83	
	c	0.83	
	d	0	
	e	0	
	f	0	
3	a	0.1383	0.1383
	b	0.1383	
	c	0.1383	
	d	0.1383	
	e	0.1383	
	f	0	
	g	0.1383	
4	a	0.83	

	b	0	0
5	a	0.83	
	b	0	
6	a	0.276	
	b	0.276	
	c	0.276	
	d	0	
TOTAL			1.5493

4.98 PUNTOS MISIÓN			
7	a	1.66	0
	b	0	
8	a	1.66	
	b	0	
9	a	0.553	
	b	0.553	
	c	0.553	
	d	0	
TOTAL			0

10 PUNTOS OBJETIVO			
10	a	3.33	0
	b	0	
	c	3.33	
	d	3.33	
TOTAL			0

10 PUNTOS POLÍTICAS			
11	a	1.43	0
	b	0	
12	a	1.43	
	b	0	
13	a	1.43	
	b	0	
	c	0	
14	a	0.48	
	b	0.48	
	c	0.48	

	d	0	
15	a	1.43	
	b	0	
16	a	0	
	b	0	
	c	0	
	d	1.43	
17	a	0.2042	
	b	0.2042	
	c	0.2042	
	d	0.2042	
	e	0.2042	
	f	0.2042	
	g	0.2042	
	h	0	
TOTAL			0

30 PUNTOS PROCEDIMIENTOS			
18	a	7.5	0
	b	0	
19	a	7.5	
	b	0	
20	a	2.5	
	b	2.5	
	c	2.5	
	d	0	
21	a	1.875	
	b	1.875	
	c	1.875	
	d	1.875	
TOTAL			0

50 PUNTOS DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES			
22	a	6.25	6.25
	b	6.25	
	c	0	
	d	6.25	
	e	6.25	

23	a	25	25
	b	0	
TOTAL			31.25

19.99 PUNTOS RECURSOS HUMANOS			
24	a	1.665	1.665
	b	1.665	
	c	1.665	
	d	1.665	
25	a	0	0
	b	6.66	
26	a	6.66	0
	b	0	
TOTAL			1.665

15 PUNTOS COMUNICACIÓN			
27	a	2.5	2.5
	b	2.5	
28	a	1.25	1.25
	b	1.25	
	c	1.25	
	d	1.25	
29	a	3	3
	b	2	
	c	0	
TOTAL			6.75

15 PUNTOS GRUPOS Y EQUIPO DE TRABAJO			
30	a	0	10
	b	5	
	c	10	
TOTAL			10

20 ÁREAS DE APLICACIÓN			
31	a	20	0
	b	0	
TOTAL			0

20 PUNTOS PROCESO			
32	a	6.67	
	b	6.67	
	c	6.67	
TOTAL			0

100 PUNTOS COORDINACIÓN			
33	a	20	20
	b	20	
	c	20	
	d	20	
	e	20	
TOTAL			20

83.3 PUNTOS RECEPCIÓN, CONTROL Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA			
34	a	10	6.66
	b	6.66	
	c	0	
35	a	16.66	16.66
	b		
36	a	16.66	16.66
	b		
37	a	6	6
	b	5	
	c	3	
	d	2.66	
	e	0	
38	a	10	10
	b	6.66	
	c	0	
TOTAL			55.98

TOTAL DE PUNTOS	127.1943
PROCESO ADMINISTRATIVO	51.2143
ELEMENTOS ESPECÍFICOS	75.98

APLICACIÓN A CAPTURISTA 2

CUESTIONARIO 2			
4.98 PUNTOS PLANEACIÓN Y VISIÓN			
PREGUNTA	RESPUESTA	VALOR	EVALUACIÓN
1	a	0.415	0.415
	b	0.415	
	c	0	
	d	0	
2	a	0.166	0
	b	0	
	a	0.83	
	b	0.83	
	c	0.83	
	d	0	
	e	0	
	f	0	
3	a	0.1383	0.1383
	b	0.1383	0.1383
	c	0.1383	0.1383
	d	0.1383	0.1383
	e	0.1383	0.1383
	f	0	
	g	0.1383	
4	a	0.83	0.83
	b	0	
5	a	0.83	0.83
	b	0	
6	a	0.276	0.276
	b	0.276	
	c	0.276	
	d	0	
TOTAL			3.0425

4.98 PUNTOS MISIÓN			
7	a	1.66	1.66
	b	0	
8	a	1.66	1.66
	b	0	

9	a	0.553	0.553
	b	0.553	
	c	0.553	
	d	0	
TOTAL			3.873

10 PUNTOS OBJETIVO			
10	a	3.33	3.33
	b	0	
	c	3.33	
	d	3.33	
TOTAL			3.33

10 PUNTOS POLÍTICAS			
11	a	1.43	1.43
	b	0	
12	a	1.43	1.43
	b	0	
13	a	1.43	0
	b	0	
	c	0	
14	a	0.48	0.48
	b	0.48	
	c	0.48	
	d	0	
15	a	1.43	1.43
	b	0	
16	a	0	0
	b	0	
	c	0	
	d	1.43	
17	a	0.2042	
	b	0.2042	
	c	0.2042	
	d	0.2042	
	e	0.2042	
	f	0.2042	
	g	0.2042	

	h	0	0
TOTAL			4.77

30 PUNTOS PROCEDIMIENTOS			
18	a	7.5	7.5
	b	0	
19	a	7.5	7.5
	b	0	
20	a	2.5	0
	b	2.5	
	c	2.5	
	d	0	
21	a	1.875	1.875
	b	1.875	
	c	1.875	
	d	1.875	
TOTAL			16.875

50 PUNTOS DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES			
22	a	6.25	6.25
	b	6.25	
	c	0	
	d	6.25	
	e	6.25	
23	a	25	25
	b	0	
TOTAL			31.25

19.99 PUNTOS RECURSOS HUMANOS			
24	a	1.665	1.665
	b	1.665	
	c	1.665	
	d	1.665	
25	a	0	0
	b	6.66	
26	a	6.66	6.66
	b		
TOTAL			9.99

15 PUNTOS COMUNICACIÓN			
27	a	2.5	2.5
	b	2.5	
28	a	1.25	1.25
	b	1.25	
	c	1.25	
	d	1.25	
29	a	3	3
	b	2	
	c	0	
TOTAL			6.75

15 PUNTOS GRUPOS Y EQUIPO DE TRABAJO			
30	a	0	10
	b	5	
	c	10	
TOTAL			10

20 ÁREAS DE APLICACIÓN			
31	a	20	0
	b	0	
TOTAL			0

20 PUNTOS PROCESO			
32	a	6.67	
	b	6.67	
	c	6.67	
TOTAL			0

100 PUNTOS COORDINACIÓN			
33	a	20	20
	b	20	
	c	20	
	d	20	
	e	20	
TOTAL			20

83.3 PUNTOS RECEPCIÓN, CONTROL Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA			
34	a	10	6.66
	b	6.66	
	c	0	
35	a	16.66	0
	b		
36	a	16.66	16.66
	b		
37	a	6	6
	b	5	
	c	3	
	d	2.66	
	e	0	
38	a	10	6.66
	b	6.66	
	c	0	
TOTAL			35.98

TOTAL DE PUNTOS	145.8605
PROCESO ADMINISTRATIVO	89.8805
ELEMENTOS ESPECÍFICOS	55.98

APLICACIÓN A ENCARGADA DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA

CUESTIONARIO 3			
4.98 PUNTOS PLANEACIÓN Y VISIÓN			
PREGUNTA	RESPUESTA	VALOR	EVALUACIÓN
1	a	0.415	0.415
	b	0.415	
	c	0	
	d	0	
2	a	0.166	0.166
	b	0	
	a	0.83	0.83
	b	0.83	
	c	0.83	
	d	0	

	e	0	
	f	0	
3	a	0.1383	0.1383
	b	0.1383	0.1383
	c	0.1383	0.1383
	d	0.1383	
	e	0.1383	0.1383
	f	0	
	g	0.1383	
4	a	0.83	0.83
	b	0	
5	a	0.83	0.83
	b	0	
6	a	0.276	
	b	0.276	
	c	0.276	0.276
	d	0	
TOTAL			3.9002

4.98 PUNTOS MISIÓN			
7	a	1.66	1.66
	b	0	
8	a	1.66	1.66
	b	0	
9	a	0.553	
	b	0.553	
	c	0.553	0.553
	d	0	
TOTAL			3.873

10 PUNTOS OBJETIVO			
10	a	3.33	3.33
	b	0	
	c	3.33	
	d	3.33	
TOTAL			3.33

10 PUNTOS POLÍTICAS			
---------------------	--	--	--

11	a	1.43	0
	b	0	
12	a	1.43	
	b	0	
13	a	1.43	
	b	0	
	c	0	
14	a	0.48	
	b	0.48	
	c	0.48	
	d	0	
15	a	1.43	
	b	0	
16	a	0	
	b	0	
	c	0	
	d	1.43	
17	a	0.2042	
	b	0.2042	
	c	0.2042	
	d	0.2042	
	e	0.2042	
	f	0.2042	
	g	0.2042	
	h	0	
TOTAL			0

30 PUNTOS PROCEDIMIENTOS			
18	a	7.5	7.5
	b	0	
19	a	7.5	7.5
	b	0	
20	a	2.5	0
	b	2.5	
	c	2.5	
	d	0	
21	a	1.875	
	b	1.875	

	c	1.875	1.875
	d	1.875	
TOTAL			16.875

50 PUNTOS DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES			
22	a	6.25	6.25
	b	6.25	6.25
	c	0	
	d	6.25	
	e	6.25	
23	a	25	25
	b	0	
TOTAL			37.5

19.99 PUNTOS RECURSOS HUMANOS			
24	a	1.665	
	b	1.665	1.665
	c	1.665	
	d	1.665	
25	a	0	0
	b	6.66	
26	a	6.66	
	b	0	0
TOTAL			1.665

15 PUNTOS COMUNICACIÓN			
27	a	2.5	2.5
	b	2.5	
28	a	1.25	
	b	1.25	
	c	1.25	
	d	1.25	1.25
29	a	3	
	b	2	2
	c	0	
TOTAL			5.75

15 PUNTOS GRUPOS Y EQUIPO DE TRABAJO

30	a	0	5
	b	5	
	c	10	
TOTAL			5

20 ÁREAS DE APLICACIÓN			
31	a	20	0
	b	0	
TOTAL			0

20 PUNTOS PROCESO			
32	a	6.67	
	b	6.67	
	c	6.67	
TOTAL			0

100 PUNTOS COORDINACIÓN			
33	a	20	20
	b	20	
	c	20	
	d	20	
	e	20	
TOTAL			20

83.3 PUNTOS RECEPCIÓN, CONTROL Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA			
34	a	10	6.66
	b	6.66	
	c	0	
35	a	16.66	16.66
	b		
36	a	16.66	16.66
	b		
37	a	6	6
	b	5	
	c	3	
	d	2.66	
	e	0	

38	a	10	6.66
	b	6.66	
	c	0	
TOTAL			52.64

TOTAL DE PUNTOS	150.5332
PROCESO ADMINISTRATIVO	77.8932
ELEMENTOS ESPECÍFICOS	72.64

**APLICACIÓN A ENCARGADO DE RECEPCIÓN DE CORREOS
ELECTRÓNICOS**

CUESTIONARIO 4			
4.98 PUNTOS PLANEACIÓN Y VISIÓN			
PREGUNTA	RESPUESTA	VALOR	EVALUACIÓN
1	a	0.415	0.415
	b	0.415	
	c	0	
	d	0	
2	a	0.166	0.166
	b	0	
	a	0.83	0.83
	b	0.83	
	c	0.83	
	d	0	
	e	0	
	f	0	
3	a	0.1383	0.1383
	b	0.1383	0.1383
	c	0.1383	0.1383
	d	0.1383	
	e	0.1383	
	f	0	
	g	0.1383	
4	a	0.83	0.83
	b	0	
5	a	0.83	0.83
	b	0	
6	a	0.276	

	b	0.276	0.276
	c	0.276	
	d	0	
TOTAL			3.7619

4.98 PUNTOS MISIÓN			
7	a	1.66	1.66
	b	0	
8	a	1.66	1.66
	b	0	
9	a	0.553	0.553
	b	0.553	
	c	0.553	
	d	0	
TOTAL			3.873

10 PUNTOS OBJETIVO			
10	a	3.33	3.33
	b	0	
	c	3.33	
	d	3.33	
TOTAL			3.33

10 PUNTOS POLÍTICAS			
11	a	1.43	0
	b	0	
12	a	1.43	
	b	0	
13	a	1.43	
	b	0	
	c	0	
14	a	0.48	
	b	0.48	
	c	0.48	
	d	0	
15	a	1.43	
	b	0	
16	a	0	

17	b	0	
	c	0	
	d	1.43	
	a	0.2042	
	b	0.2042	
	c	0.2042	
	d	0.2042	
	e	0.2042	
	f	0.2042	
	g	0.2042	
	h	0	
TOTAL			0

30 PUNTOS PROCEDIMIENTOS			
18	a	7.5	0
	b	0	
19	a	7.5	
	b	0	
20	a	2.5	
	b	2.5	
	c	2.5	
	d	0	
21	a	1.875	
	b	1.875	
	c	1.875	
	d	1.875	
TOTAL			0

50 PUNTOS DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES			
22	a	6.25	6.25
	b	6.25	
	c	0	
	d	6.25	
	e	6.25	
23	a	25	25
	b	0	
TOTAL			31.25

19.99 PUNTOS RECURSOS HUMANOS			
24	a	1.665	1.665
	b	1.665	
	c	1.665	
	d	1.665	
25	a	0	0
	b	6.66	
26	a	6.66	0
	b	0	
TOTAL			1.665

15 PUNTOS COMUNICACIÓN			
27	a	2.5	2.5
	b	2.5	
28	a	1.25	1.25
	b	1.25	
	c	1.25	
	d	1.25	
29	a	3	3
	b	2	
	c	0	
TOTAL			6.75

15 PUNTOS GRUPOS Y EQUIPO DE TRABAJO			
30	a	0	5
	b	5	
	c	10	
TOTAL			5

20 ÁREAS DE APLICACIÓN			
31	a	20	0
	b	0	
TOTAL			0

20 PUNTOS PROCESO			
32	a	6.67	
	b	6.67	
	c	6.67	

TOTAL	0
-------	---

100 PUNTOS COORDINACIÓN			
33	a	20	20
	b	20	
	c	20	
	d	20	
	e	20	
TOTAL			20

125 PUNTOS RECEPCIÓN, CONTROL Y ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS			
34	a	25	25
	b	0	
35	a	20	5
	b	5	
	c	0	
36	a	25	25
	b	0	
37	a	25	25
	b	0	
38	a	15	15
	b	10	
	c	5	
	d	0	
	e	0	
TOTAL			95

TOTAL DE PUNTOS	170.6299
PROCESO ADMINISTRATIVO	55.6299
ELEMENTOS ESPECÍFICOS	115

APLICACIÓN A ENCARGADA DE RECEPCIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS

CUESTIONARIO 5			
4.98 PUNTOS PLANEACIÓN Y VISIÓN			
PREGUNTA	RESPUESTA	VALOR	EVALUACIÓN

1	a	0.415	0.415
	b	0.415	
	c	0	
	d	0	
2	a	0.166	0.166
	b	0	
	a	0.83	0.83
	b	0.83	
	c	0.83	
	d	0	
	e	0	
	f	0	
3	a	0.1383	0.1383
	b	0.1383	0.1383
	c	0.1383	0.1383
	d	0.1383	0.1383
	e	0.1383	0.1383
	f	0	0.1383
	g	0.1383	
4	a	0.83	0.83
	b	0	
5	a	0.83	0.83
	b	0	
6	a	0.276	0.276
	b	0.276	
	c	0.276	
	d	0	
TOTAL			4.0385

4.98 PUNTOS MISIÓN			
7	a	1.66	1.66
	b	0	
8	a	1.66	1.66
	b	0	
9	a	0.553	0.553
	b	0.553	
	c	0.553	
	d	0	

TOTAL	3.873
-------	-------

10 PUNTOS OBJETIVO			
10	a	3.33	3.33
	b	0	
	c	3.33	
	d	3.33	
TOTAL			3.33

10 PUNTOS POLÍTICAS			
11	a	1.43	1.43
	b	0	
12	a	1.43	1.43
	b	0	
13	a	1.43	1.43
	b	0	
	c	0	
14	a	0.48	0.48
	b	0.48	
	c	0.48	
	d	0	
15	a	1.43	1.43
	b	0	
16	a	0	1.43
	b	0	
	c	0	
	d	1.43	
17	a	0.2042	0.2042
	b	0.2042	
	c	0.2042	
	d	0.2042	
	e	0.2042	
	f	0.2042	
	g	0.2042	
	h	0	
TOTAL			9.2026

30 PUNTOS PROCEDIMIENTOS

18	a	7.5	7.5
	b	0	
19	a	7.5	7.5
	b	0	
20	a	2.5	2.5
	b	2.5	
	c	2.5	
	d	0	
21	a	1.875	1.875
	b	1.875	
	c	1.875	
	d	1.875	
TOTAL			19.375

50 PUNTOS DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES			
22	a	6.25	6.25
	b	6.25	
	c	0	
	d	6.25	
	e	6.25	
23	a	25	25
	b	0	
TOTAL			31.25

19.99 PUNTOS RECURSOS HUMANOS			
24	a	1.665	1.665
	b	1.665	
	c	1.665	
	d	1.665	
25	a	0	6.66
	b	6.66	
26	a	6.66	6.66
	b	0	
TOTAL			14.985

15 PUNTOS COMUNICACIÓN			
27	a	2.5	2.5
	b	2.5	

28	a	1.25	1.25
	b	1.25	
	c	1.25	
	d	1.25	
29	a	3	3
	b	2	
	c	0	
TOTAL			8

15 PUNTOS GRUPOS Y EQUIPO DE TRABAJO			
30	a	0	10
	b	5	
	c	10	
TOTAL			10

20 ÁREAS DE APLICACIÓN			
31	a	20	20
	b	0	
TOTAL			20

20 PUNTOS PROCESO			
32	a	6.67	6.67
	b	6.67	
	c	6.67	
TOTAL			6.67

100 PUNTOS COORDINACIÓN			
33	a	20	20
	b	20	
	c	20	
	d	20	
	e	20	
TOTAL			20

125 PUNTOS RECEPCIÓN, CONTROL Y ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS			
34	a	25	25
	b	0	

35	a	20	5
	b	5	
	c	0	
36	a	25	25
	b	0	
37	a	25	25
	b	0	
38	a	15	15
	b	10	
	c	5	
	d	0	
	e	0	
TOTAL			95

TOTAL DE PUNTOS	245.7241
PROCESO ADMINISTRATIVO	130.7241
ELEMENTOS ESPECÍFICOS	115