

DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO Y PRODUCTIVIDAD



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA LA SUPERVISIÓN DE
OFICINAS REGIONALES DE EMPLEO

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE OFICINAS REGIONALES DE EMPLEO	Edición: PRIMERA
		Fecha: 30 de noviembre de 2019
		Página: 1

Contenido

Introducción.....	2
Glosario.....	3
Objetivo del Manual.....	4
Marco de Actuación	4
Políticas Generales.....	6
Proceso	7
Anexos	11

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE OFICINAS REGIONALES DE EMPLEO	Edición: PRIMERA
		Fecha: 30 de noviembre de 2019
		Página: 2

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como fin, hacer más eficiente la supervisión y diagnóstico de los procesos de atención al público que se siguen en las Oficinas Regionales de Empleo en el Estado de México (ORE), bajo un enfoque sistemático que clasifique óptimamente la información, facilite su seguimiento y la toma de decisiones, para mejorar las distintas operaciones o actividades que se realizan en cada una de ellas.

Su contenido plantea un esquema de clasificación para el control, unificación y reporte de los resultados obtenidos durante el proceso de supervisión; a fin de identificar la actuación en cada unidad y, al mismo tiempo, dar el seguimiento a las observaciones de alto impacto realizadas por las diferentes instancias que auditán y supervisan a estas unidades.

La supervisión, es el conjunto de acciones mediante las cuales se capta, procesa y registra la información necesaria para determinar la situación verdadera de su comportamiento y eficacia, misma que, sometida a un método de análisis, refleja las desviaciones respecto al logro de metas, objetivos y aplicación de la normatividad establecida, permitiendo la definición de acciones correctivas o preventivas correspondientes, a fin de que las actividades realizadas, se apeguen a las planificadas.

La Subdirección de Empleo, será la responsable de capacitar, definir y coordinar a quienes cumplan tareas de supervisión; así como de ofrecer seguimiento a los problemas detectados en cada ORE; orientar la manera de reforzar técnica y operativamente las tareas a su cargo e informar los resultados de las supervisiones.

La supervisión a las Oficinas Regionales de Empleo, sólo podrá ser practicada por instrucciones de la o del titular de la Dirección General de Empleo y Productividad, mediante orden de supervisión y aviso de comisión, que contienen instrucciones precisas de su campo de aplicación.

La orden de comisión es un documento de observancia obligada, para todas aquellas personas que se habilitan para la visita de supervisión. En él, se encontrarán criterios homólogos y sistematizados para obtener, procesar y analizar la información recibida por áreas internas y externas.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE OFICINAS REGIONALES DE EMPLEO	Edición: PRIMERA
		Fecha: 30 de noviembre de 2019
		Página: 3

Por ser un instrumento de consulta frecuente, este Manual deberá ser actualizado cuando exista un cambio estructural, funcional, jurídico, administrativo u operacional en cada proceso que se desarrolle dentro de esta Unidad Administrativa, siendo responsable para llevar a cabo dicha actualización, la Subdirección de Empleo, la cual contará con el apoyo de todas las áreas que conforman la Dirección General de Empleo y Productividad, quienes deberán aportar la información adicional para este propósito.

2. GLOSARIO

Supervisión. - Técnica mediante la cual se capta, procesa y registra la información necesaria para determinar la situación verdadera de una realidad dada, misma que, sometida a un método de análisis, refleja las desviaciones respecto a los estándares, metas y normatividad establecidas, permitiendo definir la aplicación de la acción correctiva correspondiente a fin de que las actividades realizadas, se apeguen a las planificadas.

Supervisor. - Es el servidor público comisionado por el Director o Directora General de Empleo y Productividad para practicar visita de supervisión a cualquiera de las Oficinas Regionales de Empleo.

Director(a). - Titular de la Dirección General de Empleo y Productividad.

Subdirector (a). - Titular de la Subdirección de Empleo.

Oficina Regional de Empleo. - Unidad Administrativa de atención al público, encargada de operar los programas sustantivos y de apoyo al empleo, conforme a la normatividad establecida para ello.

Aviso de Comisión. - Documento por el cual se instruye a un servidor público a realizar la supervisión, con instrucciones precisas de aplicación y acciones distintas a realizar.

Orden de Visita. - Documento por el cual se informa al Titular de la Oficina Regional, que se llevará a cabo la supervisión en las áreas a su cargo e instruye a otorgar las facilidades para su desarrollo.

Acta de Supervisión. - Documento en el que se captura la información derivada de la supervisión.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE OFICINAS REGIONALES DE EMPLEO	Edición: PRIMERA Fecha: 30 de noviembre de 2019 Página: 4
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

3. OBJETIVO DEL MANUAL

Contar con un documento que establezca los lineamientos para efectuar las visitas de supervisión, a fin de obtener una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización de las oficinas, con la finalidad de facilitar su desarrollo y aplicar medidas preventivas y correctivas a las áreas de oportunidad detectadas.

4. MARCO DE ACTUACIÓN

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.

Leyes

- Ley Federal del Trabajo. Diario Oficial de la Federación, 1 de abril de 1970, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 6 de septiembre de 2010, y sus reformas y adiciones.

Reglamentos

- Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 03 de abril de 2017.

Convenios

- Convenio de Coordinación para la ejecución de los programas y actividades del Servicio Nacional de Empleo.

Programas

- Programa de Apoyo al Empleo

Lineamientos

- Lineamientos de Operación de los Subprogramas derivados del Programa de Apoyo al Empleo

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE OFICINAS REGIONALES DE EMPLEO	Edición: PRIMERA Fecha: 30 de noviembre de 2019 Página: 5
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

Manuales

- Manual General de Organización de la Secretaría del Trabajo, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 15 de septiembre de 2017.
- Manual de procedimientos: “Administración de los Recursos del Programa de Apoyo al Empleo”, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de septiembre de 2017.
- Manual de procedimientos: “Coordinación de la Operación del Programa de Apoyo al Empleo”, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de septiembre de 2017.
- Manual de procedimientos del Departamento de Fomento de Organizaciones Productivas para el Trabajo, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de septiembre de 2017.
- Manual de procedimientos del Departamento de Servicios de Vinculación de Empleo, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de septiembre de 2017.
- Manual de procedimientos de la Subdirección de Empleo, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de septiembre de 2017.
- Manual de procedimientos del Departamento de Operación Administrativa de la Coordinación de Programas Federales, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de septiembre de 2017.
- Manual de procedimientos: “Recepción y seguimiento de solicitudes para el otorgamiento de apoyos”, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de septiembre de 2017.
- Manual de procedimientos: “”, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de septiembre de 2017.
- Manual de procedimientos: “”, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de septiembre de 2017.
- Manual de procedimientos: “Atención a solicitudes realizadas a la Dirección General de Empleo y Productividad”, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de septiembre de 2017.
- Manual de procedimientos: “Atención a personas adultas mayores y/o con discapacidad solicitantes de empleo”, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de septiembre de 2017.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE OFICINAS REGIONALES DE EMPLEO	Edición: PRIMERA Fecha: 30 de noviembre de 2019 Página: 6
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

5. POLITICAS GENERALES

- A. El Director o Directora General de Empleo y Productividad, emitirá las órdenes de supervisión a las Oficinas Regionales de Empleo. Esta función, podrá ser delegada, previo acuerdo, a las o los titulares de la Subdirección de Empleo o de la Coordinación de Programas Federales.
- B. La visita de supervisión se deberá practicar directamente en las Oficinas Regionales de Empleo, en días y horas hábiles.
- C. La supervisión deberá comprobar el cumplimiento de las normas, políticas, lineamientos, procedimientos, programas, compromisos e instrucciones emanadas a nivel operativo-técnico, lo que permitirá proporcionar al Director, información sobre el desempeño integral de las oficinas regionales, con el fin de proponer alternativas de solución para los problemas o faltas recurrentes, así como acciones de gestión, control y seguimiento, coadyuvando en la medida de lo posible, a mejorar los niveles de productividad.
- D. Las órdenes de supervisión, deberán llevar la especificación y origen de la supervisión, con el objetivo de detectar los procesos, procedimientos y/o aspectos a supervisar.
- E. El supervisor podrá hacerse llegar de los medios necesarios, así como del personal adecuado a fin de cumplir con el acto de supervisión.
- F. El análisis, seguimiento y solventación de las observaciones, serán coordinadas por la Subdirección de Empleo, quién generará un informe de resultados periódicamente a la o al titular de la Dirección, de manera que éste (a), cuente con información necesaria para la toma de decisiones.
- G. Cualquier documento o información derivado de la aplicación de los procedimientos que se contemplan en el presente Manual, deberán ser concentrados en los archivos físicos o electrónicos de la Subdirección.
- H. Las visitas de supervisión podrán ser practicadas por los servidores públicos designados por la o el titular de la Dirección, pudiendo recaer este encargo en Coordinadores, Jefes de Departamento, Analistas, Consejeros o personal de apoyo.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE OFICINAS REGIONALES DE EMPLEO	Edición: PRIMERA
		Fecha: 30 de noviembre de 2019
		Página: 7

6. PROCESO

6.1 Objetivo del Proceso

Identificar fallas y/o alteraciones en los procesos de los Programas y Subprogramas, planeando y fijando estándares metodológicos en la ejecución de visitas de supervisión, mediante el análisis de los problemas recurrentes, que se suscitan en cada Oficina Regional, a efecto de detectar anomalías, carencias o fallas en el servicio; para establecer acciones preventivas o correctivas según se determine.

6.2 Alcance.

- Dirección General de Empleo y Productividad
- Subdirección de Empleo
- Coordinación de Programas Federales
- Oficinas Regionales de Empleo
- Servidores públicos en funciones de supervisión

6.3 Formatos Requeridos.

- Orden de Supervisión
- Aviso de Comisión
- Acta de supervisión
- Informe de Resultados de Visita de Apoyo
- En su caso, los anexos o evidencias que la instancia supervisora genere.

6.4 Responsabilidades.

ÁREA	RESPONSABILIDAD
Dirección General de Empleo y Productividad	Autorizar las órdenes de supervisión.
Subdirección de Empleo- Subdirección de Productividad- Coordinación de Programas Federales	Programar las visitas a las OREs, formular las órdenes de supervisión y avisos de Comisión y someterlos a autorización del C. Director.
Servidor Público en funciones de Supervisión	Atender la orden de supervisión Integrar el acta de supervisión Entregar reporte detallado de actividades de supervisión, seguimiento o apoyo a la ORE.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE OFICINAS REGIONALES DE EMPLEO

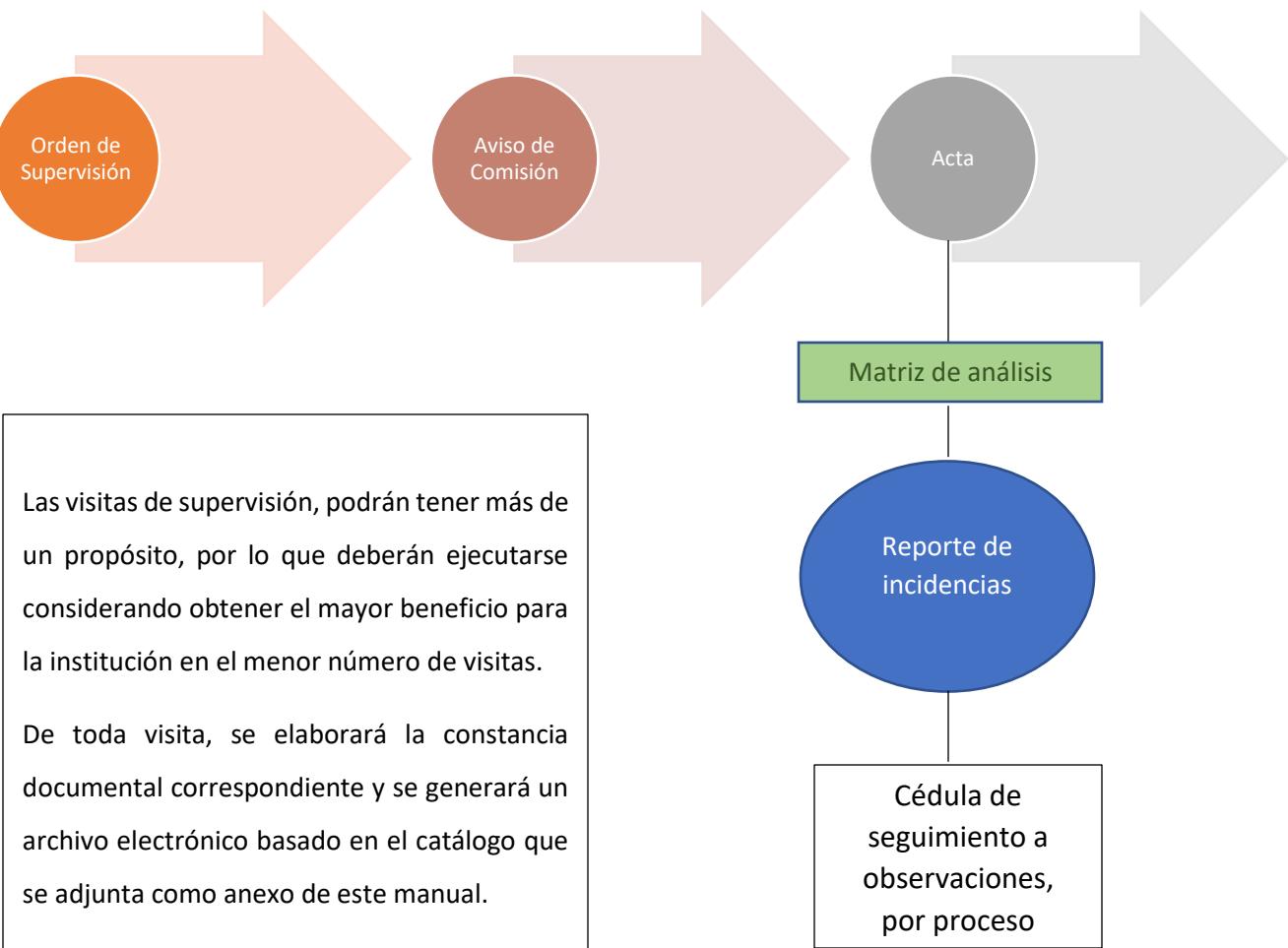
Edición: PRIMERA

Fecha: 30 de noviembre de 2019

Página: 8

Oficinas Regionales de Empleo	Brindar a los supervisores acreditados, las facilidades necesarias para el desahogo de la visita de supervisión; proporcionando únicamente la información requerida en la orden de supervisión
Subdirección de Productividad-Coordinación de Programas Federales	Realizada la supervisión a las OREs, remitirán datos necesarios y suficientes a la Subdirección de Empleo, quien a su vez Integrara matriz de control de seguimiento, apegado al acta de supervisión.
Subdirección de Empleo	Integrar matriz de control de seguimiento con los resultados del acta de supervisión.
Subdirección de Empleo-Coordinación de Programas Federales	Integrar reporte mensual de seguimiento y someterlo a consideración del C. Director

6.5 Instrumentos:



	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE OFICINAS REGIONALES DE EMPLEO	Edición: PRIMERA Fecha: 30 de noviembre de 2019 Página: 9
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

6.6 Tipos de supervisión

Las visitas de supervisión pueden ser de tres tipos:

- A instalaciones
- A Recursos Humanos
- A Recursos Materiales

Supervisión administrativa



- Servicio al público
- Ejecución de subprogramas
- Cumplimiento a normas, Reglas de Operación, lineamientos y metas del PAE lineamientos y metas del PAE

Supervisión de ejecución y soporte técnico



- Corroborar ejecución de tareas
- Medición de calidad en el servicio y en la atención al público
- Detectar el grado de efectividad de los apoyos otorgados

Supervisión de resultados



El o la responsable de practicar la visita de supervisión, debe elaborar el acta respectiva (anexo 3), recabar la firma del servidor público que atiende la visita y turnar dicha acta.

Para el caso de supervisión de resultados, el titular de la ORE proporcionará al supervisor, datos de localización de los beneficiarios de subprogramas. El supervisor podrá seleccionar a un (a) beneficiario (a), o a un conjunto de ellos para detectar el grado de efectividad de los apoyos otorgados.

ANEXO UNO

Orden de supervisión

"2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense"

Toluca, México; a _____ de _____ de 2020
Nº de Oficio: 20900005A/ /2020

C.

Jefe del Departamento de (o cargo del comisionado)

P R E S E N T E

Con fundamento en las fracciones XXII y XXIII del artículo 10 del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo, solicito a usted atentamente, tenga bien acudir a la Oficina Regional de Empleo _____, ubicada en: _____, el día: _____, a efecto de practicar **VISITA DE SUPERVISIÓN ADMINISTRATIVA**, a dicha Unidad, con base en los preceptos establecidos en el Manual de Supervisión para Oficinas Regionales de Empleo del Servicio Nacional de Empleo en el Estado de México.

Los pormenores y resultados de la visita, deberán asentarse en el acta de supervisión diseñada para tal fin, misma que deberá entregar a la brevedad en la Subdirección de Empleo y a la Coordinación de Oficinas Regionales de Empleo, para su análisis y efectos conducentes.

Sin otro particular, quedo de usted.

A T E N T A M E N T E

JOSÉ ANTONIO CORONA YURRIETA
DIRECTOR GENERAL DE EMPLEO Y PRODUCTIVIDAD

c.c.p.- Subdirector (a) de Empleo
Coordinador de Programas Federales
Titular de la ORE que recibe la supervisión
Archivo

JACY/OPS/egs*

"2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense"

Toluca, México; a _____ de _____ de 2020
Nº de Oficio: 20900005A/ /2020

C.

Jefe del Departamento de (o cargo del comisionado)

P R E S E N T E

Con fundamento en las fracciones XXII y XXIII del artículo 10 del Reglamento interior de la Secretaría del Trabajo, solicito a usted atentamente, tenga bien acudir a la Oficina Regional de Empleo _____, ubicada en: _____

_____, el día: _____, a efecto de practicar

VISITA DE SUPERVISIÓN A LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN DE LOS SUBPROGRAMAS Y PARA OFRECER SOPORTE TÉCNICO a dicha Unidad, con base en los preceptos establecidos en el Manual de Supervisión para Oficinas Regionales del Servicio Nacional de Empleo en el Estado de México.

Los pormenores y resultados de la visita, deberán asentarse en el acta de supervisión diseñada para tal fin, misma que deberá entregar a la brevedad en la Subdirección de Empleo, para su análisis y efectos conducentes.

Sin otro particular, quedo de usted.

A T E N T A M E N T E

**JOSÉ ANTONIO CORONA YURRIETA
DIRECTOR GENERAL DE EMPLEO Y PRODUCTIVIDAD**

c.c.p.- Subdirector (a) de Empleo
Coordinador de Programas Federales
Titular de la ORE que recibe la supervisión
Archivo

JACY/OPS/egs*

"2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense"

Toluca, México; a _____ de 2020
Nº de Oficio: 20900005A/ /2020

C.

Jefe del Departamento de _____ (o cargo del comisionado)

P R E S E N T E

Con fundamento en las fracciones XXII y XXIII del artículo 10 del Reglamento interior de la Secretaría del Trabajo, solicito a usted atentamente, tenga bien acudir a la Oficina Regional de Empleo_____, ubicada en: _____

_____, el día: _____, a efecto de practicar

VISITA DE SUPERVISIÓN A LOS RESULTADOS DEL OTORGAMIENTO DE APOYOS efectuado por dicha Unidad, con base en los preceptos establecidos en el Manual de Supervisión para Oficinas Regionales del Servicio Nacional de Empleo en el Estado de México.

Los pormenores y resultados de la visita, deberán asentarse en el acta de supervisión diseñada para tal fin, misma que deberá entregar a la brevedad en la Subdirección de Empleo, para su análisis y efectos conducentes.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE

**JOSÉ ANTONIO CORONA YURRIETA
DIRECTOR GENERAL DE EMPLEO Y PRODUCTIVIDAD**

c.c.p.- Subdirector (a) de Empleo
Coordinador de Programas Federales
Titular de la ORE que recibe la supervisión
Archivo

JACY/OPS/egs*



ANEXO DOS
Aviso de Comisión



Gobierno del Estado de México
Secretaría de Finanzas
Subsecretaría de Administración
Dirección General de Personal

AVISO DE COMISIÓN

Toluca, Méx., a ____ de _____ de 2020.

SERVIDOR PÚBLICO

P R E S E N T E

Me permito notificar a usted que ha sido asignado a cumplir una comisión de servicios en:

(Lugar de comisión)

de ____ a ____ horas del ____ de _____ de 2020 al ____ de _____ de 2020 a fin de cumplir con

(Actividad o programa a realizar)

Por lo cual estará exento de registrar asistencia _____

(Entrada/Salida Matutina o Vespertina)

lo anterior a fin de que se proceda con los trámites correspondientes.

A T E N T A M E N T E

NOMBRE Y FIRMA

INMEDIATO SUPERIOR

(Mínimo Jefe de Departamento)

C.c.p. Coordinador Administrativo o equivalente de la dependencia

C.c.p. Consecutivo

ANEXO TRES

Acta de Supervisión

ACTA DE SUPERVISIÓN

En la ciudad de _____, Estado de México, siendo las _____ hrs. del día _____ de 2020, se presentó el (la) C. _____, en la Oficina Regional de Empleo: _____, en su calidad de: _____, para cumplir orden de supervisión N° _____, de fecha: _____; emitida por: _____; quién se identificó con: _____.

La Diligencia fue atendida por: _____, con cargo: _____; quién se identificó con: _____. Durante la visita de supervisión, se encontró lo siguiente:

I. Aspectos administrativos

CONDICIONES FÍSICAS DEL INMUEBLE

SEÑALAMIENTO CARRETERO O URBANO PARA ORIENTAR EL ACCESO A LA ORE Si No, Observaciones:

CARTEL O ANUNCIO EXTERIOR: Si No, Observaciones:

Apego a la identidad gráfica oficial Si No, Observaciones:

Limpieza de oficina Buena Regular Mala: _____

Limpieza de sanitarios Buena Regular Mala: _____

Vestíbulo o área de espera Bien Mal No existe

Monitor o pizarrón de información al público Si No, Observaciones:

RECURSOS HUMANOS

PRESENTACIÓN DEL PERSONAL: porta gafete porta uniforme

Observaciones: _____

Revisión al sistema de control de puntualidad y asistencia: Sin anomalías

Posibles anomalías detectadas en materia de personal:

Servicios Generales	sí	no	Observaciones
ENERGÍA ELÉCTRICA			
INTERNET			
AGUA POTABLE			

TELÉFONO

II. ASPECTOS OPERATIVOS

PROCESO A REVISAR			
Servicios de Vinculación Laboral	Apoyos de Capacitación para la Empleabilidad	Fomento al Autoempleo	Movilidad Laboral Interna

Observaciones a la ejecución de procesos:

Proceso:

Proceso:

Proceso:

III. SOPORTE TÉCNICO

Reporte de soporte técnico otorgado al responsable del subprograma o componente:

(Corroborar que el o los servidores públicos que intervienen en el proceso, conocen las reglas de operación, los manuales de procedimientos o lineamientos de los programas y subprogramas)

Reporte de soporte técnico otorgado al responsable del subprograma o componente:

Reporte de soporte técnico otorgado al responsable del subprograma o componente:

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:

IV. SUPERVISIÓN DE RESULTADOS

Objetivo:

Detectar el efecto logrado por los apoyos otorgados por la ORE, con recursos derivados del Programa de Apoyo al Empleo, durante los ejercicios anuales 2015 al 2017.

Nombre del Beneficiario (a):			
Subprograma:			
Apoyo otorgado:			
Ejercicio anual:			
Localizado:	Si	No	Observaciones:
Domicilio: (dato opcional)			
Teléfono (dato opcional):			

REPORTE

¿La atención recibida del Programa de Apoyo al Empleo, permitió al beneficiario o beneficiaria?							
Crear empleos ¿cuántos?	Auto emplearse en actividad formal	Auto emplearse en actividad informal	Crear su propia empresa	Obtener un empleo formal permanente	Obtener un empleo temporal informal	Crear una sociedad cooperativa	Trabajar en el extranjero ¿actividad?



No obtuvo beneficios permanentes del apoyo recibido

Descripción del resultado obtenido por el beneficiario o beneficiaria:

Firma del Supervisor

Firma de quien atiende la visita

ANEXO CUATRO

Encuesta de Satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En caso de considerarlo oportuno, la Orden de Supervisión podría contener, eventualmente, la instrucción de aplicar una Encuesta de Satisfacción en la Oficina Regional de Empleo sujeta a supervisión.

Justificación y propósito de los estudios de satisfacción:

La mejora de los servicios que prestamos, debe plantearse siempre desde el punto de vista de los usuarios. Un “servicio de calidad” es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. Es necesario, por tanto, saber si la calidad de la prestación es elevada o no, conocer la opinión y el grado de satisfacción de estas personas, respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios. Este conocimiento nos ayuda a determinar nuestros puntos fuertes y puntos débiles; con el propósito de instrumentar estrategias y acciones que mejoren sustancialmente nuestra operación, a partir del análisis de los puntos débiles identificados por las personas usuarias.

Aplicación:

La Encuesta de Satisfacción deberá ser aplicada por el servidor público habilitado para practicar la visita de supervisión y/o el personal de apoyo que le acompañe. Se hará de manera aleatoria, utilizando el *quesionario de opinión* que se presenta a continuación.

CUESTIONARIO DE OPINIÓN

Queremos mejorar nuestro servicio, por lo que nos gustaría conocer su opinión. Por favor, responda de forma sincera, según su apreciación y experiencia, con base a la atención prestada por esta Dependencia. Agradecemos su apoyo en llenar la siguiente encuesta con la finalidad de mejorar nuestros procesos y brindar mejor servicio.

1. EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO POR CONSEJERO(A) FUE DE:

A) 1 A 5 MIN. B) DE 6 A 10 MIN. C) DE 11 A 15 MIN. D) OTRO _____

2. EL CONSEJERO(A) SE PRESENTÓ CON USTED (LE PROPORCIONO SU NOMBRE)

SI

NO

3. ¿QUÉ PROGRAMA O SUBPROGRAMA ES POR EL QUE VISITA LA OFICINA REGIONAL DE EMPLEO?

A) BOLSA DE
EMPLEO

B) CAPACITACIÓN

C) MOVILIDAD
LABORAL

D) PTAT

E) ABRIENDO
ESPACIOS

4. EL CONSEJERO(A), PRESENTÓ UN DOMINIO DE DEL PROGRAMA O SUBPROGRAMA AL QUE FUE VINCULADO.

SI

NO

5. DURANTE SU ATENCIÓN EL CONSEJERO(A) DE EMPLEO LE EXPLICÓ LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA O SUBPROGRAMA AL QUE FUE USTED VINCULADO.

SI

NO

6. LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA REGIONAL DE EMPLEO SON ADECUADAS A SUS NECESIDADES

SI

NO

7. DE ACUERDO A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA OFICINA REGIONAL DE EMPLEO, USTED HA SIDO BENEFICIADO CON ALGUNO DE ELLOS

SI

NO

8. EN CUAL PROGRAMA O SUBPROGRAMA HA SIDO BENEFICIADO ANTERIORMENTE

A) BOLSA DE
EMPLEO

B) ACE

C) FA

D) MOVILIDAD
LABORAL

E) PTAT

F) ABRIENDO
ESPACIOS

9. EL SERVICIO BRINDADO SEGÚN SUS EXPECTATIVAS FUE

A) EXCELENTE

B) BUENO

C) MALO

10. TENDRÍA ALGUNA PROPUESTA O COMENTARIO DE MEJORA EN EL SERVICIO
