

Monitoreo Ciudadano al trámite “Registro de Obras”

Reporte de Resultados

Datos del trámite

Nombre del trámite monitoreado:	Registro de Obras
Unidad Administrativa responsable del trámite:	Instituto Nacional del Derecho de Autor Dirección del Registro Público del Derecho de Autor
Espacio de Contacto Ciudadano ubicado en:	Puebla #143, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, 06700, México, D.F. Tels. 3601 8210 / 3601 8216 / 01800 2283 400

Datos del Monitor Ciudadano

Nombre del Actor social:	ONG Contraloría Ciudadana para la Rendición de Cuentas, A.C.
Nombre del responsable:	Jorge Carbajal Hernández
Cargo:	Coordinador General de Proyectos
Correo electrónico:	karvajal_jorge@yahoo.com.mx
Dirección y teléfonos	Sinaloa 222, Despacho 301 Colonia: Cuauhtémoc Código postal: 06700, México, D.F. Teléfono(s): 52.86.58.47

Datos de la Institución monitoreada

Nombre del responsable:	Rubén Maldonado Garibay
Cargo:	Director del Registro Público del Derecho de Autor
Correo electrónico:	rmaldonadog@sep.gob.mx
Dirección y teléfonos	Puebla #143, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, 06700, México, D.F. Tels. 3601 8210 / 3601 8216 / 01800 2283 400

Fecha de inicio del MC

9/03/2010

Fecha de conclusión del MC

30/11/2010

Introducción

- Síntesis curricular de la institución que realizó el Monitoreo Ciudadano

ONG Contraloría Ciudadana para la Rendición de Cuentas, A.C., es una organización de la sociedad civil que promueve activamente tareas de verificación, vigilancia, seguimiento y evaluación de acciones tanto de instituciones y procesos institucionales del estado mexicano como de particulares, cuando se trate de asuntos de interés público, no sólo para vigilar el correcto desempeño de los mismos, sino también para propiciar la transparencia, la rendición de cuentas y fomentar un cambio de actitudes tendientes al fomento de la integridad y la mejora continua.

Nuestra visión es ser una organización que incide en la mejora continua de las instituciones públicas de manera propositiva, mediante el fomento de la participación ciudadana informada y responsable. Asimismo nos visualizamos como una institución posicionada en la sociedad mexicana a favor de la transparencia y la rendición de cuentas de instituciones públicas y privadas.

Es importante señalar que derivado de los programas que desarrolla la Organización en materia de proyectos sociales de beneficio de la sociedad, a la fecha se cuenta con los siguientes registros:

- En la Secretaría de la Función Pública, registrado ante dicha instancia con el número de registro PM0AC006 con el carácter de Testigo Social a fin de participar como observador de los procedimientos de contratación que realicen las diferentes dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- En el Instituto Nacional de Desarrollo Social, específicamente en el Registro Federal de las Organizaciones de la Sociedad Civil (CLUNI), con el folio OCC0508041501F.
- En el Gobierno del Distrito Federal, específicamente en el Registro de Organizaciones Civiles del Distrito Federal con el folio DGEDS/ROCDF/0505/08.
- Pertenece a la Red de Instituciones de Combate a la Corrupción y Rescate de la Ética Pública (RICOREP).
- Pertenece al Colectivo por la Transparencia

Los proyectos que primordialmente se están impulsando actualmente tienen que ver con el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, participación ciudadana enfocada a la rendición de cuentas y a la mejora continua de las instituciones, así como en la promoción de la legalidad e idoneidad en la contratación de bienes, servicios y obras públicas del gobierno.

Derivado de algunos proyectos de difusión y capacitación, se han publicado algunos materiales de apoyo para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública:

- Instructivo para el Monitoreo y Seguimiento de Procesos Institucionales mediante el uso de la herramienta de Acceso a la Información

- Manual para el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información en el contexto de los derechos fundamentales
- Manual para el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información y el Monitoreo Ciudadano

En el pasado también hemos diseñado y llevado a cabo diversos proyectos entre los que destacan: proyectos en materia de blindaje electoral en programas sociales y observación electoral desde la perspectiva de la transparencia, así como proyectos en materia de investigación en desarrollo regional. También estamos llevando a cabo una investigación sobre los mecanismos de participación ciudadana que se implementan actualmente en las administraciones públicas (federal, estatales, y municipales).

Por otra parte, también participamos con el carácter de Testigo Social en la observación de los procedimientos de contratación de bienes, servicios y de obra pública en diversas dependencias y entidades de la Administración Pública Federal del año 2008 a la fecha, a fin de incidir en cuanto a la idoneidad de las contrataciones y la legalidad de los procedimientos instrumentados.

- Síntesis curricular de la dependencia monitoreada

El Instituto Nacional del Derecho de Autor es un Órgano Desconcentrado dependiente de la Secretaría de Educación Pública que tiene como misión:

- Salvaguardar los derechos autorales, promover su conocimiento en los diversos sectores de la sociedad, fomentar la creatividad y el desarrollo cultural e impulsar la cooperación internacional y el intercambio con instituciones encargadas del registro y protección del derecho de autor y derechos conexos.
- Ser reconocido como un Instituto a la vanguardia, que constituye la autoridad en materia de derechos de autor y presta servicios de excelencia a la comunidad autoral y artística.
- Ser una Entidad moderna, ágil, eficaz y ejemplo en tecnología.

Los Objetivos Institucionales se resumen de la siguiente manera:

- Brindar mayor seguridad jurídica a nuestros usuarios y fortalecer el Estado de Derecho propuesto por el Ejecutivo Federal.
- Fortalecimiento institucional en la lucha contra la piratería.
- Ser una institución financieramente sustentable.
- Posicionar al INDA a nivel nacional e internacional como líder en Latinoamérica en protección de los Derechos de Autor.
- Competitividad de los derechos de autor en el entorno de la globalización comercial y cultural en el ámbito internacional.
- La política de calidad del INDA se fundamenta en las disposiciones legales nacionales e internacionales aplicables a los derechos de autor y derechos conexos; que garantizan su salvaguarda, su promoción en los diversos sectores de la sociedad, el fomento de la creatividad y el desarrollo cultural. El INDA busca dar certeza y seguridad jurídica a los usuarios sobre la protección de sus derechos de autor y derechos conexos, así como su debida difusión.
- Estamos comprometidos a implementar y mejorar continuamente los mecanismos de gestión necesarios para brindar servicios de excelencia.

- Cómo se concibe al Monitoreo Ciudadano.

El Monitoreo Ciudadano es un mecanismo de participación ciudadana que permite fortalecer la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas y la colaboración entre servidores públicos y ciudadanos para la construcción de un buen gobierno, atento, responsivo y responsable ante las necesidades y demandas de la sociedad.

Es un mecanismo de participación ciudadana enfocado a captar la voz ciudadana (necesidades y expectativas) sobre los trámites y servicios públicos federales a través de la participación de la sociedad organizada: Organizaciones de la Sociedad Civil, Instituciones de Educación Superior, Personas Morales, Cámaras Empresariales y Agrupaciones Sociales.

- En qué consiste el trámite monitoreado

El trámite de Registro de Obras es el reconocimiento que hace el Estado a través del Instituto Nacional del Derecho de Autor a favor de todo creador de obras literarias y artísticas, en virtud del cual se otorga su protección para que el autor goce de prerrogativas y privilegios exclusivos de carácter personal y patrimonial.

Se podrán inscribir las obras literarias o artísticas que presenten sus autores previstas en el artículo 13 de la Ley Federal del Derecho de Autor, de manera individual o en forma de colección, tales como las enciclopedias, las antologías y de obras como otros elementos como las bases de datos, siempre que dichas colecciones, por su selección o la disposición de su contenido, constituyen una creación intelectual, susceptibles de ser divulgadas o reproducidas. No se podrá negar ni suspender el registro de una obra bajo el supuesto de ser contraria a la moral, al respeto a la vida privada o al orden público, salvo por sentencia judicial, no podrá negarse o suspenderse so pretexto de algún motivo político, ideológico o doctrinario. No son objeto de la protección de Derechos de Autor los mencionados en el artículo 14 de la misma Ley Federal.

Los requisitos para el registro de una obra:

- a) Solicitud de registro de obra (RPDA 01) debidamente requisitada por duplicado, la cual se puede obtener en la página web www.indautor.sep.gob.mx, la misma puede llenarse una vez que ingreso a la pagina o con pluma, firmando ambas.
- b) Presentar dos ejemplares de la obra a registrar en el soporte material a elegir (impresa, cd, dvd, etcétera), debidamente identificados con el nombre del autor y el titulo.
- c) El pago de derechos correspondiente, que equivale a la cantidad de \$177.00, (ciento setenta y siete pesos mexicanos), misma que podrá cubrirse en cualquier Institución Bancaria Mexicana mediante el formato de ayuda que también lo puede obtener en la página de Internet arriba citada.
- d) Acudir a las oficinas de la OSFAE en la capital del Estado donde vive para que sea remitida a estas oficinas por dicha representación federal. A partir de que los documentos son recibidos en este Instituto, la Dirección de Registro emitirá una respuesta a su solicitud en un término máximo de 14 días hábiles. No obstante ello, si vive o viene usted a la Ciudad de México, puede optar por el trámite express, el cual se le entregaría el mismo día si acude a estas oficinas cuyo domicilio se cita abajo en un horario de 9:30 a las 13:30 hrs., o bien, nos puede

remitir los documentos mencionados y una guía prepagada para la devolución al domicilio que nos indique.

Metodología

La metodología que se implementó para el Monitoreo Ciudadano fue la establecida en la Guía Técnica para el Monitoreo Ciudadano publicada por la Secretaría de la Función Pública.

El primer acercamiento fue por iniciativa de la sociedad civil. La organización envió una carta al titular del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Educación Pública, haciendo la propuesta para realizar en conjunto un ejercicio de Monitoreo Ciudadano en dicha institución.

- Reuniones

Con el Órgano Interno de Control de la Secretaría de Educación Pública se estableció contacto a través de la Subdirectora de Evaluación y Gestión de Calidad del Área de Quejas, Vanessa Cintra Buenrostro, con quien se tuvo una reunión el 18 de diciembre de 2009 para presentar nuestro proyecto de Monitoreo Ciudadano. En esta reunión se comentó el interés por parte del OIC de la SEP de realizar un ejercicio de Monitoreo Ciudadano a la Carta Compromiso al Ciudadano del trámite “Solicitud de Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional para Mexicanos con Estudios en México, para los Niveles de Técnico, Técnico Superior Universitario y Licenciatura”, a cargo de la Dirección General de Profesiones en la Secretaría de Educación Pública.

Como parte del seguimiento se programó otra reunión el 6 de enero de 2010 para avanzar sobre el tema con la Lic. Ariadna Domínguez Díaz, Directora de la Gestión Pública en el Área de Quejas, quien no estuvo presente siendo representada en esta ocasión por la Subdirectora de Evaluación y Gestión de Calidad del Área de Quejas, Vanessa Cintra Buenrostro.

Posteriormente el 3 de febrero de 2010 se recibió un correo electrónico de la Subdirectora de Evaluación y Gestión de Calidad del Área de Quejas, Vanessa Cintra Buenrostro, en donde se hacía una invitación “formal” a realizar una propuesta de trabajo para alguno de los trámites: 1) “Solicitud de Beca del Programa Nacional de Becas y Financiamiento (PRONABES); 2) “Solicitud de Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional para Mexicanos con Estudios en México, para los Niveles de Técnico, Técnico Superior Universitario y Licenciatura”.

Después de dicho correo electrónico, la Subdirectora de Evaluación y Gestión de Calidad del Área de Quejas, Vanessa Cintra Buenrostro notificó a la organización vía telefónica que no se iba realizar el Monitoreo Ciudadano en los trámites comentados, y que proponían que se realizara el ejercicio de Monitoreo Ciudadano en el Instituto Nacional del Derecho de Autor, específicamente al trámite “Registro de Obras” y/o “Registro de Contratos”.

A raíz de ello, la organización estableció contacto con el Director de Registro Público del Derecho de Autor, el Lic. Rubén Maldonado Garibay con quien se sostuvo una reunión el

9 de marzo de 2010 para presentarle la propuesta de trabajo y llevar a cabo el ejercicio de Monitoreo Ciudadano al trámite “Registro de Obras”.

- Planeación

Desde el 9 de marzo de 2010 al 5 de agosto de 2010, se fue afinando el Programa de Trabajo en conjunto entre la organización y el INDAUTOR a través de diversas comunicaciones vía correo electrónico y vía telefónica.

El 6 de agosto de 2010 se realizó una reunión promovida por el OIC de la SEP en las instalaciones del INDAUTOR para revisar el procedimiento y los documentos entregables de acuerdo a la “Guía Técnica para el Monitoreo Ciudadano” de la SFP. A aquella reunión asistieron por parte de ONG Contraloría Ciudadana, el Lic. Jorge Carbajal (Responsable del Proyecto); por parte de INDAUTOR, el Lic. Rubén Maldonado Garibay (Director del Registro Público del Derecho de Autor); y por parte del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Educación Pública, la Lic. Alma Hernández Sánchez (nueva Subdirectora de Evaluación y Gestión de Calidad del Área de Quejas) y la Lic. Ariadna Domínguez Díaz (Directora de Evaluación y Gestión de Calidad del Área de Quejas).

La siguiente reunión se llevó a cabo el 13 de agosto de 2010 entre el INDAUTOR, el OIC de la SEP y el Monitor Ciudadano. En dicha reunión se presentó el Programa de Monitoreo Ciudadano por parte del OIC de la SEP, y se presentó toda la información en torno al trámite por parte del INDAUTOR. Asimismo, en dicha reunión fueron definidos el Programa de Trabajo definitivo así como los requerimientos materiales que la Institución pondría a disposición del Monitor Ciudadano.

- Levantamiento de información

Para la realización del ejercicio de Monitoreo Ciudadano se incluyó la aplicación de tres instrumentos de medición: encuesta a usuarios, observación directa y un cuestionario a servidores públicos.

- a) Para la realización de encuestas a usuarios del trámite en el Espacio de Contacto Ciudadano, tres personas de la ONG Contraloría Ciudadana para la Rendición de Cuentas, A.C. estuvieron en la oficina invitando a los usuarios a responder la encuesta, en un horario de 9:30 a 13:30 hrs. Se aplicaron un total de 65 encuestas en 2 días de visita: 26 y 27 de agosto de 2010. (Ver Ficha para encuestas: Anexo 1)
- b) La observación directa se llevó a cabo el 26 y 27 de agosto de 2010 por el Monitor Ciudadano, previa aprobación por parte de la Dirección de Registro Público del Derecho de Autor del INDAUTOR.
- c) Se aplicó un cuestionario el miércoles 1 de septiembre de 2010 a 5 servidores públicos, encargados de brindar la atención al público para el trámite monitoreado. (Ver Cuestionario: Anexo 2)

Resultados del Monitoreo Ciudadano

A continuación se presentan los resultados del Monitoreo Ciudadano derivados de la aplicación de los instrumentos de medición de acuerdo al Programa de Trabajo definido por la institución y el monitor ciudadano.

Estándares de calidad del trámite (Carta Compromiso al Ciudadano)

Atributo	Estándar de calidad	Nivel de cumplimiento (%)	Nota metodológica
Oportunidad	Emitir la resolución de su trámite dentro de los 14 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud en INDAUTOR.	80	El valor se obtuvo directamente del resultado de la encuesta: "1 de cada 5 encuestados mencionaron que la respuesta de su trámite no fue emitida en los 14 días hábiles posteriores a su ingreso".
Honestidad	Ningún servidor público del INDAUTOR le solicitará gratificación, dádiva o pago alguno diverso al cobro establecido.	100	El valor se obtuvo directamente del resultado de la encuesta: "Respecto a si algún servidor público solicitó algún pago adicional o gratificación para agilizar el trámite, ninguna persona lo mencionó".
Transparencia	<p>Usted podrá verificar el estado de su trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vía Internet: en el portal de la S.E.P.: www.indautor.sep.gob.mx, en menú INSTITUCIONAL en la columna izquierda INDAUTOR y en el icono ESTADO DE TRÁMITES DE LA DIRECCIÓN DE REGISTRO DE OBRA, buscar la fecha de ingreso de su trámite, ingresar título de obra o número de folio de ingreso. • Vía telefónica: mediante el sistema "INFORMAUTOR" en los teléfonos 36-01-10-00 ext. 28314 ó 01-800-2283-4-00, en horario de 7:00 a 14:30 hrs. de Lunes a Viernes <p>Esta información estará a su disposición después de 10 días hábiles de ingresarlo al INDAUTOR.</p>	100	<p>Por un lado, el 50% del valor se obtuvo de la consulta a la Página de Internet realizada el 24 de septiembre de 2010, en la cual se pudo constatar que la información sobre el "Estado del trámite" se encuentra disponible y se actualiza constantemente.</p> <p>Por otro lado, el otro 50% del valor se obtuvo de la verificación que realizó el Monitor el día 24 de septiembre de 2010 en la cual se pudo constatar que la información sobre el "Estado del trámite" se brinda por teléfono.</p>

Amabilidad	El personal designado para atender al público lo tratará con cortesía, cordialidad y disposición para orientar y aclarar cualquier duda sobre el trámite.	86	El valor se obtuvo de la encuesta mediante con el siguiente procedimiento: se sumaron los porcentajes de las valoraciones positivas "Excelente" y "Bueno" de cada una de las áreas evaluadas, y se promediaron.
Accesibilidad	Usted tendrá la facilidad de contactar diversos medios para obtener información de su trámite.	100	Derivado de la observación directa se puede constatar que existen diversos medios para obtener información del trámite: internet, módulo de información, teléfono, y folletos y carteles.
Confiabilidad	El usuario recibirá la respuesta a su trámite sin error.	85	El valor se obtuvo de la encuesta utilizando el porcentaje de usuarios encuestados que mencionaron no haber encontrado errores en la respuesta de su trámite.

Normatividad

Respecto a los elementos normativos del trámite, se tienen los siguientes resultados:

a) El trámite "Registro de Obra literaria o artística" está registrado en el Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTS) de la COFEMER.

Se recomienda gestionar ante la COFEMER la actualización de la información del trámite "Registro de Obras", respecto a:

- Dirección de la unidad administrativa responsable
- Datos del responsable del trámite para consultas o quejas
- Formatos
- Monto (Costo del trámite)
- Documentos que deben anexarse a la solicitud


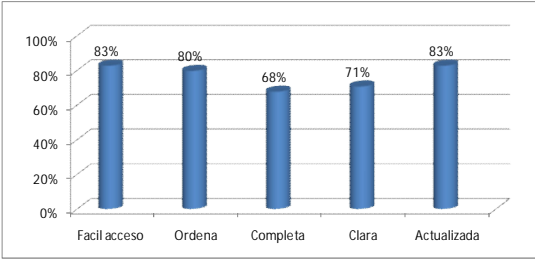
b) Respecto a la normatividad específica aplicable al trámite se revisaron los siguientes instrumentos:

- Ley Federal del Derecho de Autor
- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor
- Manual de Procedimientos para el Registro de Obras
- Oficio Circular INDAUTOR-08


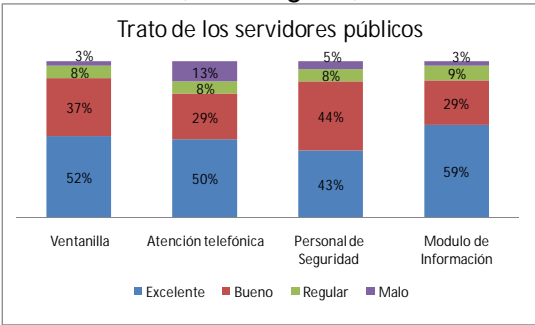
Se considera que la normatividad aplicable al Trámite es congruente entre sí. Las actualizaciones a los formatos contenidas en el Oficio Circular INDAUTOR-08 tienen correspondencia con las ramas establecidas en la Ley Federal del Derecho de Autor. En este sentido, se recomienda socializar los cambios en los formatos a través de un cartel colocado en la Oficina Pública y de un aviso en la Página de Internet, en la sección correspondiente al trámite "Registro de Obras". Así mismo, se recomienda emitir un comunicado interno en donde se notifique a todas las áreas involucradas en el procedimiento del trámite las recientes modificaciones a los formatos y los criterios de clasificación de las obras.

Recomendaciones y propuestas a la institución monitoreada

A partir de las conclusiones derivadas de la información obtenida, a continuación se presentan las respectivas recomendaciones y propuestas de mejora:

Atributo	Resultados	Recomendaciones / Propuestas
Accesibilidad	<p>El 58% de los encuestados utilizaron la Página de Internet de INDAUTOR para obtener información sobre el trámite. 37% obtuvieron la información en la Oficina Pública (Módulo de Información). Sólo el 3% obtuvo la información por "teléfono". 2% mencionó los carteles como medio de acceso a la información.</p>  <p>De los encuestados que respondieron haber utilizado "Internet", se tienen los siguientes resultados respecto a la información sobre el trámite disponible:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 83% considera que la información es de fácil acceso - 80% considera que la información está ordenada - 68% considera que la información está completa - 71% considera que la información es clara - 83% considera que el contenido es actualizado 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Darle mayor difusión al servicio de atención telefónica INFORMAUTOR, a través de otros medios como la Página de Internet, así como con folletos y carteles ubicados en la sede del INDAUTOR y en las representaciones estatales de la SEP. 2. Reubicar, y en su caso incluir, en la página de Internet la información actualizada relativa al trámite de tal manera que esté agrupada en la misma sección: <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos y formatos - Plazos y tiempos de respuesta - Costos - Horarios de servicio - Descripción de las categorías de las obras, incluyendo ejemplos de cada una. - Preguntas frecuentes - Carta Compromiso al Ciudadano - Datos de contacto: teléfono y correo electrónico

	<p>Los encuestados que respondieron haber utilizado el “Teléfono” consideran que la información proporcionada fue completa y clara.</p> <p>Respecto a la información obtenida en el Módulo de Información, se tienen los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 87% considera que fue debidamente informado respecto al “domicilio”. - 84% considera que fue debidamente informado respecto al “horario de atención”. - 83% considera que fue debidamente informado respecto a los “documentos necesarios”. - 98% considera que fue debidamente informado respecto a los “costos”. - 73% considera que fue debidamente informado respecto a la “duración del trámite”. <p>Respecto a la calificación de la atención brindada por el personal del Módulo de Información: 42% Excelente; 42% Bueno, 14% Regular; 2 % Malo.</p>	<p>3. Reforzar el conocimiento del personal asignado a la atención telefónica sobre cuestiones técnicas y legales del trámite, así como los estándares de calidad de trámites y servicios, a través de un curso o plática.</p> <p>4. Reforzar el conocimiento del personal asignado al Módulo de Información sobre cuestiones técnicas y legales del trámite a través de un curso o plática.</p> <p>5. Reforzar el conocimiento del personal asignado al Módulo de Información sobre los estándares de calidad de trámites y servicios a través de un curso o plática.</p>
	<p>Derivado de la observación directa llevada a cabo el 26 y 27 de agosto de 2010, se concluye que la oficina pública no cuenta con suficientes carteles con la información completa y clara sobre el trámite (requisitos, llenado de formatos, plazos, costos).</p>	<p>6. Reubicar, y en su caso colocar, en la entrada a la oficina pública, carteles y folletos con la información del trámite respecto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Medios existentes para acceder a la información relativa al trámite b) Qué tipo de obras se pueden registrar y cómo se clasifican c) Requisitos y formatos d) Plazos de respuesta y costos e) Guías para llenado de formatos (en el área destinada para este fin) f) Consulta de estatus del trámite por Internet

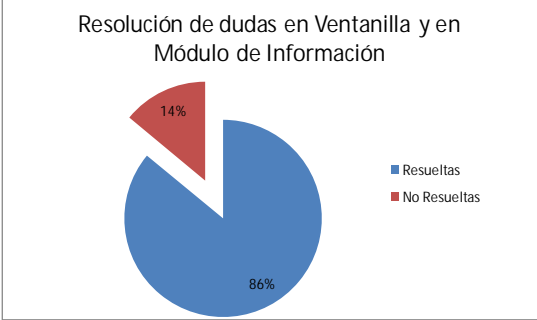
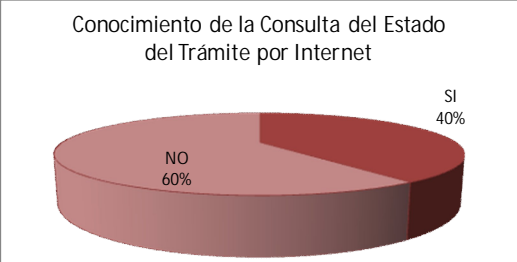
		g) Preguntas frecuentes
Confiabilidad	<p>17% de los entrevistados mencionaron haber encontrado algún error en el documento resultante de su trámite.</p>  <p>A 3D pie chart titled "Confiabilidad del trámite". The chart is divided into two segments: a large red segment representing "NO" at 83% and a smaller blue segment representing "SI" at 17%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for "SI" and red for "NO".</p>	<p>7. Verificar que los datos capturados en el SINDAUTOR correspondan a los datos contenidos en los formatos y documentos respectivos, antes de elaborar los documentos de respuesta al trámite. Revisar si es necesario incluir en el Manual de Procedimientos un punto adicional de revisión.</p>
Trato	<p>Respecto a la cortesía y disposición que mostraron los servidores públicos a los usuarios, se tienen los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el caso de la Atención de Ventanilla, los usuarios lo consideran: 52% Excelente; 37% Bueno; 8% Regular; 3% Malo. - En el caso de la Atención Telefónica, los usuarios lo consideran: 50% Excelente; 29% Bueno; 8% Regular; 13% Malo - En el caso del Personal de Seguridad, los usuarios lo consideran: 43% Excelente; 44% Bueno; 8% Regular; 5% Malo - En el caso del Módulo de Atención, los usuarios lo consideran: 59% Excelente; 29% Bueno; 9% Regular; 3% Malo  <p>A stacked bar chart titled "Trato de los servidores públicos". The x-axis lists four service types: Ventanilla, Atención telefónica, Personal de Seguridad, and Modulo de Información. The y-axis represents the percentage of users. Each bar is stacked with four categories: Excelente (blue), Bueno (red), Regular (green), and Malo (purple). The data points are: Ventanilla (52% Excelente, 37% Bueno, 8% Regular, 3% Malo); Atención telefónica (50% Excelente, 29% Bueno, 8% Regular, 13% Malo); Personal de Seguridad (43% Excelente, 44% Bueno, 8% Regular, 5% Malo); Modulo de Información (59% Excelente, 29% Bueno, 9% Regular, 3% Malo). A legend at the bottom identifies the colors: blue for Excelente, red for Bueno, green for Regular, and purple for Malo.</p>	<p>8. Reforzar el conocimiento del personal asignado a las respectivas funciones (Ventanilla, Módulo de Información; Atención telefónica) sobre los estándares de calidad de trámites y servicios a través de un curso o plática.</p>


<p>Competencia</p>	<p>El personal conoce claramente cuáles son los requisitos necesarios para realizar el trámite.</p> <p>No todo el personal relaciona los diferentes formatos que se utilizan para los distintos casos del trámite.</p> <p>Respecto a los requisitos o formatos que se utilizan en el trámite que presentan más errores o complicaciones para su entrega o llenado por parte de los usuarios, los resultados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formato RPDA-01: 1) Si el titular de los derechos no es el mismo que el autor esto causa confusión a los usuarios; 2) Si requieren acreditar la titularidad existe complicaciones para presentar toda la documentación necesaria; 3) No presentan la transmisión de los derechos. - Formato RPDA-01-A1: 1) Por parte de los coautores no se especifica qué tipo y porcentaje tienen (ejemplo: videogramas) - Formato RPDA-02: (Sin comentarios) - NO pagan las cantidades correctas. <p>El Personal en su totalidad no conoce la normatividad aplicable al trámite de acuerdo al manual de Procedimientos de "Inscripción de Registro de Obra".</p> <p>El personal menciona que no les son notificados oportunamente los cambios del proceso (requisitos, formatos o actividades) para la atención del trámite.</p> <p>El Personal en general conoce las etapas del procedimiento de Registro de Obra; sin embargo, en algunos casos existen confusión entre el orden de las etapas de "Armado" y "Firma". Asimismo, algunos desconocen en qué momento se</p>	<p>No hay recomendaciones en este punto.</p> <p>9. Reforzar el conocimiento por parte del personal respecto a los distintos formatos (y sus especificaciones), que se aplican para el trámite, a través de una plática y/o del Manual de Procedimientos.</p> <p>10. Relacionada con la recomendación No. 6, es importante publicar Guías de llenado de Formatos, ya que esto brindará facilidades a los usuarios para completar correctamente las solicitudes de trámite. Asimismo, la publicación en los distintos medios de los costos que aplican en cada caso, facilitará la comprensión por parte de los usuarios.</p> <p>11. Reforzar el conocimiento por parte del personal respecto a la normatividad aplicable al trámite, a través de una plática y del Manual de Procedimientos.</p> <p>12. Emitir boletines internos y entregárselos a todo el personal encargado de atender a los usuarios del trámite, para darles a conocer los cambios en el proceso.</p> <p>13. Reforzar el conocimiento por parte del personal respecto a las etapas del procedimiento del trámite, a través de una plática y del Manual de Procedimientos.</p>
--------------------	---	---

<p>presenta la etapa de "Control de documentos".</p> <p>Respecto a las ventajas y/o desventajas de trabajar con el Sistema SINDAUTOR, el personal menciona lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como ventajas: control exacto de los trámites; funcionamiento automatizado; rapidez en la búsqueda de folios; - Como desventajas: Sólo algunos elementos del personal cuentan con la clave de acceso al Sistema porque se satura; a veces el Sistema es lento, se satura y se pierde la información, teniéndola que capturar nuevamente; al requerir electricidad los equipos de cómputo que operan el Sistema, cuando no hay "electricidad" no se puede brindar el servicio al usuario. <p>Respecto a los problemas que se han detectado en la prestación del trámite de Registro de Obras, se mencionan los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Complicación para el llenado de los formatos - Confusión en los requisitos que se piden para los distintos casos - Insuficiente personal para la atención de los usuarios - No se cuentan con las herramientas necesarias para trabajar adecuadamente 	<p>14. Considerar las ventajas del SINDAUTOR para una eventual actualización o mejora del sistema. .</p> <p>15. Permitir el acceso al SINDAUTOR a todo el personal encargado de atender a los usuarios para agilizar la atención y los procesos del trámite.</p> <p>16. Ampliar la capacidad virtual del SINDAUTOR para que permita el acceso de más usuarios, para que no se sature, y para que no se pierda la información capturada.</p> <p>17. Incluir los equipos de cómputo de las ventanillas de atención en el sistema de energía alterna del edificio, ya que si bien, el servicio se continúa brindando registrando los folios manualmente, la búsqueda de registros se vuelve demasiado laboriosa.</p> <p>18. Relacionada con las recomendaciones 2 y 6, es importante publicar en la Página de Internet y en la Oficina Pública, el listado de los requisitos en cada caso en que aplica el trámite, así como Guías de llenado de formatos.</p> <p>19. Evaluar la carga de trabajo de los servidores públicos encargados de atender a los usuarios del trámite en sus distintas etapas y contrastarlo con la demanda de trámites, para determinar la suficiencia o insuficiencia del personal.</p> <p>20. Evaluar el funcionamiento de los equipos de cómputo disponibles para el personal encargado de atender a los usuarios del trámite y, en su caso, actualizarlos.</p>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Complicaciones porque quitaron las ramas de los formatos - Restricción del acceso al SINDAUTOR a algunos elementos del personal <p>A continuación se presentan las propuestas de solución a los problemas detectados en la gestión del trámite (Esta serie de propuestas representan la opinión textual de los servidores públicos a los que se les aplicó el cuestionario):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unificar criterios (Áreas de Jurídico y de Registro Público) - Unificar criterios entre las áreas de Dictaminadores y Recepción de Documentos. - Todo el personal de Ventanilla tenga acceso al SINDAUTOR - Capacitar al personal en la atención al usuario - Capacitar al personal para que sepa explicarles a los usuarios cómo llenar los nuevos formatos en donde no se incluyen las ramas - Información actualizada sobre el trámite en la Página de Internet 	<p>21. Colocar un cartel en la Oficina Pública y un Aviso en la Página de Internet (en la sección del Trámite “Registro de Obras”) describiendo la actualización establecida respecto a las ramas de las obras.</p> <p>Misma recomendación No. 15. Permitir el acceso al SINDAUTOR a todo el personal encargado de atender a los usuarios para agilizar la atención y los procesos del trámite.</p> <p>22. Emitir un comunicado interno en donde se establezca claramente el procedimiento a seguir por parte de todas las áreas relacionadas con el trámite, respecto a las clasificaciones de las ramas.</p> <p>Misma recomendación No. 15. Permitir el acceso al SINDAUTOR a todo el personal encargado de atender a los usuarios para agilizar la atención y los procesos del trámite.</p> <p>Misma recomendación No 5. Reforzar el conocimiento del personal asignado al Módulo de Información sobre los estándares de calidad de trámites y servicios a través de un curso o plática.</p> <p>Misma recomendación No. 9. Reforzar el conocimiento por parte del personal respecto a los distintos formatos (y sus especificaciones), que se aplican para el trámite, a través de una plática y/o del Manual de Procedimientos.</p> <p>Misma recomendación No. 2, Reubicar, y en su caso incluir, en la página de Internet la información actualizada relativa al trámite de tal manera que esté agrupada en la misma sección.</p>
--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> - Brindar más cursos a los usuarios acerca del Derecho de Autor, porque los que se brindaron fueron insuficientes. - Contratar o asignar más personal al área de Registro Público - Reactivar el servicio de atención telefónica INFORMAUTOR, asignado personal específicamente para esa función. - Mejorar la señalización de las distintas áreas de la oficina pública - Incorporar los sistemas de energía alterna al equipo de cómputo ubicado en las ventanillas de Registro <p>Respecto a los estándares de servicio del trámite de Registro de Obras que están establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, no existe claridad por parte del Personal sobre cuáles son dichos estándares de calidad. Sólo algunos mencionaron algunos estándares. Ninguno de manera completa.</p> <p>El Personal mencionó no haber recibido ningún curso relacionado al Código de Ética de la SEP.</p>	<p>23. Darle mayor difusión a los cursos que imparte la institución a los usuarios sobre Derechos de Autor, a través de un cartel y folletos en la Oficina Pública.</p> <p>Misma recomendación 19. Evaluar la carga de trabajo de los servidores públicos encargados de atender a los usuarios del trámite en sus distintas etapas y contrastarlo con la demanda de trámites, para determinar la suficiencia o insuficiencia del personal.</p> <p>Misma recomendación No. 3. Reforzar el conocimiento del personal asignado a la atención telefónica sobre cuestiones técnicas y legales del trámite, así como los estándares de calidad de trámites y servicios, a través de un curso o plática</p> <p>24. Mejorar la señalización colocando carteles con letras más grandes, mejor ubicados, y más precisos.</p> <p>Misma recomendación 17. Incluir los equipos de cómputo de las ventanillas de atención en el sistema de energía alterna del edificio, ya que si bien, el servicio se continúa brindando registrando los folios manualmente, la búsqueda de registros se vuelve demasiado laboriosa.</p> <p>Misma recomendación No. 8. Reforzar el conocimiento del personal asignado a las respectivas funciones (Ventanilla, Módulo de Información; Atención telefónica) sobre los estándares de calidad de trámites y servicios a través de un curso o plática.</p> <p>25. Distribuir material de difusión con el Código de Ética de la SEP, entre el personal encargado de atender a los usuarios del trámite</p> <p>26. Gestionar con la SEP y/o SFP, la</p>
--	---

		realización de un curso para capacitar al personal en relación al Código de Ética de la SEP.
Claridad	<p>86% de los encuestados considera que fueron resueltas de manera clara sus dudas sobre el trámite por el personal del Módulo de Información y en la Ventanilla de recepción de documentos.</p>  <p>En este aspecto el Monitor observa que la “Claridad” en la información que se brinda a los usuarios del trámite por el personal del Módulo de Información y en la Ventanilla de recepción de documentos es <u>satisfactoria</u>. Algunos casos presentados por los usuarios por su complejidad requieren de más atención, sin embargo, esta se brinda adecuadamente.</p>	<p>Misma recomendación No. 9. Reforzar el conocimiento por parte del personal respecto a los distintos formatos (y sus especificaciones), que se aplican para el trámite, a través de una plática y/o del Manual de Procedimientos.</p> <p>Misma recomendación No. 11. Reforzar el conocimiento por parte del personal respecto a la normatividad aplicable al trámite, a través de una plática y del Manual de Procedimientos.</p>
Transparencia	<p>1 de cada 2 encuestados mencionó conocer el procedimiento que sigue el trámite desde su inicio hasta su conclusión.</p> <p>4 de cada 10 encuestados sabían que se puede consultar el estatus de su trámite en el portal de Internet del INDAUTOR.</p> 	<p>27. Colocar un cartel que describa las etapas del procedimiento del trámite, con un lenguaje que sea comprensible para el ciudadano.</p> <p>Misma recomendación No. 6. Reubicar, y en su caso colocar, en la entrada a la oficina pública, carteles y folletos con la información del trámite respecto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> Medios existentes para acceder a la información relativa al trámite Qué tipo de obras se pueden registrar y cómo se clasifican Requisitos y formatos Plazos de respuesta y costos Guías para llenado de formatos

		(en el área destinada para este fin) f) Consulta de estatus del trámite por Internet g) Preguntas frecuentes
Imparcialidad	<p>59% de los encuestados consideran que la atención NO se brinda sin distinción o diferencia alguna (por motivos de raza, religión, sexo, etc.).</p>  <p>Cabe señalar lo sorprendente de este resultado. Existen dos posibles explicaciones metodológicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La primera es que la redacción del reactivo que se utiliza en la encuesta para medir este atributo puede causar confusión a los encuestados para responder de acuerdo a su percepción "¿Considera que la atención se brinda sin distinción o diferencia alguna (por motivos de raza, religión, sexo, etc)?" . Respuesta: SI / NO 2) La segunda es que no se incluyó un apartado en la encuesta para profundizar en la percepción de los encuestados de recibir una atención "parcial", por lo que no sabemos en qué situaciones específicas lo consideraron. 	28. Aplicar un sondeo a los usuarios del trámite específicamente sobre este atributo, replanteando la pregunta y profundizando sobre las respuestas negativas.
Honestidad	98% de los encuestados mencionaron que no les fue solicitado ningún requisito adicional a lo establecido legalmente para obtener su trámite. El único caso que se presentó mencionó que le	Relacionada con las recomendaciones 9 y 11, es importante brindar al usuario la información clara y completa del trámite para que no se incurra en contratiempos en la respuesta a la

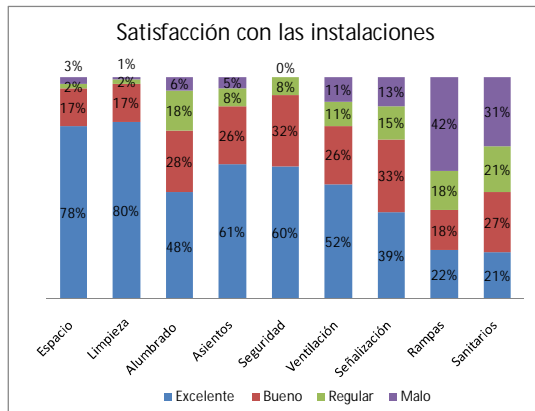
	<p>pidieron “que llevara los papeles patrimoniales de la empresa”.</p> <p>Respecto a si algún servidor público solicitó algún pago adicional o gratificación para agilizar el trámite, ninguna persona lo mencionó en la encuesta.</p>	<p>solicitud.</p> <p>29. Incluir en los carteles con información sobre el trámite, el servicio de quejas y denuncias.</p>														
<p>Oportunidad</p>	<p>En promedio les tomó 15.4 minutos a los usuarios esperar en la fila para ingresar el trámite.</p> <p>En promedio los usuarios ocuparon 8.3 minutos para ingresar su trámite en la ventanilla.</p> <div data-bbox="334 831 867 1150" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Tiempo promedio de espera para realizar el Trámite (minutos)</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Tiempo promedio (minutos)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>En Fila</td> <td>15.4</td> </tr> <tr> <td>En Ventanilla</td> <td>8.3</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>1 de cada 5 encuestados mencionaron que la respuesta de su trámite no fue emitida en los 14 días hábiles posteriores a su ingreso. Entre las causas que mencionaron se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No estaba completa la solicitud - Errores en el pago de los conceptos. - Hubo problemas con la comprobación - Hubo problemas con el sistema <div data-bbox="334 1556 867 1875" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Respuesta al trámite en 14 días hábiles</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>En proceso</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Derivado de la observación directa</p>	Categoría	Tiempo promedio (minutos)	En Fila	15.4	En Ventanilla	8.3	Respuesta	Porcentaje	SI	76%	NO	21%	En proceso	3%	<p>Misma recomendación No. 19. Evaluar la carga de trabajo de los servidores públicos encargados de atender a los usuarios del trámite en sus distintas etapas y contrastarlo con la demanda de trámites, para determinar la suficiencia o insuficiencia del personal.</p> <p>Relacionada con las recomendaciones 6, 9 y 20, en la medida en que los usuarios tengan la información clara y completa sobre el trámite, y los servidores públicos estén mejor capacitados y cuenten con las herramientas adecuadas, los tiempos de espera se reducirán al mínimo posible.</p>
Categoría	Tiempo promedio (minutos)															
En Fila	15.4															
En Ventanilla	8.3															
Respuesta	Porcentaje															
SI	76%															
NO	21%															
En proceso	3%															

	<p>llevada a cabo el 26 y 27 de agosto de 2010, se concluye que el tiempo de espera en la fila para la “Ventanilla” es adecuado, ya que no se observa que se acumulen más de 5 personas por fila.</p> <p>No obstante, en el caso del tiempo de espera en el “Módulo de Información” se observó que hay momentos en donde se acumulan más de 5 personas debido a que algún usuario requiere más atención para obtener la información de su trámite.</p>	<p>30. Asignar y capacitar a una persona que esté realizando su servicio social para que apoye en el Módulo de Información, así como en la zona de llenado de formatos.</p>
<p>Instalaciones</p>	<p>Respecto a las instalaciones, a continuación se presentan los resultados de los aspectos evaluados por los encuestados, así como los resultados de la observación directa (OD) llevada a cabo el 26 y 27 de agosto de 2010.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio suficiente y adecuado: 78% Excelente; 17% Bueno; 2% Regular; 3% Malo OD: Aún cuando es un espacio suficiente y adecuado, se observa una ineficiente distribución de las áreas dentro del espacio de contacto ciudadano, lo cual dificulta el acceso, control y registro de los usuarios del trámite. Además, confunde a los usuarios de los distintos trámites que se realizan en la Oficina Pública. • Limpieza: 80% Excelente; 17% Bueno; 2% Regular; 2% Malo OD. Se observa una adecuada limpieza del espacio. • Alumbrado: 48% Excelente; 28% Bueno; 18% Regular; 6% Malo OD. En general se observa una adecuada iluminación; no obstante en la zona destinada para el llenado de los formatos, la iluminación es insuficiente. 	<p>31. Reacomodar las áreas para facilitar el acceso, control y registro de los usuarios del trámite, considerando los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Módulo de Información a la entrada - El Módulo de Registro cercano a los elevadores (siempre y cuando no se requiera que los usuarios de los trámites en planta baja tengan que registrarse) - Cordones divisorios para las distintas ventanillas y trámites que se realizan en la Oficina Pública. <p>32. Mantener el control estricto sobre las rondas de limpieza de la oficina pública.</p> <p>33. Mejorar la iluminación de la zona destinada para el llenado de los formatos.</p> <p>34. Mantener los asientos disponibles</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Asientos: 61% Excelente; 26% Bueno; 8% Regular; 5% Malo OD. Se observa que existen asientos adecuados y suficientes • Seguridad: 60% Excelente; 32% Bueno; 8% Regular; 0% Malo Aún cuando es un espacio suficiente y adecuado, se observa una ineficiente distribución de las áreas dentro del espacio de contacto ciudadano, lo cual dificulta el acceso, control y registro de los usuarios del trámite. • Ventilación: 52% Excelente; 26% Bueno; 11% Regular; 11% Malo OD. Existe una adecuada ventilación de la oficina pública. • Señalización: 39% Excelente; 33% Bueno; 15% Regular; 13% Malo OD. Se observa una deficiente señalización, ya que NO se alcanzan a distinguir las diferentes áreas dentro de la oficina pública: Control y registro de visitantes; Modulo de Información, Ventanillas para Registro de Obras, Sanitarios, Rampas para discapacitados, Área para llenado de formatos. • Rampas para discapacitados: 22% Excelente; 18% Bueno; 18% Regular; 42% Malo OD. Existe una rampa para discapacitados, con acceso desde la calle hasta la oficina. • Sanitarios: 21% Excelente; 27% Bueno; 21% Regular; 31% Malo Los sanitarios son funcionales 	<p>para los usuarios en buen estado.</p> <p>35. Definir claramente las políticas de seguridad para el acceso a la oficina pública: a) si se tienen que registrar todas las personas que ingresan al edificio, incluidos los usuarios del trámite; b) si sólo se tienen que registrar las personas (usuarios o no) que ingresan a los pisos superiores del edificio. Una vez definida esta política, instalar un letrero que especifique el lugar donde se lleva a cabo el Registro de Visitantes, de acuerdo a cada caso, y no permitir que el personal ubicado en la puerta de entrada solicite la identificación oficial.</p> <p>36. Revisar la suficiencia de los puntos de ventilación de la oficina pública.</p> <p>37. Mejorar la señalización colocando carteles con letras más grandes, mejor ubicados, y más precisos.</p> <p>38. Mantener despejada la rampa y el acceso para personas discapacitadas</p> <p>39. Restaurar o renovar el mobiliario de los sanitarios.</p> <p>40. Mantener un mejor control sobre la limpieza de los sanitarios.</p>
--	--	---

pero no están completos, en algunos momentos no se encontraban completamente limpios.

41. Abastecer cada que se requiere los utensilios para los sanitarios: papel de baño, jabón y toallas de papel o secador eléctrico.



OD. En el caso del Módulo de Información, el mobiliario resulta inadecuado para brindar la atención al usuario, ya que es demasiado bajo el escritorio y dificulta la lectura y comprensión de la explicación brindada por el personal.

42. Instalar un escritorio lo suficientemente alto para que una persona promedio pueda escribir y leer la información que se le brinda sin necesidad de agacharse.

Observaciones generales

En general se observa una buena calidad en la atención del trámite “Registro de Obras”. La existencia de un Manual de Procedimientos para el Registro de Obra favorece la gestión respecto al trámite, identificando procesos, etapas, y responsables.

Respecto a la accesibilidad, se tienen disponibles los medios de Internet, Teléfono y el Módulo de Información instalado *ex profeso* en la Oficina Pública.

El procedimiento del trámite no presenta áreas de opacidad por lo que la honestidad de los servidores públicos resalta como un resultado positivo. Asimismo, la transparencia se ve favorecida con la publicación de información relevante sobre el trámite en la Página de Internet, incluyendo la consulta del “estado del trámite”.

Respecto al atributo de oportunidad, se observan tiempos de espera “aceptables”.

Respecto a las instalaciones, la Oficina Pública se encuentra ubicada en una zona céntrica, lo cual permite un acceso equidistante desde los distintos puntos de la Ciudad de México. Cuenta con servicios básicos, lo cuales tienen un funcionamiento aceptable.

Propuesta de seguimiento

La propuesta de seguimiento versa en los siguientes puntos:

- Entrega de reporte con evidencia documental y fotográfica de los avances por parte de la Institución respecto a los compromisos de mejora asumidos por la misma de acuerdo a la programación definida.
- Visita de verificación por parte del Monitor ciudadano para corroborar las acciones de mejora del servicio del trámite.

ANEXO 1. Ficha para encuesta

MONITOREO CIUDADANO AL TRÁMITE “REGISTRO DE OBRA”																																														
INSTRUCCIONES: Señalar con una “X” la respuesta a cada cuestionamiento.																																														
1	¿Qué medio utilizó para obtener información sobre el trámite? Modulo de información <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Carteles y trípticos <input type="checkbox"/>																																													
1.1	En caso de responder “Internet”, la información es: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 40%;"></td> <td style="text-align: center; width: 10%;">SI</td> <td style="text-align: center; width: 10%;">NO</td> <td style="width: 30%;"></td> </tr> <tr> <td>A) De fácil acceso</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B) Ordenada</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C) Completa</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>D) Clara</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>E) De contenido actualizado</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table> En caso de ser negativa su respuesta, anote su sugerencia: _____ _____		SI	NO		A) De fácil acceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		B) Ordenada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		C) Completa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		D) Clara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		E) De contenido actualizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
	SI	NO																																												
A) De fácil acceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
B) Ordenada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
C) Completa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
D) Clara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
E) De contenido actualizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
1.2	En caso de responder “teléfono”, la información que le proporcionaron fue <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 40%;"></td> <td style="text-align: center; width: 10%;">SI</td> <td style="text-align: center; width: 10%;">NO</td> <td style="width: 30%;"></td> </tr> <tr> <td>a) Completa</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) Clara</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table> En caso de ser negativa su respuesta, anote su sugerencia: _____ _____		SI	NO		a) Completa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		b) Clara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
	SI	NO																																												
a) Completa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
b) Clara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
2	¿Qué calificación le daría a la cortesía y disposición que mostró el servidor público que lo atendió? <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 10%;">Excelente</td> <td style="width: 10%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;">Bueno</td> <td style="width: 10%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;">Regular</td> <td style="width: 10%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;">Malo</td> <td style="width: 10%;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>En Ventanilla</td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Vía telefónica</td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Policías</td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>En el Módulo de Información</td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>	En Ventanilla		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Vía telefónica		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Policías		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	En el Módulo de Información		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>																																						
En Ventanilla		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>																																						
Vía telefónica		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>																																						
Policías		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>																																						
En el Módulo de Información		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>																																						
3	Fue informado debidamente sobre dónde realizar su trámite y los requisitos respecto a: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 40%;"></td> <td style="text-align: center; width: 10%;">SI</td> <td style="text-align: center; width: 10%;">NO</td> <td style="width: 30%;"></td> </tr> <tr> <td>A) Domicilio</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B) Horario de atención</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C) Documentos necesarios</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>D) Costo(s)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>E) Duración del trámite</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table> ¿Cómo califica la atención del personal del Modulo de Información? Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>		SI	NO		A) Domicilio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		B) Horario de atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		C) Documentos necesarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		D) Costo(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		E) Duración del trámite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
	SI	NO																																												
A) Domicilio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
B) Horario de atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
C) Documentos necesarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
D) Costo(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
E) Duración del trámite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
4	¿Fueron resueltas de manera clara sus dudas sobre el trámite? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Por qué _____ _____																																													
5	¿Cuánto tiempo se llevó en ingresar el trámite? En fila para ingresar el trámite _____ En ventanilla _____ ¿La respuesta a su trámite fue EMITIDA en los 14 días hábiles siguientes a su ingreso? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Por qué _____ _____																																													

6 ¿Conoce cuál es el procedimiento que sigue el trámite desde su inicio hasta su conclusión?
 SI NO

¿Sabía usted que puede consultar el estatus de su trámite en el portal de Internet del INDAUTOR?
 SI NO

7 ¿El documento resultante de su trámite tuvo errores?
 NO SI ¿De qué tipo? _____

8 ¿Considera que la atención se brinda sin distinción o diferencia alguna (por motivos de raza, religión, sexo, etc.)?
 SI NO

9 ¿Le solicitaron algún requisito adicional a lo establecido legalmente para obtener su trámite?
 SI NO

En caso de ser afirmativa su respuesta, señale el tipo de requisito adicional _____

¿Algún servidor público, le solicitó gratificación, dádiva o pago adicional a los derechos correspondientes para realizar su trámite?
 SI NO

En caso afirmativo, ¿realizó alguna denuncia o presentó alguna queja?
 SI NO

10 ¿Cómo calificaría la funcionalidad y las instalaciones donde se brindó el servicio?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Espacio suficiente y adecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iluminación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rampas para discapacitados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanitarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Tiene alguna sugerencia al respecto?: _____

Agradecemos su atención.

QUEJAS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

De dónde nos visita	Rango de edad			Es Gestor	
	20 a 30	31 a 40	41 a 60	SI	NO
Del D.F.					
Del interior de la República (indique el Estado)					

Anexo 2. Cuestionario a servidores públicos

MONITOREO CIUDADANO AL TRÁMITE DE REGISTRO DE OBRAS

CUESTIONARIO PARA SERVIDORES PÚBLICOS

Fecha: _____

Cargo: _____

Agradeceremos conteste el siguiente cuestionario, con la finalidad de mejorar la calidad en el servicio que se otorga a los usuarios del trámite de Registro de Obra.

1. Mencione los requisitos necesarios para realizar el trámite de Registro de Obra.

2. Relacione las columnas para indicar en qué casos se utilizan los diferentes formatos del trámite de registro de obras.

- a) RPDA-01 () Hoja adjunta para fonogramas.
b) RPDA-01-A1 () Hoja adjunta de obras.
c) RPDA-01-A2 () Hoja adjunta. Autor/Coautor/Titular/Editor/Productor.
d) RPDA-02-A1 () Solicitud específica para videograma, fonograma, edición de libro.
e) RPDA-02 () Solicitud de registro de obra.

3. De los requisitos o formatos que se utilizan en el trámite, mencione cuáles son los que presentan más errores o complicaciones para su entrega o llenado, por parte de los usuarios del trámite.

4. Mencione la normatividad aplicable al trámite de Registro de Obra, de acuerdo al Manual de Procedimientos de "Inscripción de Registro de Obra".

5. ¿Le son notificados oportunamente los cambios del proceso (requisitos, formatos o actividades) para la atención del trámite de Registro de Obras?

SI

NO

1. Ordene las etapas del procedimiento de Registro de Obra

Secuencia	Etapas
_____	Recepción de documentos
_____	Mesa de Control
_____	Captura Fox pro
_____	Captura Sindautor
_____	Armado
_____	Entrega
_____	Control de documentos
_____	Información al Usuario
_____	Firma
_____	Ensobretado y Envío
_____	Dictamen

2. Indique las ventajas y/o desventajas de trabajar con el Sistema SINDAUTOR.

3. Describa brevemente los problemas que ha detectado en la prestación del trámite de Registro de Obras.

4. Enuncie algunas propuestas de solución a los problemas detectados en la gestión del trámite.

5. Describa los estándares de servicio del trámite de Registro de Obras que están establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

6. Ha recibido cursos relacionados al Código de Ética de la SEP.

SI NO

Por su atención, gracias