

X. ANEXOS

ANEXO I: FICHA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN DEL PP

Tabla 123. Ficha Técnica de Identificación del Pp.

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	10 – Secretaría de Economía
	Dependencia(s) o entidad(es) responsables de operar el Pp	Secretaría de Economía
	Unidad(es) Responsable(s)	LAU Servicio Geológico Mexicano
	Modalidad y Clave Presupuestal	E - Prestación de servicios públicos
	Nombre del Pp	E007, Producción de información geológica del territorio nacional
	Año de Inicio de operaciones	2008
	Responsable titular del Pp	Ing. Raúl Cruz Ríos
	Teléfono de contacto	(771) 711-41-88
	Correo electrónico de contacto	dirgral@sgm.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	La sociedad hace uso de información, productos y servicios en materia de geología y Ciencias de la Tierra relacionadas, para apoyar su toma de decisiones.
	Principal Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos • Ley Minera • Reglamento de la Ley Minera • Estatuto Orgánico del Servicio Geológico Mexicano. • Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018. • Programa de Desarrollo Minero 2013-2018. DOF 09/05/2014 • Plan estratégico del Servicio Geológico Mexicano 2014-2018
	Meta Nacional del PND al que está alineado	México Próspero
	Objetivo del PND al que está alineado	4.8 Desarrollar los sectores estratégicos del país.
	Estrategia del PND al que está alineado	4.8.2 Promover mayores niveles de inversión y competitividad en el sector minero.
Programa derivado del PND (Sectorial, Especial o	Programa Sectorial de Desarrollo Innovador (PRODEINN).	

Tema	Variable	Datos
	Institucional) al que está alineado	
	Objetivo del Programa Sectorial, Especial o Institucional al que está alineado	Objetivo 1. Desarrollar una política de fomento industrial y de innovación que promueva un crecimiento económico equilibrado por sectores, regiones y empresas.
	Indicador Sectorial, Especial o Institucional incorporado en el Nivel de Fin de la MIR	Objetivo 1 del PRODEINN. Desarrollar una política de fomento industrial y de innovación que promueva un crecimiento económico equilibrado por sectores, regiones y empresas.
	Propósito del Pp	La sociedad hace uso de información, productos y servicios en materia de geología y Ciencias de la Tierra relacionadas, para apoyar su toma de decisiones.
Problema público o necesidad que atiende,		La población económicamente activa, empresas mineras, instituciones académicas, de investigación y gubernamentales; así como servicios geológicos y otros usuarios de origen nacional o internacional, no cuentan con la suficiente información geológica de México y asesoría técnica y especializada en cuanto a exploración y evaluación de proyectos mineros, para la toma de decisiones.
Población o área de enfoque potencial	Definición	Población económicamente activa, empresas mineras, servicios geológicos, instituciones, municipios, entidades federativas; de origen nacional o internacional que demandan altos niveles de información geológica tecno-científica y Ciencias de la tierra, sobre México, para la toma de decisiones.
	Unidad de medida	Habitantes, unidades económicas de minería, instituciones, organismo, municipio, entidad federativa y ciudad.
	Cuantificación	16,591,590
Población o área de enfoque objetivo	Definición	Población económicamente activa, empresas mineras, servicios geológicos, instituciones, municipios, entidades federativas; de origen nacional o internacional que demandan altos niveles de información geológica tecno-científica y Ciencias de la tierra, sobre México, para la toma de decisiones que cumplen con los criterios de selección y que el Pp puede atender en un ejercicio fiscal, con los recursos asignados para tal efecto.
	Unidad de medida	Unidades económicas de minería, de extracción de petróleo y gas, Servicios Geológicos o equivalentes, Instituciones académicas en Ciencias de la Tierra,

Tema	Variable	Datos
		Organismos afines, Municipios, Entidades federativas y población económicamente activa.
	Cuantificación	3,029,233
Población o área de enfoque atendida	Definición	Población económicamente activa, empresas mineras, servicios geológicos, instituciones, municipios, entidades federativas; de origen nacional o internacional que demandan altos niveles de información geológica tecno-científica y Ciencias de la tierra, sobre México, para la toma de decisiones que cumplen con los criterios de selección y que el Pp puede atender en un ejercicio fiscal, con los recursos asignados para tal efecto.
	Unidad de medida	Estudio, Contrato, Certificación, Producto, Consulta y Servicio.
	Cuantificación	3,033,482
Presupuesto para el ejercicio fiscal evaluado ⁹⁰	Presupuesto original (MDP)	363,351,111
	Presupuesto modificado (MDP)	618,999,995
	Presupuesto ejercido (MDP)	612,974,885
Cobertura geográfica (si aplica)	Estados de la República en los que opera el Pp	32 estados
Focalización (si aplica)	Unidad territorial del Pp	Nacional

Fuente: AGEVALÚA

⁹⁰ Cuenta pública 2017, Estado analítico del ejercicio del presupuesto de egresos en clasificación funcional-programática

ANEXO II: FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS

Tabla 124. Ficha de Identificación y Equivalencia de Procesos

Procesos del Pp E007 identificados por AGEVALÚA												
Modelo General de Procesos	Secuencia	1. Contratos de servicios	Secuencia	2. Certificación de Reservas	Secuencia	3. Asesoría Geológica	Secuencia	4. Servicios de análisis químicos caracterización de minerales e investigación metalúrgica	Secuencia	5. Consulta de información geológica	Secuencia	6. Venta de informes técnicos y publicaciones
Planeación	1.1.1	Actualización de la MIR	2.1.1	Actualización de la MIR	3.1.1	Actualización de la MIR	4.1.1	Actualización de la MIR	5.1.1	Actualización de la MIR	6.1.1	Actualización de la MIR
	1.1.2	Formulación del programa anual de trabajo (PAT)	2.1.2	Formulación del programa anual de trabajo (PAT)	3.1.2	Formulación del programa anual de trabajo (PAT)	4.1.2	Formulación del programa anual de trabajo (PAT)	5.1.2	Formulación del programa anual de trabajo (PAT)	6.1.2	Formulación del programa anual de trabajo (PAT)
Comunicación	1.2.1	Difusión focalizada	2.2.1	Difusión focalizada	3.2.1	Difusión focalizada	4.2.1	Difusión focalizada	5.2.1	Difusión focalizada	6.2.1	Difusión focalizada
	1.2.2	Difusión en congresos y convenciones	2.2.2	Difusión en congresos y convenciones	3.2.2	Difusión en congresos y convenciones	4.2.2	Difusión en congresos y convenciones	5.2.2	Difusión en congresos y convenciones	6.2.2	Difusión en congresos y convenciones
Selección de destinatarios	1.3.1	Validación de solicitudes por Contrato de Servicios	2.3.1	Validación de solicitudes para el servicio de Certificación de Reservas	3.3.1	Validación de solicitudes para el servicio de Asesoría Geológica	4.3.1	Validación de solicitudes por servicios de análisis			6.3.1	Planeación y diseño de informes técnicos y publicaciones

Procesos del Pp E007 identificados por AGEVALÚA

Modelo General de Procesos	Secuencia	1. Contratos de servicios	Secuencia	2. Certificación de Reservas	Secuencia	3. Asesoría Geológica	Secuencia	4. Servicios de análisis químicos caracterización de minerales e investigación metalúrgica	Secuencia	5. Consulta de información geológica	Secuencia	6. Venta de informes técnicos y publicaciones
Producción de componentes	1.4.1	Ejecución del servicio de Contratos de servicios	2.4.1	Ejecución del servicio de Certificación de reservas	3.4.1	Ejecución del servicio de Asesoría geológica	4.4.1	Ejecución del servicio de análisis		6.4.1		Producción de informes técnicos y publicaciones
Entrega de componentes	1.5.1	Elaboración y entrega de informe del servicio de Contratos de servicios.	2.5.1	Elaboración y entrega de informe y/o certificado del servicio de Certificación de reservas.	3.5.1	Elaboración y entrega de informe del servicio de Asesoría geológica.	4.5.1	Entrega de análisis	5.5.1	Servicio de consulta de información geológica	6.5.1	Venta de informes técnicos y publicaciones
Seguimiento	1.6.1	Aplicación de encuesta de satisfacción.	2.6.1	Aplicación de encuesta de satisfacción	3.6.1	Aplicación de encuesta de satisfacción.	4.6.1	Aplicación de encuesta de satisfacción	5.6.1	Aplicación de encuesta de satisfacción		Aplicación de encuesta de satisfacción
Control	1.7.1	Actualización del Sistema de Gestión de Calidad	2.7.1	Actualización del Sistema de Gestión de Calidad	3.7.1	Actualización del Sistema de Gestión de Calidad	4.7.1	Actualización del Sistema de Gestión de Calidad	5.7.1	Actualización del Sistema de Gestión de Calidad	6.7.1	Actualización del Sistema de Gestión de Calidad
	1.7.2	Fortalecimiento del Sistema de Control Interno	2.7.2	Fortalecimiento del Sistema de Control Interno	3.7.2	Fortalecimiento del Sistema de Control Interno	4.7.2	Fortalecimiento del Sistema de Control Interno	5.7.2	Fortalecimiento del Sistema de Control Interno	6.7.2	Fortalecimiento del Sistema de Control Interno
											6.7.3	Control de calidad de los

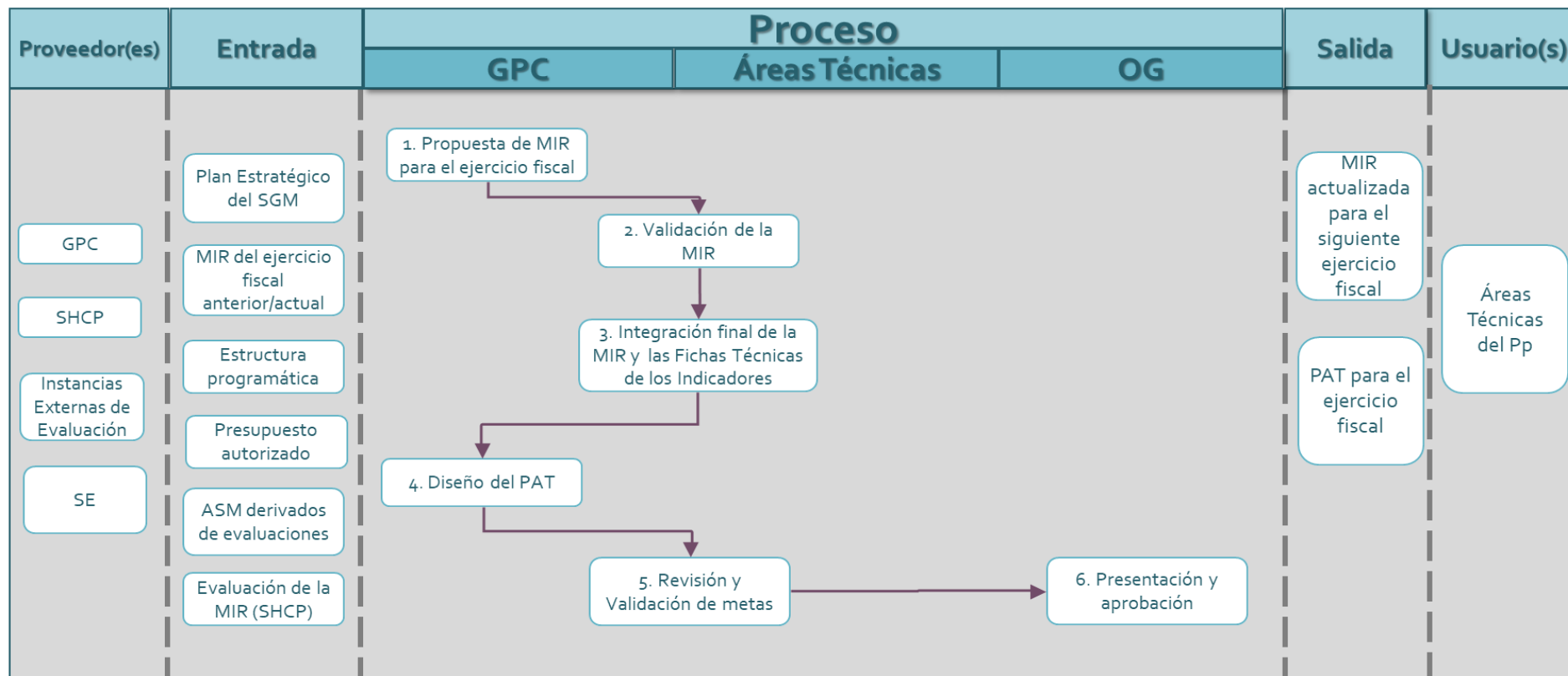
Procesos del Pp E007 identificados por AGEVALÚA												
Modelo General de Procesos	Secuencia	1. Contratos de servicios	Secuencia	2. Certificación de Reservas	Secuencia	3. Asesoría Geológica	Secuencia	4. Servicios de análisis químicos caracterización de minerales e investigación metalúrgica	Secuencia	5. Consulta de información geológica	Secuencia	6. Venta de informes técnicos y publicaciones
												informes técnicos y publicaciones
Monitoreo	1.8.1	Monitoreo del PAT	2.8.1	Monitoreo del PAT	3.8.1	Monitoreo del PAT	4.8.1	Monitoreo del PAT	5.8.1	Monitoreo del PAT	6.8.1	Monitoreo del PAT
	1.8.2	Monitoreo de la MIR	2.8.2	Monitoreo de la MIR	3.8.2	Monitoreo de la MIR	4.8.2	Monitoreo de la MIR	5.8.2	Monitoreo de la MIR	6.8.2	Monitoreo de la MIR
	1.8.3	Informe de autoevaluación	2.8.3	Informe de autoevaluación	3.8.3	Informe de autoevaluación	4.8.3	Informe de autoevaluación	5.8.3	Informe de autoevaluación	6.8.3	Informe de autoevaluación
Evaluación Externa	1.9.1	Evaluaciones del PAE	2.9.1	Evaluaciones del PAE	3.9.1	Evaluaciones del PAE	4.9.1	Evaluaciones del PAE	5.9.1	Evaluaciones del PAE	6.9.1	Evaluaciones del PAE

Fuente: AGEVALÚA.

ANEXO III: DIAGRAMAS DE FLUJO DE LA OPERACIÓN DEL PP

PLANEACIÓN

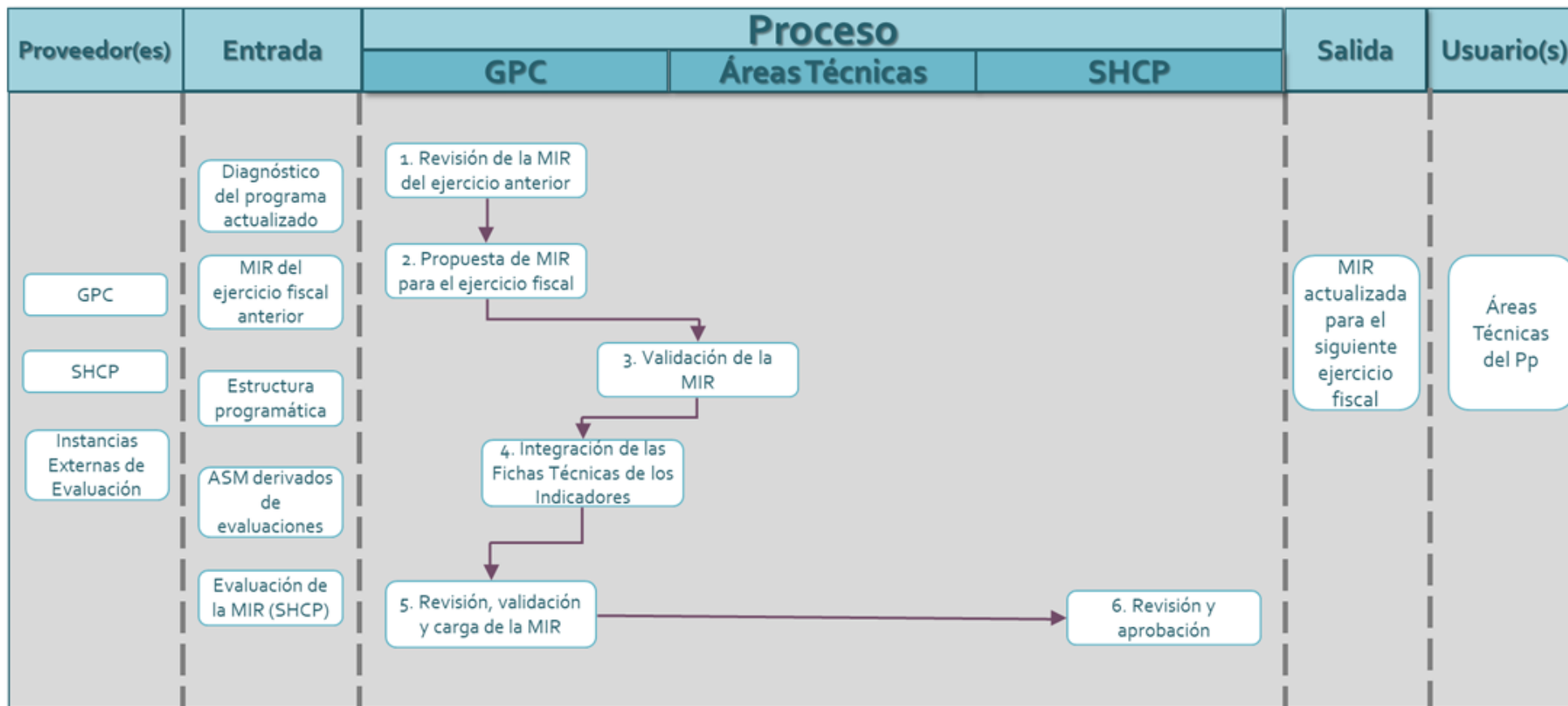
Figura 57. Flujo operativo del Proceso de Planeación



Fuente: AGEVALÚA con información del Manual de Planeación del SGM.

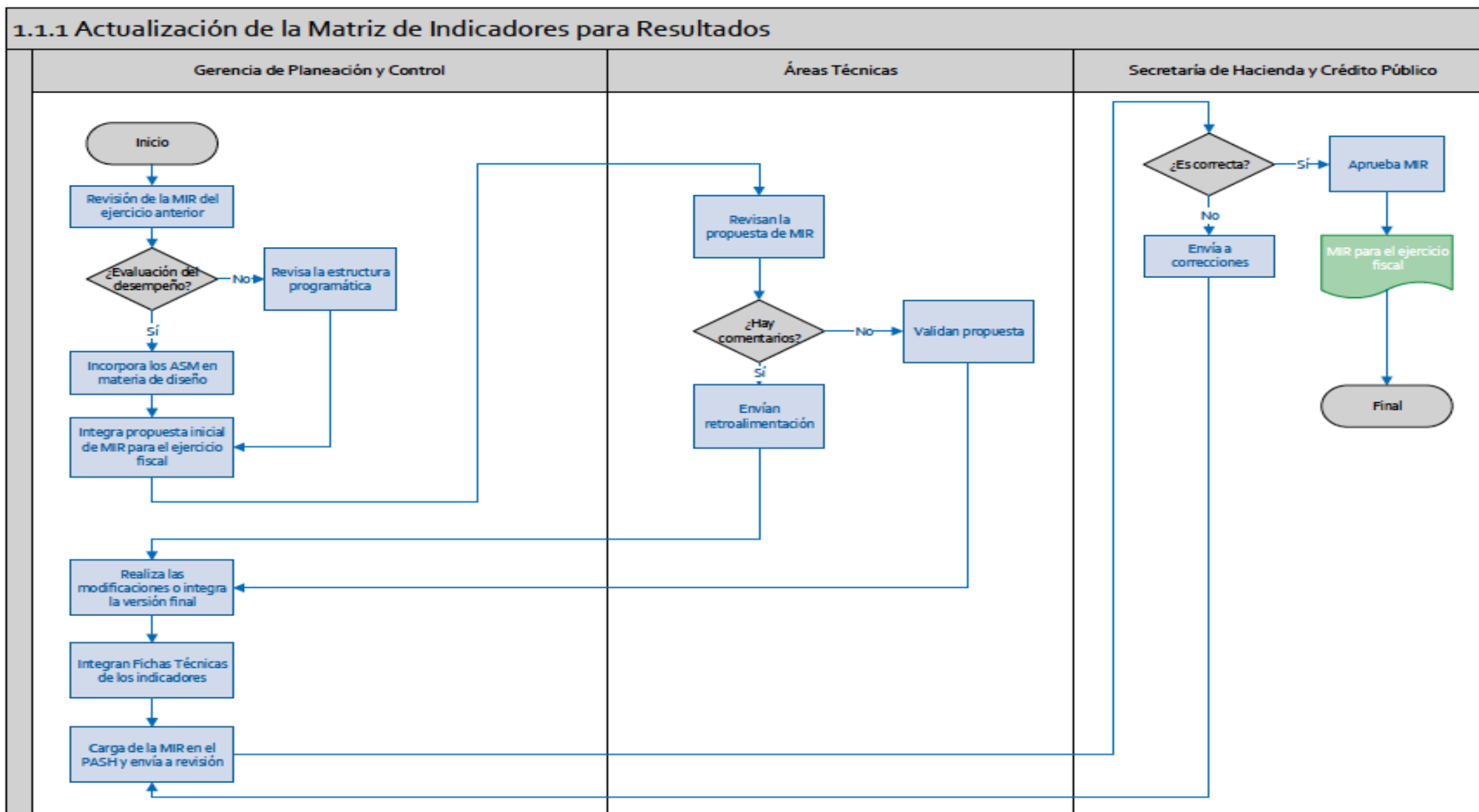
Diagramas del Subproceso 1.1.1: Actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Figura 58. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 1.1.1: Actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados.



Fuente: AGEVALÚA con información del Manual de Planeación del SGM.

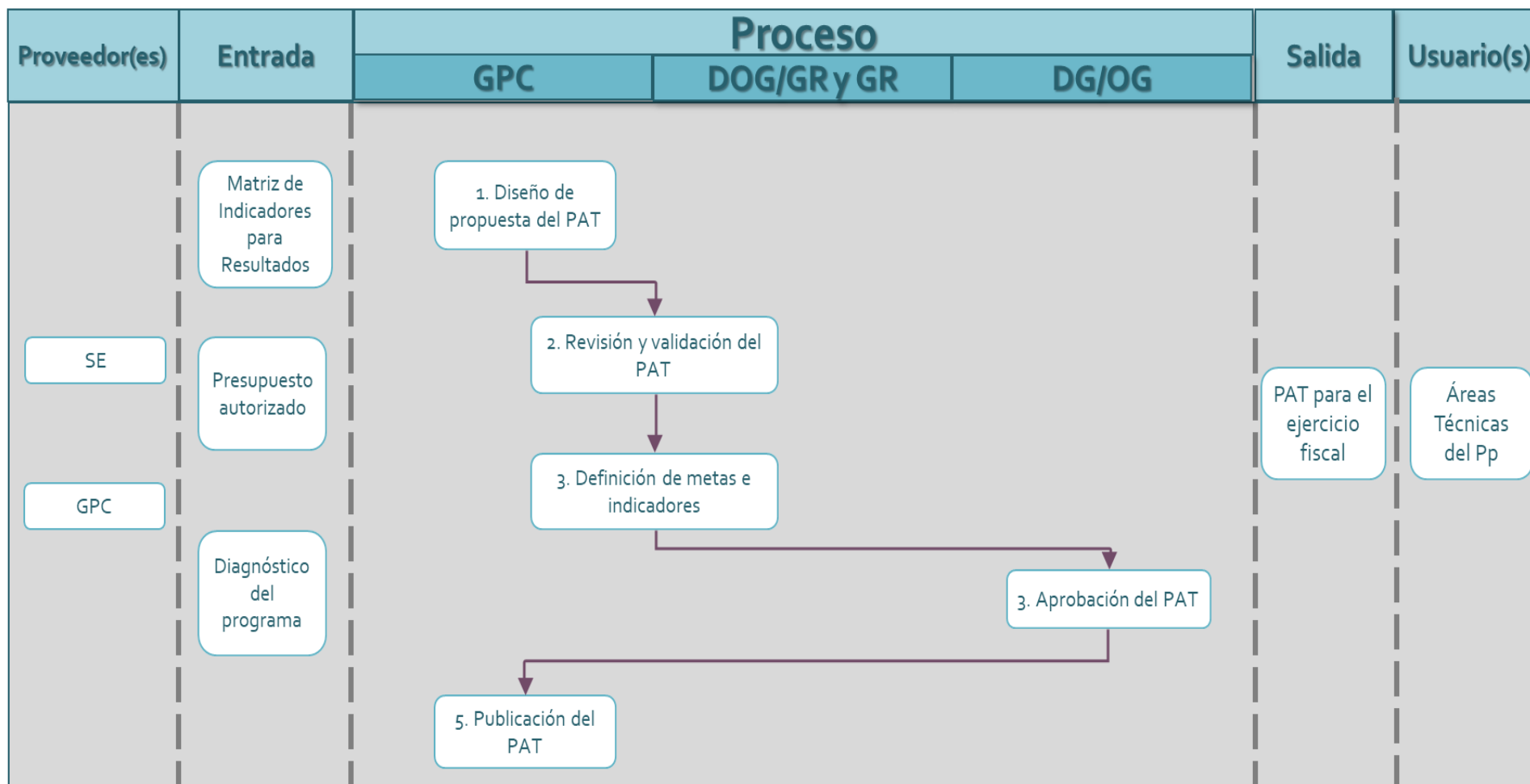
Figura 59. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.1.1: Actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados.



Fuente: AGEVALÚA.

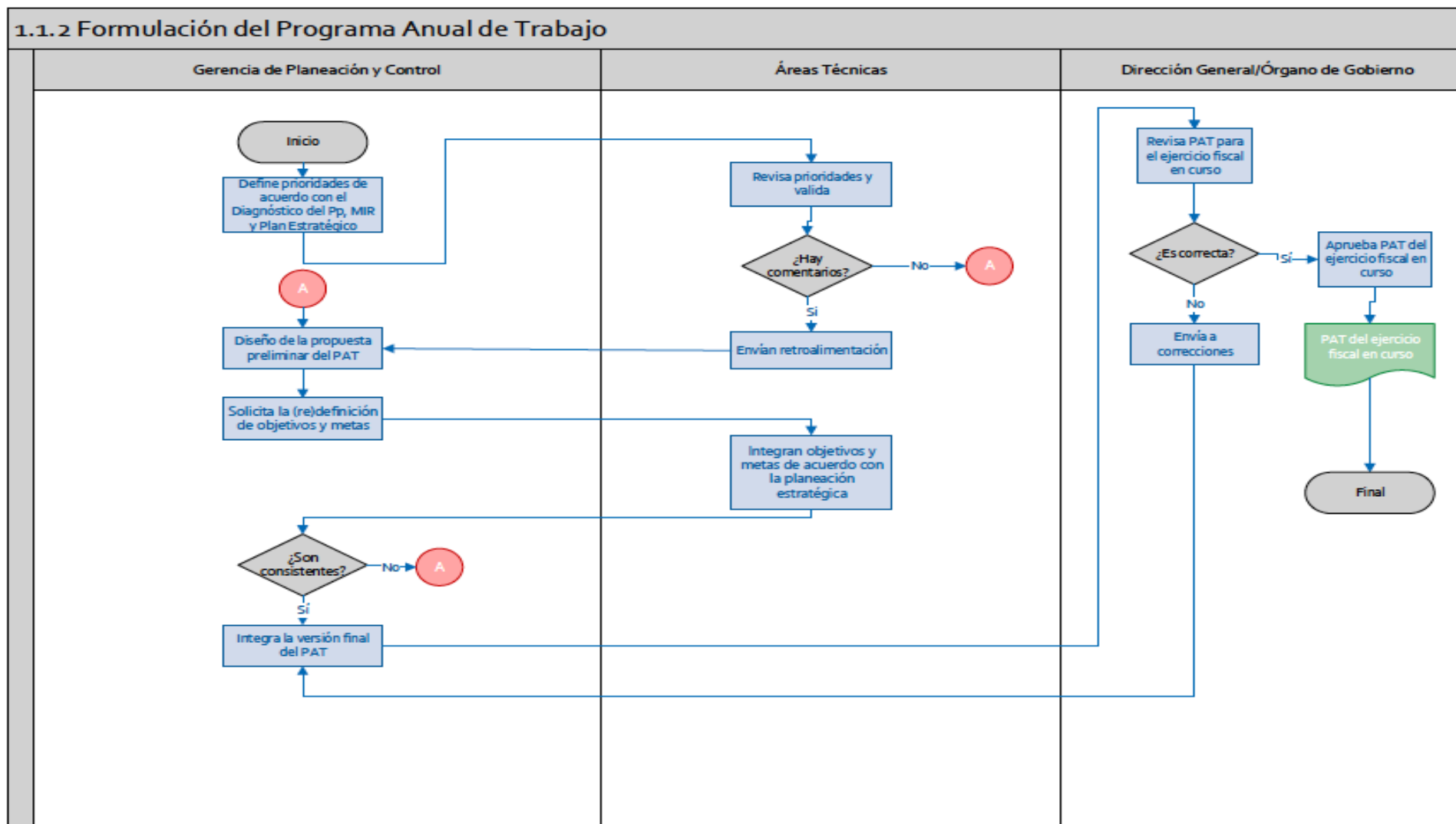
Diagramas del Subproceso 1.1. 2: Formulación de los Programas Anuales de Trabajo.

Figura 6o. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 1.1.2: Formulación de los Programas Anuales de Trabajo.



Fuente: AGEVALÚA.

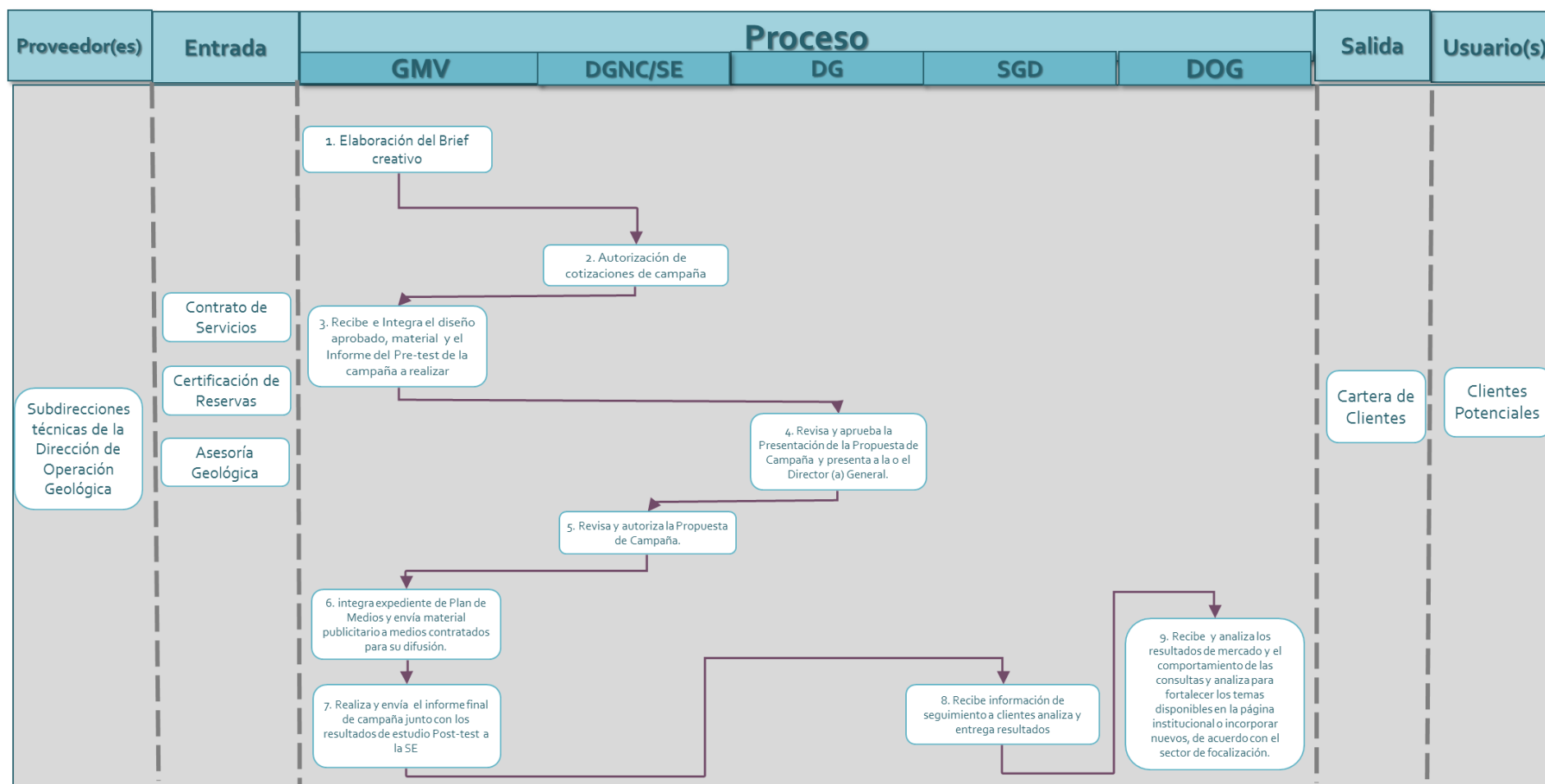
Figura 61. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.1.2: Formulación de los Programas Anuales de Trabajo.



Fuente: AGEVALÚA.

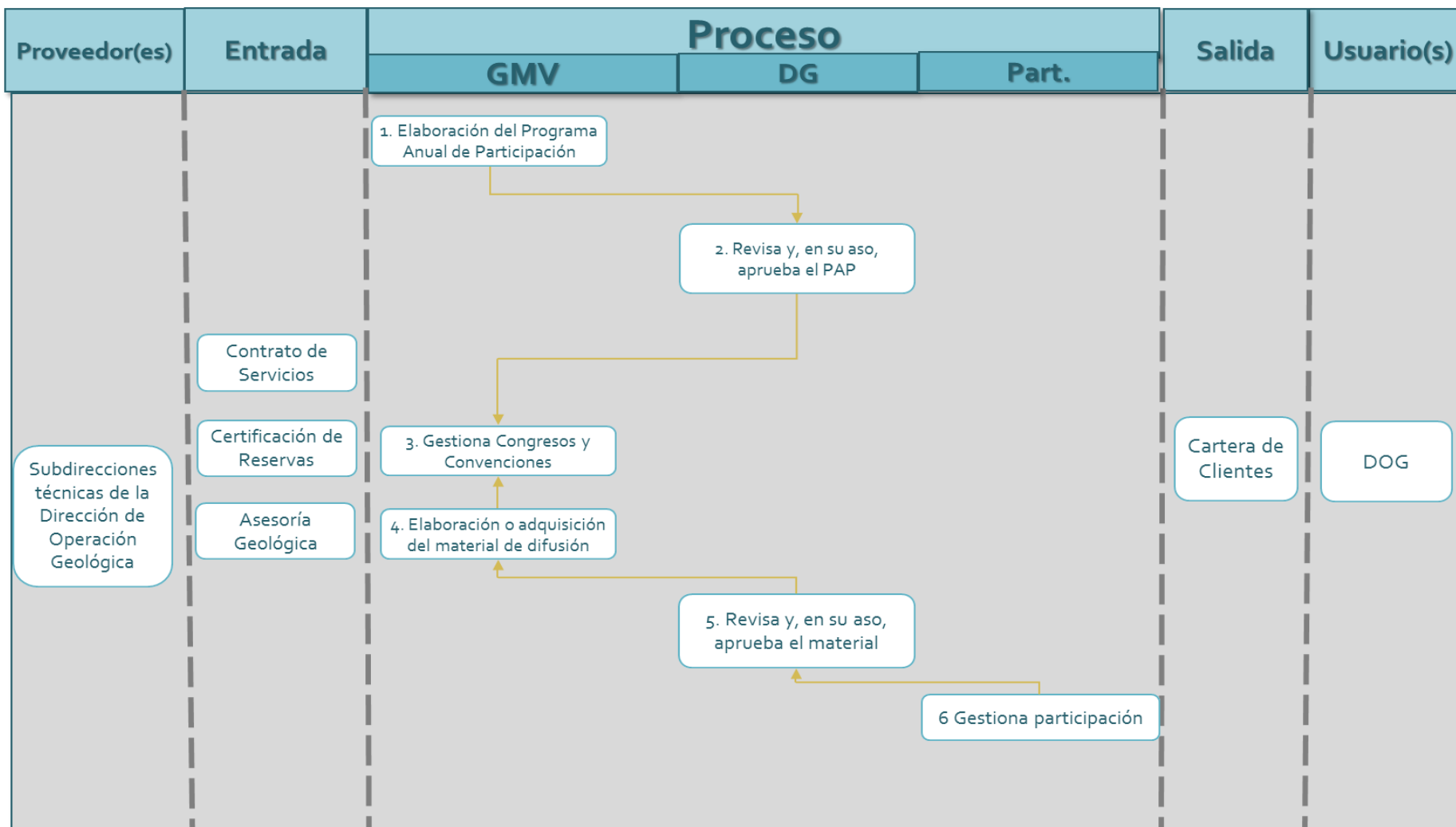
DIFUSIÓN

Figura 62. Flujo operativo de alto nivel de la primera etapa del proceso de Difusión denominada Difusión focalizada.



Fuente: AGEVALÚA

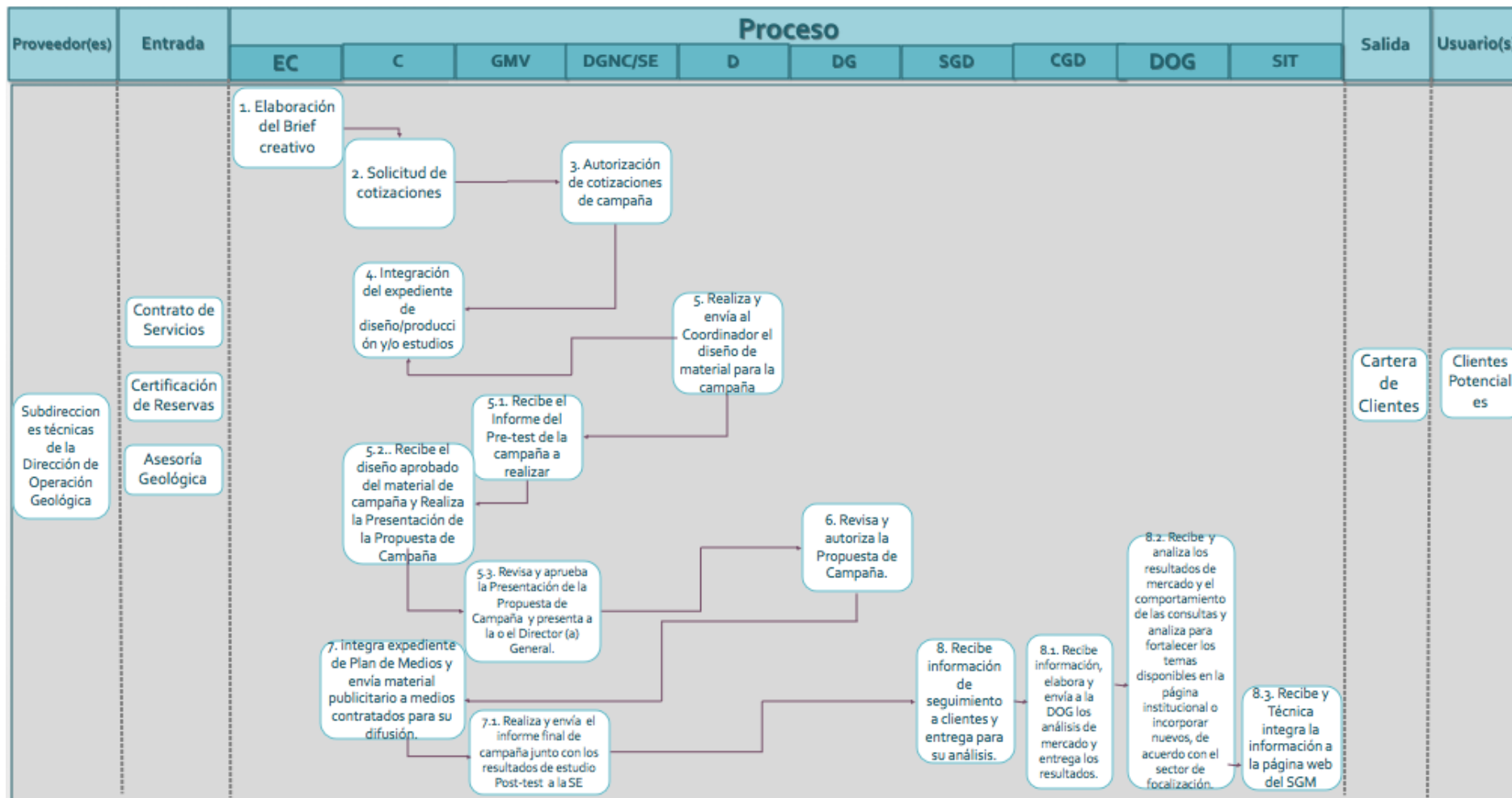
Figura 63. Flujo operativo de alto nivel de la segunda etapa del proceso de Difusión denominada Difusión en Congresos y Convenciones.



Fuente: AGEVALÚA con base en el Procedimiento para Participar en Congresos y Convenciones MKT-Poo2.

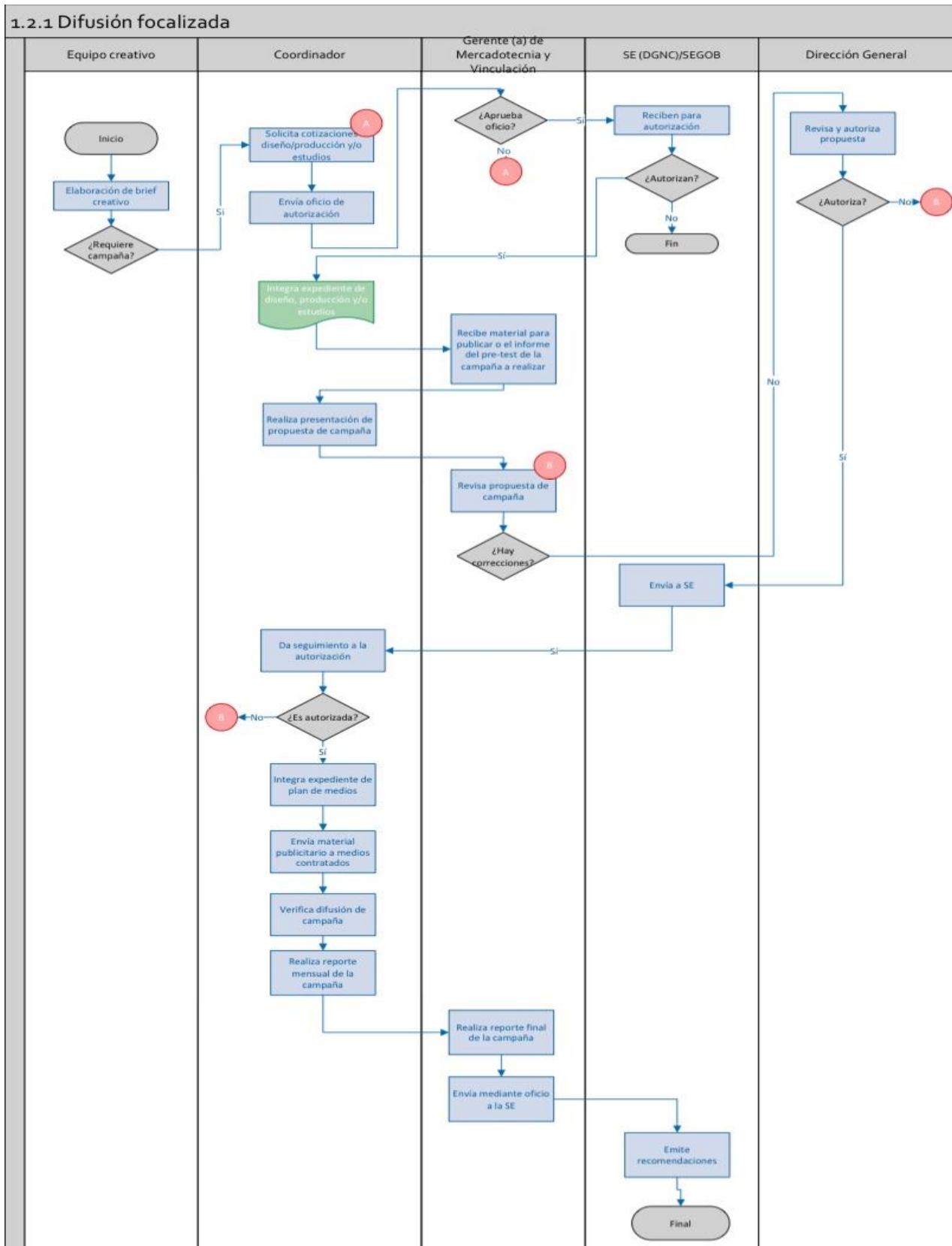
Diagramas del Subproceso 1.2.1: Difusión focalizada.

Figura 64. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 1.2.1: Difusión focalizada.



Fuente: AGEVALÚA.

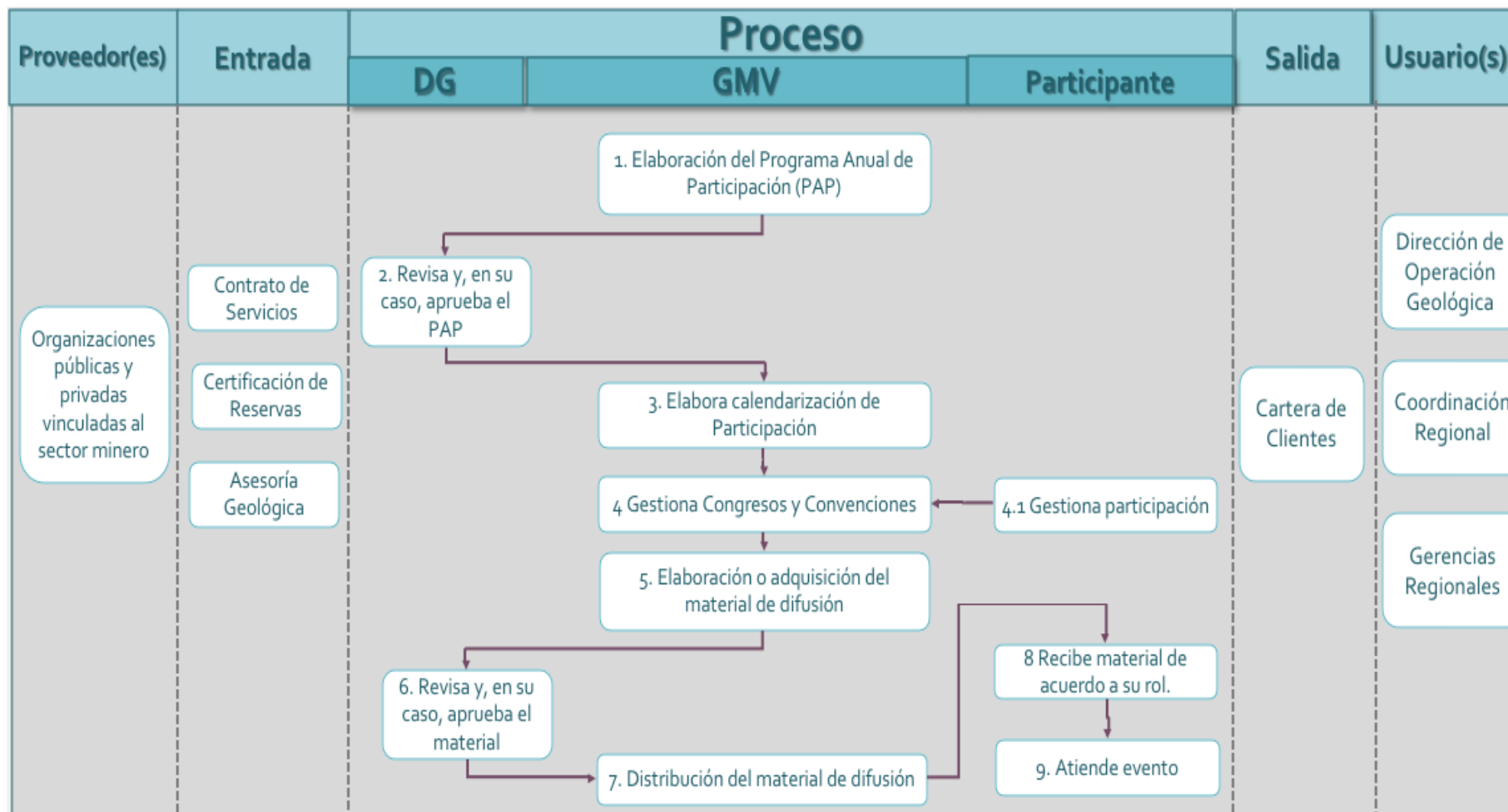
Figura 65. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.2.1: Difusión focalizada.



Fuente: AGEVALÚA

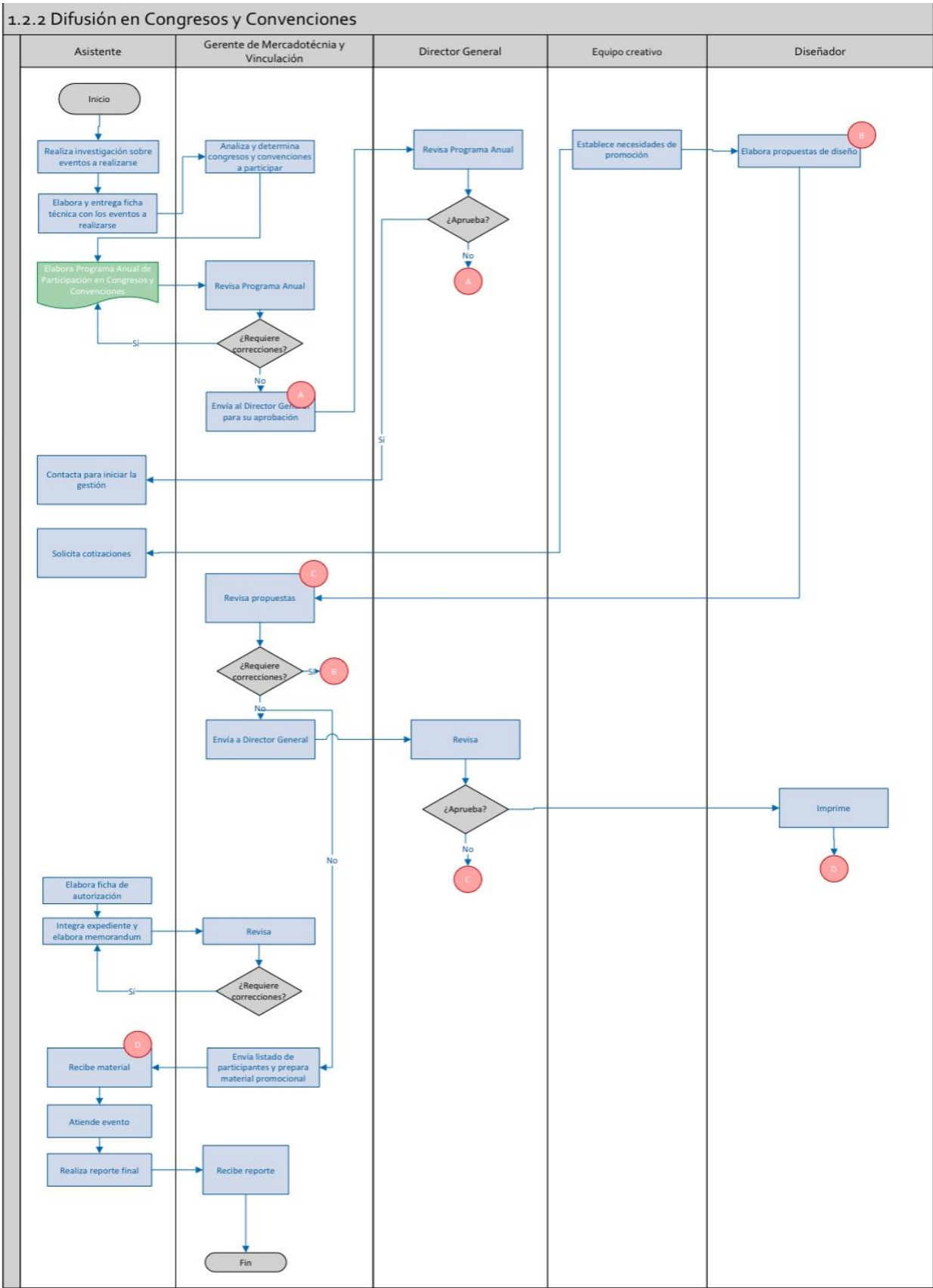
Diagramas del Subproceso 1.2.2: Difusión en Congresos y Convenciones.

Figura 66. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 1.2.2: Difusión en Congresos y Convenciones.



Fuente: AGEVALÚA con base en el Procedimiento para Participar en Congresos y Convenciones MKT-P002.

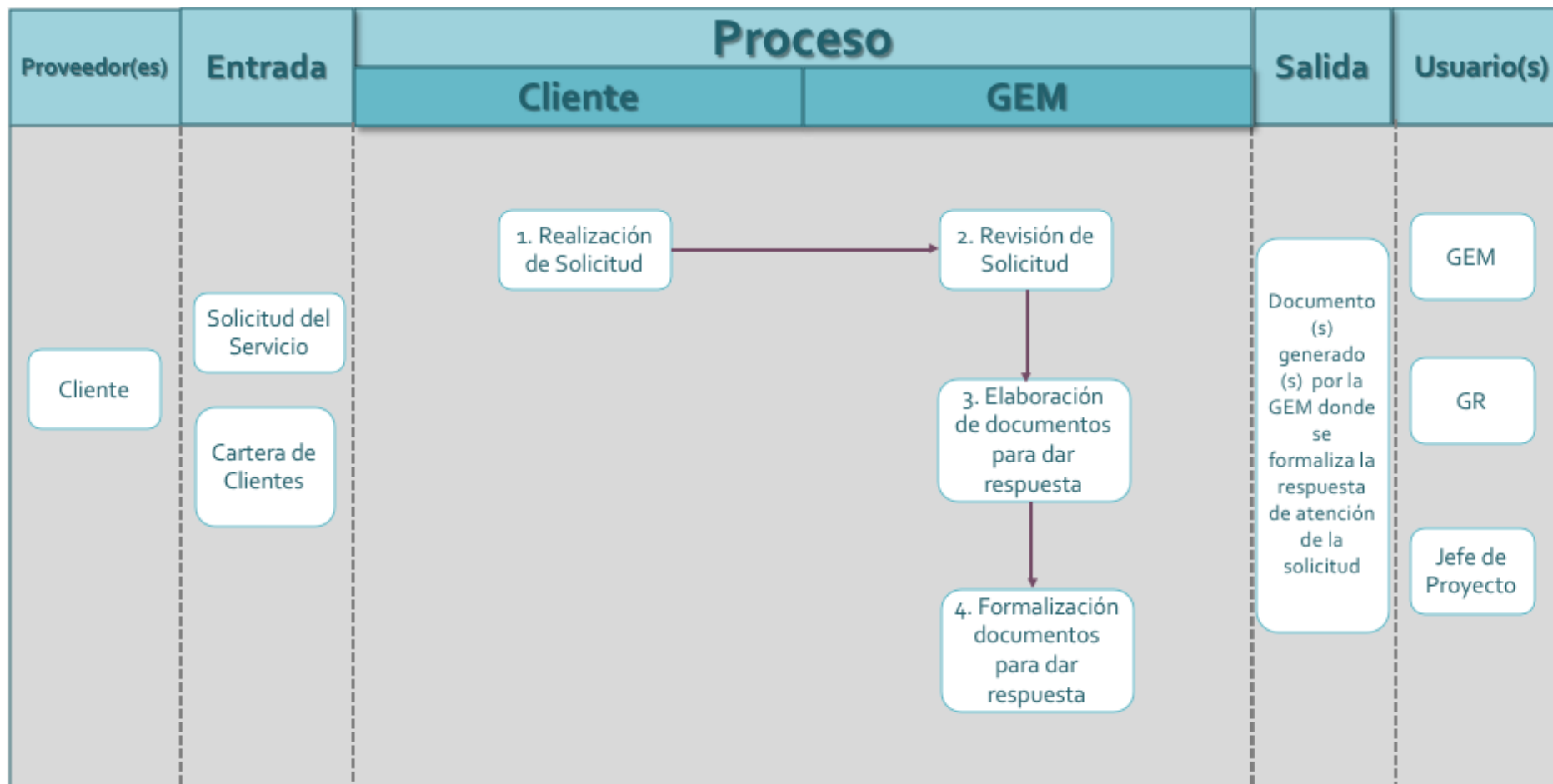
Figura 67. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.2.2: Difusión en Congresos y Convenciones.



Fuente: AGEVALÚA con base en el Procedimiento para Participar en Congresos y Convenciones MKT-Poo2.

VALIDACIÓN DE SOLICITUDES

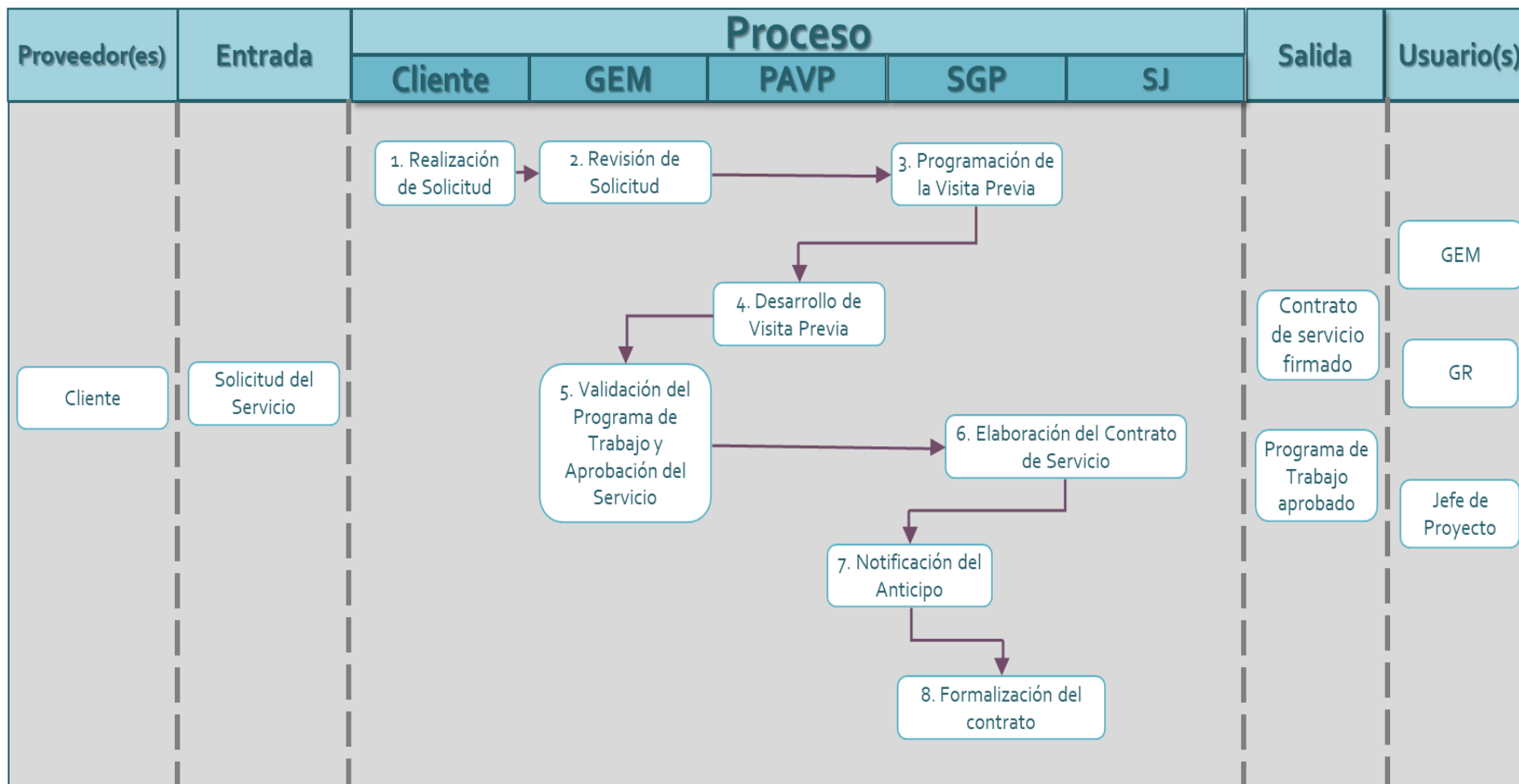
Figura 68. Flujo operativo de alto nivel del proceso 3: Validación de solicitudes genérico de los procesos sustantivos.



Fuente: AGEVALÚA con base en los Procedimientos para Realizar Contratos de Servicio (Estudio Geológico Evaluativo) y Certificación de Reservas y para realizar Estudios de Asesoría Geológica.

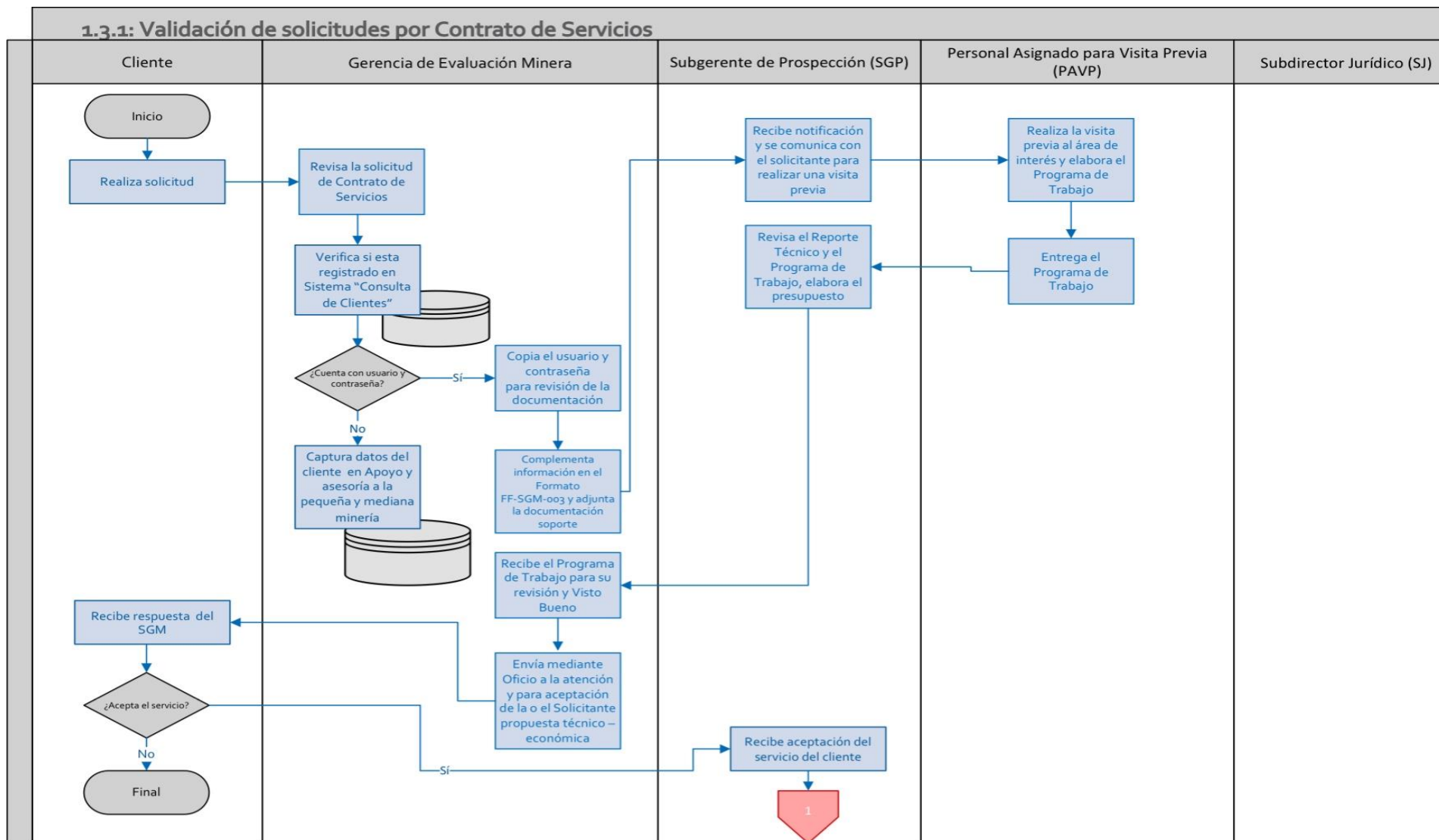
Diagramas del Subproceso 1.3.1: Validación de solicitudes para el servicio de Contrato de Servicios.

Figura 69. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 1.3.1: Validación de solicitudes para el servicio de Contrato de Servicios



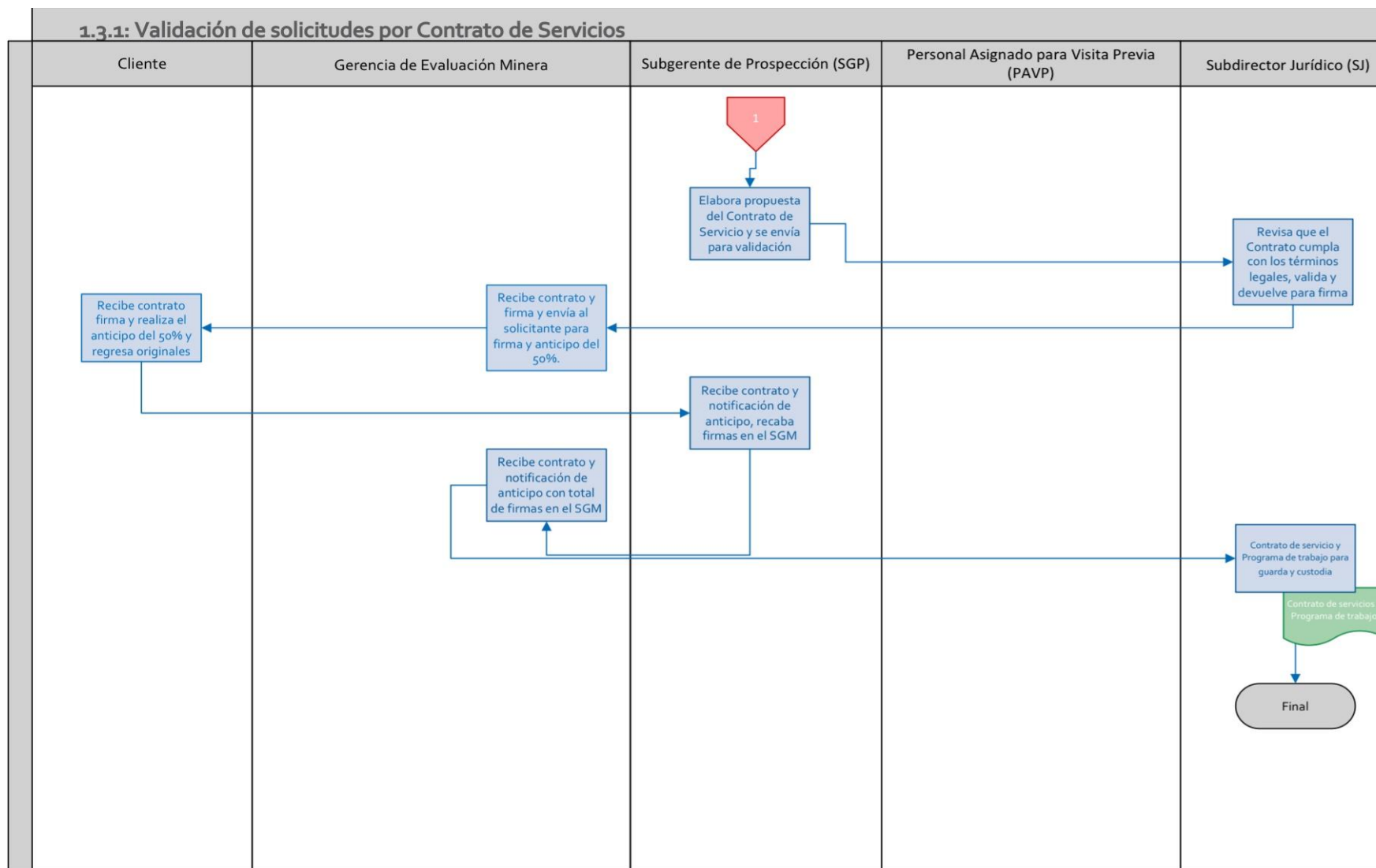
Fuente: AGEVALÚA con base en el Procedimiento para Realizar Contratos de Servicio (Estudio Geológico Evaluativo) y Certificación de Reservas.

Figura 70. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.3.1: Validación de solicitudes para el servicio de Contrato de Servicios (1).



Fuente: AGEVALÚA con base en el Procedimiento para Realizar Contratos de Servicio (Estudio Geológico Evaluativo) y Certificación de Reservas.

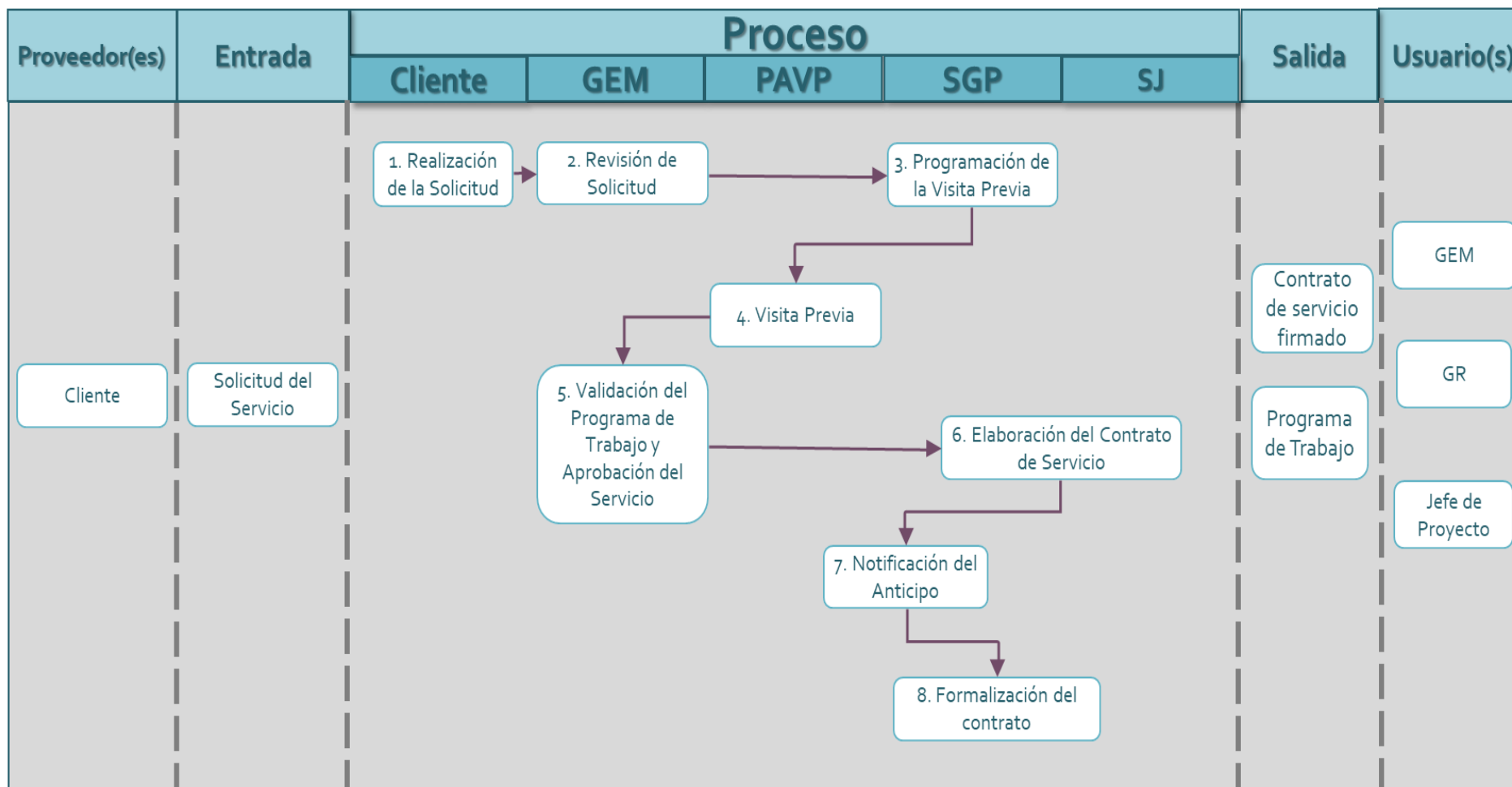
Figura 71. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.3.1: Validación de solicitudes para el servicio de Contrato de Servicios (2).



Fuente: AGEVALÚA con base en el Procedimiento para Realizar Contratos de Servicio (Estudio Geológico Evaluativo) y Certificación de Reservas.

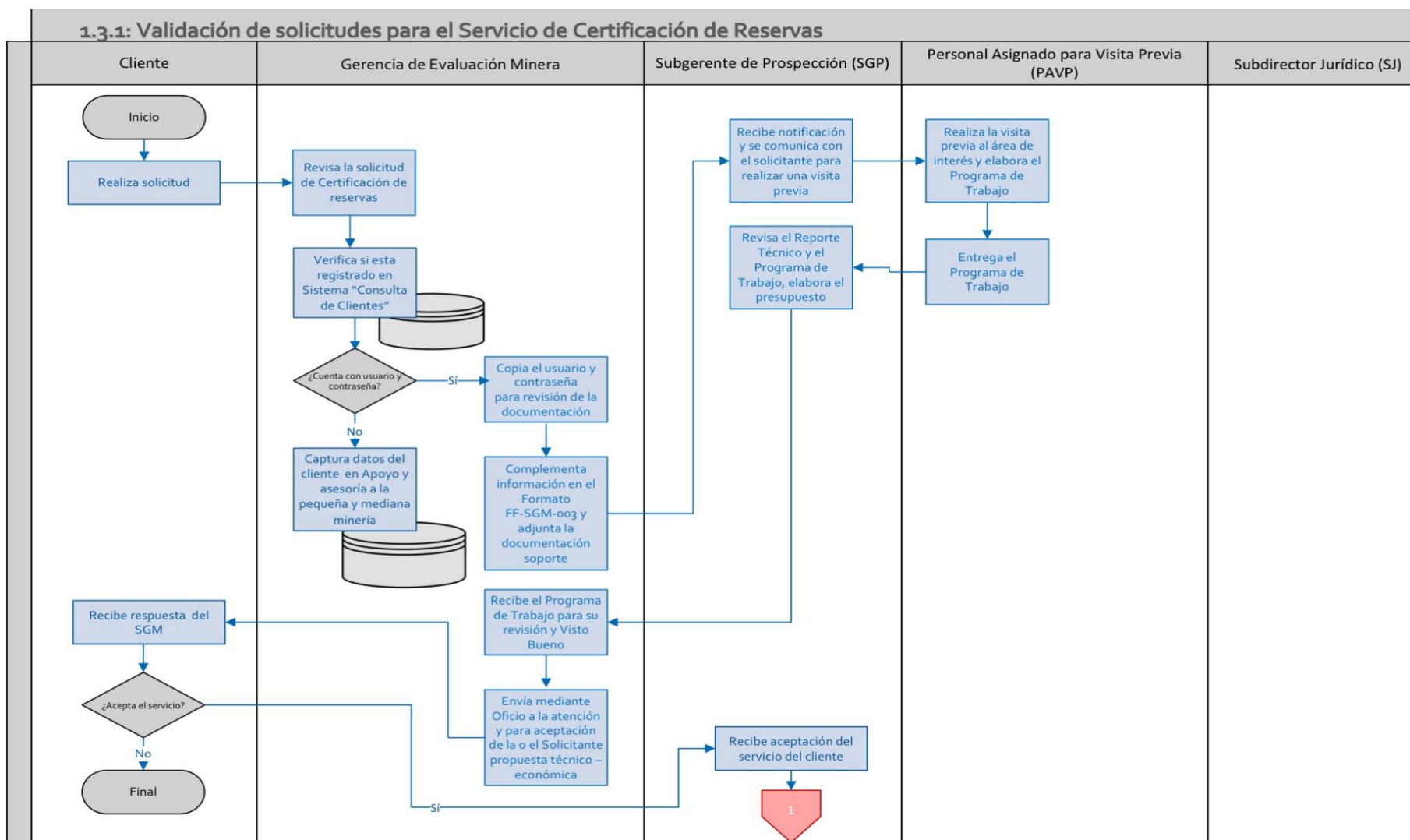
Diagramas del Subproceso 2.3.1: Validación de Solicitudes para el servicio de Certificación de Reservas.

Figura 72. Flujo operativo de alto nivel del Subproceso 2.3.1: Validación de Solicitudes para el servicio de Certificación de Reservas.



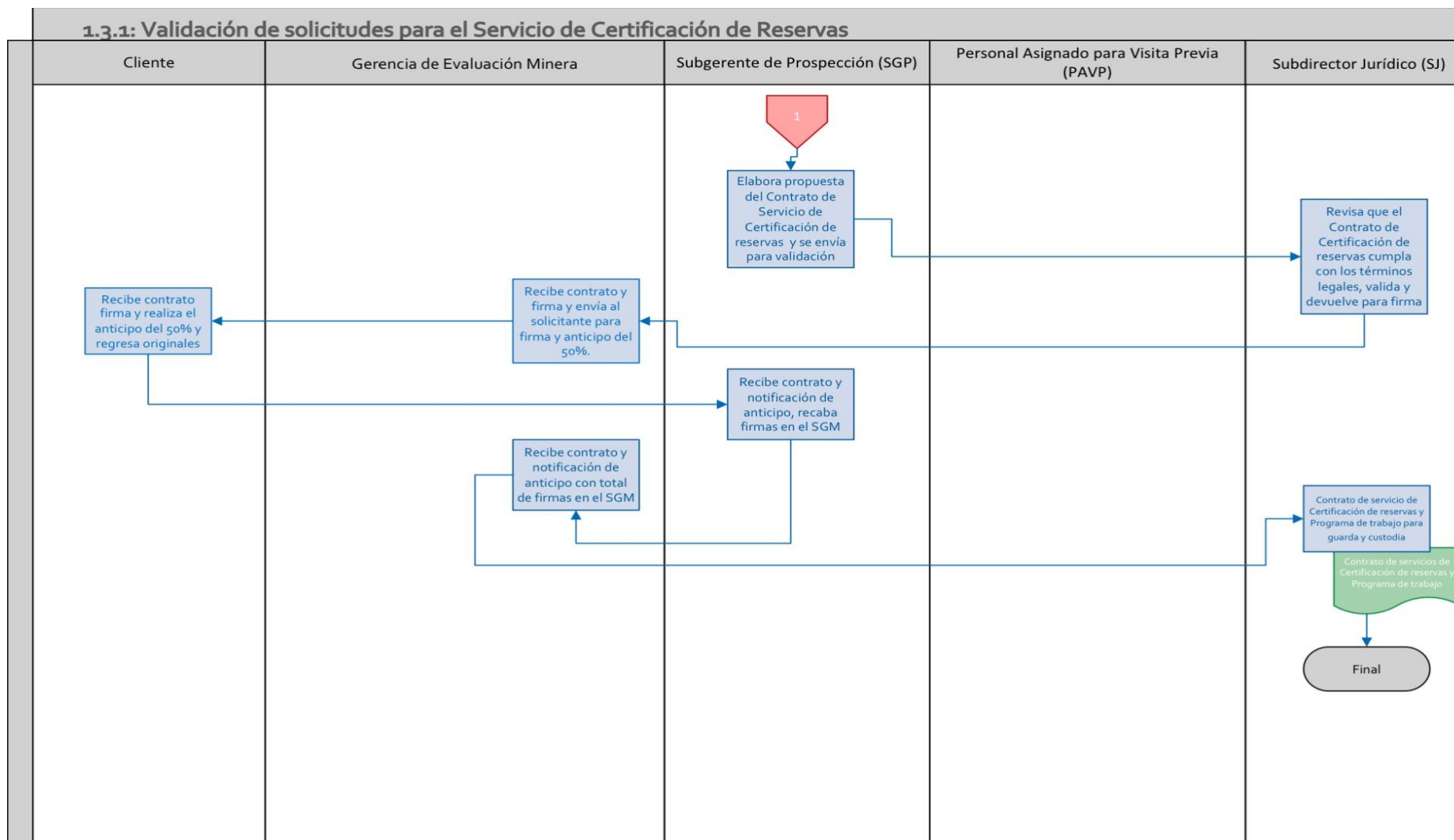
Fuente: AGEVALÚA con base en el Procedimiento para Realizar Contratos de Servicio (Estudio Geológico Evaluativo) y Certificación de Reservas.

Figura 73. Flujo operativo a detalle del Subproceso 2.3.1: Validación de Solicitudes para el servicio de Certificación de Reservas (1).



Fuente: AGEVALÚA con base en el Procedimiento para Realizar Contratos de Servicio (Estudio Geológico Evaluativo) y Certificación de Reservas.

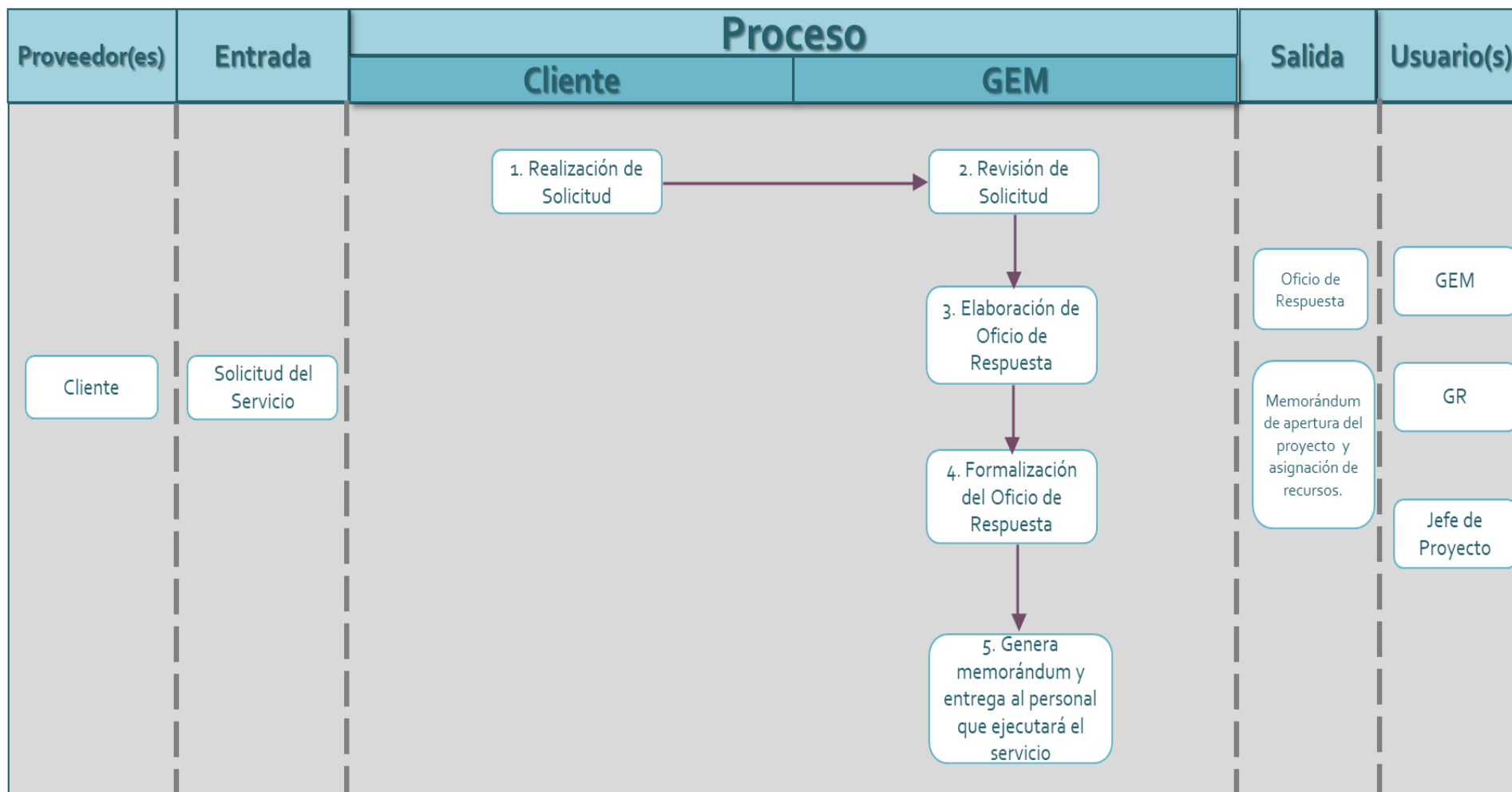
Figura 74. Flujo operativo a detalle del Subproceso 2.3.1: Validación de Solicitudes para el servicio de Certificación de Reservas (2).



Fuente: AGEVALÚA con base en el Procedimiento para Realizar Contratos de Servicio (Estudio Geológico Evaluativo) y Certificación de Reservas.

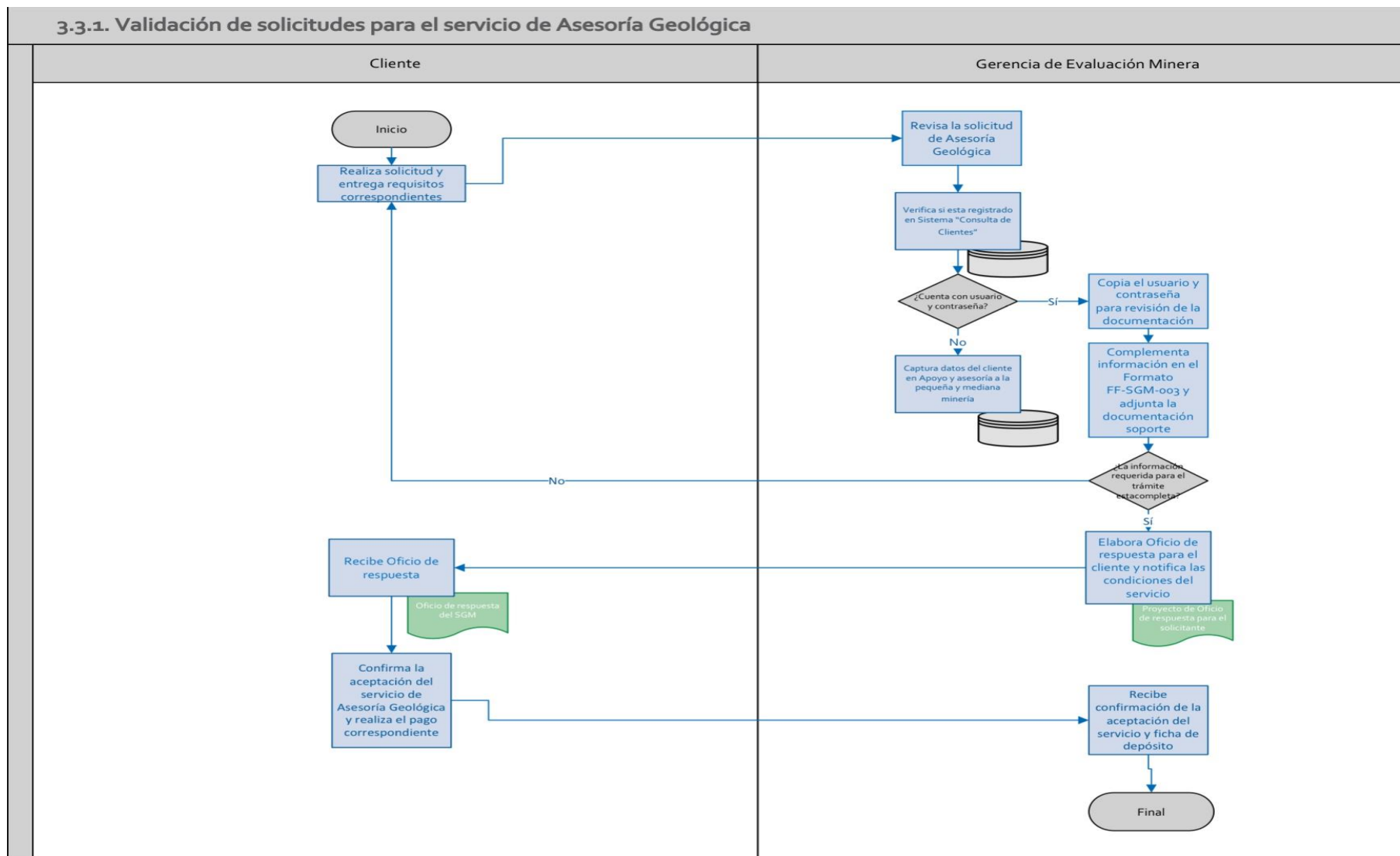
Diagramas del Subproceso 3.3.1: Validación de solicitudes para el servicio de Asesoría Geológica.

Figura 75. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 3.3.1: Validación de solicitudes para el servicio de Asesoría Geológica.



Fuente: AGEVALÚA con base en el EMN-P001 denominado Procedimiento para Realizar Estudios de Asesoría Geológica.

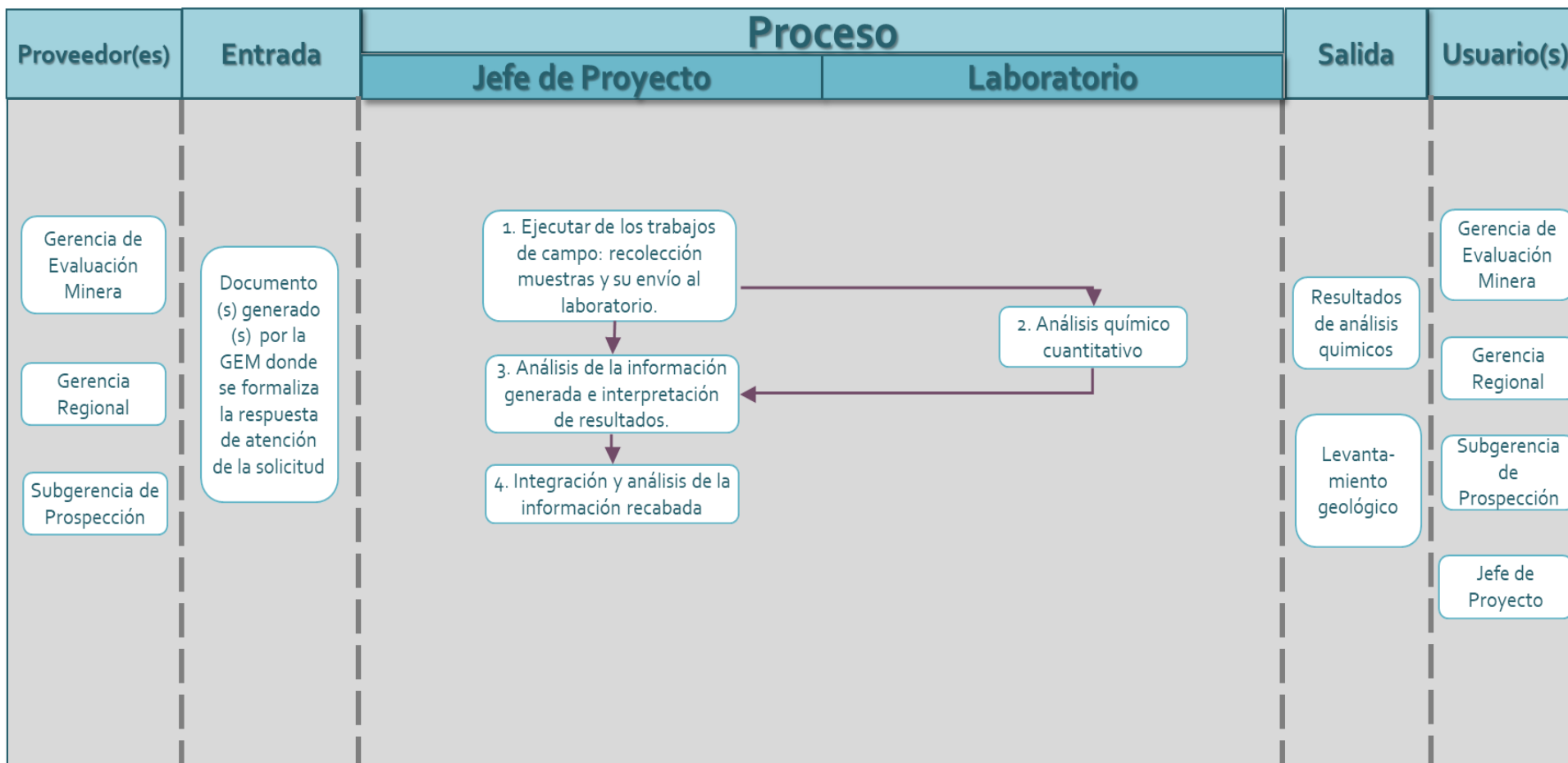
Figura 76. Flujo operativo a detalle del subproceso 3.3.1: Validación de solicitudes para el servicio de Asesoría Geológica.



Fuente: AGEVALÚA con base en el EMN-P001 denominado Procedimiento para Realizar Estudios de Asesoría Geológica.

EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

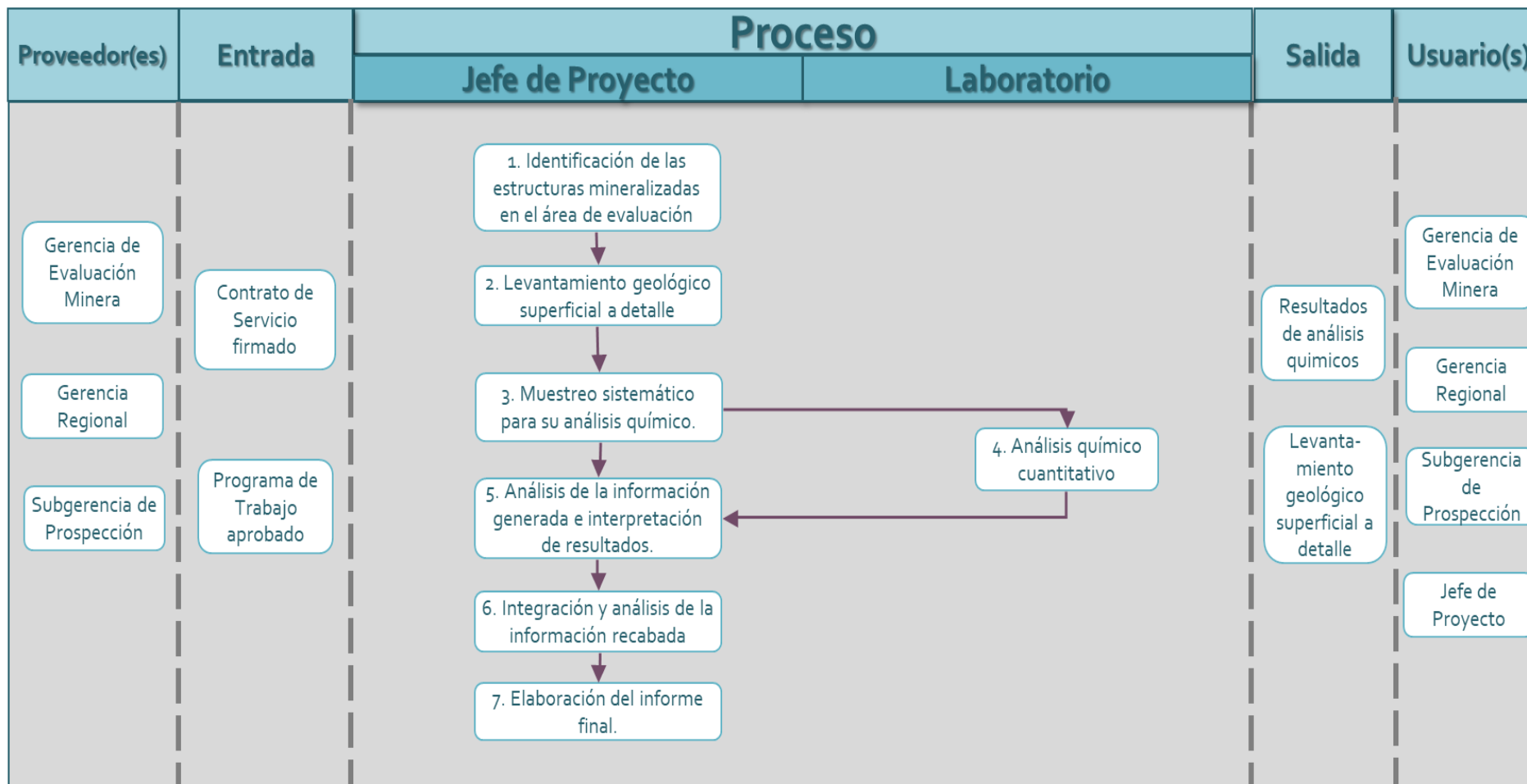
Figura 77. Flujo operativo de alto nivel del proceso 4: Ejecución de los Servicios genérico.



Fuente: AGEVALÚA con base en el Procedimiento para Realizar Contratos de Servicio (Estudio Geológico Evaluativo) y Certificación de Reservas y para realizar Estudios de Asesoría Geológica.

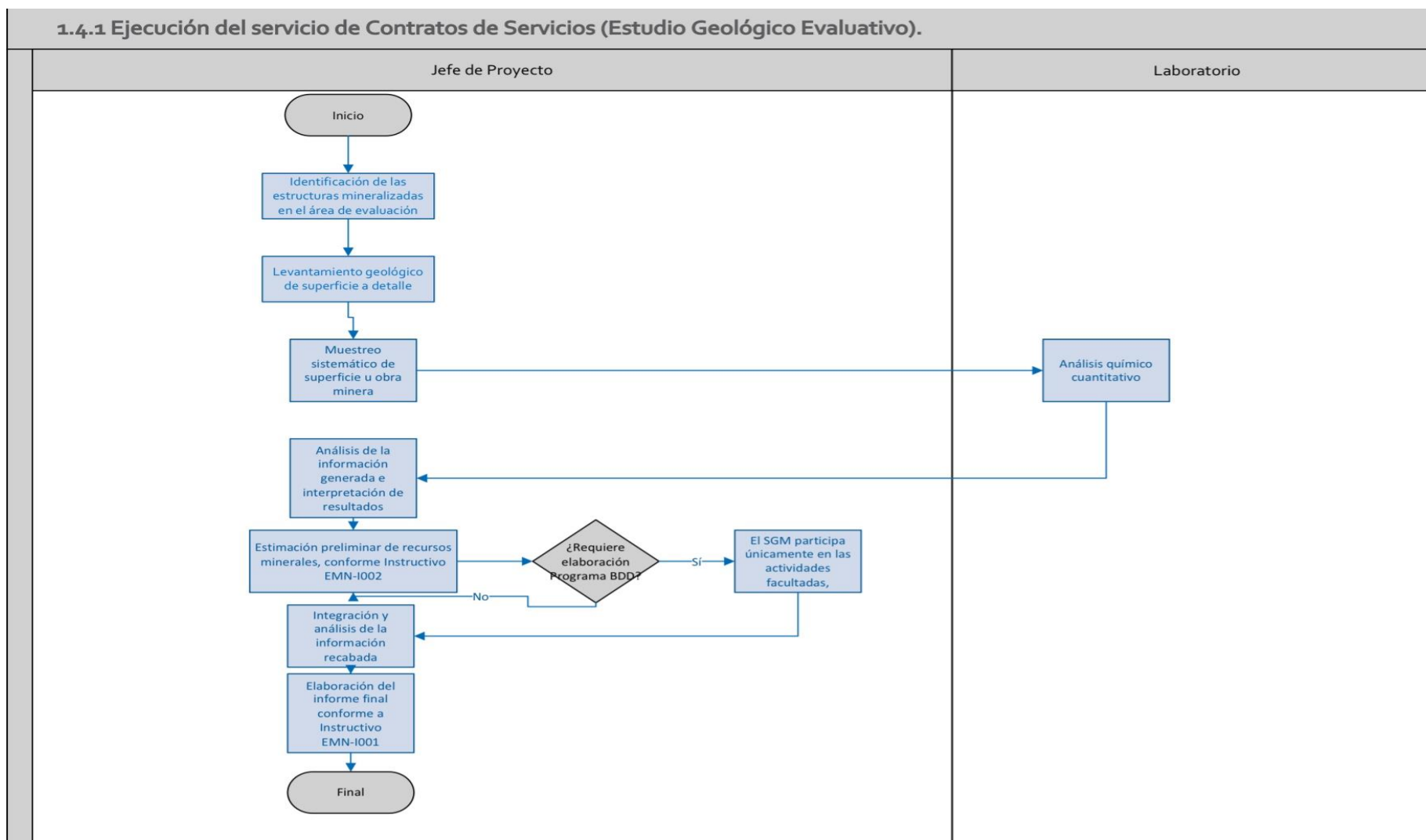
Diagramas del Subproceso 1.4.1: Ejecución del servicio de Contrato de Servicios (Estudio Geológico evaluativo).

Figura 78. Flujo operativo de alto nivel del Subproceso 1.4.1: Ejecución del servicio de Contrato de Servicios (Estudio Geológico evaluativo).



Fuente: AGEVALÚA con base en información del Procedimiento para realizar contratos de servicios (estudio geológico evaluativo y certificación de reservas), versión 05 vigente a partir de 13 de junio 2017.

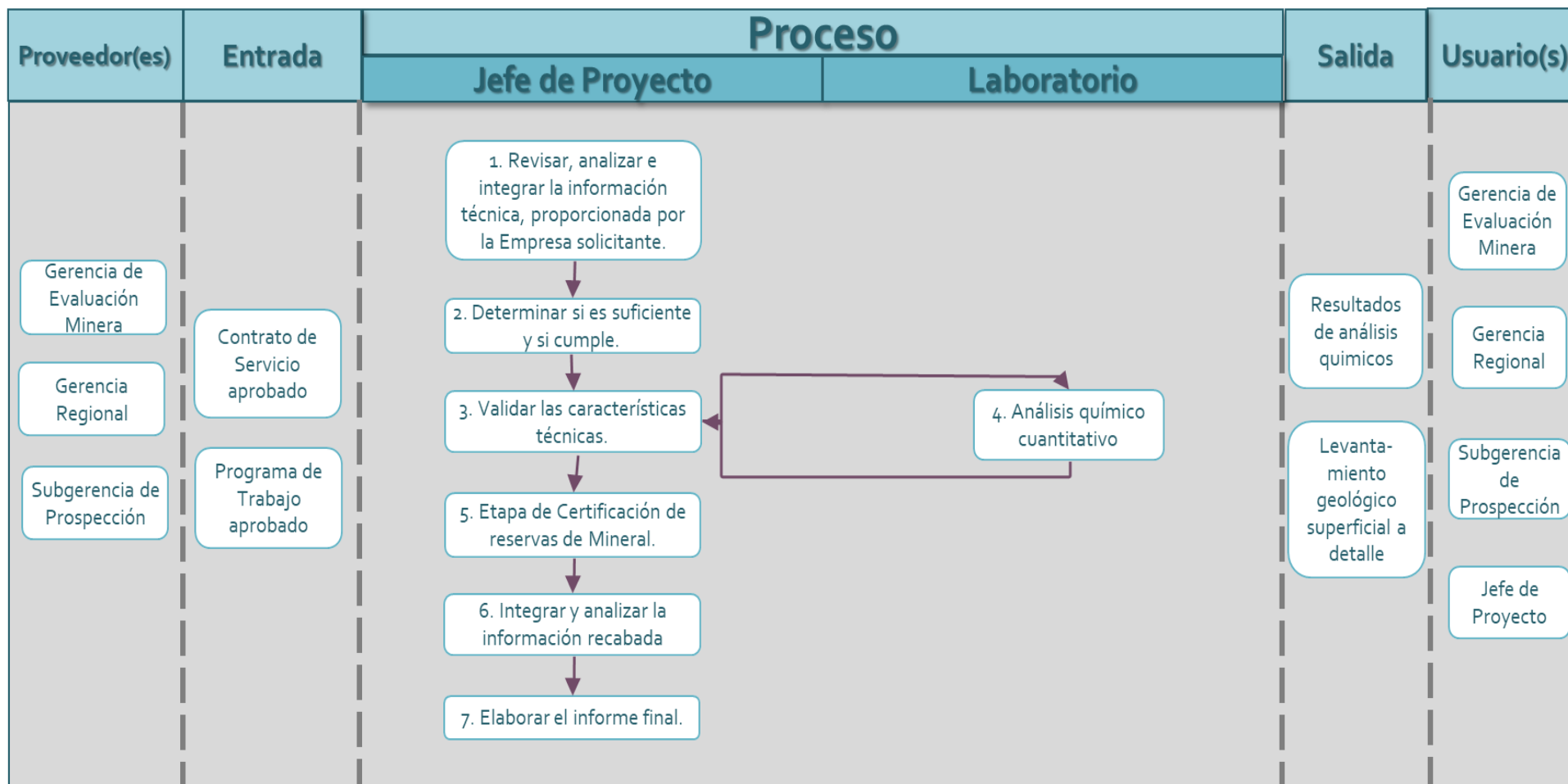
Figura 79. Flujo operativo a detalle del Subproceso 1.4.1: Ejecución del servicio de Contrato de Servicios (Estudio Geológico evaluativo).



Fuente: AGEVALÚA con base en información del Procedimiento para realizar contratos de servicios (estudio geológico evaluativo y certificación de reservas), versión 05 vigente a partir de 13 de junio 2017.

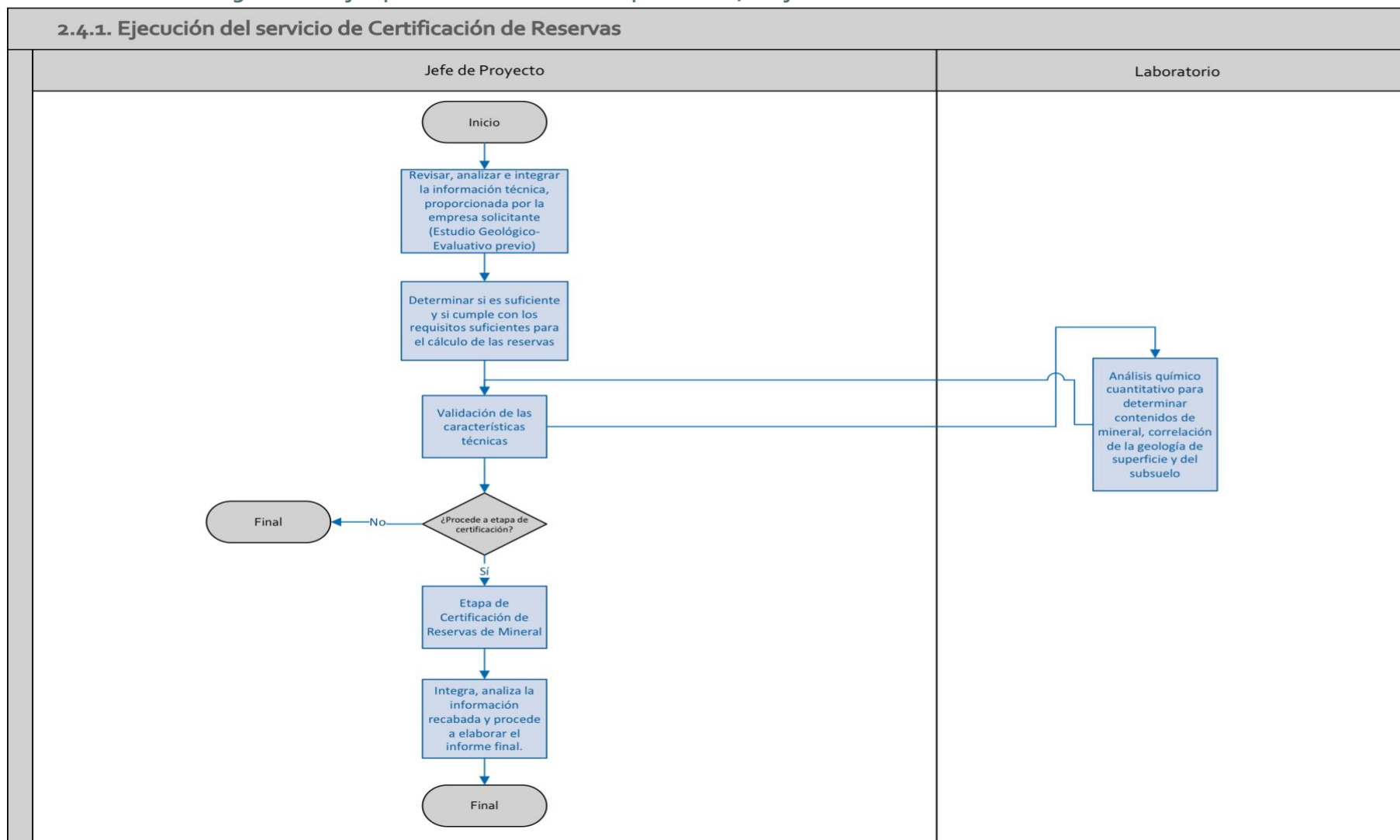
Diagramas del Subproceso 2.4.1: Ejecución del Servicio de Certificación de reservas.

Figura 80. Flujo operativo de alto nivel del Subproceso 2.4.1: Ejecución del Servicio de Certificación de reservas.



Fuente: AGEVALÚA con base en información del Procedimiento para realizar contratos de servicios (estudio geológico evaluativo y certificación de reservas), versión 05 vigente a partir de 13 de junio 2017.

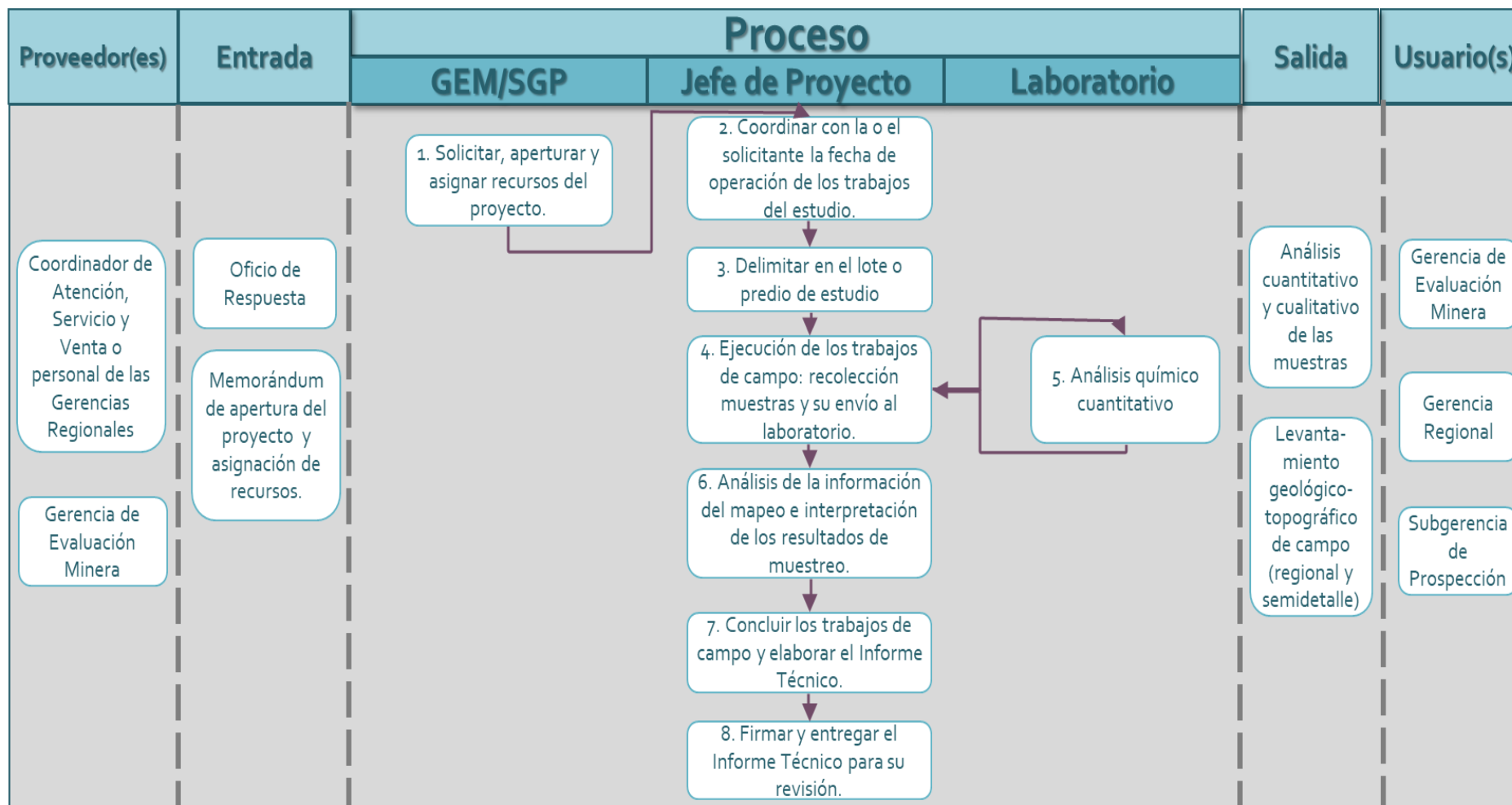
Figura 81. Flujo operativo a detalle del Subproceso 2.4.1: Ejecución del Servicio de Certificación de reservas.



Fuente: AGEVALÚA con base en información del Procedimiento para realizar contratos de servicios (estudio geológico evaluativo y certificación de reservas), versión 05 vigente a partir de 13 de junio 2017.

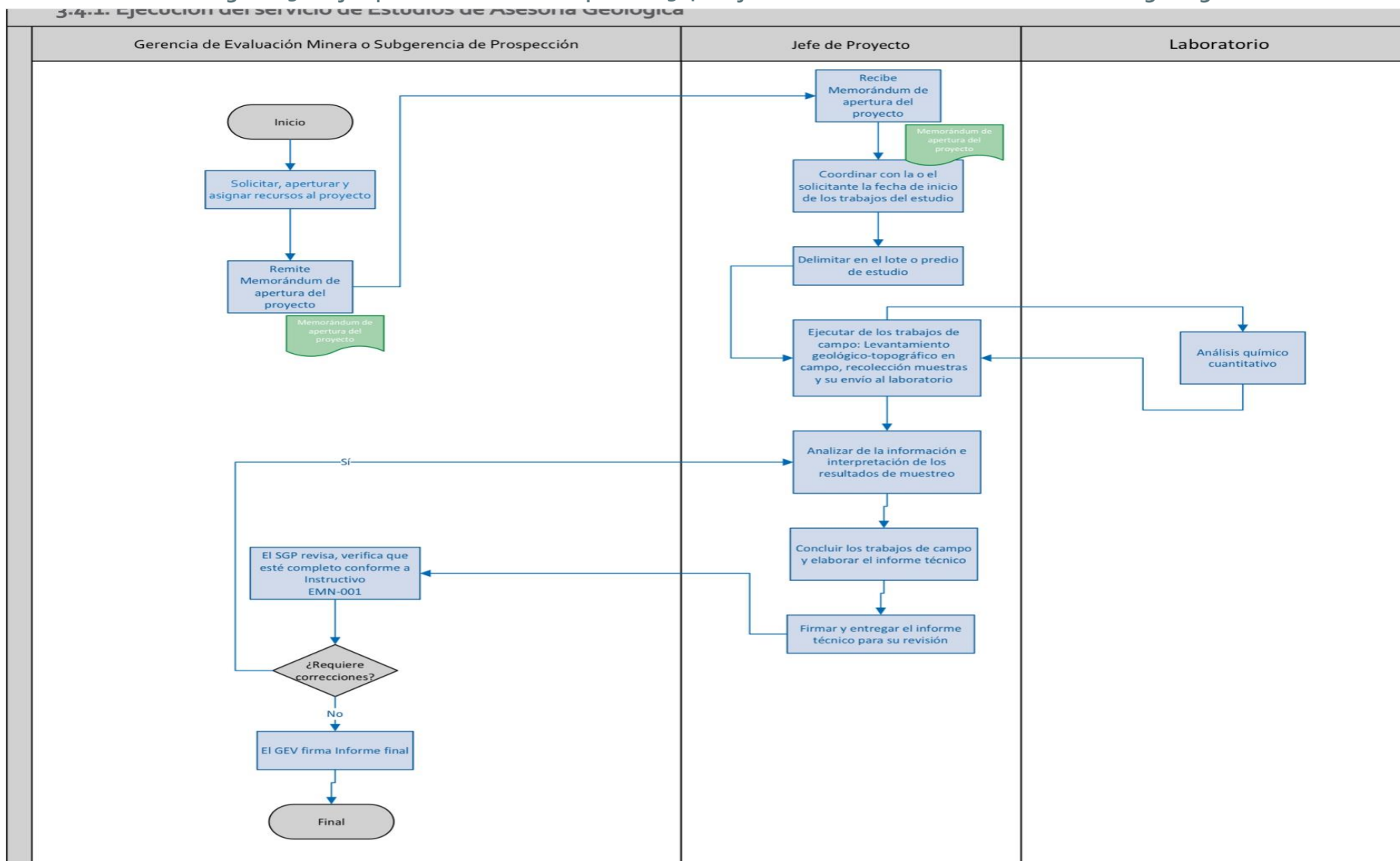
Diagramas del Subproceso 3.4.1: Ejecución del servicio Estudios de Asesoría geológica.

Figura 82. Flujo operativo de alto nivel subproceso 3.4.1: Ejecución del servicio Estudios de Asesoría geológica.



Fuente: AGEVALÚA con base en información del Procedimiento para realizar estudios de asesoría geológica, Versión 06, vigente a partir de 01 de junio de 2017.

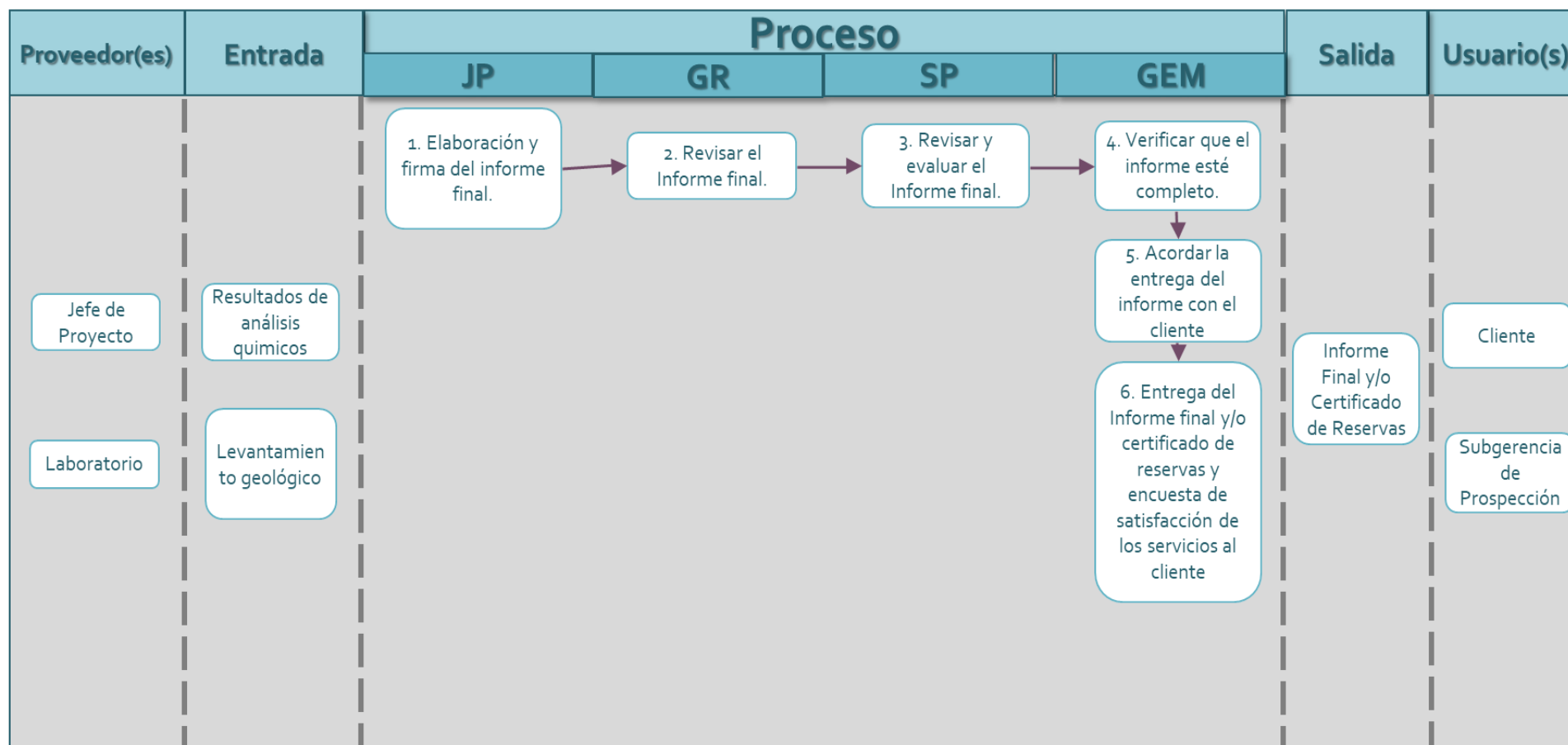
Figura 83. Flujo operativo a detalle subproceso 3.4.1: Ejecución del servicio Estudios de Asesoría geológica.



Fuente: AGEVALÚA con base en información del Procedimiento para realizar estudios de asesoría geológica, Versión 06, vigente a partir de 01 de junio de 2017.

ELABORACIÓN Y ENTREGA DE INFORME

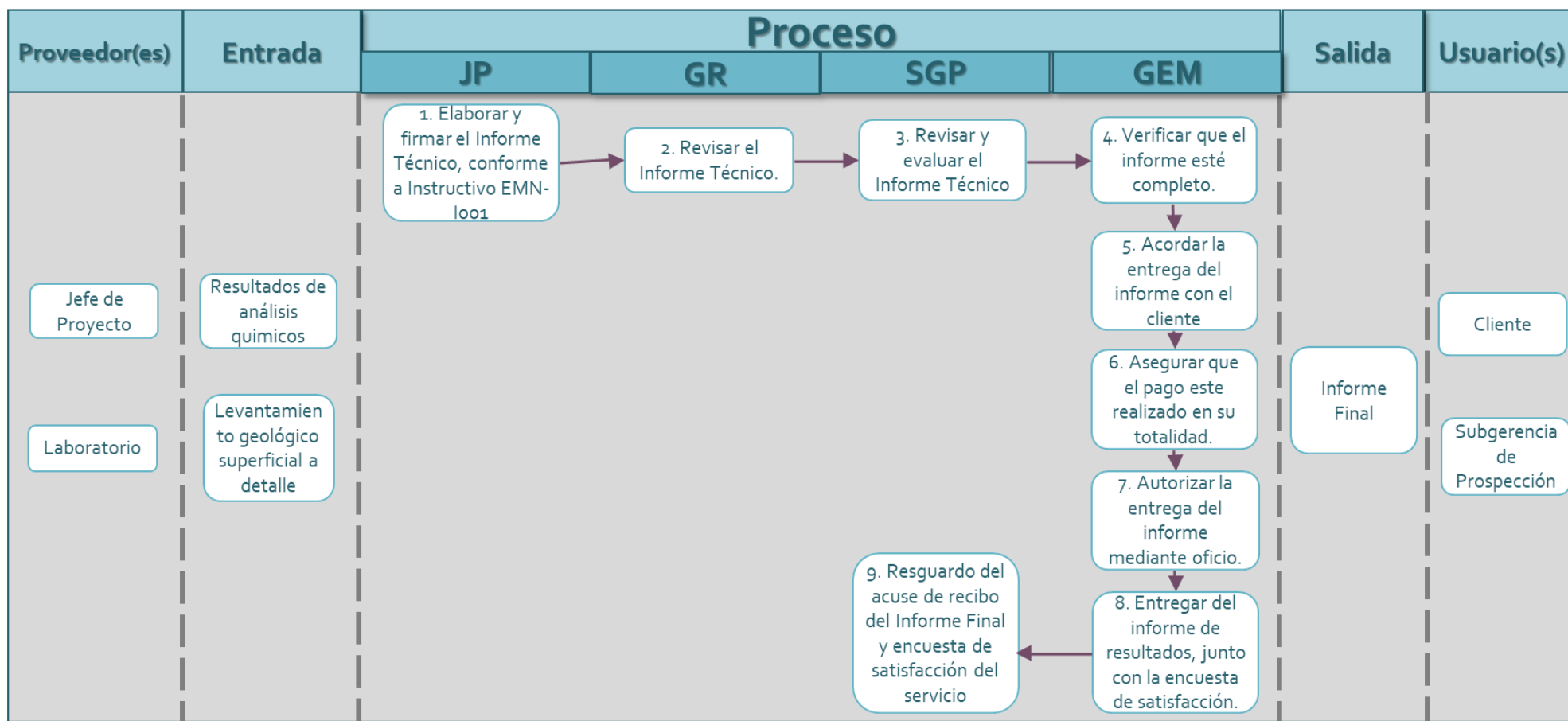
Figura 84. Flujo operativo de alto nivel del proceso 5: Elaboración y Entrega del Informe genérico.



Fuente: AGEVALÚA con base los procedimientos para Realizar Contratos de Servicio (Estudio Geológico Evaluativo) y Certificación de Reservas y para realizar Estudios de Asesoría Geológica.

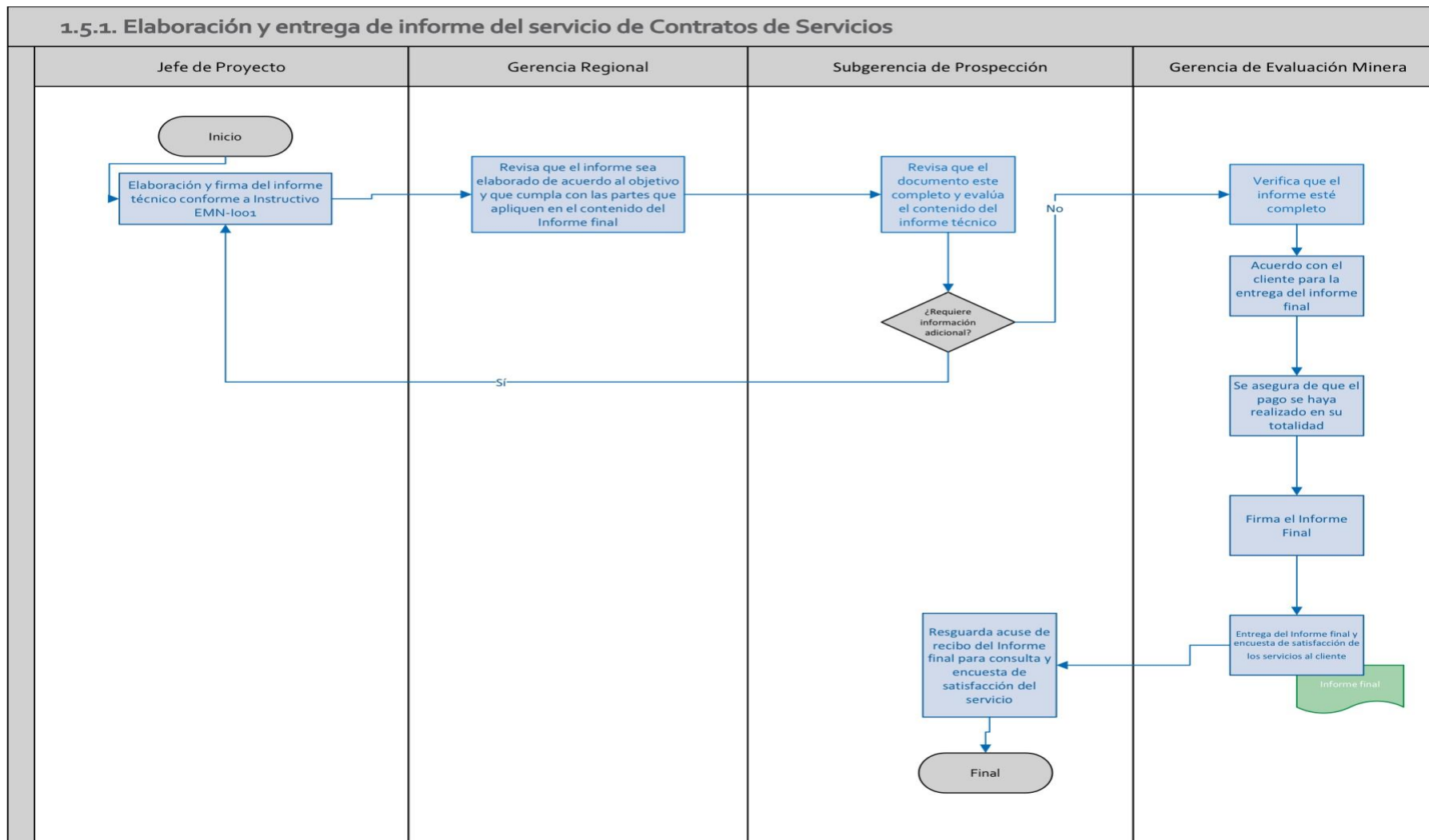
Diagramas del Subproceso 1.5.1: Elaboración y entrega de informe del servicio de Contrato de servicios (Estudio Geológico evaluativo).

Figura 85. Flujo operativo de alto nivel del Subproceso 1.5.1: Elaboración y entrega de informe del servicio de Contrato de servicios (Estudio Geológico evaluativo).



Fuente: AGEVALÚA con base en información del Procedimiento para realizar contratos de servicios (estudio geológico evaluativo y certificación de reservas), versión 05 vigente a partir de 13 de junio 2017.

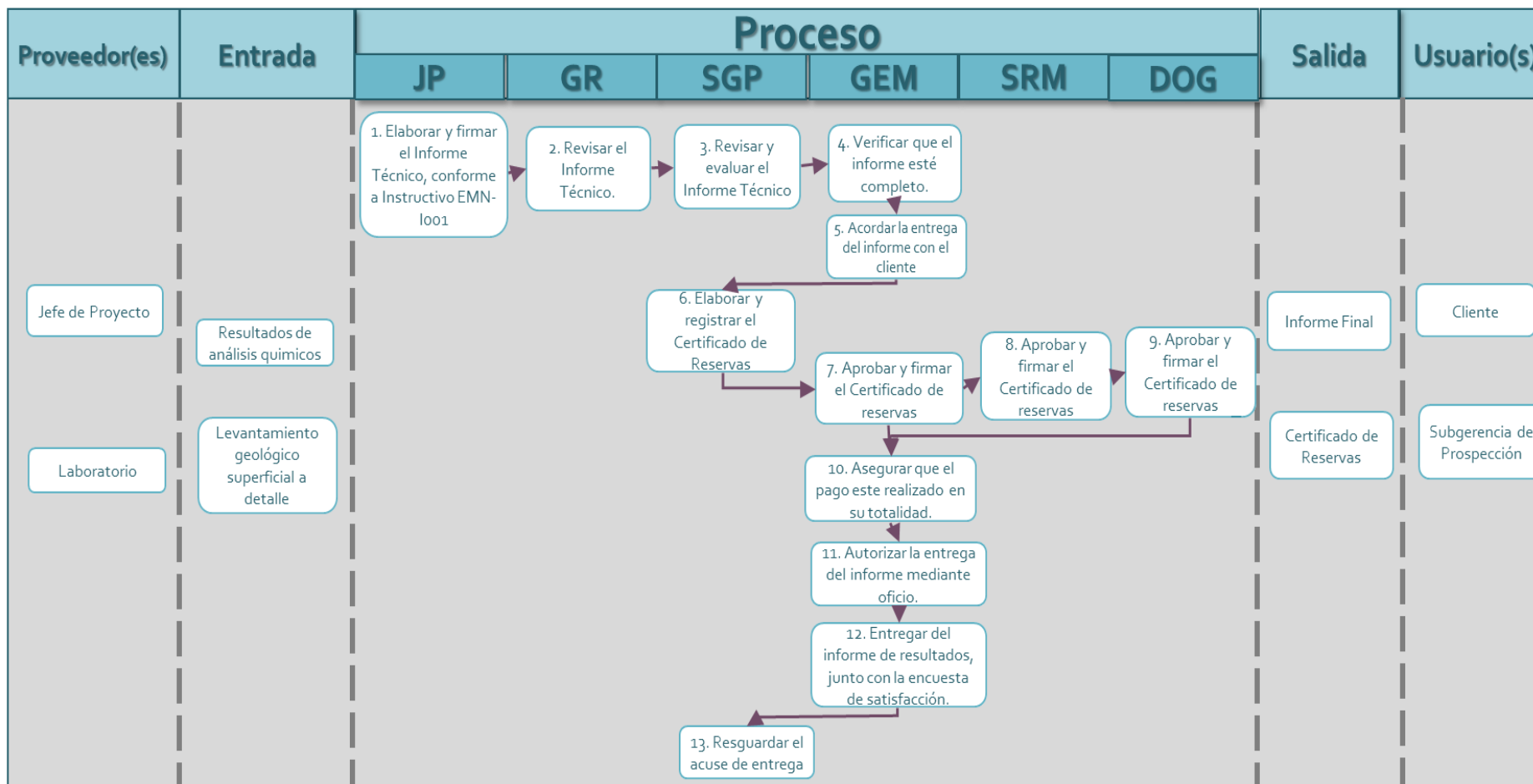
Figura 86. Flujo operativo a detalle del Subproceso 1.5.1: Elaboración y entrega de informe del servicio de Contrato de servicios (Estudio Geológico evaluativo).



Fuente: AGEVALÚA con base en información del Procedimiento para realizar contratos de servicios (estudio geológico evaluativo y certificación de reservas), versión 05 vigente a partir de 13 de junio 2017

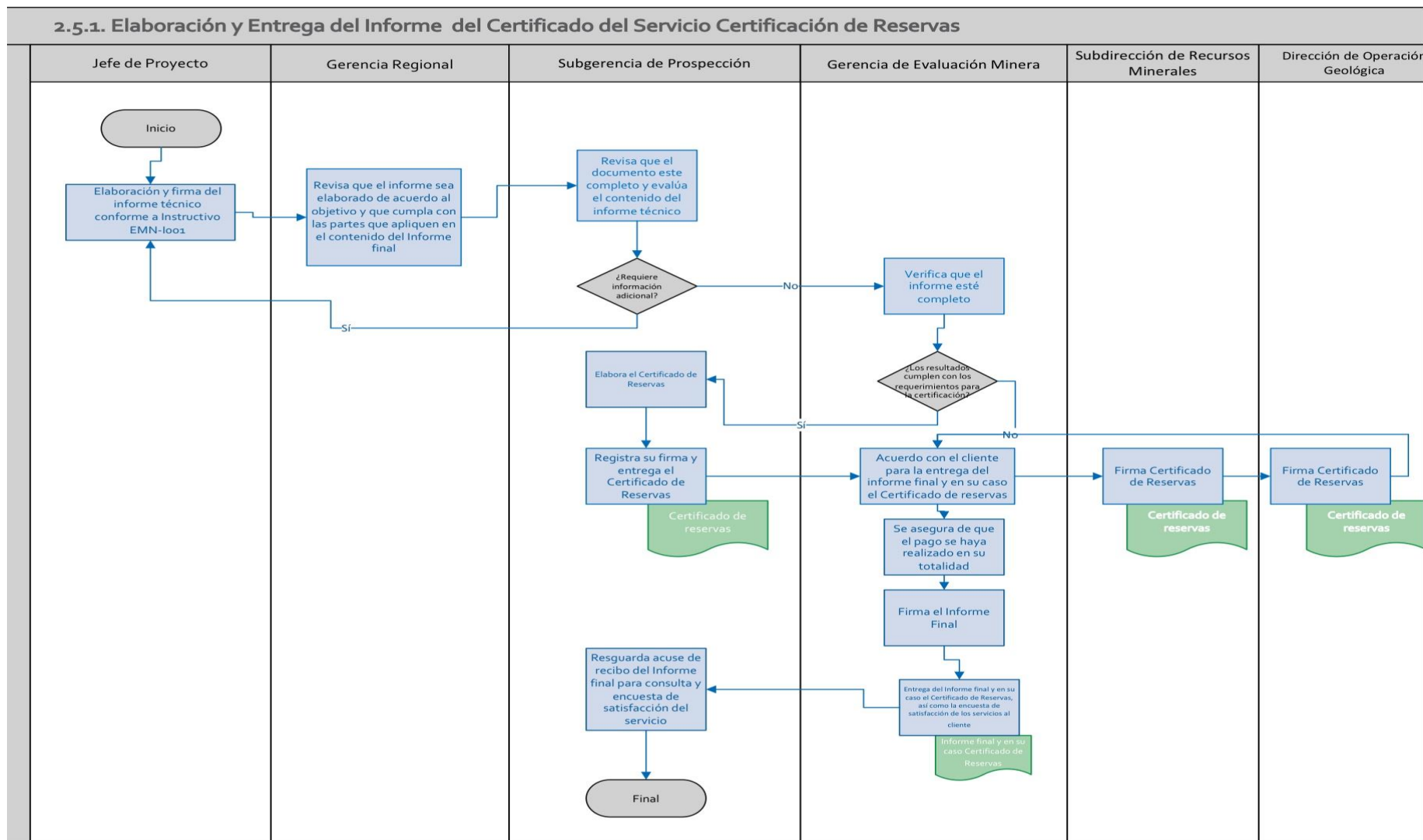
Diagramas del Subproceso 2.5.1: Elaboración y entrega del informe de Certificación de reservas.

Figura 87. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 2.5.1: Elaboración y entrega del informe de Certificación de reservas.



Fuente: AGEVALÚA con base en información del Procedimiento para realizar contratos de servicios (estudio geológico evaluativo y certificación de reservas), versión 05 vigente a partir de 13 de junio 2017.

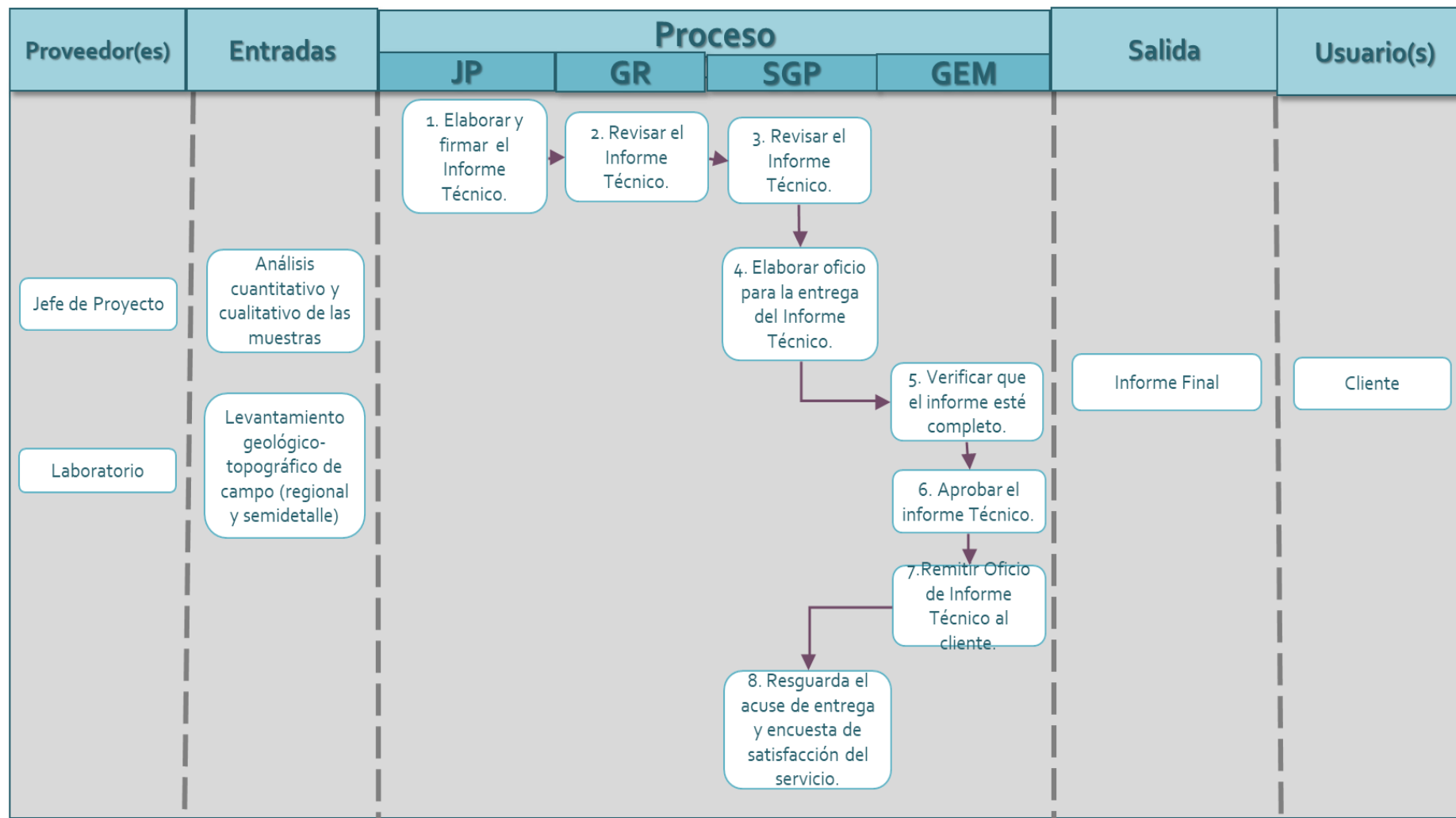
Figura 88. Flujo operativo a detalle del subproceso 2.5.1: Elaboración y entrega del informe de Certificación de reservas.



Fuente: AGEVALÚA con base en información del Procedimiento para realizar contratos de servicios (estudio geológico evaluativo y certificación de reservas), versión 05 vigente a partir de 13 de junio 2017.

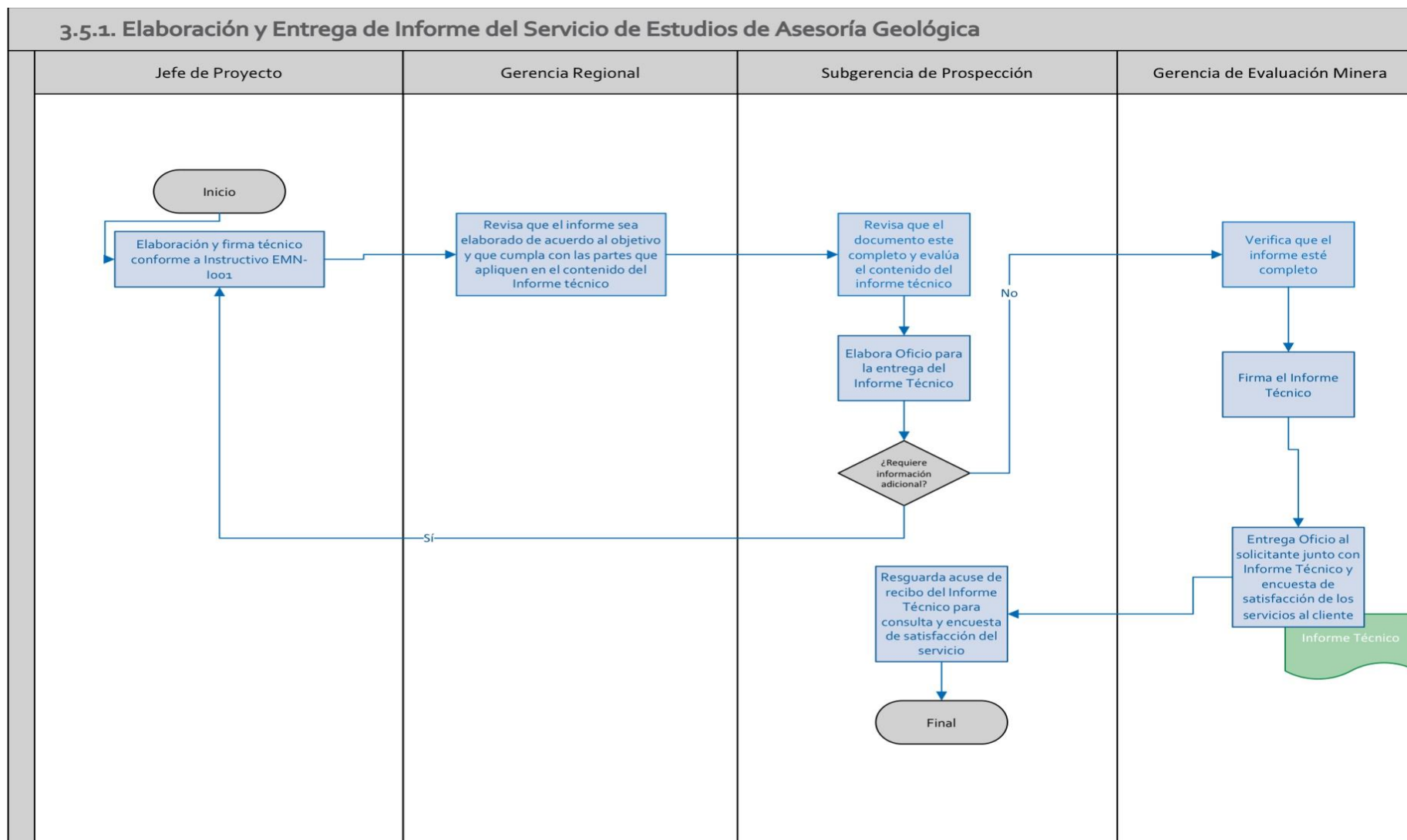
Diagramas del Subproceso 3.5.1: Elaboración y entrega de informe del servicio del servicio de Asesoría geológica.

Figura 89. Flujo operativo de alto nivel subproceso 3.5.1: Elaboración y entrega de informe del servicio del servicio de Asesoría geológica.



Fuente: AGEVALÚA con base en información del Procedimiento para realizar estudios de asesoría geológica, Versión 06, vigente a partir de 01 de junio de 2017.

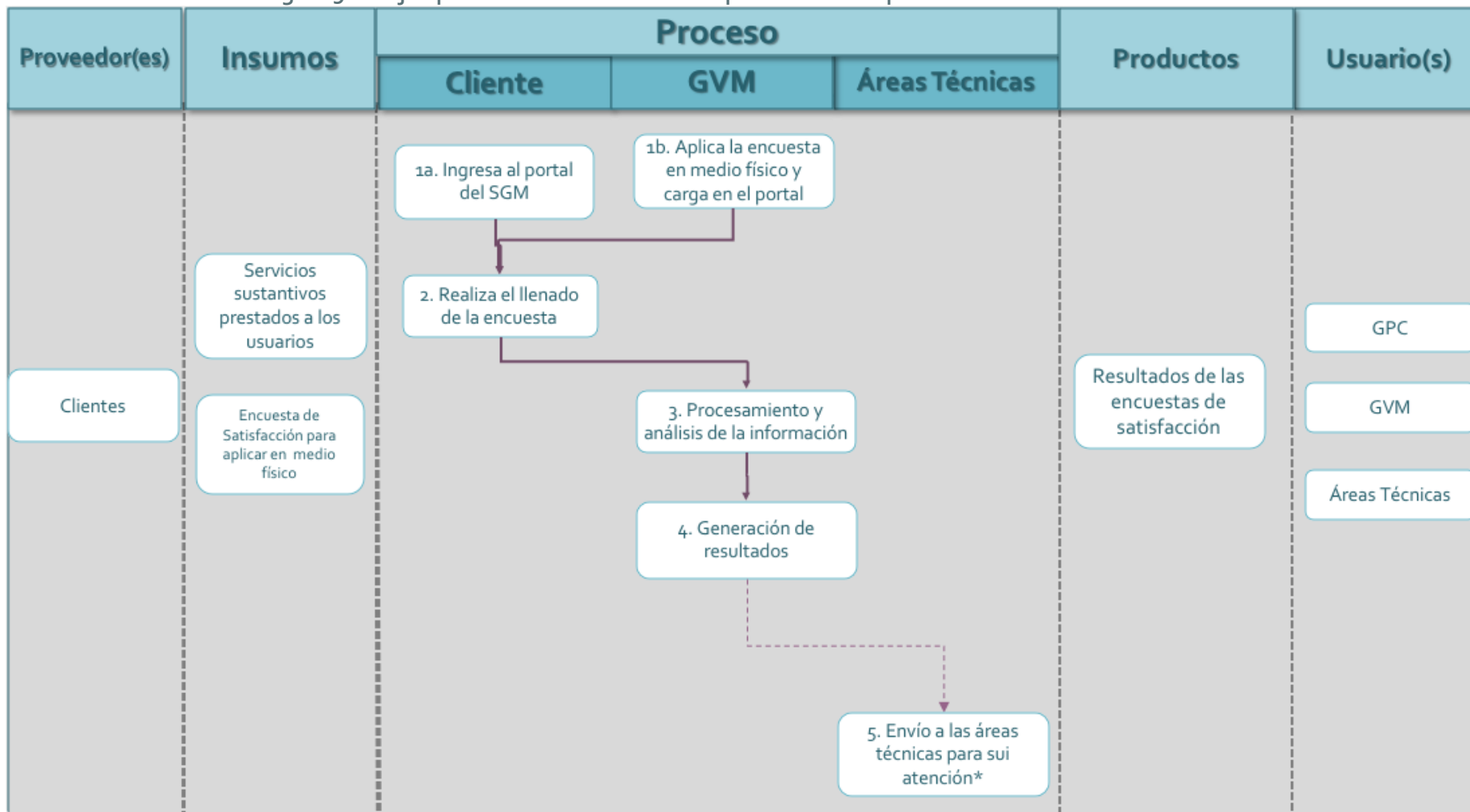
Figura 90. Flujo operativo a detalle subproceso 3.5.1: Elaboración y entrega de informe del servicio del servicio de Asesoría geológica.



Fuente: AGEVALÚA con base en información del Procedimiento para realizar estudios de asesoría geológica, Versión 06, vigente a partir de 01 de junio de 2017.

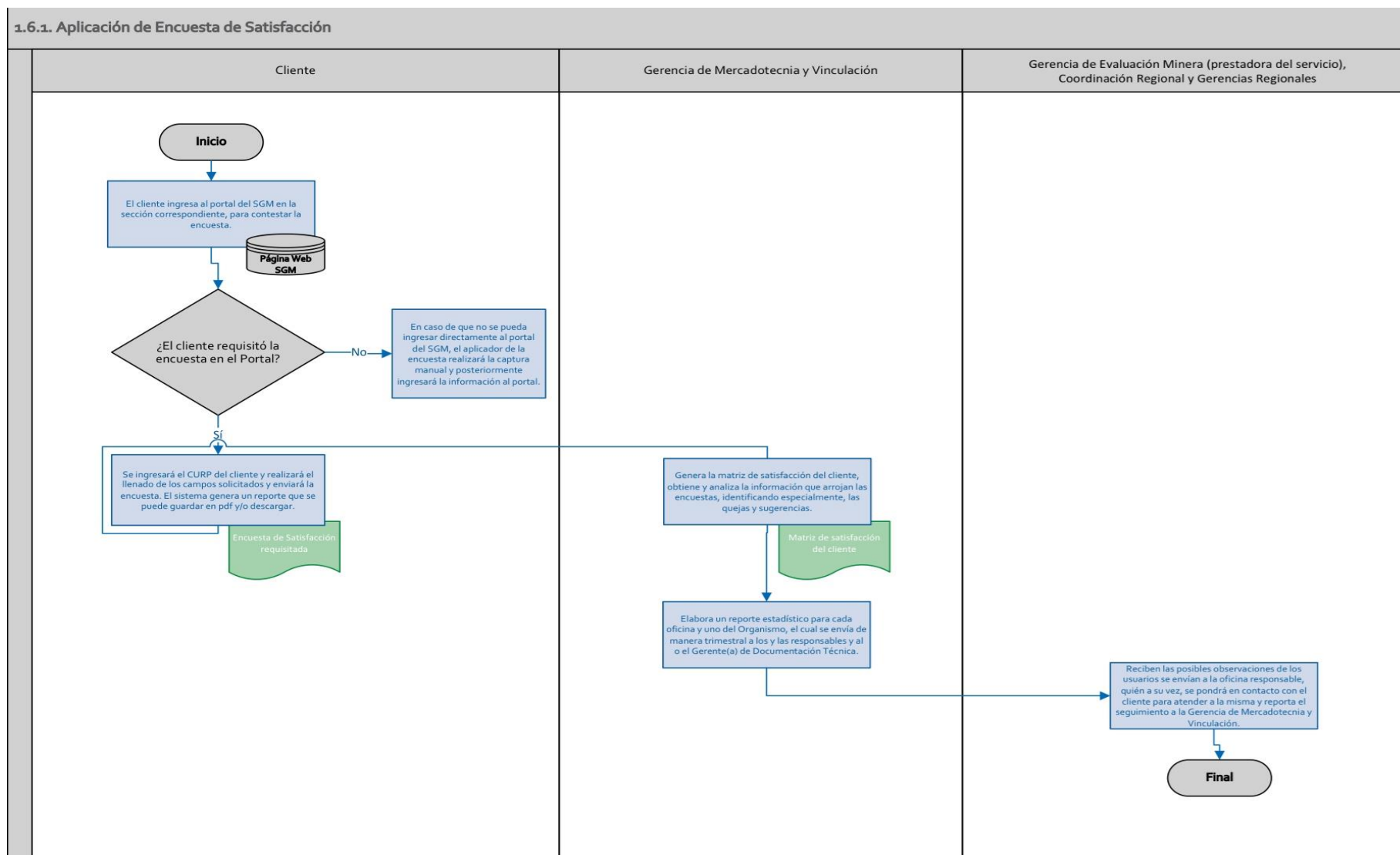
SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS

Figura 91. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 1.6.1: Aplicación de encuesta de satisfacción.



Fuente: AGEVALÚA con información del Instructivo para evaluar la satisfacción del cliente.

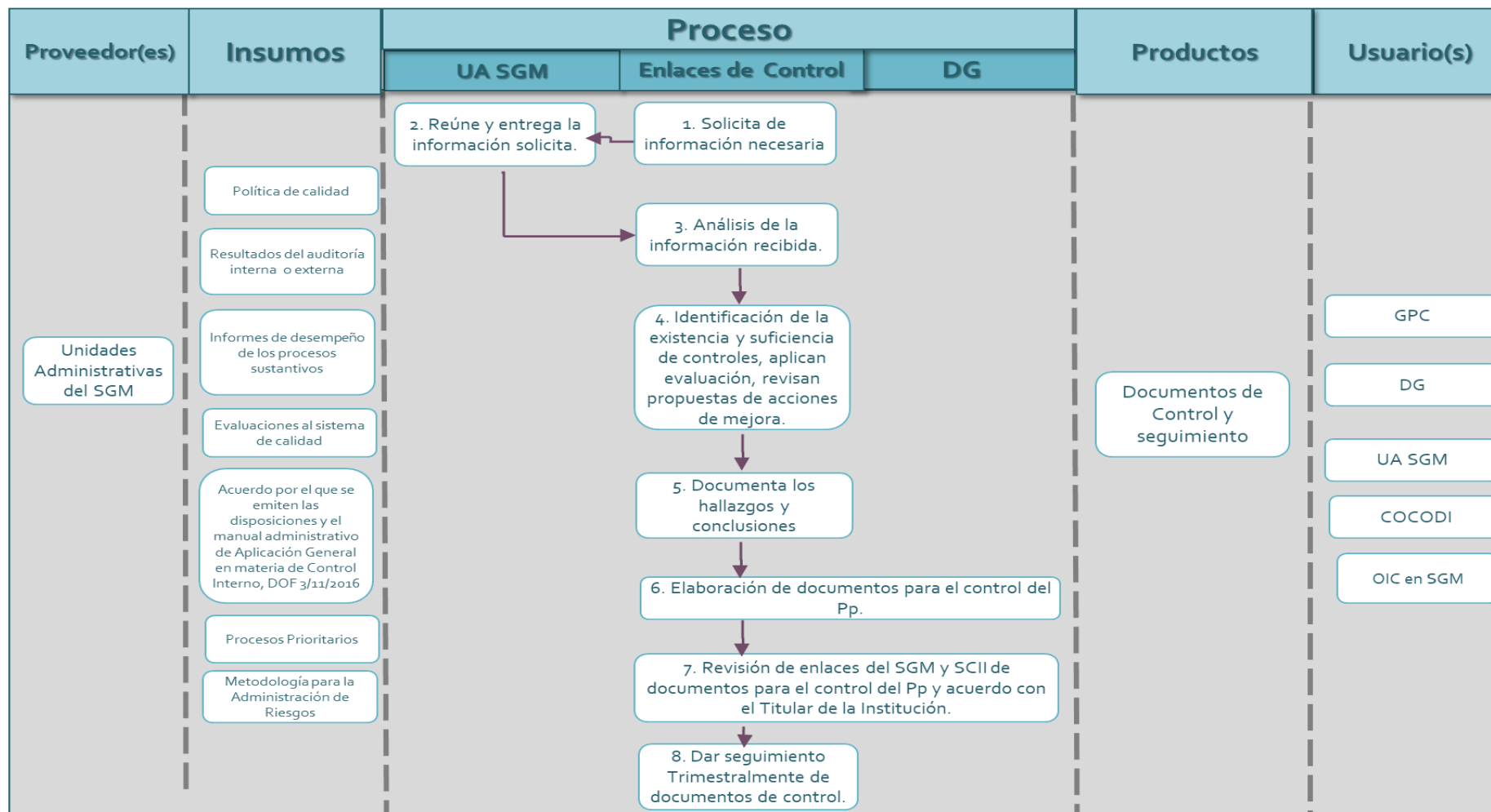
Figura 92. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.6.1: Aplicación de encuesta de satisfacción.



Fuente: AGEVALÚA con información del Instructivo para evaluar la satisfacción del cliente.

CONTROL

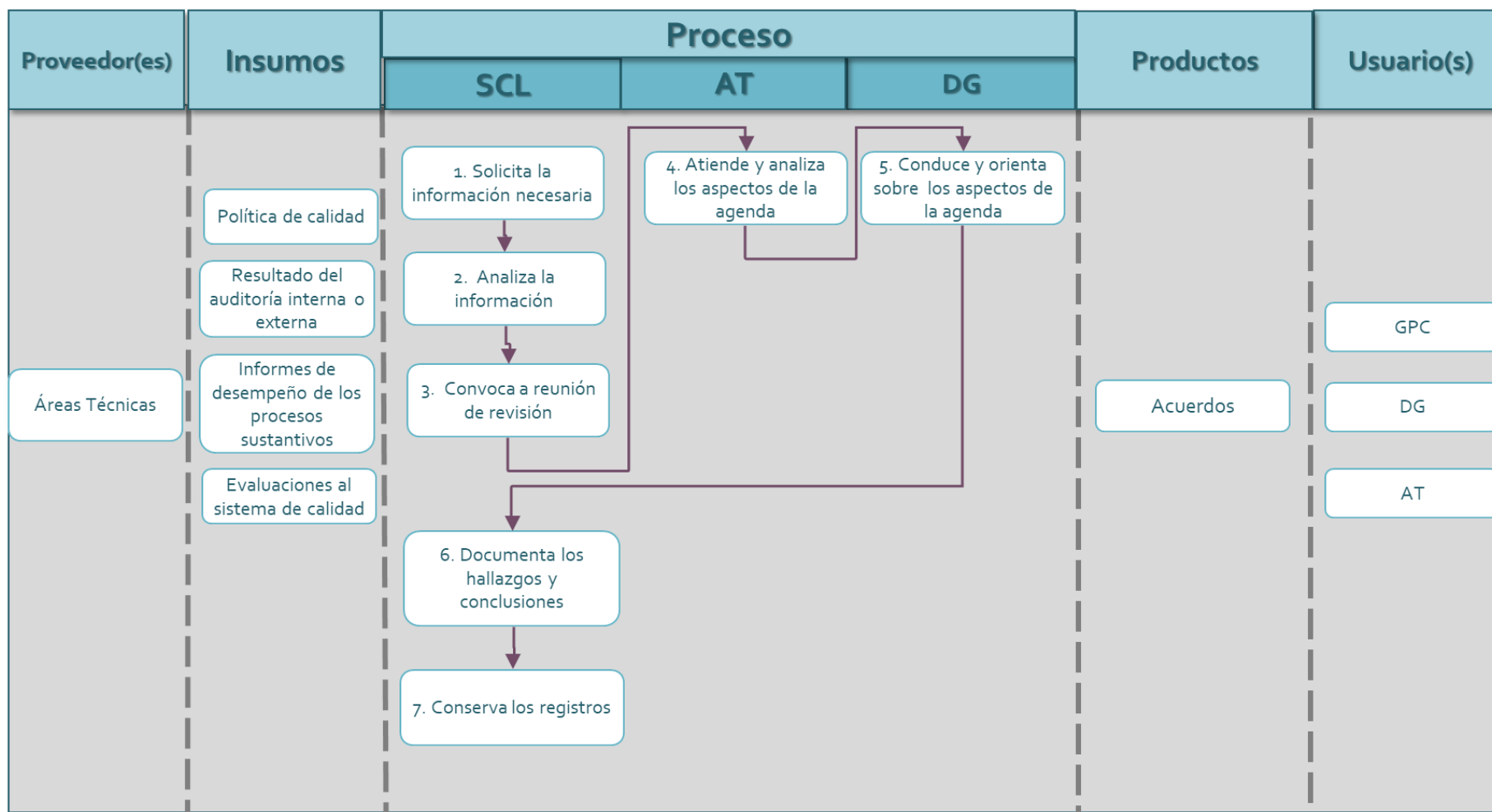
Figura 93. Flujo operativo de alto nivel del proceso 7: Control



Fuente: AGEVALÚA con información del SGM del SGC y del ACUERDO de Control Interno.

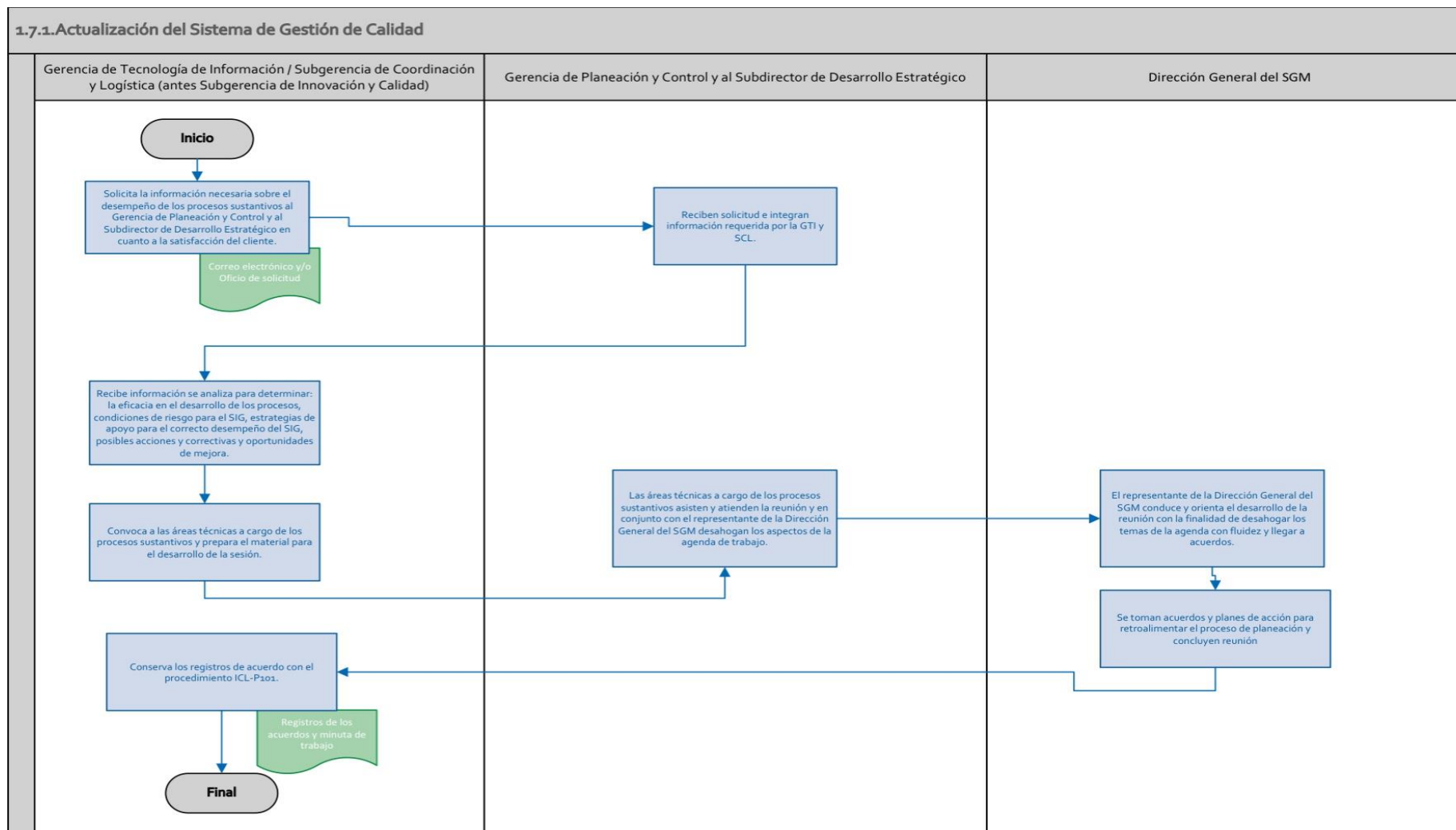
Diagramas del Subproceso 1.7.1: Actualización del Sistema de Gestión de Calidad.

Figura 94. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 1.7.1: Actualización del Sistema de Gestión de Calidad.



Fuente: AGEVALÚA con información de los Procedimientos ICL-P002 e ICL-P101

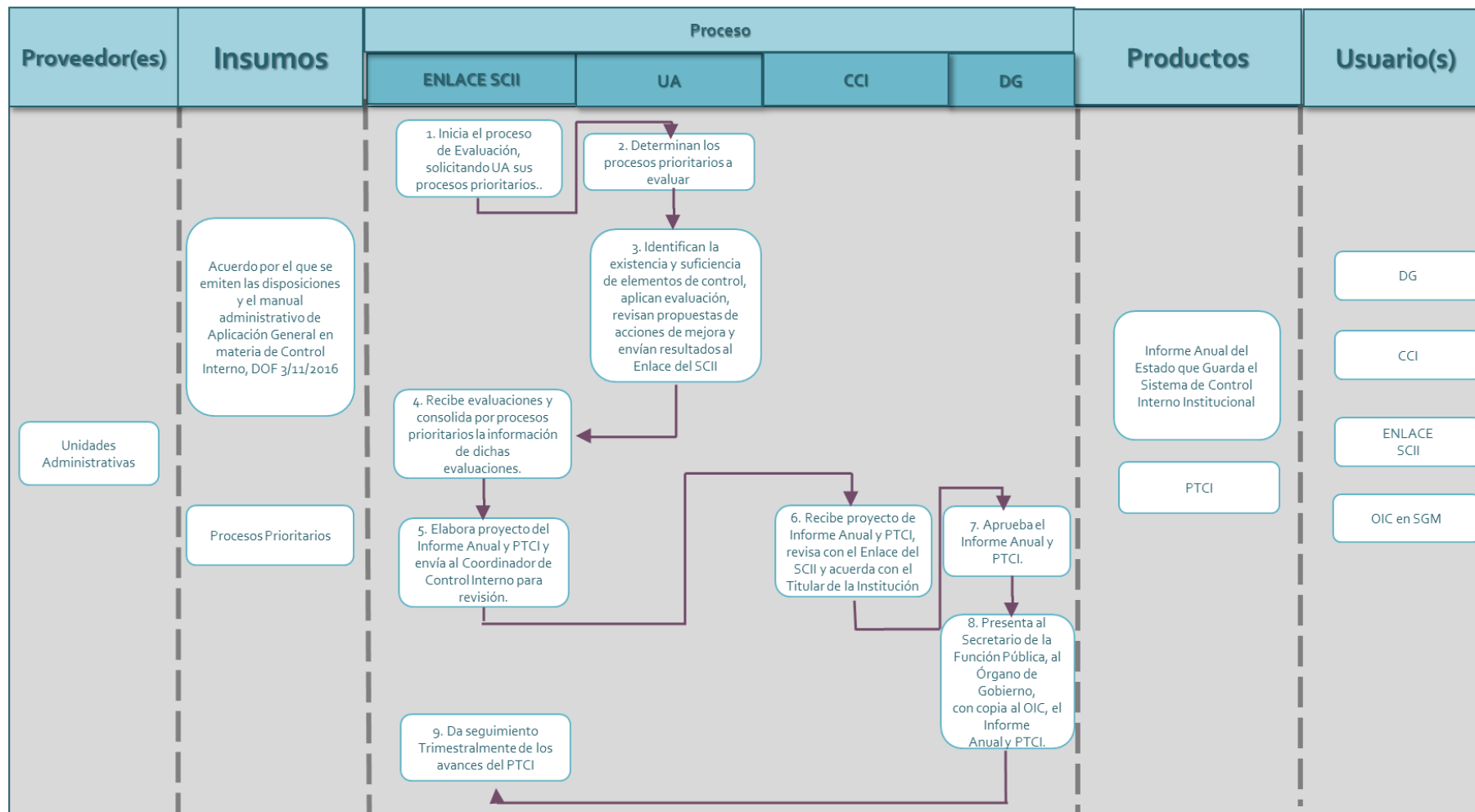
Figura 95. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.7.1: Actualización del Sistema de Gestión de Calidad.



Fuente: AGEVALÚA con información de los Procedimientos ICL-P002 e ICL-P101

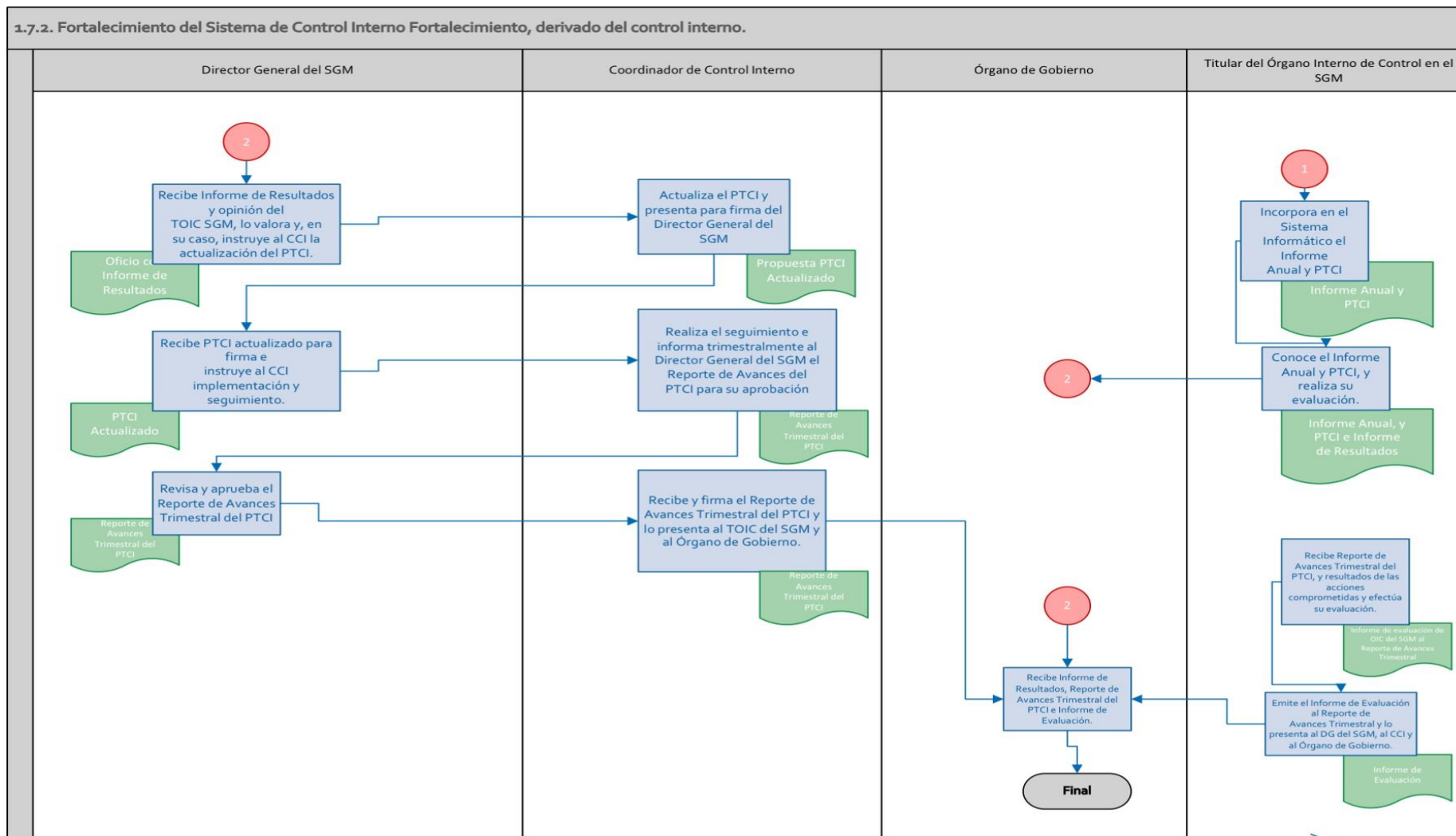
Diagramas del Subproceso 1.7.2: Fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Figura 96. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 1.7.2: Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, derivado del Control Interno.



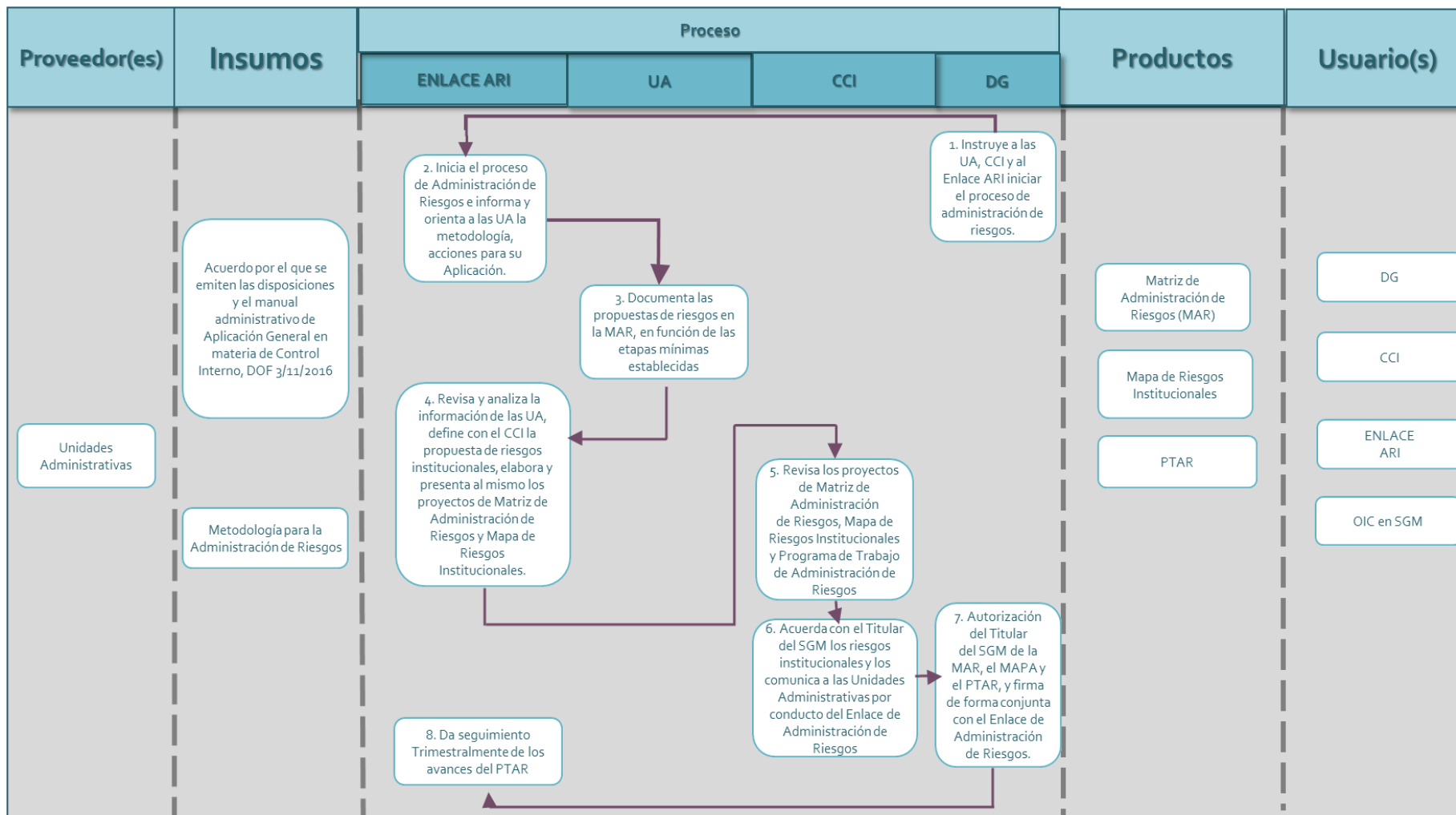
Fuente: AGEVALÚA con información del SGM y del ACUERDO.

Figura 97. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.7.2: Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, derivado del Control Interno.



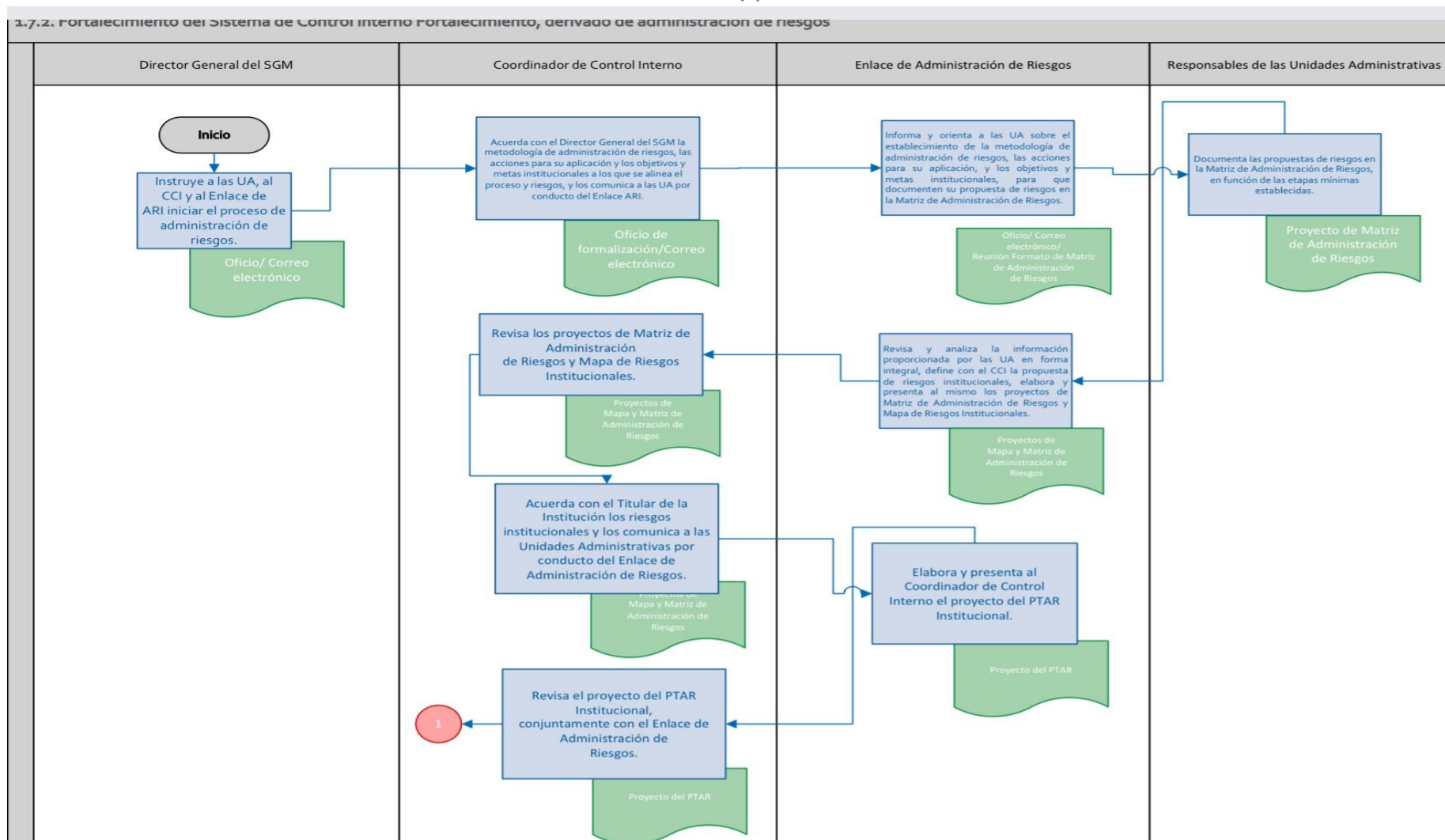
Fuente: AGEVALÚA con información del SGM y del ACUERDO.

Figura 98. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 1.7.2: Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, derivado de la Administración de Riesgos.



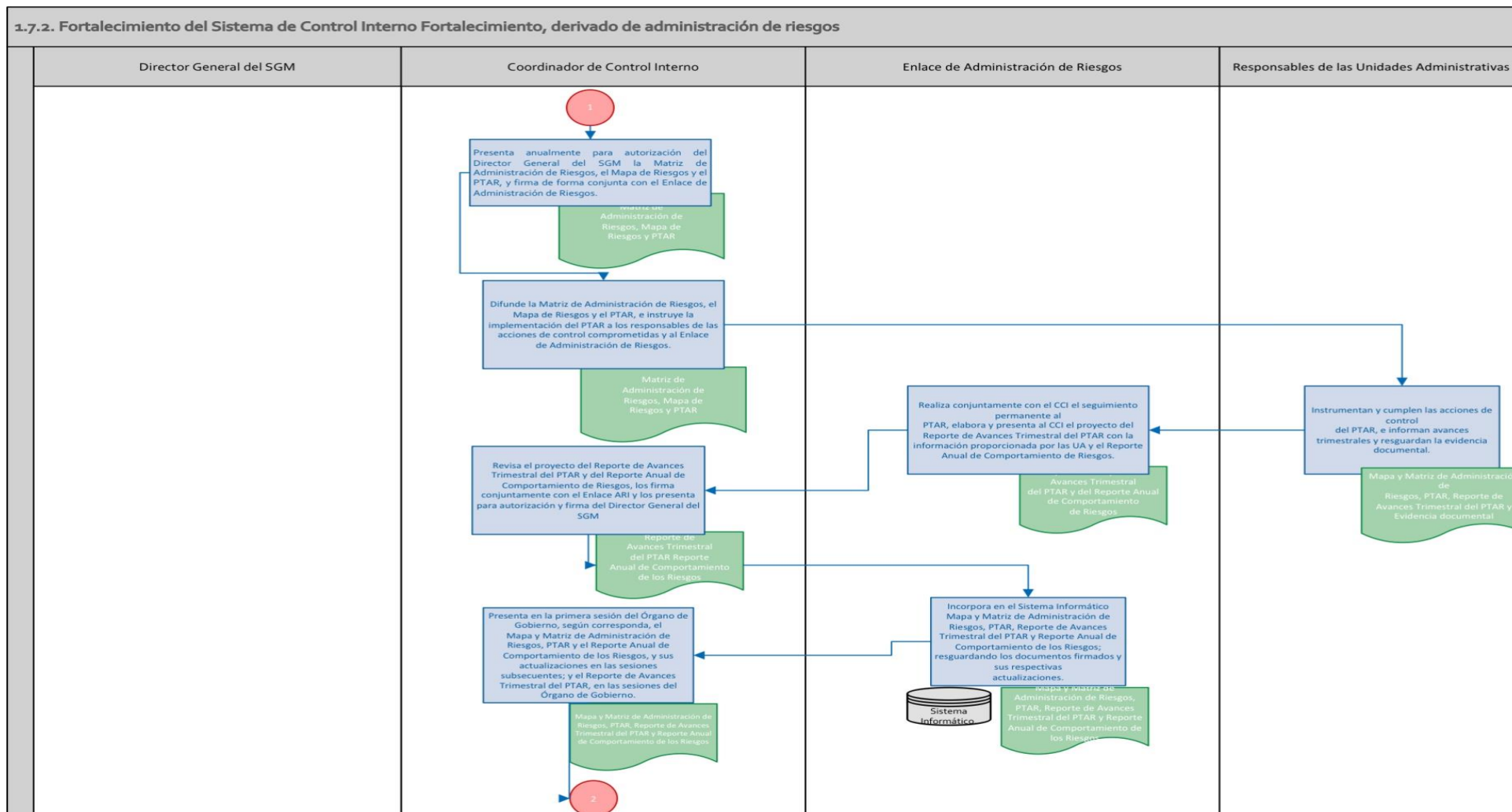
Fuente: AGEVALÚA con información del SGM y del ACUERDO.

Figura 99. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.7.2: Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, derivado de la Administración de Riesgos (1).



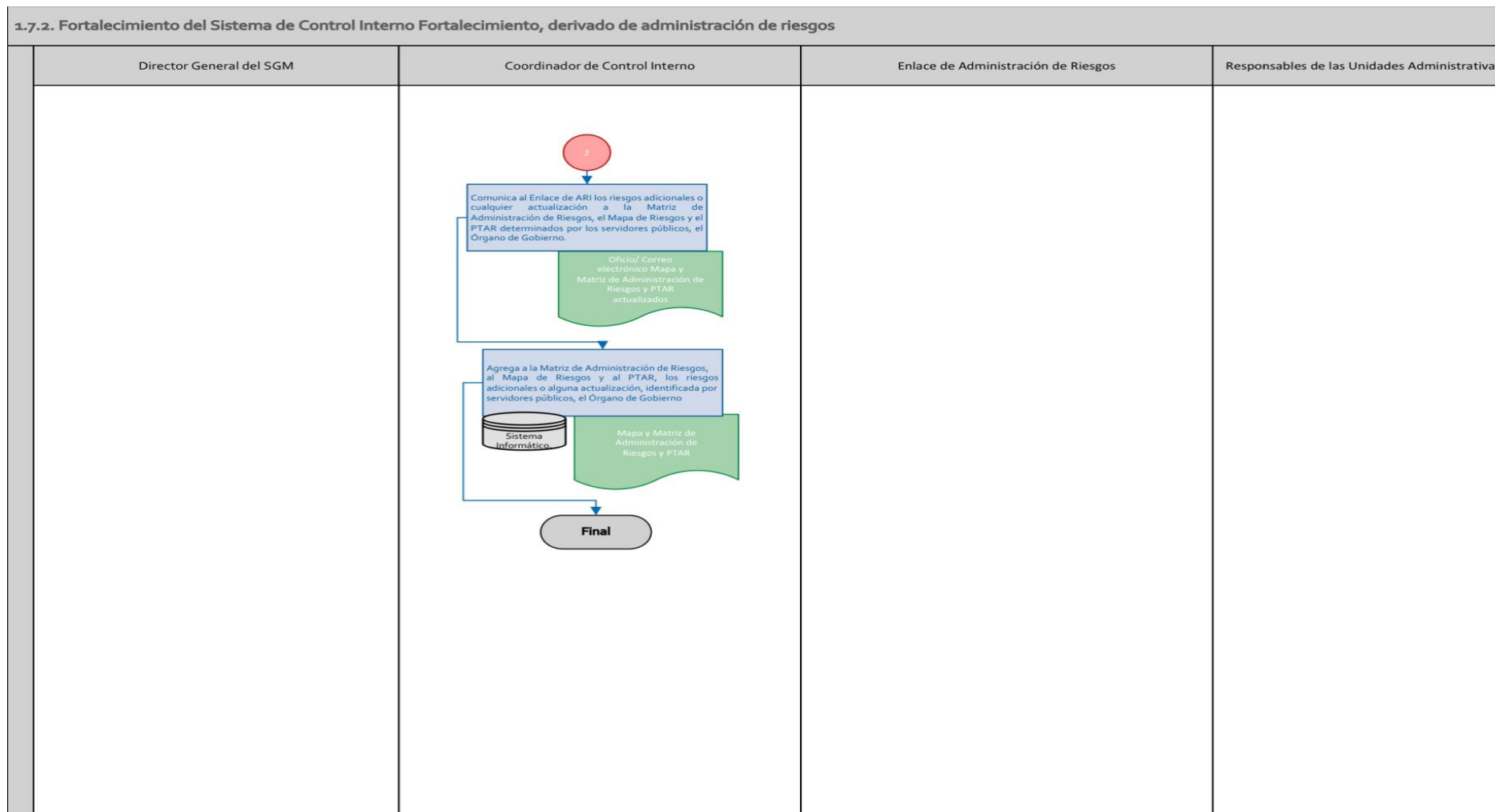
Fuente: AGEVALÚA con información del SGM y del ACUERDO.

Figura 100. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.7.2: Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, derivado de la Administración de Riesgos (2).



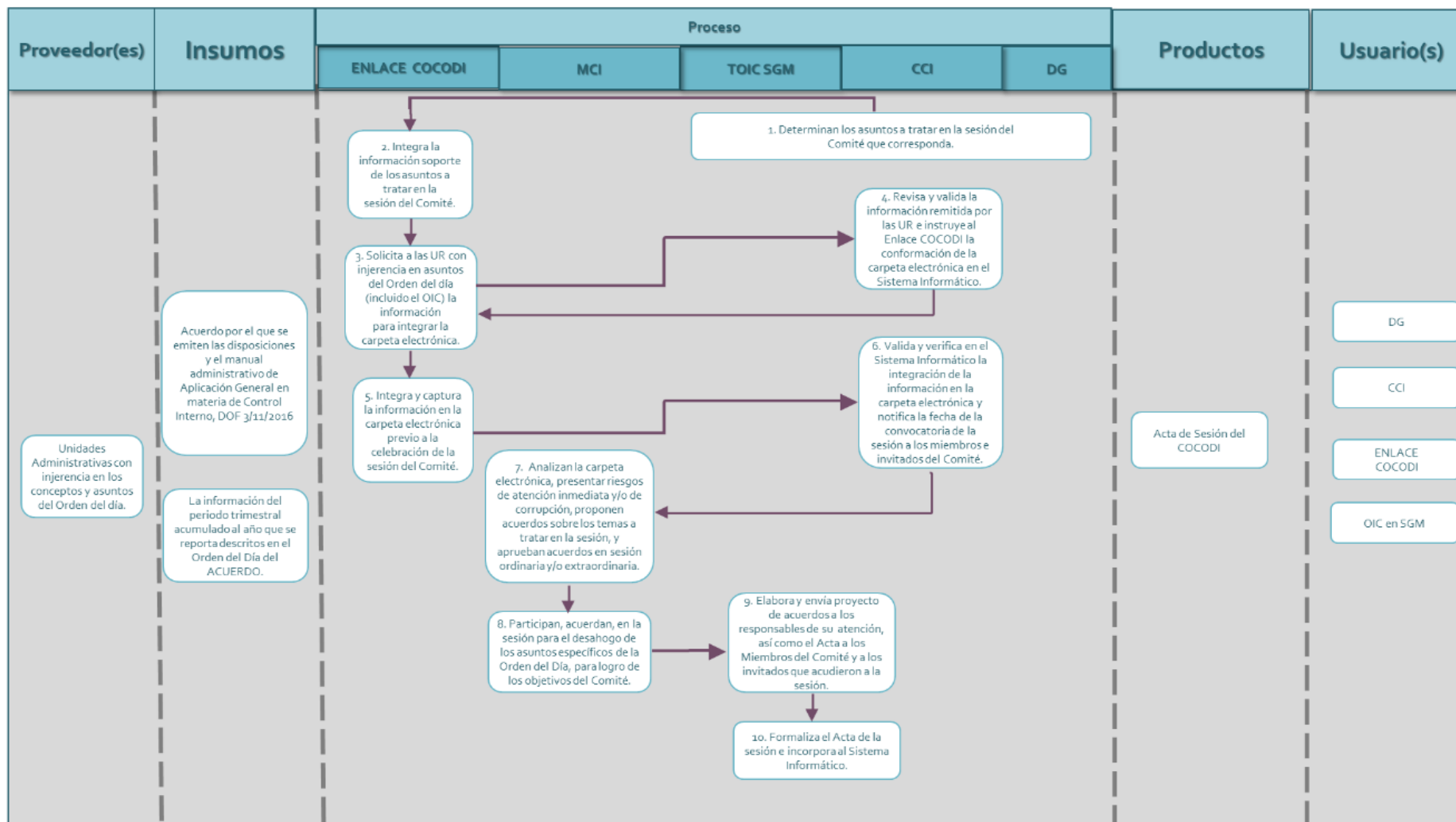
Fuente: AGEVALÚA con información del SGM y del ACUERDO.

Figura 101. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.7.2: Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, derivado de la Administración de Riesgos (3).



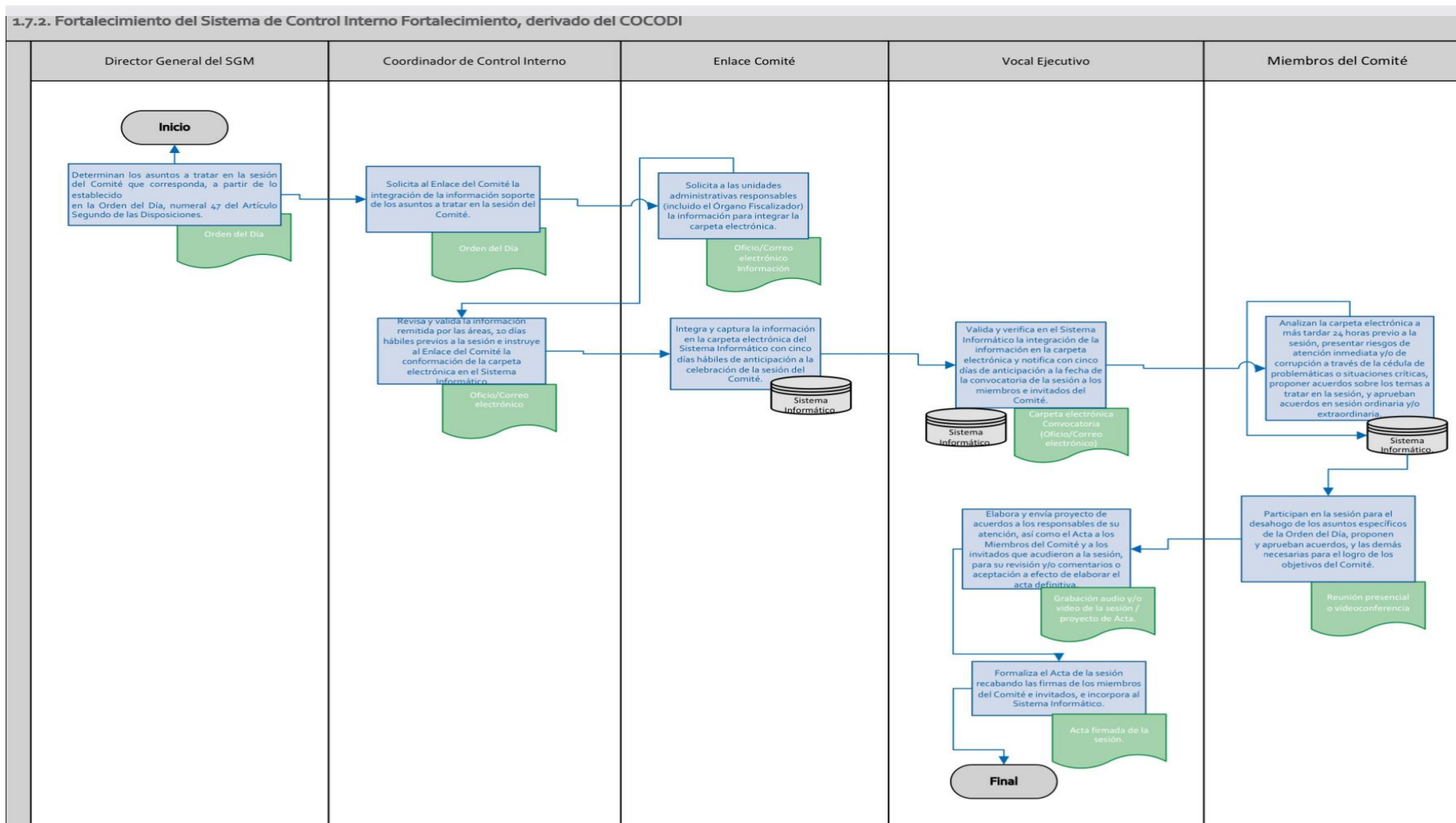
Fuente: AGEVALÚA con información del SGM y del ACUERDO.

Figura 102. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 1.7.2: Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, derivado del COCODI.



Fuente: AGEVALÚA con información del SGM y del ACUERDO.

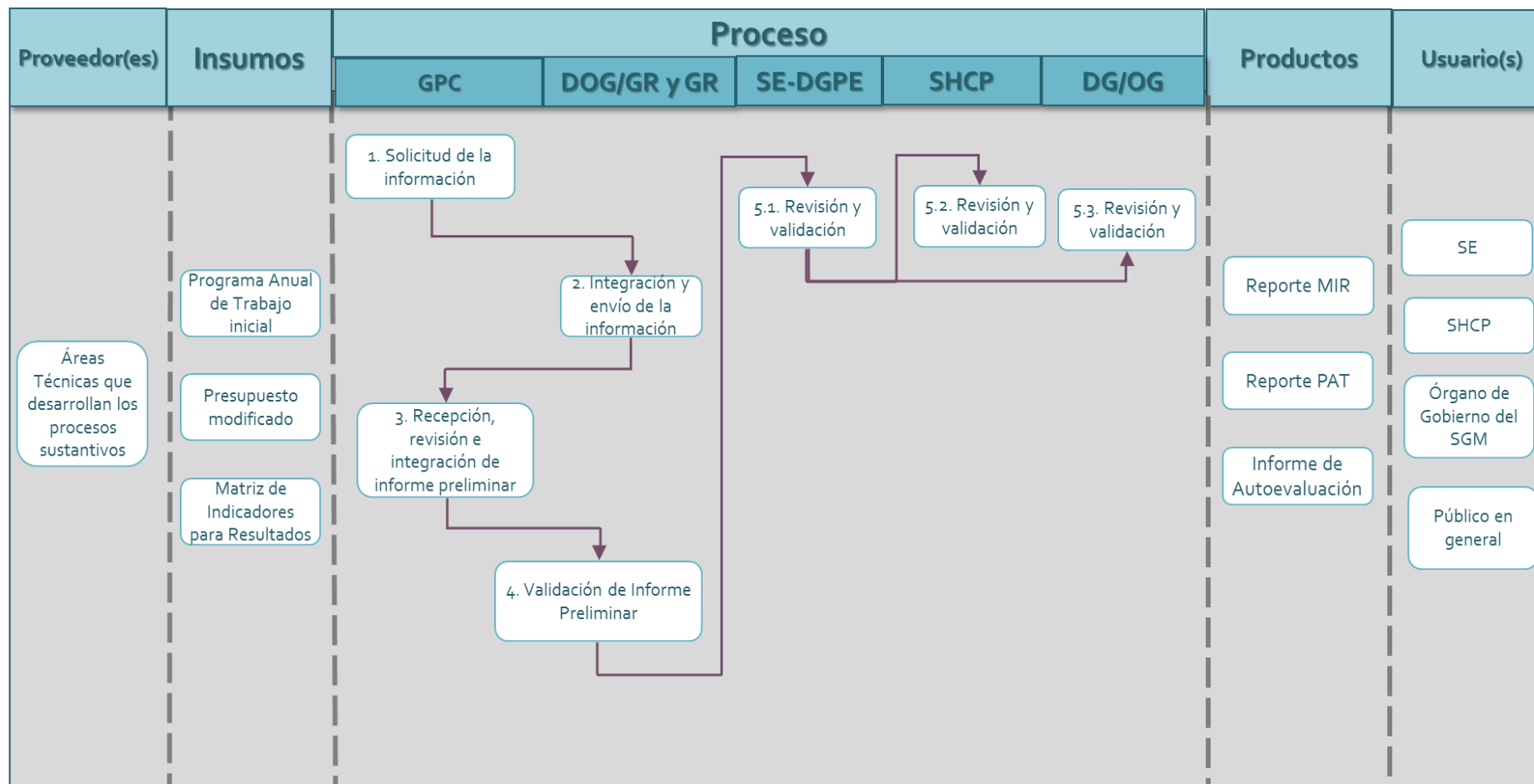
Figura 103. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.7.2: Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, derivado del COCODI



Fuente: AGEVALÚA con información del SGM y del ACUERDO.

MONITOREO

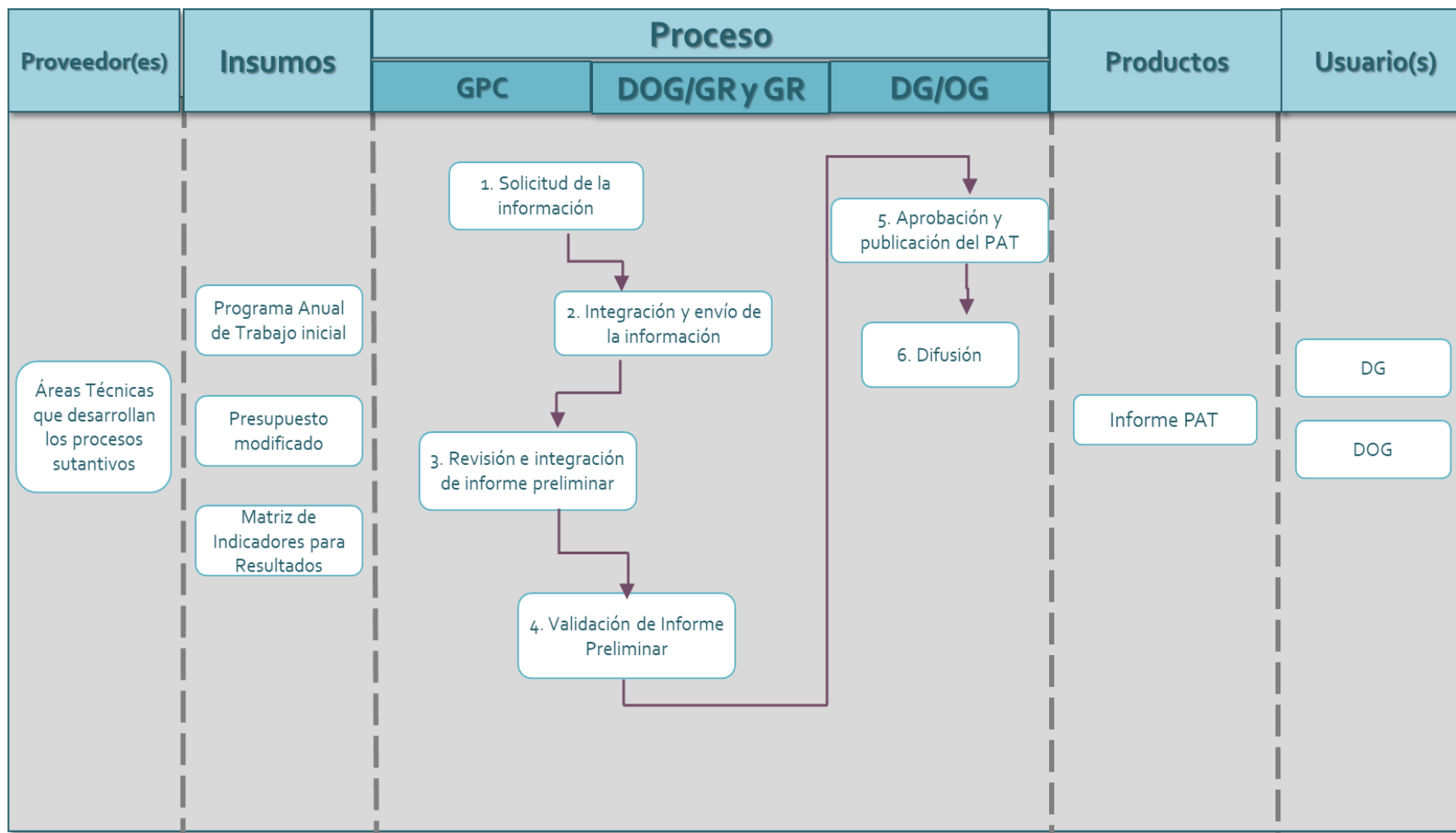
Figura 104. Flujo operativo de alto nivel del Proceso de Monitoreo.



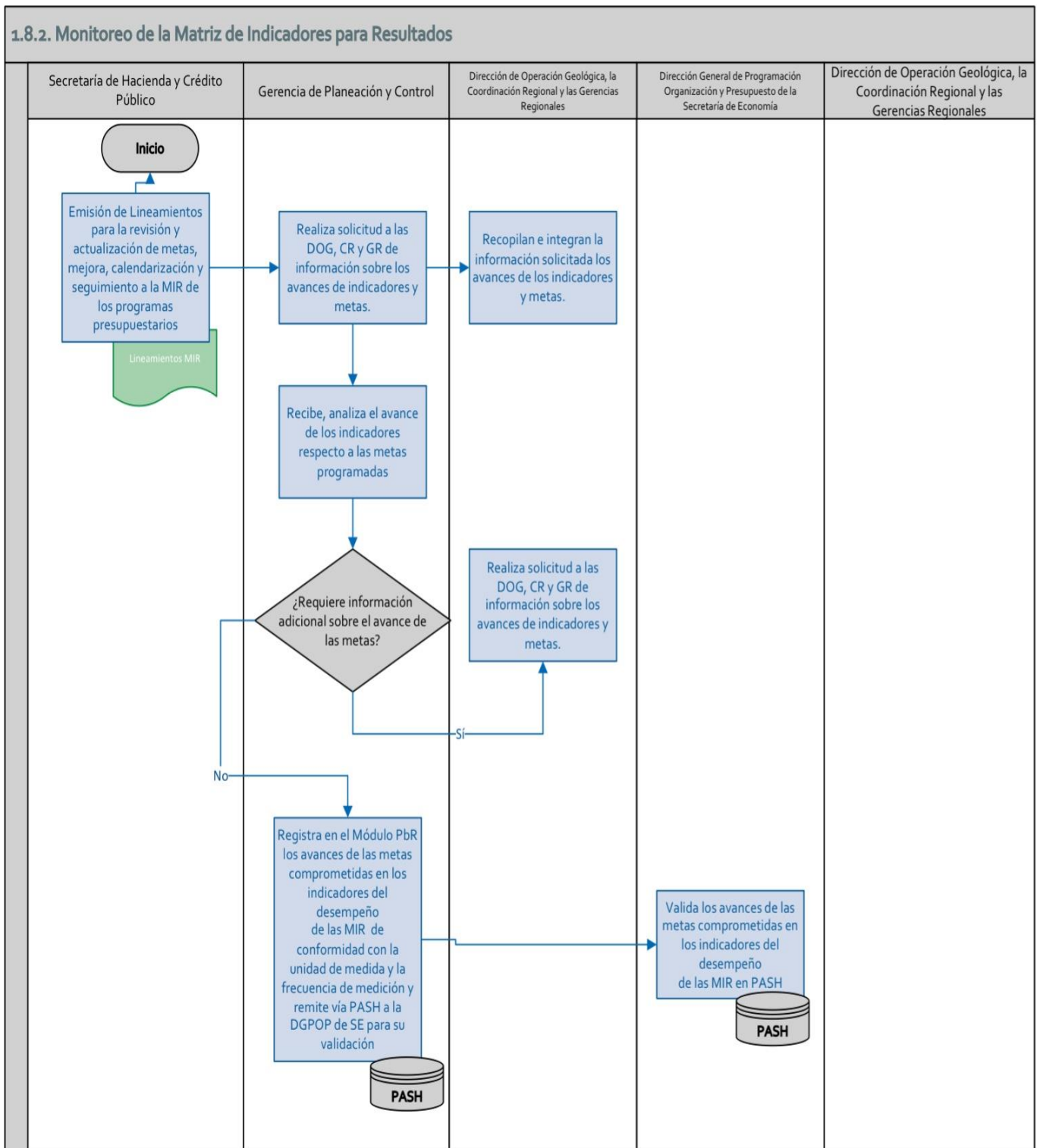
Fuente: AGEVALÚA.

Diagramas del Subproceso 1.8.1 Monitoreo del Programa Anual de Trabajo.

Figura 105. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 1.8.1 Monitoreo del Programa Anual de Trabajo.



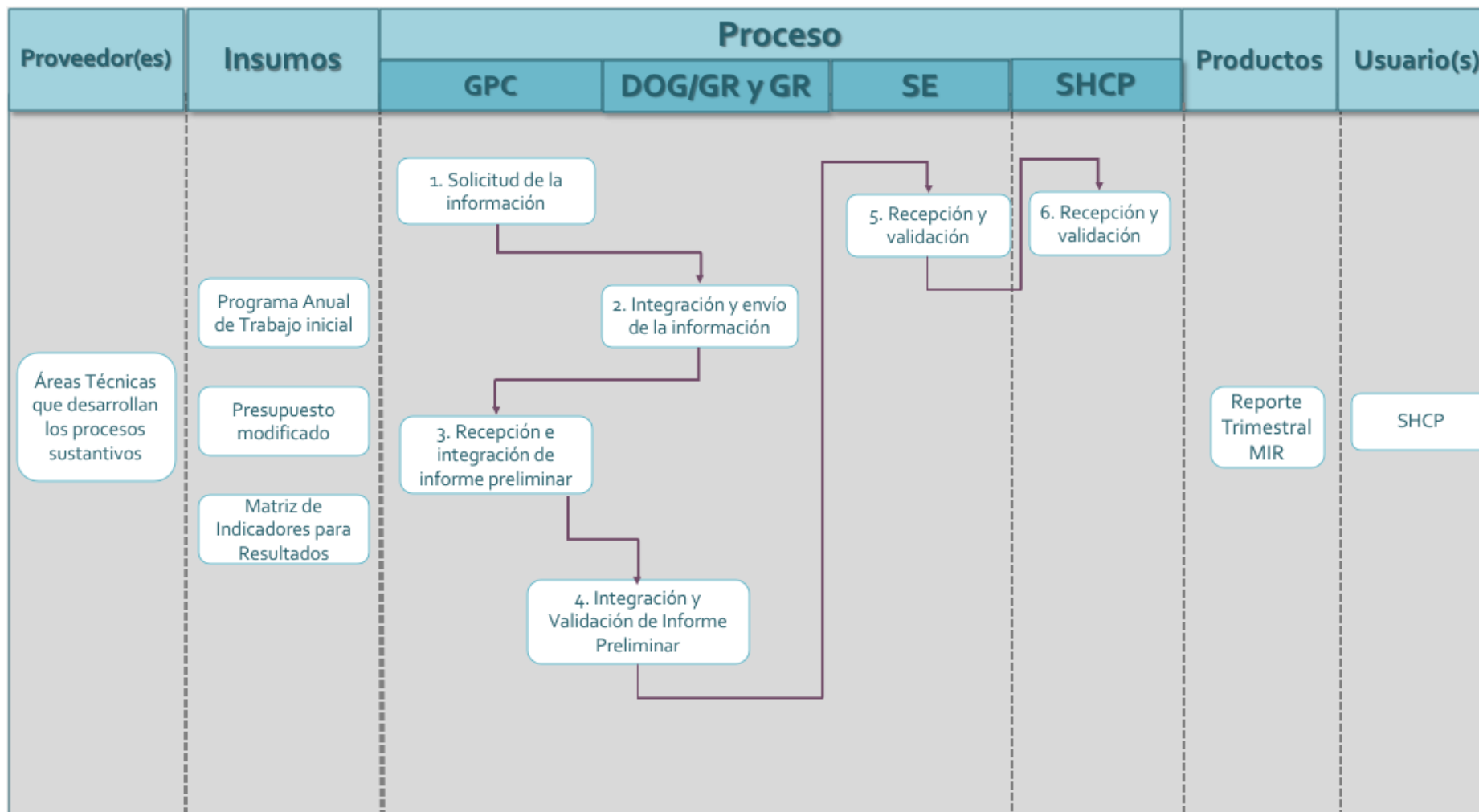
Fuente: AGEVALÚA.

Figura 106. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.8.1 Monitoreo del Programa Anual de Trabajo.


Fuente: AGEVALÚA.

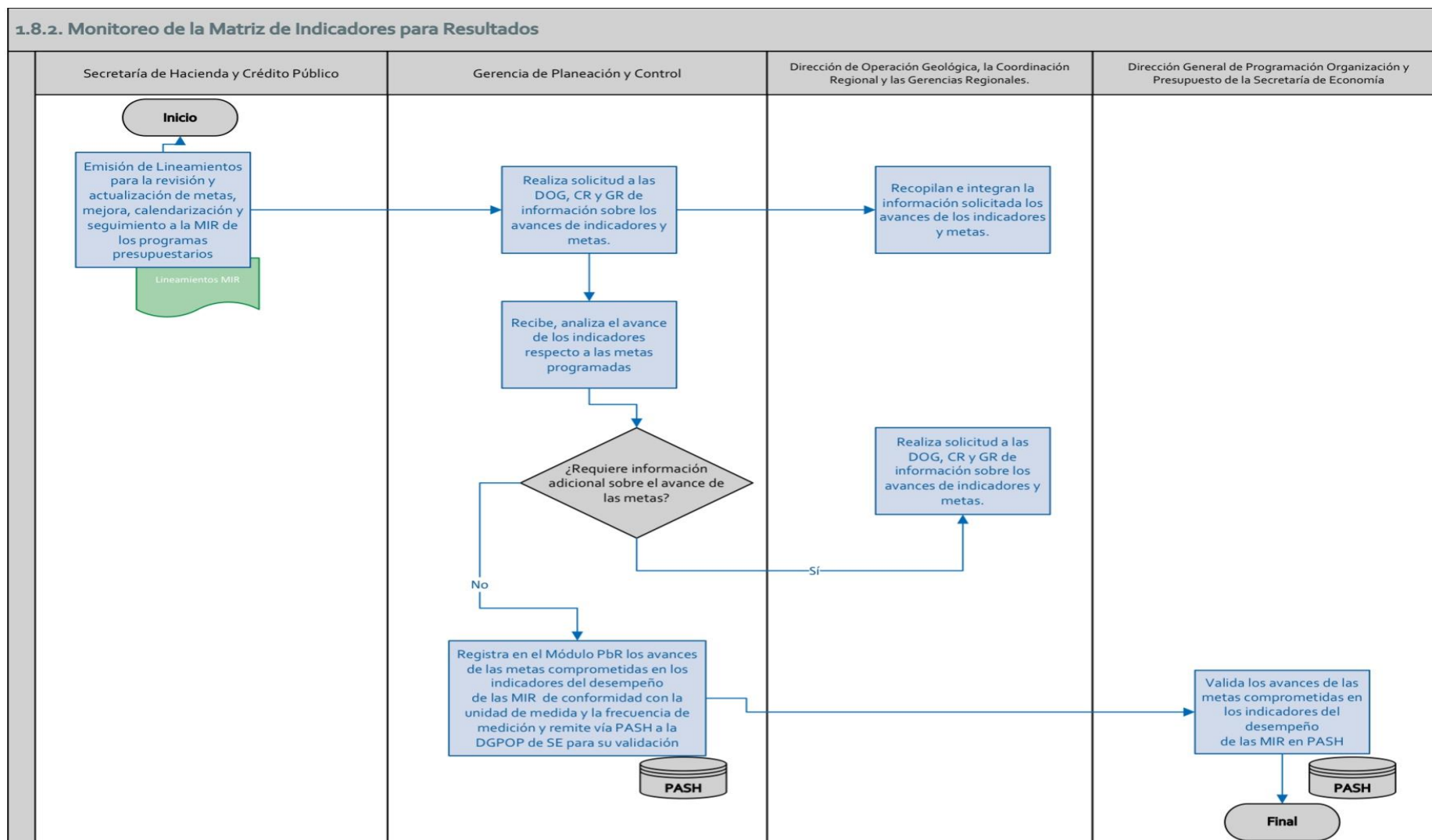
Diagramas del Subproceso 1.8.2: Monitoreo de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Figura 107. Flujo operativo de alto nivel del Subproceso 1.8.2: Monitoreo de la Matriz de Indicadores para Resultados.



Fuente: AGEVALÚA.

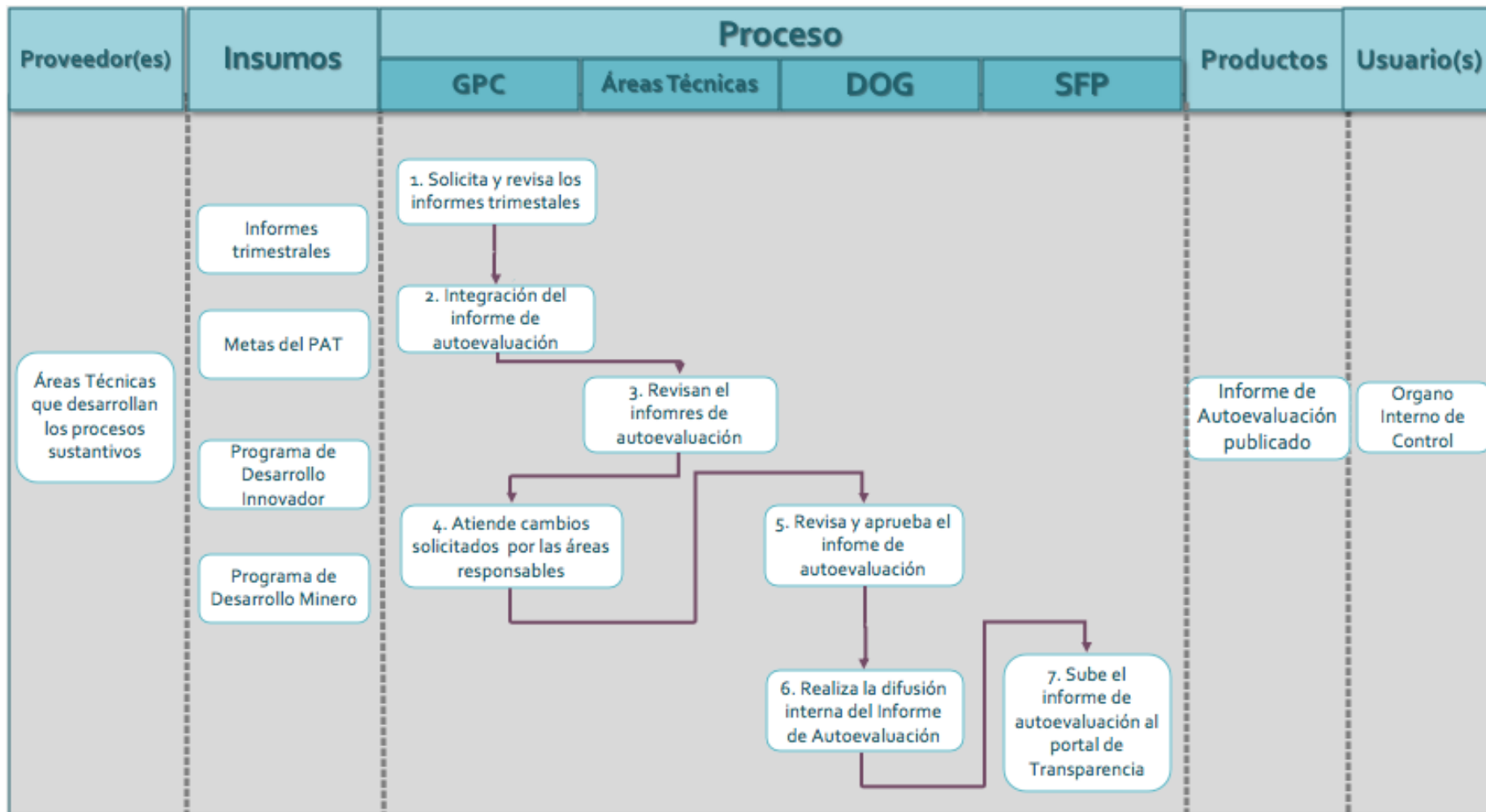
Figura 108. Flujo operativo a detalle del Subproceso 1.8.2: Monitoreo de la Matriz de Indicadores para Resultados.



Fuente: AGEVALÚA

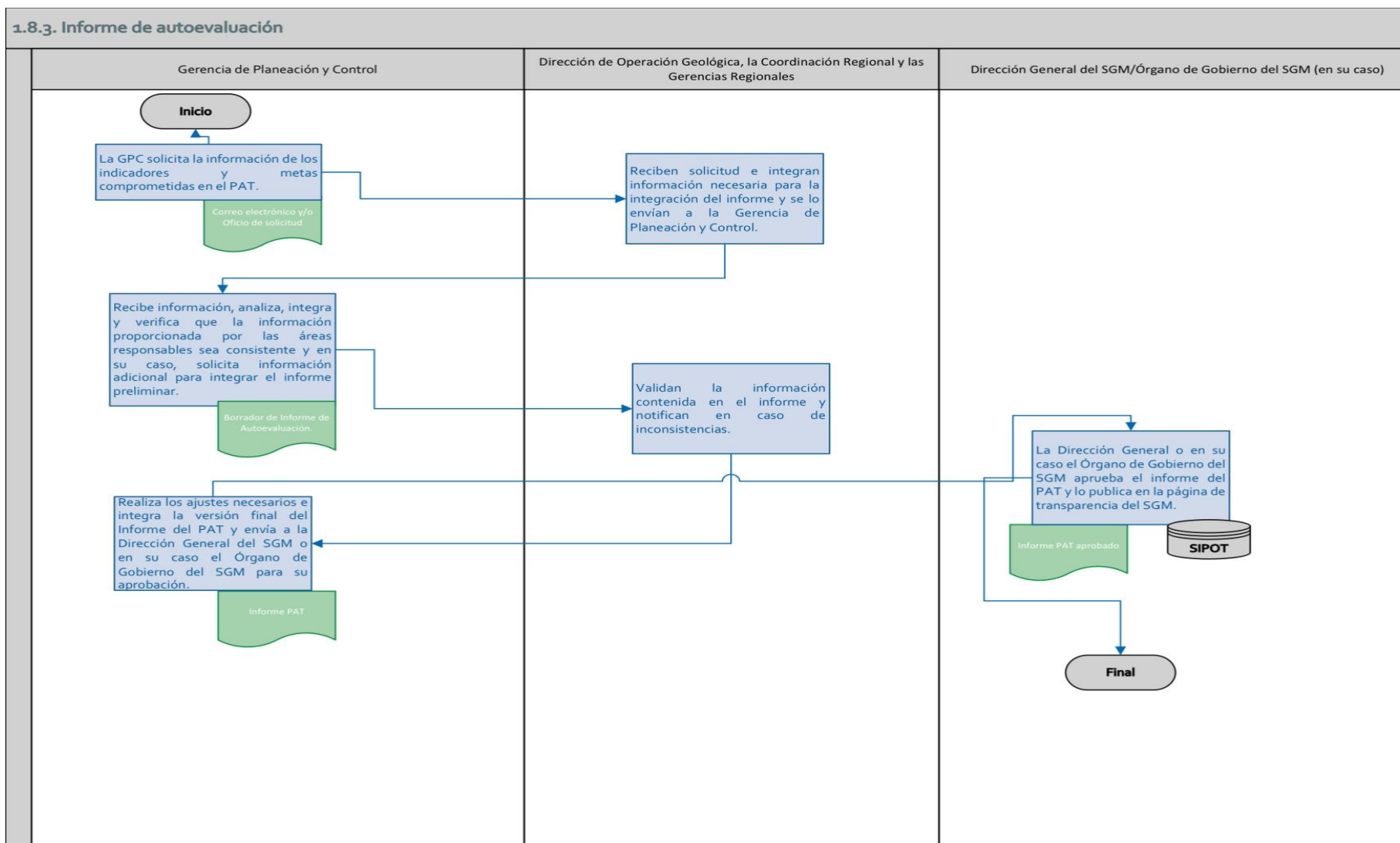
Diagramas del Subproceso 1.8.3 Informe de Autoevaluación.

Figura 109. Flujo operativo de alto nivel del Subproceso 1.8.3 Informe de Autoevaluación.



Fuente: AGEVALÚA.

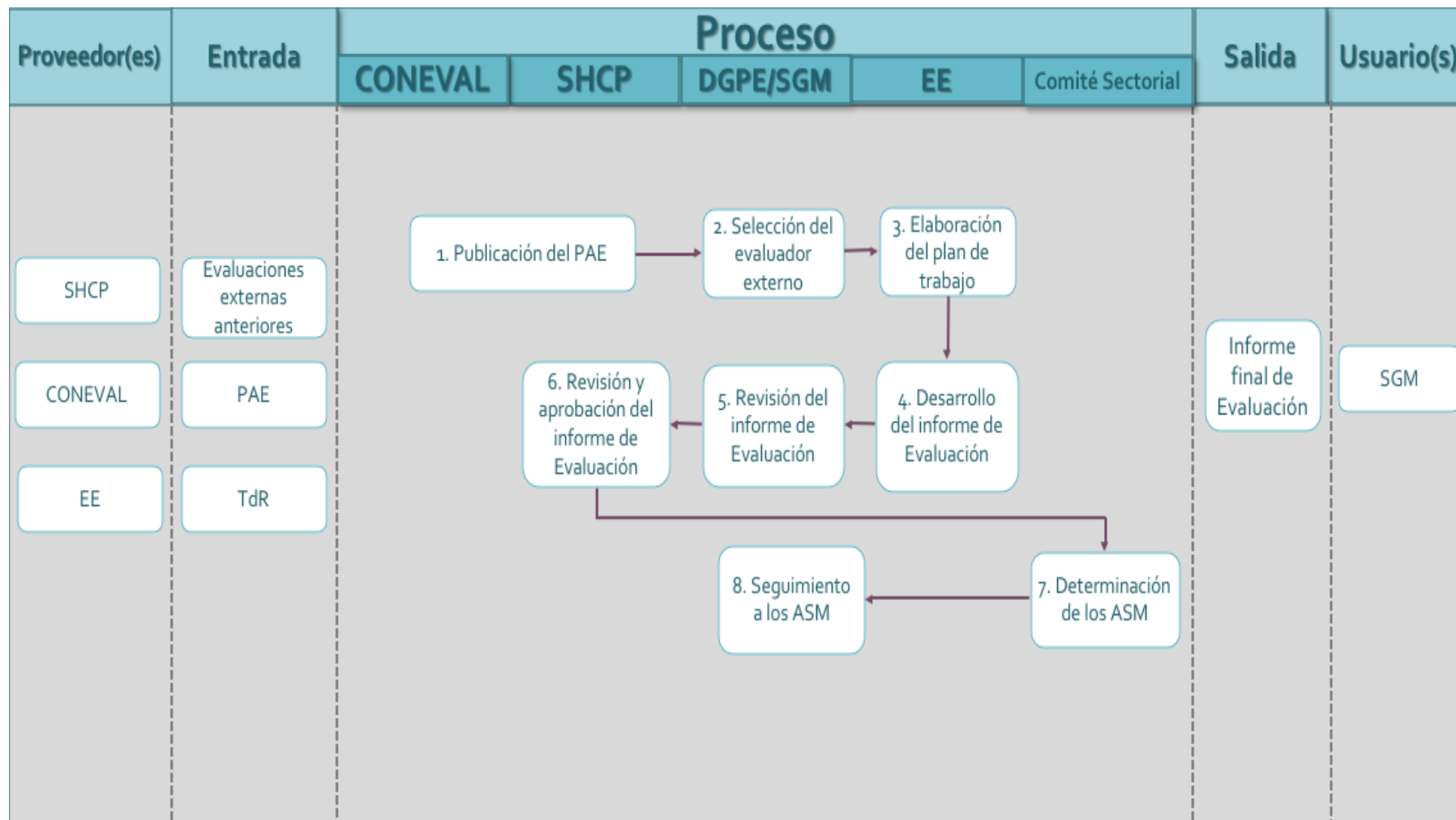
Figura 110. Flujo operativo a detalle del Subproceso 1.8.3 Informe de Autoevaluación.



Fuente: AGEVALÚA.

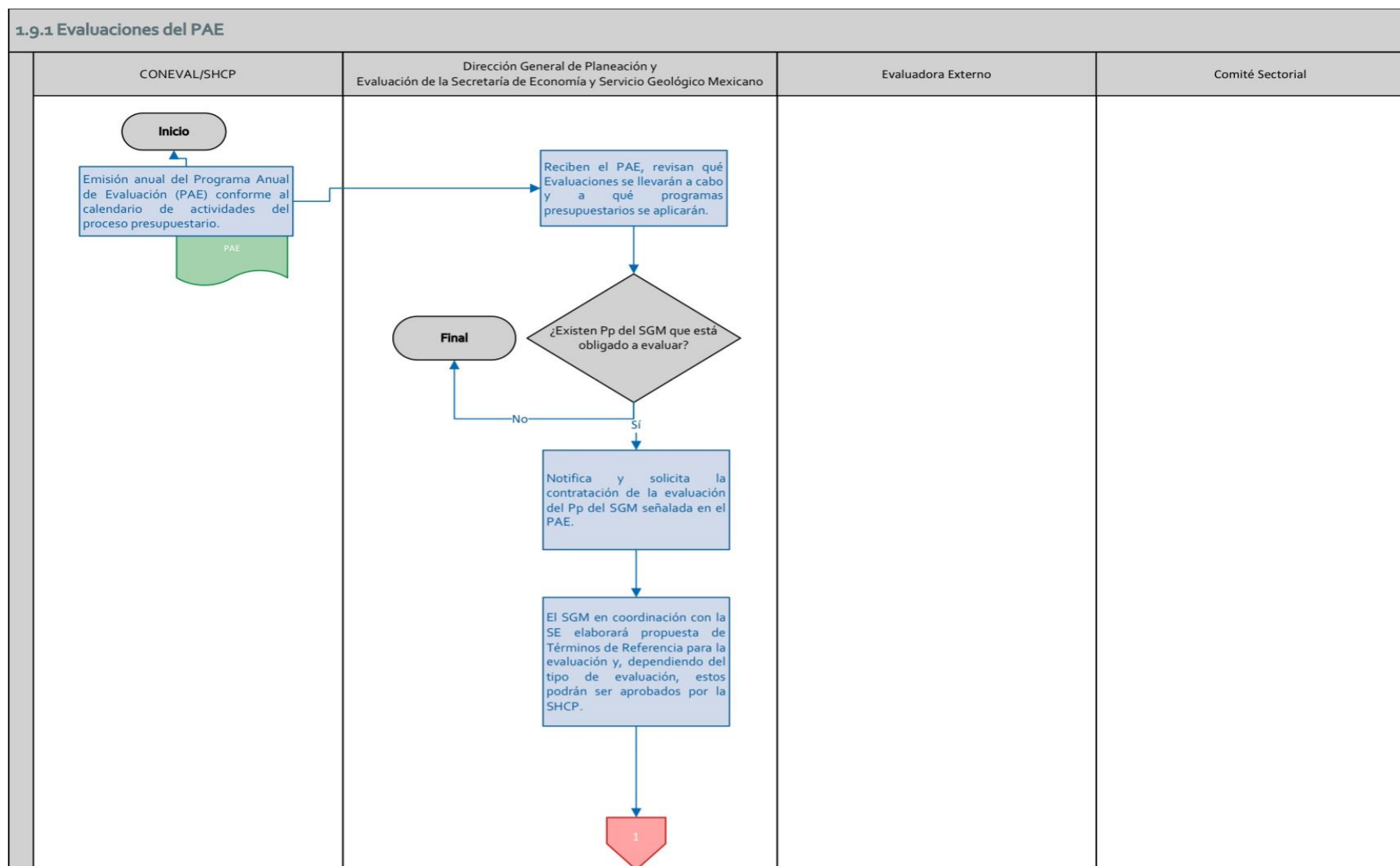
EVALUACIÓN EXTERNA

Figura 111. Flujo operativo de alto nivel del subproceso 1.9.1 Evaluaciones del PAE.



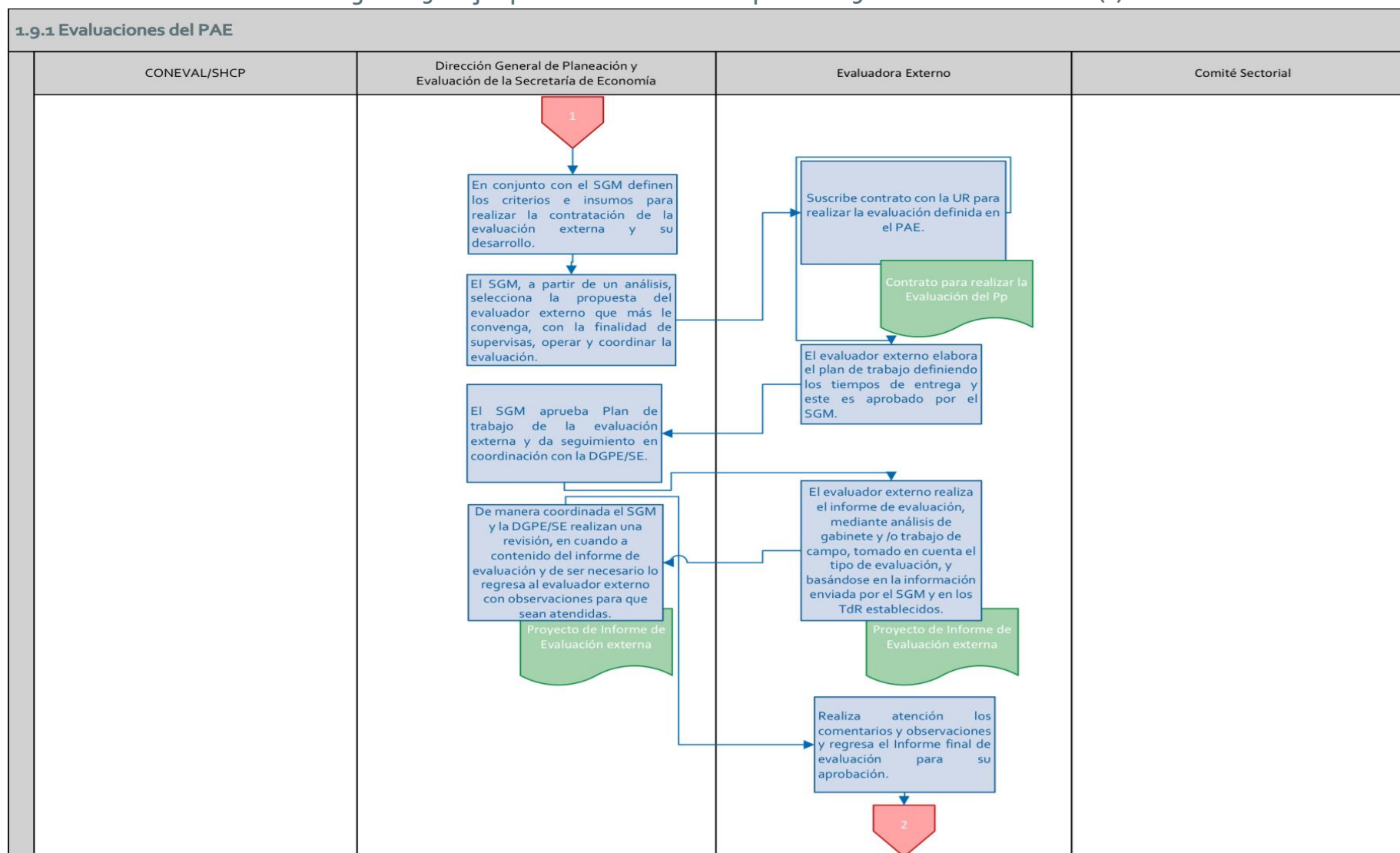
Fuente: AGEVALÚA con base en los Lineamientos generales para la Evaluación de programas federales de la Administración Pública Federal.

Figura 112. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.9.1 Evaluaciones del PAE (1).



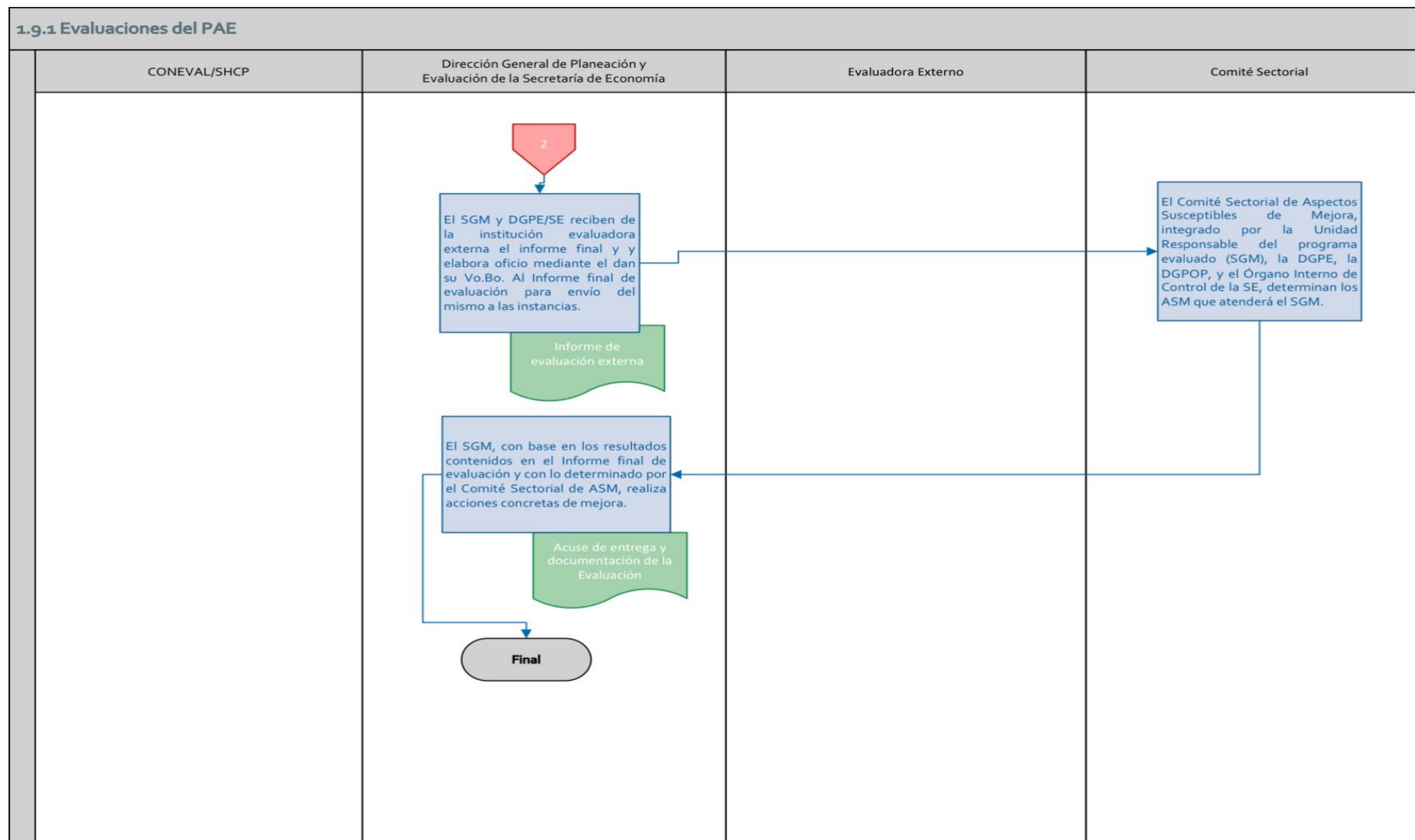
Fuente: AGEVALÚA con base en los Lineamientos generales para la Evaluación de programas federales de la Administración Pública Federal.

Figura 113. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.9.1 Evaluaciones del PAE (2).



Fuente: AGEVALÚA con base en los Lineamientos generales para la Evaluación de programas federales de la Administración Pública Federal.

Figura 114. Flujo operativo a detalle del subproceso 1.9.1 Evaluaciones del PAE (3).



Fuente: AGEVALÚA con base en los Lineamientos generales para la Evaluación de programas federales de la Administración Pública Federal.

ANEXO IV: FICHAS DE INDICADORES DE ATRIBUTOS DEL PP

De acuerdo con lo establecido en lo TdR "para la medición de los atributos de los procesos y subprocesos, y en su caso macroprocesos (...), del Pp deberá realizarse una revisión documental (normativa aplicable, MIR, evaluaciones externas, sistemas de información y registros administrativos, entre otros) misma que deberá complementarse con el trabajo de campo, con el objetivo de identificar, diseñar y calcular indicadores relacionados con dichos atributos, especificando su método de cálculo y las fuentes de información empleadas".

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se presentan las fichas de los indicadores de cada uno de los procesos del Pp especificando la identificación, diseño y método de cálculo con base en la revisión documental y trabajo de campo, de los indicadores relacionados con los atributos de eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia.

Tabla 125. Fichas de los indicadores de atributos para cada proceso del Pp E007.

Proceso	Atributo	Características del indicador						
		Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Valor (esperado) de la meta	Sentido del indicador	Unidad de medida	Medio de verificación
1. Planeación	Eficacia	Porcentaje de cumplimiento promedio de las metas del Pp	Mide el logro en el cumplimiento de las metas establecido en el Programa Anual de Trabajo (PAT)	Promedio de cumplimiento de las metas del Pp por Componente	90	Ascendente	Porcentaje	Programa Anual de Trabajo al cierre del ejercicio
	Oportunidad	Retraso en la entrega de la MIR actualizada	Mide el retraso en días en la carga de la MIR actualizada de acuerdo con el calendario establecido por la SHCP	Número de días excedentes al plazo de carga de la MIR en el PASH	0	Descendente	Días	Bitácora de registro del PASH
	Suficiencia	Porcentaje de cumplimiento de los instrumentos de planeación	Mide el cumplimiento de los dos instrumentos de planeación, por un lado, la MIR y por el otro el Programa Anual de Trabajo	[MIR validada y PAT autorizado para el ejercicio fiscal (t)/MIR y PAT programados para el ejercicio fiscal (t)]*100	100	Ascendente	Porcentaje	PASH y registro de acuerdos de la Dirección General

Proceso	Atributo	Nombre del indicador	Definición del indicador	Características del indicador				
				Método de cálculo	Valor (esperado) de la meta	Sentido del indicador	Unidad de medida	Medio de verificación
2. Difusión	Pertinencia	Porcentaje de cumplimiento de la MIR	Mide el nivel alcanzado por la MIR en el Modelo Sintético del Desempeño (MSD)	(Resultado cuantitativo obtenido en la variable MIR para el ejercicio fiscal (t) ⁹¹ /Límite superior del rango "Alto" ⁹²)*100	80	Ascendente	Porcentaje	Modelo Sintético de Desempeño (SHCP)
	Eficacia	Porcentaje de cumplimiento del programa de campañas de difusión	Mide el nivel de cumplimiento en el desarrollo del programa anual de campañas de difusión	(Número de campañas de difusión realizadas/número de campañas de difusión en el programa anual)*100	90	Ascendente	Porcentaje	Programa Anual de Difusión
	Oportunidad	Retraso en la aparición de la pauta de medios	Mide el retraso en días en la aparición de la pauta en los medios contratados respecto a la fecha de inicio establecida en el Plan de medios autorizado	Número de días excedentes en la aparición de la pauta en los medios con base en la fecha programada.	0	Descendente	Días	Plan(es) de medios autorizado(s)
	Suficiencia	Porcentaje de cumplimiento promedio de los instrumentos de difusión	Mide el porcentaje de cumplimiento promedio tanto del programa de difusión en medios masivos y en internet, así como el Programa Anual de Participación en congresos y convenciones	Promedio de cumplimiento del programa de difusión en medios y del Programa Anual de Participación en Congresos y Convenciones	80	Ascendente	Porcentaje	Programa Anual de Difusión en medios y Programa Anual de Participación en Congresos y Convenciones

⁹¹ El resultado cuantitativo se obtiene en un rango del 0 al 5 en donde el 0 es la valoración más baja y el 5 el límite superior del rango denominado "Alto"

⁹² Idem.

Proceso	Atributo	Nombre del indicador	Características del indicador					Medio de verificación
			Definición del indicador	Método de cálculo	Valor (esperado) de la meta	Sentido del indicador	Unidad de medida	
3. Validación de Solicitudes	Pertinencia	Tasa de Retorno sobre el gasto en difusión	Evalúa la generación de ingresos adicionales a partir de la inversión en gasto para la difusión de los servicios que ofrece el Pp. Se espera que la generación adicional sea mayor al gasto en difusión en el ejercicio fiscal (t)	(Ingresos adicionales en el periodo (t) – Costo de la(s) campañas de difusión) / Costo de la(s) campañas de difusión) *100	>1093	Ascendente	Porcentaje	Informe de Autoevaluación (apartado de situación operativa y financiera)
	Eficacia	Porcentaje de solicitudes de los servicios sustantivos ⁹⁴ registradas en la Ventanilla Única.	Mide el porcentaje de solicitudes de los servicios sustantivos que se realizan los solicitantes a través de la Ventanilla Única Nacional respecto al total de las solicitudes recibidas por los distintos medios.	(Número de solicitudes de servicios sustantivos registradas por los solicitantes vía Ventanilla Única Nacional / Número Total de solicitudes de recibidas por los distintos medios) *100	70	Ascendente	Porcentaje	Reporte semestral de solicitudes recibidas de servicios sustantivos
	Oportunidad	Promedio de días de respuesta de atención de solicitudes	Mide el número de días promedio en que el Pp da respuesta a una solicitud considerando que el tiempo máximo establecido es de 21 días hábiles.	(Total de días entre el ingreso y la respuesta de una solicitud/Número total de solicitudes recibidas en cualquier medio.	20	Descendente	Días	Reporte semestral de solicitudes recibidas de servicios sustantivos (que incluya los tiempos de respuesta)

⁹³ Se considera una tasa de 10 por ciento de retorno de inversión considerando la tasa de descuento para proyectos públicos establecida por la secretaría de Hacienda y Crédito Público

⁹⁴ Se entienden como servicios sustantivos: a) Certificación de reservas; b) Asesoría geológica y c) Contratos de servicios

Proceso	Atributo	Características del indicador						
		Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Valor (esperado) de la meta	Sentido del indicador	Unidad de medida	Medio de verificación
	Suficiencia	Porcentaje de usuarios notificados sobre el estatus de su solicitud	Mide el número de usuarios que realizaron una solicitud y que tuvieron respuesta respecto del total de usuarios de los servicios	(Número de usuarios que recibieron notificación sobre el estado de su solicitud/Número total de usuarios que realizaron una solicitud) *100	100	Ascendente	Porcentaje	Reporte semestral de solicitudes de servicios sustantivos
	Pertinencia	Porcentaje de respuesta oportuna a solicitudes	Mide el número de solicitudes que se responden un plazo máximo de 21 días hábiles respecto del total de solicitudes recibidas	(Número de solicitudes con respuesta en un plazo no mayor a los 21 días hábiles/Número total de solicitudes recibidas por los distintos medios) *100	90	Ascendente	Porcentaje	Reporte semestral de solicitudes recibidas de servicios sustantivos
4. Ejecución de los servicios	Eficacia	Porcentaje de proyectos ejecutados	Mide el número de proyectos ejecutados respecto del total de proyectos programados	(Número de proyectos ejecutados en el periodo (t)/Número de proyectos programados en el periodo (t))*100	95	Ascendente	Porcentaje	Informes finales de los proyectos
	Oportunidad	Porcentaje de cumplimiento en tiempo del Programa de Trabajo	Mide el número de proyectos que cumplen con los tiempos establecidos en el programa de trabajo respecto del total de proyectos ejecutados	(Número de proyectos que cumplen los tiempos establecidos en el Programa de Trabajo/Número total de proyectos ejecutados) *100	85	Ascendente	Porcentaje	Informes finales de los proyectos
	Suficiencia	Porcentaje de cumplimiento técnico	Mide el número de proyectos que cumplen con los requerimientos técnicos establecidos en el programa de trabajo para ser considerados como válidos.	(Número de proyectos que cumplen con los requerimientos técnicos que aseguran su validez/ Número total de proyectos ejecutados) *100	100	Ascendente	Porcentaje	Informes finales de los proyectos

Proceso	Atributo	Características del indicador						
		Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Valor (esperado) de la meta	Sentido del indicador	Unidad de medida	Medio de verificación
	Pertinencia	Porcentaje de cumplimiento de los jefes de proyecto	Mide el número de proyectos asignados a los jefes de proyecto que cumplen con el alcance establecido en el Programa de Trabajo respecto de los asignados	(Número de proyectos asignados a los jefes de proyecto que cumplen con lo establecido en el Programa de Trabajo/ Número total de proyectos asignados) *100	100	Ascendente	Porcentaje	Informes finales de los proyectos
5. Elaboración y entrega de informe	Eficacia	Porcentaje de proyectos con Informe Final	Mide del número de proyectos que se ejecutaron respecto de proyectos que cuentan con Informe Final.	(Número de proyecto ejecutados que cuentan con Informa Final en el periodo (t)/Número de proyectos ejecutados en el periodo (t))*100.	100	Ascendente	Porcentaje	Informes finales de los proyectos
	Oportunidad	Porcentaje de cumplimiento en tiempo del Informe Final	Mide el número de proyectos que cumplen con los tiempos establecidos en el programa de trabajo ⁹⁵ respecto del total de proyectos ejecutados	(Número de proyectos que se entregan en tiempo (21 a 90 días hábiles) /Número total de proyectos ejecutados) *100	85	Ascendente	Porcentaje	Informes finales de los proyectos Programas de Trabajo de los servicios
	Suficiencia	Porcentaje de cumplimiento global	Mide el número de proyectos que cumplieron con los alcances y condiciones establecidas en el Programa de Trabajo respecto al total de los proyectos ejecutados	(Porcentaje de proyectos que cumplieron con lo establecido en el Programa de Trabajo/Número total de proyectos ejecutados) *100	90	Ascendente	Porcentaje	Informes finales de los proyectos

⁹⁵ El tiempo estimado para la ejecución de los trabajos que incluye el desarrollo del Informe Final es entre 21 y 90 días hábiles

Proceso	Atributo	Características del indicador						
		Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Valor (esperado) de la meta	Sentido del indicador	Unidad de medida	Medio de verificación
	Pertinencia	Porcentaje de informes conformes entregados	Mide el número de informes que fueron aceptados por clientes sin solicitar revisión posterior a la entrega respecto al total de los informes entregados	Número de informes aceptados por el usuario/Número de informes entregados por el Pp)*100	90	Ascendente	Porcentaje	Informes finales de los proyectos
6. Seguimiento a los usuarios	Eficacia	Porcentaje de respuesta de las encuestas de satisfacción	Mide el nivel de respuesta de los usuarios de los servicios sustantivos del programa	(Número de encuestas de satisfacción efectivamente contestadas/Número de encuestas de satisfacción entregadas a los usuarios por la prestación de un servicio)*100	95	Ascendente	Porcentaje	Registro de la Gerencia de Vinculación y Mercadotecnia
	Oportunidad	Porcentaje de encuestas entregadas en tiempo	Mide el porcentaje de las encuestas contestadas y entregadas en tiempo por los usuarios que recibieron un servicio del Pp respecto al total de las encuestas entregadas por la realización de servicios por periodo de tiempo.	[Número de encuestas entregadas y contestadas por los usuarios en el periodo (t) en el que fue realizado el servicio/Número de encuestas entregadas en el periodo (t)]*100	95	Ascendente	Porcentaje	Registros de la Gerencia de Vinculación y Mercadotecnia

Proceso	Atributo	Características del indicador						
		Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Valor (esperado) de la meta	Sentido del indicador	Unidad de medida	Medio de verificación
	Suficiencia	Porcentaje de encuestas con respuesta suficiente	Mide el nivel de completitud de los 4 componentes [(a) cumplimiento del Programa de Trabajo; b) tiempo de entrega; c) entrega del Informe y d) Servicio al Cliente], en el llenado de las encuestas de satisfacción entregadas a los usuarios que recibieron uno o más servicios del Pp	(Número de encuestas contestadas para los cuatro componentes/Número de encuestas entregadas a los usuarios de los servicios del Pp)*100	85	Ascendente	Porcentaje	Registros de la Gerencia de Vinculación y Mercadotecnia
	Pertinencia	Nivel de satisfacción de los servicios	Mide el nivel alcanzado por los servicios que presta el Pp de acuerdo a cuatro criterios: a) cumplimiento del Programa de Trabajo; b) tiempo de entrega; c) entrega del Informe y d) Servicio al Cliente. Para cada componente su valoración mayor es 1 y el resultado es la suma de las valoraciones de los cuatro componentes.	(Suma del resultado de cada Componente en el periodo (t) ⁹⁶ /Límite superior del rango ⁹⁷)*100	80	Ascendente	Porcentaje	Registros de la DOG

⁹⁶ El resultado cuantitativo se obtiene en un rango del 0 al 4 en donde el 0 es la valoración más baja y el 4 el límite superior; para cada uno de los componentes del indicador su valoración más alta es 1

⁹⁷ Idem.

Proceso	Atributo	Nombre del indicador	Características del indicador					
			Definición del indicador	Método de cálculo	Valor (esperado) de la meta	Sentido del indicador	Unidad de medida	Medio de verificación
7. Control	Eficacia	Porcentaje de reportes de avances trimestral del PTCl	Mide la entrega de los reportes realizados de avance trimestral del Programa de Trabajo de Control Interno respecto al total programado en el ejercicio fiscal.	(Número de reporte de avance trimestral del PTCl realizado/Número de reporte de avance trimestral del PTCl programado) *100	100	Ascendente	Porcentaje	Reportes Trimestrales PTCl presentados ante COCODI
	Oportunidad	Porcentaje de cumplimiento del Informe Anual del SCII	Mide el porcentaje del número de días recorridos (una vez iniciado el proceso de evaluación del SCII) respecto del total de días establecidos por el Acuerdo (92) para la entrega del Informe Anual del SCII.	[Número de días naturales transcurridos en el periodo (t) en el que comenzó la evaluación del SCII/ Total de días establecidos por el Acuerdo (92)]*100	70	Descendente	Porcentaje	Oficio de envío del Informe Anual del SCII al Secretario de la Función Pública
	Suficiencia	Porcentaje de identificación de riesgos asociados a los procesos sustantivos.	Mide el porcentaje de identificación riesgos asociados a los procesos sustantivos del SGM que aseguren el logro de los objetivos institucionales del SGM respecto del total de riesgos identificados.	(Número de riesgos identificados asociados a los procesos sustantivos del SGM/ Total de riesgos identificados del SGM) *100	80	Ascendente	Porcentaje	Matriz de Administración de Riesgos
	Pertinencia	Porcentaje de cumplimiento del PTCl	Mide el nivel de avance de atención de acciones de Mejora derivados de la evaluación del SCCI establecidos en el Programa de Trabajo de Control interno (PTCl)	(Número de acciones de mejora del PTCl cumplidas al 100% en el periodo (t) /número total de acciones de mejora establecidas en el PTCl) *100	100	Ascendente	Porcentaje	Reportes trimestrales del PTCl

Proceso	Atributo	Nombre del indicador	Características del indicador					
			Definición del indicador	Método de cálculo	Valor (esperado) de la meta	Sentido del indicador	Unidad de medida	Medio de verificación
Monitoreo	Eficacia	Porcentaje de avance en el Programa Anual de Trabajo	Mide el avance de las metas establecidas en el Programa Anual de Trabajo (PAT) respecto al total de las metas para el ejercicio fiscal correspondiente.	(Número de servicios concluidos en el periodo (t)/número de servicios programados en el PAT) *100	100	Ascendente	Porcentaje	Reportes de la DOG
	Oportunidad	Porcentaje de informes entregados en tiempo	Mide el cumplimiento en la entrega de los informes tanto de monitoreo de la MIR, del PAT y del Informe de Autoevaluación de acuerdo con las fechas límites establecidas en la normatividad en cada tipo de informe	(Número de reportes de monitoreo entregados en tiempo en el periodo (t)/Total de reportes programados en el ejercicio fiscal) *100	100	Ascendente	Porcentaje	Acuses de recibo con fecha entregados a la Gerencia de Planeación y Control
	Suficiencia	Porcentaje de informes entregados.	Mide el cumplimiento en la entrega de los informes tanto de monitoreo de la MIR, del PAT y del Informe de Autoevaluación de acuerdo con la normatividad en cada tipo de informe.	(Número de reportes de monitoreo entregados en el periodo (t)/Total de reportes programados en el ejercicio fiscal) *100	100	Ascendente	Porcentaje	Acuses de recibo entregados a la Gerencia de Planeación y Control
	Pertinencia	Porcentaje de informes de monitoreo validados	Mide el número de reportes validados y/o aprobados por la instancia correspondiente respecto al total de informes entregados	(Número de reportes de monitoreo validados y/o aprobados en el periodo (t)/Total de reportes entregados en el ejercicio fiscal) *100	100	Ascendente	Porcentaje	Registros de la Gerencia de Planeación y Control.

Proceso	Atributo	Características del indicador						
		Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Valor (esperado) de la meta	Sentido del indicador	Unidad de medida	Medio de verificación
Evaluación	Eficacia	Cumplimiento del desarrollo de la evaluación de desempeño	Mide la realización de una evaluación del desempeño correspondiente durante el ejercicio fiscal en que se publica el PAE.	Indicador dicotómico en donde la realización de una evaluación de desempeño corresponde al PAE en que se publicó =1 y 0 en caso de que no se haya llevado a cabo.	1	Ascendente	Índice	Informe Final de la Evaluación de Desempeño
	Oportunidad	Tiempo de retraso en el tiempo de entrega del Informe Final	Mide la diferencia en días hábiles entre la fecha de término efectiva de la evaluación del desempeño y la fecha establecida en el cronograma de trabajo autorizado	Fecha de entrega del Informe Final validado (-) Fecha programada de entrega de Informe Final	0	Descendente	Días hábiles	Registros de la Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)
	Suficiencia	Nivel de avance del producto final de la evaluación de desempeño	Mide el nivel de avance (porcentaje) en el desarrollo de la evaluación de desempeño con base en los entregables validados por el ente evaluado establecidos en los Términos de Referencia	(Número de entregables validados por la instancia evaluada/Número de entregables totales de la evaluación)*100	100	Ascendente	Porcentaje	Reportes de avances de la GPC.
	Pertinencia	Porcentaje de cumplimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora	Mide el nivel promedio de atención de los aspectos Susceptibles de Mejora derivados de evaluaciones del Programa Anual de Evaluación	Sumatoria de porcentaje de cumplimiento de los ASM/número de Aspectos Susceptibles de Mejora	100	Ascendente	Porcentaje	Reportes de seguimiento de los ASM a cargo de la GPC

Fuente: AGEVALÚA

ANEXO V: PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS O INSTITUCIONALES DEL PP

Tabla 126. Propuesta de Modificación a los documentos normativos o institucionales del Pp

Tipo de normativa	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
Manual de Procedimientos Planeación	Manual de Proceso de Planeación	No se identifica la forma en que el Pp estructura su proceso de planeación, tiempos, etapas e involucrados, así como la interacción con los procesos sustantivos.	Desarrollar un Manual de Procedimientos del Proceso de Planeación en donde se establezca la vinculación de esta con los procesos sustantivos, así como la retroalimentación de los procesos de seguimiento, control, monitoreo y evaluación hacia la planeación del Pp	Observar la vinculación del proceso de planeación con los procesos operativos del Pp	La estructura del SIG tiene una estructura distinta a la planeación estratégica del Pp.
Manual de Procedimientos Difusión	No existe	No se identifica la forma en que la difusión contribuye a mejorar el posicionamiento del SGM en el área de enfoque potencial y objetivo	Desarrollar un Manual de Procedimientos del Proceso de Difusión en donde se establezcan las estrategias de difusión de acuerdo con los objetivos de información y promoción, principalmente.	Identificar y medir la contribución que hace el proceso de Difusión para generar nuevos usuarios de los procesos sustantivos.	La estructura del SIG tiene una estructura distinta a la planeación estratégica del Pp. Dificultad para calcular el impacto cuantificable del proceso en la generación de usuarios potenciales.
Procedimientos de Seguimiento	No existe	No se identifica la estrategia documentada de seguimiento	Desarrollar un Procedimientos del proceso en donde se detallan las actividades para dar seguimiento a los usuarios en donde y que integre el Instructivo	Medir adecuadamente y de manera consistente la satisfacción del usuario considerando los	Definir los métodos y momentos para la aplicación de los instrumentos de

Tipo de normativa	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
			para evaluar la satisfacción del cliente, así como la metodología para el cálculo de la satisfacción, definiendo etapas, involucrados, secuencias y tiempos; así como los mecanismos para retroalimentar la planeación a partir de ellos.	tiempos para la aplicación de los instrumentos, el procesamiento de la información a través de métodos estadísticos de acuerdo a las muestras obtenidas, lo que permita Identificar oportunamente las desviaciones respecto a lo planeado	satisfacción del cliente.
(Manual) de Procedimientos de Control	Existe parcialmente	El SIG y el mapa de procesos no es congruente con la estructura del Pp (Componentes), y no es clara la forma en que el proceso retroalimenta a la planeación.	Desarrollar un Manual de Procedimientos en donde se detalle de manera detallada los procedimientos en donde se detallen los procedimientos para asegurar que los procesos sustantivos se entregan de acuerdo con lo planeado tanto en tiempo, calidad del producto, definiendo etapas, involucrados, secuencias; así como los mecanismos para retroalimentar la planeación a partir de ellos.	Identificar durante el proceso de ejecución de los servicios sustantivos, las posibles desviaciones respecto a lo planeado y realizar las correcciones pertinentes.	Diferencias entre el modelo de procesos del SIG y la planeación estratégica del Pp.
(Manual) de Procedimientos de Monitoreo	No existe	Las estrategias de monitoreo del programa no se encuentran documentadas y	Desarrollar un Manual de Procedimientos de Monitoreo en donde se detalle, al menos, los tres procedimientos	Estandarizar el proceso de monitoreo para los distintos destinatarios.	

Tipo de normativa	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
		homologadas por lo que no son del conocimiento de todos los involucrados.	identificados, sus etapas, tiempos e involucrados.		

Fuente: AGEVALÚA.

ANEXO VI: ANÁLISIS FODA LA OPERACIÓN DEL Pp

Una vez realizado el trabajo de gabinete y el trabajo de campo, se realizó un análisis final de la operación del Programa Presupuestario E007 “Producción de Información Geológica del Territorio Nacional”; que contiene las causas y las consecuencias de los “cuellos de botella” detectados, sus características y naturaleza; así como las buenas prácticas identificadas.

En la siguiente tabla se muestra la identificación de las fortalezas y debilidades encontradas en la operación del programa con el fin de enfrentar las amenazas y aprovechar las oportunidades:

Tabla 127. FODA del Pp E007 (Fortalezas y Oportunidades).

Proceso	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad y amenaza		Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación concreta
	Fortaleza	Oportunidad		
• Planeación	Alineación de la MIR E007 al PND 2013-2018 y PRODEINN 2013-2018.	Identificar nuevos servicios que puede ofrecer el Pp.		Identificar servicios de alto valor agregado que demande, una vez precisada, el área de enfoque potencial y objetivo para su implementación.
	Se cuenta con documento estratégico denominado <i>Plan Estratégico del Servicio Geológico Mexicano 2014-2018</i> .		Actualización de la MIR.	Actualizar el Plan Anual Estratégico del SGM para la siguiente administración 2019-2024, considerando los impactos obtenidos en beneficio de la población objetivo que atiende el programa.
	El personal involucrado en el Programa identifica la programación de metas y las ajusta de acuerdo con sus proyecciones y capacidad de atención.	Se cuenta con diversos sistemas informáticos de apoyo para las unidades administrativas involucradas en el programa.	Formulación del programa anual de trabajo (PAT).	Aprovechar los sistemas informáticos como mecanismos institucionales de coordinación y comunicación a fin de potenciar el resultado del programa.
• Difusión	Los servicios que otorga el Pp E007 cuentan con diversos medios de difusión: virtuales en diversas plataformas: página WEB del SGM,		Difusión focalizada.	Incrementar la difusión de los servicios, a través de la página de internet e incentivar el uso de ventanilla única apoyados por los CEDOCIT que sirvan como centros de asesoría.

Proceso	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad y amenaza		Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación concreta
	Fortaleza	Oportunidad		
	gob.mx y COFEMER y presenciales a través de los CEDOCIT.			
	Se cuenta con "Procedimiento para Participar en Congresos y Convenciones", del SGM y vigente a partir del 1 de junio de 2017.		Difusión en congresos y convenciones.	Continuar promocionando a nivel nacional e internacional los servicios del Pp E007 y demás que presta el SGM en los Congresos y Convenciones a través de la participación del personal con alta experiencia.
		Los procesos contratos de servicios, certificación de reservas y asesoría geológica digitalizados y publicados en ventanilla única		Promover la Ventanilla Única como único medio para solicitar la realización de un servicio, lo que permitirá optimizar y hacer más eficiente el uso de los recursos tanto humanos como técnicos y materiales del Pp.
3. Validación de solicitudes	Requisitos y tiempos definidos para validar las solicitudes del servicio de contrato de servicios.	El proceso de contratos de servicios se encuentra digitalizado en la ventanilla única y tiene una sola fuente de entrada para el registro de solicitud del servicio y sus requisitos.	Validación de solicitudes por Contrato de Servicios.	Incentivar el uso de la Ventanilla Única por los usuarios para la solicitud de los servicios, para que este se convierta en el único medio para la recepción.
	Requisitos definidos para validar las solicitudes del servicio de Certificación de Reservas.	El proceso de Certificación de Reservas se encuentra digitalizado en la ventanilla única y tiene una sola fuente de entrada para el registro de solicitud del servicio y sus requisitos.	Validación de solicitudes para el servicio de Certificación de Reservas.	Fortalecer los mecanismos de asesoría y capacitación en línea y en su caso, en las oficinas regionales del SGM.

Proceso	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad y amenaza		Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación concreta
	Fortaleza	Oportunidad		
	Requisitos y tiempos definidos para validar las solicitudes del servicio Asesorías Geológicas.	El proceso de Asesorías Geológicas se encuentra digitalizado en la ventanilla única y tiene una sola fuente de entrada para el registro de solicitud del servicio y sus requisitos.	Validación de solicitudes para el servicio de Asesoría Geológica.	Incentivar el uso (a través de asesoría y capacitación en línea y en su caso, presencial) de la Ventanilla Única por los usuarios para la solicitud de los servicios, para que este se convierta en el único medio para la recepción.
4. Ejecución de los servicios	Personal altamente especializado en ciencias de la tierra.			
	Fichas técnicas especializadas diseñadas por el SGM de acuerdo con el tipo de clasificación del mineral del que es objeto de evaluación.	El SGM cuenta con un "Estudio de Prospectiva en materia de Recursos Humanos, Profesionalización y Organización", vigente.	Ejecución del servicio de Contratos de servicios.	Continuar con las mejores prácticas en materia de Recursos Humanos Profesionalización y Organización, especialmente en la Evaluación del Desempeño por Competencias.
	Personal altamente especializado en ciencias de la tierra.	El SGM cuenta con un "Estudio de Prospectiva en materia de Recursos Humanos, Profesionalización y Organización", vigente.	Ejecución del servicio de Certificación de reservas.	
	Características de calidad definidas para la Certificación de Reservas ⁹⁸ .			

⁹⁸ Apoyo y servicio a la Minería, Manual de Proceso, apartado 3.4. Certificación de Reservas.

Proceso	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad y amenaza		Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación concreta
	Fortaleza	Oportunidad		
5.Elaboración y entrega de informe	Actividades para la elaboración y entrega del informe bien definidas en el procedimiento correspondiente, así como el apoyo del Instructivo para realizar el Informe Técnico.	Centros experimentales propios del SGM.	Elaboración y entrega de informe del servicio de Contratos de servicios.	Se sugiere explorar alternativas (subrogación de los servicios) para en caso de posibles retrasos en la entrega de los resultados de los análisis químicos de las muestras.
	Elaboración y entrega de informe y/o certificado del servicio de Certificación de reservas bien definidas en el procedimiento correspondiente, así como el apoyo del Instructivo para realizar el Informe Técnico.		Elaboración y entrega de informe y/o certificado del servicio de Certificación de reservas.	
	Actividades para la elaboración y entrega del informe bien definidas en el procedimiento correspondiente, así como el apoyo del Instructivo para realizar el Informe Técnico.	Centros experimentales propios del SGM.	Elaboración y entrega de informe del servicio de Asesoría geológica	Establecer en el procedimiento los tiempos de Elaboración y entrega de informe del servicio de Asesoría geológica.
6.Seguimiento a los usuarios	Se cuenta con formato de Encuesta de Satisfacción de los Servicios.		Aplicación de encuesta de satisfacción	Asegurar la retroalimentación del cliente a través del llenado de la Encuesta de Satisfacción sobre los servicios otorgados.
		Base de datos con información del cliente.	Aplicación de encuesta de satisfacción	Recabar, procesar y sistematizar la información de los usuarios que permita hacer un análisis puntual tanto de las fortalezas como de las áreas de oportunidad.

Proceso	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad y amenaza		Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación concreta
	Fortaleza	Oportunidad		
7.Control	El SGM cuenta con cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma ISO 9001:2008.		Actualización del Sistema de Gestión de Calidad.	Continuar con esta nueva práctica, se sugiere realizar un Diagnóstico ISO 9001:2015 de la situación del SGC con respecto a los nuevos requisitos. Actualizar el Manual de Gestión, conforme a la transición de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015.
	El SGM ha realizado la evaluación del Sistema de Control Interno conforme al Acuerdo en dicha materia, cuenta con programa de trabajo de control interno 2018.		Fortalecimiento del Sistema de Control Interno	
8.Monitoreo	El personal involucrado en el Programa E007, identifica un documento que le denominan "Metas físicas".	Los involucrados en el Pp no tienen claridad sobre el mecanismo documentado para el seguimiento de las metas.	Monitoreo del PAT	Desarrollar sesiones de capacitación con los involucrados de los proyectos asociados con los servicios que presta el Pp con la finalidad de explicar la importancia de reportar información oportuna y precisa, exaltando el uso y el destino de la misma.
9.Evaluación	Cumplimiento al 100% de Aspectos Susceptibles de Mejora de anteriores evaluaciones.	No se tiene documentado el subproceso	Evaluaciones del PAE	Documentar el subproceso y establecer las actividades a desarrollar por los involucrados y sus respectivos tiempos de ejecución, así como la difusión de los resultados.

Tabla 128. FODA del Pp E007 (Debilidades y Amenazas).

Proceso	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad y amenaza		Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación concreta
	Debilidad	Amenaza		
1. Planeación	Los actores involucrados en el programa identifican al proceso de planeación como el Mecanismo de Planeación.			A partir de la documentación del proceso sensibilizar a los involucrados sobre las diferencias entre el MDP y la MIR
	Revisión y mejora de la MIR E007 durante el proceso 2019, especialmente en la lógica vertical.		Actualización de la MIR.	Incluir indicadores a la medición de la calidad en el servicio y su eficacia a fin de conocer el impacto con la política pública del sector minero. Reformular indicadores a nivel componente que reflejen la lógica vertical de las actividades. Hacer consistentes los servicios del programa con los Componentes en la MIR 2019.
	El programa cuantifica el área de enfoque potencial y objetivo de manera distinta, lo que limita la focalización del Pp			Realizar una revisión de la identificación y cuantificación del Área de Enfoque Potencial y Objetivo y en su caso, actualizar el documento de Diagnóstico del Pp.
2. Difusión	No es clara la forma en que la difusión coadyuva en la generación de nuevos usuarios		Difusión focalizada. Difusión en congresos y convenciones.	Documentar los dos subprocesos identificados, lo que permitiría observar el efecto de la difusión en la generación de nuevos usuarios que demandan servicios.
3. Validación de solicitudes	La capacidad del proceso de Contratos de servicios se limita a 3 estudios geológicos por año ⁹⁹ .	Que la demanda del proceso supere la capacidad de atención.	Validación de solicitudes por Contrato de Servicios.	Establecer un plan de contingencia en caso de que la demanda del proceso supere la capacidad de atención.

99 Apoyo y servicio a la Minería, Manual de Proceso, apartado 2.5. Capacidad de Proceso

Proceso	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad y amenaza		Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación concreta
	Debilidad	Amenaza		
	Desconfianza de los usuarios del uso de la ventanilla única para la solicitud del proceso de contrato de servicios.	La no operabilidad de la ventanilla única por parte de los usuarios.		
	La capacidad del proceso de Certificación de Reservas se limita a 3 por año.	Que la demanda del proceso supere la capacidad de atención.	Validación de solicitudes para el servicio de Certificación de Reservas.	Establecer un plan de contingencia en caso de que la demanda del proceso supere la capacidad de atención.
	Desconfianza de los usuarios del uso de la ventanilla única para la solicitud del proceso de Certificación de Reservas.	La no operabilidad de la ventanilla única por parte de los usuarios.		
	La capacidad del proceso de Certificación de Reservas se limita a 24 por año.	Que la demanda del proceso supere la capacidad de atención.	Validación de solicitudes para el servicio de Asesoría Geológica.	Fortalecer los mecanismos de difusión e instructivos para facilitar la utilización de la ventanilla única.
	Desconfianza de los usuarios del uso de la ventanilla única para la solicitud del proceso de contrato de servicios.	La no operabilidad de la ventanilla única por parte de los usuarios.		

Proceso	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad y amenaza		Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación concreta
	Debilidad	Amenaza		
5.Elaboración y entrega de informe	Los resultados de los análisis químicos de las muestras suelen retrasarse.	Retraso en la elaboración y entrega del informe del servicio de Contrato de Servicios.	Elaboración y entrega de informe del servicio de Contratos de servicios	Considerar la alternativa de subrogación de los servicios a través de un estudio de mercado que permita satisfacer la demanda en menores tiempos.
	Los resultados de los análisis químicos de las muestras suelen retrasarse.	Retraso en la elaboración y entrega del informe del servicio de Certificación de reservas.	Elaboración y entrega de informe y/o certificado del servicio de Certificación de reservas.	
	Los resultados de los análisis químicos de las muestras suelen retrasarse.	Retraso en la elaboración y entrega del informe del servicio de Asesoría geológica.	Elaboración y entrega de informe del servicio de Asesoría geológica.	
6.Seguimiento a los usuarios	La entrega de las encuestas de satisfacción es inmediatamente posterior a la entrega del informe final.	Limitada retroalimentación del cliente debido al poco tiempo para conocer los resultados del Informe final.	Aplicación de encuesta de satisfacción	Incluir en los procedimientos de: Estudios de Asesoría Geológica y Contratos de Servicios (Estudio Geológico Evaluativo y Certificación de Reservas) una actividad de seguimiento de atención al cliente para conocer la satisfacción real del servicio otorgado.
	Bases de datos con información del cliente			Recabar información de los usuarios que permita hacer un análisis puntual tanto de las fortalezas como de las áreas de oportunidad.
	Los mecanismos de recolección de información son heterogéneos			Estandarizar los mecanismos de recolección de información para medir la satisfacción del usuario que permita un análisis histórico.

Proceso	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad y amenaza		Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación concreta
	Debilidad	Amenaza		
	No se tiene documentado el subproceso			Documentar el proceso y establecer el vínculo con el proceso de planeación que permita retomar las áreas de oportunidad y mejorar los servicios sustantivos.
7.Control		Los procesos identificados en MySIG difieren de los establecidos en la planeación estratégica	Actualización del Sistema de Gestión de Calidad	Homologar los procesos y subprocesos entre ambos instrumentos (SIG y MIR) con la finalidad de poder retroalimentar de manera clara la planeación del Pp.
	No se identificó la metodología para la administración de riesgos del SGM.	Incumplimiento del Acuerdo en materia de control interno.	Fortalecimiento del Sistema de Control Interno	En materia de Administración de Riesgos, incluir un riesgo asociado a los servicios de contratos de servicios, certificación de reservas y asesoría geológica.
8.Monitorreo	Inexistencia de documento institucionalizado del Programa Anual de Trabajo.	Posible incumplimiento de metas y objetivos.		Realizar y difundir un documento institucionalizado de planeación del Programa presupuestario E007 "Producción de Información Geológica del Territorio Nacional".
	Los involucrados en el Pp no tienen claridad sobre el mecanismo para el seguimiento de las metas		Monitoreo del PAT	Documentar el subproceso y establecer las actividades a desarrollar por los involucrados y sus respectivos tiempos de ejecución. Aprovechar los diversos mecanismos de comunicación interna en el SGM para el mejor involucramiento entre los actores del Pp en materia de monitoreo de las metas anuales.
	No se tiene documentado el subproceso		Monitoreo de la MIR	Documentar el subproceso y establecer las actividades a desarrollar por los involucrados y sus respectivos tiempos de ejecución, así como la difusión de los resultados.
	No se tiene documentado el subproceso		Informe de Autoevaluación	Documentar el subproceso y establecer las actividades a desarrollar por los involucrados y sus respectivos tiempos de ejecución, así como la difusión de los resultados.

Proceso	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad y amenaza		Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación concreta
	Debilidad	Amenaza		
9.Evaluación	Proceso de evaluación del Pp E007 no documentado.		Evaluaciones del PAE	Documentar el subproceso y establecer las actividades a desarrollar por los involucrados y sus respectivos tiempos de ejecución, así como la difusión de los resultados.

Fuente: AGEVALÚA.

ANEXO VII: VALORACIÓN GLOBAL CUANTITATIVA

Tabla 129. Medición de los Atributos (Eficacia)

Proceso	Eficacia (Sí/No)	Argumento o justificación
Planeación	Sí	El programa atiende lo requerido para la actualización de la MIR y aunque no se identificó documento o evidencia alguna, establece metas y objetivos a los que da seguimiento periódico.
Difusión	Sí	El programa cuenta con mecanismos de difusión tanto digitales, en medios masivos, así como a través de conferencias en donde hace de conocimiento de la población potencial sus servicios.
Validación de solicitudes	Sí	El programa cumple con el desarrollo de este proceso a través de la Ventanilla Única, aunque utiliza en algunos casos otros mecanismos para el registro de las solicitudes.
Ejecución de los servicios	Sí	El programa tiene documentado el procedimiento para el desarrollo de este proceso de cada uno de los servicios, mismo que es utilizado por los equipos de trabajo para su realización de contrato de servicios, certificación de reservas y asesoría geológica.
Elaboración y entrega de informe	Sí	El programa cuenta con procedimientos documentados para la elaboración y entrega de los informes técnicos, mismos que son utilizados por los distintos equipos de trabajo para los servicios sustantivos.
Seguimiento a los usuarios	Sí	El programa cuenta con un Instructivo para evaluar la satisfacción del cliente en dónde se muestren los resultados de la implementación de mejorar en el Pp, aunque estos son heterogéneos en el tiempo.
Control	Sí	Se tiene evidencia documental de que el programa cuente con mecanismos de control de los procesos del programa, fundamentalmente en cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad. Asimismo, ha dado cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo en materia de control interno para el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
Monitoreo	Sí	Aunque el programa no presentó documentos institucionales en donde se establezca la manera en que da seguimiento a sus metas y objetivos, el

Proceso	Eficacia (Sí/No)	Argumento o justificación
		trabajo de campo mostró evidencia del seguimiento periódico de metas y objetivos.
Evaluación Externa	Sí	El programa ha desarrollado dos procesos anteriores.
Porcentaje de procesos eficaces	$(\text{Total de procesos eficaces} / \text{Total de procesos del Pp}) \times 100 (9/9) * 100 = 100\%$	

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 130. Medición de los Atributos (Oportunidad)

Proceso	Oportunidad (Sí/No)	Argumento o justificación
Planeación	Sí	El programa entrega en tiempo los avances de la MIR, así como establece metas a inicios del ejercicio fiscal (de acuerdo con las entrevistas en Oficinas Centrales).
Difusión	Sí	No se tiene evidencia documental de que las actividades de difusión del Pp sean oportunas, únicamente en las entrevistas del trabajo de campo, los involucrados comentaron que se asisten a eventos de difusión.
Validación de solicitudes	Sí	Los usuarios de este servicio comentaron que este proceso se realiza en un plazo de 21 días de conformidad con los procedimientos establecidos.
Ejecución de los servicios	Sí	Los usuarios de este servicio comentaron que los servicios se entregan en tiempo y que se siempre existe comunicación directa con los clientes.
Elaboración y entrega de informe	Sí	El proceso cuenta con un formato FF-SGM-003, "Solicitud de servicios de Certificación de Reservas, Contratos de Servicios y Visitas de Reconocimiento", mismo que establece el tiempo para la entrega del informe final del proceso de Asesoría Geológica y para el caso de los servicios de Contrato de servicios y Certificación de Reservas el tiempo para la Elaboración y Entrega del Informe, se incluye en el Contrato del

Proceso	Oportunidad (Sí/No)	Argumento o justificación
		servicio, clausula Quinta, en consecuencia la existencia de este mecanismo corrobora lo que los usuarios de este servicio comentaron que este se entrega en tiempo.
Seguimiento a los usuarios	No	La entrega de las encuestas de satisfacción inmediatamente posterior a la entrega del informe final limita la satisfacción general de los usuarios. Adicionalmente, no se encontró evidencia de que el Pp utilice la información derivada de las encuestas de satisfacción para retroalimentar el proceso de planeación.
Control	Sí	El programa aplica lo establecido en el Acuerdo en materia de Control Interno sobre el Fortalecimiento del Sistema del Control Interno.
Monitoreo	Sí	El programa realiza el monitoreo de metas y objetivos de manera trimestral con énfasis en cada semestre.
Evaluación	Sí	Se han desarrollado evaluaciones de acuerdo con el nivel de madurez del Pp. En 2009 se realizó la de Diseño, para 2016 se llevó a cabo la de Consistencia y Resultados y para 2018 la de Procesos.
Porcentaje de procesos oportunos	$(\text{Total de procesos oportunos} / \text{Total de procesos del Pp}) \times 100 = (8/9) \times 100 = 88.9\%$	

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 131. Medición de los Atributos (Suficiencia).

Proceso	Suficiencia (Sí/No)	Argumento o justificación
Planeación	Sí	El proceso se encuentra documentado a nivel estratégico no así para sus subprocesos definidos.
Difusión	No	El proceso no se encuentra documentado para ninguno de sus subprocesos definidos.

Proceso	Suficiencia (Sí/No)	Argumento o justificación
Validación de solicitudes	Sí	El procedimiento para el desarrollo del proceso se encuentra documentado desde el primer contacto del usuario con el Pp hasta la entrega final del producto, no obstante, no cuenta con indicadores que permitan dar evidencia sobre desempeño del proceso.
Ejecución de los servicios	Sí	El procedimiento para el desarrollo del proceso se encuentra documentado desde el primer contacto del usuario con el Pp hasta la entrega final del producto, no obstante, no cuenta con indicadores que permitan dar evidencia sobre desempeño del proceso.
Elaboración y entrega de informe	Sí	El procedimiento para el desarrollo del proceso se encuentra documentado desde el primer contacto del usuario con el Pp hasta la entrega final del producto y cuenta con indicadores que permitan dar evidencia sobre desempeño del proceso.
Seguimiento a los usuarios	No	El proceso no se encuentra documentado para el subproceso definido.
Control	Sí	El proceso se encuentra documentado tanto para el Sistema de Gestión de la Calidad y para el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
Monitoreo	No	El proceso no se encuentra documentado para ninguno de sus subprocesos definidos.
Evaluación	No	El proceso no se encuentra documentado para ninguno de sus subprocesos definidos.
Porcentaje de procesos suficientes	$(\text{Total de procesos suficientes} / \text{Total de procesos del Pp}) \times 100(5/9) * 100 = 55.5\%$	

Fuente: AGEVALÚA.

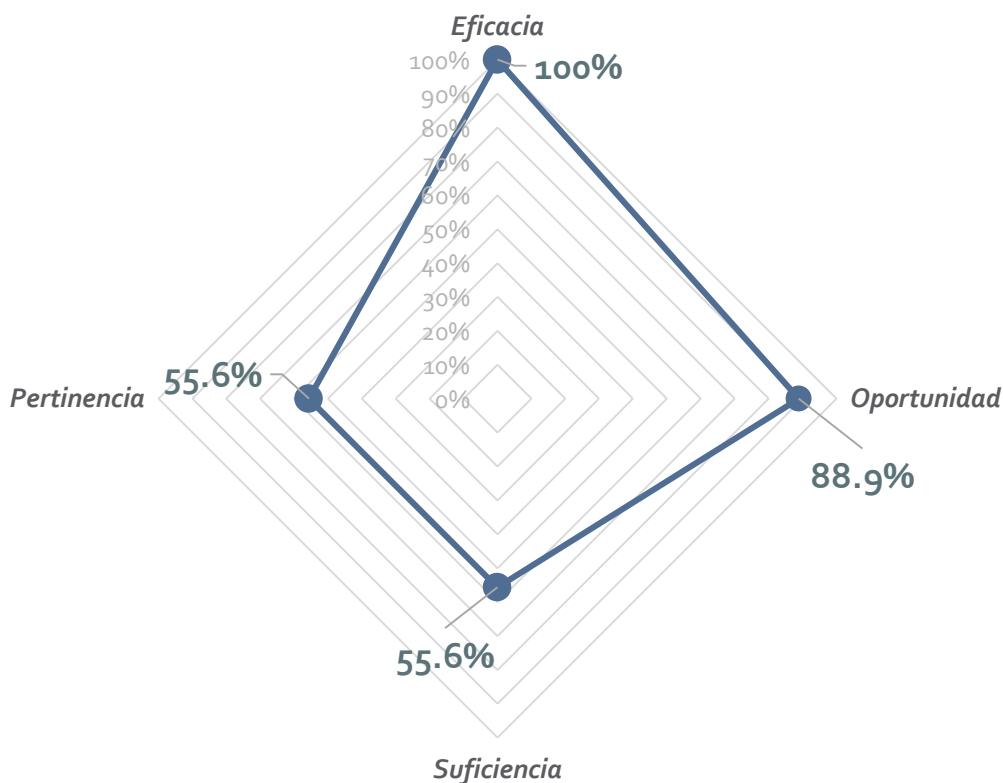
Tabla 132. Medición de los Atributos (Pertinencia)

Proceso	Pertinencia (Sí/No)	Argumento o justificación
Planeación	Sí	El proceso logra desarrollar sus metas y objetivos a través de instrumentos estratégicos, aunque no identifica procedimientos a nivel operativo.
Difusión	Sí	El proceso define procedimientos para algunas de sus actividades, logra los objetivos en materia de conocimiento de marca y de las actividades que desarrolla el SGM, sin embargo, tiene como área de oportunidad la medición de los resultados para asegurar la efectividad de las campañas, congresos y convenciones.
Validación de solicitudes	Sí	El programa define a través de procedimientos documentados y claros el desarrollo del proceso hasta su adecuada conclusión.
Ejecución de los servicios	Sí	El programa define a través de procedimientos documentados y claros el desarrollo del proceso hasta su adecuada conclusión.
Elaboración y entrega de informe	Sí	El programa define a través de procedimientos documentados y claros el desarrollo del proceso hasta su adecuada conclusión.
Seguimiento a los usuarios	No	El programa no muestra, a través de evidencia documental como es que se vincula con el proceso de planeación para generar mejoras en los procesos sustantivos.
Control	No	El proceso se encuentra documentado a través de diversos procedimientos que se actualizan de manera constante y se adaptan a las necesidades del SGM, no obstante, en cuanto a sus características, se consideran no pertinentes ya que no estructuran a los procesos sustantivos de la misma manera que los de planeación estratégica (MIR), por lo que no permite la adecuada retroalimentación hacia la planeación.
Monitoreo	No	El programa cuenta con mecanismos de seguimiento a metas que identifican variaciones, sin embargo, no están documentados y no son de conocimiento de todos los involucrados lo que limita su efectividad.

Proceso	Pertinencia (Sí/No)	Argumento o justificación
Evaluación	No	El programa, no identificó evidencia documental, para el desarrollo de las evaluaciones de desempeño, lo que pone en riesgo la utilidad y la retroalimentación del proceso de planeación.
Porcentaje de procesos pertinentes		$(\text{Total de procesos pertinentes} / \text{Total de procesos del Pp}) \times 100 = (5/9) \times 100 = 55.6\%$

Fuente: AGEVALÚA.

Gráfica 7. Valoración global del Pp E007 por Proceso.



Fuente: AGEVALÚA.

Como se puede observar en la gráfica anterior, el 100% de los procesos analizados en la presente evaluación de procesos son eficientes, seguido de un 88.9% de procesos oportunos; sin embargo, únicamente el 55.6% de los procesos del Pp son pertinentes y suficientes.

ANEXO VIII: RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS

Tabla 133. Recomendaciones de la Evaluación de Procesos (Consolidación).

Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Principales responsables de la implementación	Situación actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)*
Planeación	Incorporar en el Manual del Proceso de Planeación los procedimientos para la actualización de la MIR y definición del PAT	Implica la incorporación de procedimientos documentados al Manual del Proceso de Planeación existente, lo que complementaría su aplicación y uso.	Gerencia de Planeación y Control	El Manual señala las directrices del proceso, sin embargo, no identifica, etapas, tiempos, responsables y entregables por procedimiento.	Fortalecimiento del proceso de planeación en su conjunto, con mayor participación de las áreas técnicas	Manual del Proceso de Planeación actualizado	Medio
Difusión	Integración del Manual de Procedimientos de Difusión	Las actividades de difusión se llevan a cabo, se cuenta con diagramas de flujo.	Gerencia de Mercadotecnia y Vinculación	Las actividades de difusión se desarrollan, sin embargo, no se encuentran formalizados los procedimientos	Orientación a resultados del proceso en lo referente a dar seguimiento al impacto de cada actividad de difusión y su impacto en el área de enfoque potencial.	Manual de Procedimientos de Difusión	Medio
Contratos de servicios, certificación de reservas y Asesoría Geológica	Integrar tiempos de respuesta y seguimiento en cada etapa del proceso	Identificar tiempos de realización mínimos y máximos de acuerdo al tipo de proyecto, y aplicación informática para la trazabilidad de cada etapa	Áreas Técnicas, GPC	A la fecha no se tienen tiempos de respuesta ni trazabilidad por etapa	Efectividad en el desarrollo de los procesos, oportunidad	Manual de procedimientos de los procesos sustantivos actualizado	Alto

Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Principales responsables de la implementación	Situación actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)*
Seguimiento a los usuarios	Integración del Manual de Procedimientos de seguimiento.	A la fecha se realizan actividades de seguimiento, pero no se encuentran documentadas	Gerencia de Mercadotecnia y Vinculación Áreas Técnicas	Actualmente se realizan actividades de seguimiento a través de diversos instrumentos como el Tablero de Mando, sin embargo, no se cuenta con procedimientos documentados	Seguimiento a las posibles áreas de oportunidad derivadas de la ejecución de los servicios sustantivos.	Manual de Procedimientos de Seguimiento	Medio
Control	Integrar en un solo documento los mecanismos de control del Pp	El programa cuenta con el SIG y por otro lado tiene el SCI, lo que se puede integrar en un solo documento	Subgerencia de Innovación y Calidad	Por un lado, se tienen procedimientos documentados para los procesos del SGM y por el otro, se tiene evidencia de resultados del SCII, sin embargo, no son homogéneos ni están integrados en un documento como herramientas de control del SGM y del Pp	Identificar los alcances en materia de control de cada instrumento y el resultado en los procesos sustantivos.	Manual de Procedimientos de Control	Alto
Monitoreo	Integrar un Manual de Procedimientos de Monitoreo	Aprovechar los esfuerzos en materia de monitoreo a través del Tablero de Mando y seguimiento de	Gerencia de Planeación y Control	Se realizan actividades de monitoreo con distintos alcances y	Mecanismo de monitoreo vinculantes entre sí	Manual de Procedimientos de Monitoreo	Alto

Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Principales responsables de la implementación	Situación actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)*
		la MIR para integrar una estrategia homologada		audiencias, pero no vinculantes entre sí			
Evaluación	Desarrollar un procedimiento el seguimiento interno de los ASM	Se cuenta con el personal capacitado para el desarrollo de estas actividades	Gerencia de Planeación y Control	No se tiene un procedimiento documentado a nivel interno	Seguimiento oportuno de los ASM	Informe de avance	Medio

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 134. Recomendaciones de la Evaluación de Procesos (Reingeniería).

Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Principales responsables de la implementación	Situación actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)*
Planeación	Hacer una revisión del proceso de creación de la MIR (aplicar la Metodología del Marco Lógico) y vigilar la consistencia con la definición de los servicios en el nivel de Componentes de la MIR.	Implica la incorporación de actores, actividades y tiempos en el Manual del Proceso de Planeación existente, lo que complementaría su aplicación y uso.	Gerencia de Planeación y Control	El Manual señala las directrices del proceso, sin embargo, no identifica, etapas, tiempos, interrelaciones, responsables y entregables por procedimiento.	Fortalecimiento del proceso de planeación en su conjunto, con mayor participación de las áreas técnicas	Manual del Proceso de Planeación actualizado	Alto
Difusión	Incorporar mecanismos (indicadores) de medición de ratings y retorno de inversión del presupuesto destinado a difusión a fin de analizar la población impactada.	Existencia de mecanismos de difusión respecto de los productos y servicios del SGM	Gerencia de Mercadotecnia y Vinculación	Se considera que los mecanismos de difusión existentes son muy generalizados. Con la existencia de información estratégica para la toma de decisiones es posible que exista mayor interés por los clientes potenciales.	Orientación a resultados del proceso en lo referente a dar seguimiento al impacto de cada actividad de difusión y su impacto en el área de enfoque potencial.	Publicaciones en el Portal del SGM, casos de éxito en el sector minero	Medio
Validación de solicitudes	Implementar mecanismos de satisfacción de los solicitantes del proceso de	El subproceso se encuentra documentado en los procedimientos EMN-P001 y EMN-P002, es factible la incorporación	Gerencia de Evaluación Minera	Actualmente no existe ninguna encuesta de satisfacción de la validación de solicitudes de los procesos sustantivos	Conocer la satisfacción de los solicitantes de los procesos sustantivos en este subproceso	Encuestas de satisfacción de los solicitantes de los	Bajo

Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Principales responsables de la implementación	Situación actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)*
	Validación de solicitudes	de la satisfacción de los usuarios del primer subproceso para el desarrollo de los procesos de Contrato de Servicios, Certificación de Reservas y Asesorías Geológicas				procesos sustantivos	
Elaboración y entrega de informe	Considerar la posibilidad de subrogar servicios externos de interpretación de análisis de muestras que permita mejorar los tiempos de respuesta de los servicios	Se puede realizar un historial del total de proyectos que han sido retrasados para la Entrega del Informe de los procesos sustantivos derivado del retraso en la entrega de resultados de las muestras	Gerencia de Evaluación Minera	No se cuenta con un indicador de mida la oportunidad de la entrega de informes finales de acuerdo con lo establecido en los Programas de Trabajo.	Mayor satisfacción del cliente	Oficios de entrega de Informes Finales de los procesos sustantivos	Medio
Seguimiento a los usuarios	Incluir en los procedimientos de: Estudios de Asesoría Geológica y Contratos de Servicios (Estudio Geológico Evaluativo y Certificación de Reservas) una actividad de seguimiento de	Existencia de procedimientos EMN-P001 y EMN-P002 donde es factible la incorporación de la satisfacción de los usuarios.	Gerencia de Evaluación Minera	Existe una actividad de la entrega de la encuesta de satisfacción de manera generalizada	Conocer la real satisfacción del cliente	Procedimientos EMN-P001 y EMN-P002	Alto

Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Principales responsables de la implementación	Situación actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)*
	atención al cliente para conocer la satisfacción real del servicio otorgado.						
Control	Actualizar el Manual de Gestión, conforme a la transición de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015.	La experiencia de contar con la Certificación ISO 9001:2008 y con un Sistema de Gestión de Calidad en el SGM	Subgerencia de Innovación y Calidad	Existencia de la Certificación	Mayor calidad en los procesos del SGM, en especial en los ofrecidos a la población	Certificación ISO 9001:2015	Alto
Monitoreo	Fortalecer la vinculación entre los objetivos de la operación del programa con aquellos establecidos en la planeación.	Con base en el rediseño/fortalecimiento de los instrumentos de planeación sobre todo a nivel operativo, se tendrían las bases para su monitoreo	Gerencia de Planeación y Control	Existencia del Tablero de Mando	Verificar el nivel de cumplimiento por proyecto, identificar posibles desviaciones respecto a las metas, implementar medidas correctivas con oportunidad.	Homologación de objetivos tanto operacionales como institucionales	Medio
Evaluación	Documentar a través de un procedimiento el proceso de evaluación externa, así como las posibles evaluaciones no vinculadas al PAE, en donde se observe la metodología y criterios de selección de	El programa tiene experiencia en procesos de evaluación (2 anteriores) por lo que cuenta con la experiencia en el desarrollo de las mismas, por lo que es viable el desarrollo de un procedimiento documentado con base en los instrumentos	Gerencia de Planeación y Control	No existe	Identificación del tipo de evaluación que se requiere, áreas involucradas, objetivos a lograr.	(Manual) de Procedimientos de Evaluación	Medio

Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Principales responsables de la implementación	Situación actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)*
	evaluaciones de acuerdo con el proceso de maduración del Pp	normativos a nivel federal.					

Fuente: AGEVALÚA.

ANEXO IX: SISTEMA DE MONITOREO E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PP

Tabla 135. Indicadores del Pp E007.

Características del indicador								
Proceso	Dimensión	Nombre del indicador	Método de cálculo	Valor (esperado) de la meta	Primer cálculo	Sentido del indicador	Unidad de medida	Medio de verificación
Difusión	Economía	Tasa de Retorno sobre el gasto en difusión (ROI)	(Ingresos adicionales (IA) en el periodo (t) – Costo (C) de la(s) campañas de difusión) / Costo (C) de la(s) campañas de difusión *100	>10 ¹⁰⁰	$ROI = \left(\frac{(5,000,000 - 2,800,000)}{(2,800,000)} \right) * 100 = 79\%$	Ascendente	Porcentaje	Informe de Autoevaluación (apartado de situación operativa y financiera)
Elaboración y entrega de informe	Calidad	Tasa de variación en el tiempo de entrega de los servicios (TVTE)	(Total de días de entrega (TDE) de servicios/Total de días programados (TDP) para la entrega de los servicios)-1) *100	0	$TVTE = \left(\left[\frac{450}{375} \right] - 1 \right) * 100 = 20\%$ ¹⁰¹	Descendente	Porcentaje	Reportes de la DOG
Seguimiento de los usuarios	Calidad	Porcentaje de proyectos con percepción de	(Número de proyectos con percepción mínima de satisfactorio (PPS)/Número de	100	$PPPS = \left(\left[\frac{5}{5} \right] \right) * 100 = 100\%$ ¹⁰³	Ascendente	Porcentaje	Reportes de la GVM

¹⁰⁰ Se considera una tasa de 10 por ciento de retorno de inversión considerando la tasa de descuento para proyectos públicos establecida por la secretaría de Hacienda y Crédito Público

¹⁰¹ Considerando 5 contratos de servicios que tienen un máximo de tiempo de respuesta de 90 días (90x5=450) y un estimado de días programados de 75 días (75x5=375)

¹⁰³ Se consideran los 5 contratos de servicios señalados en el documento de diagnóstico en el caso hipotético, de acuerdo con la percepción de los usuarios, que todos tuvieron una percepción de satisfactorios.

Características del indicador								
Proceso	Dimensión	Nombre del indicador	Método de cálculo	Valor (esperado) de la meta	Primer cálculo	Sentido del indicador	Unidad de medida	Medio de verificación
		satisfactorio (PPPS) ¹⁰²	proyectos concluidos (PC)*100					
Monitoreo	Eficacia	Porcentaje de avance en el Programa Anual de Trabajo (APAT)	(Número de servicios concluidos (SC)/número de servicios programados(SP)) *100	100	$APAT = \left(\frac{27}{29} \right) * 100 = 93.1$ ¹⁰⁴	Ascendente	Porcentaje	Reportes de la DOG
Evaluación	Eficacia	Porcentaje de cumplimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASMC)	(Número de Aspectos Susceptibles de Mejora resueltos/Número de Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de la evaluación de desempeño)*100	100	$ASMC = \left(\frac{5}{5} \right) * 100 = 100$ ¹⁰⁵	Ascendente	Porcentaje	Reportes de seguimiento de la GPC

Fuente: AGEVALÚA.

¹⁰² El programa deberá definir el instrumento en donde identifique los niveles de percepción de los usuarios.¹⁰⁴ Considera los 29 servicios de asesoría geológica programados para 2018, de los cuáles, en un caso hipotético, 27 se concluyeron.¹⁰⁵ Se consideraron los ASM derivados de la Evaluación de Consistencia y Resultados (5) y el nivel de cumplimiento reportado (100%) con base en los datos abiertos del Portal de Transparencia Presupuestaria

ANEXO X: ESTUDIOS DE CASO: DESCRIPCIONES EN PROFUNDIDAD Y ANÁLISIS.

Como parte de las actividades desarrolladas en el marco del trabajo de campo, se efectuaron una serie de entrevistas a actores estratégicos del Pp E007 con el objeto de analizar el desarrollo de los principales procesos de este.

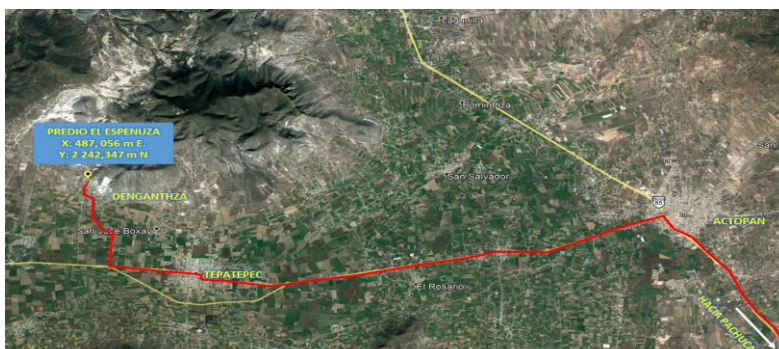
A continuación, se describe la información y los puntos principales sobre la operación del programa derivados de la aplicación de entrevistas a los actores relevantes.

ESTUDIO DE CASO DEL LOTE LA ESPENUZA (ASESORÍA GEOLOGICA).

Introducción

El 18 de Julio de 2018 se visitó el Lote la Espenuza, ubicado en el Municipio Francisco I. Madero del Estado de Hidalgo y perteneciente a la Gerencia Regional Zona Valle de México, con el objetivo de realizar la visita de campo correspondiente para que el equipo evaluador pudiera visualizar donde y como se desarrolló la operación del proceso de Asesoría Geológica¹⁰⁶.

Ilustración 3. Vista Área del Lote la Espenuza.



Fuente: AGEVALÚA con base en información del SGM.

Organización

Con base en las entrevistas en campo se identificó que la organización en el campamento es la siguiente:

Figura 115. Organización en el Lote la Espenuza



Fuente: AGEVALÚA con base en trabajo de campo.

¹⁰⁶ El proceso de Asesoría Geológica se había concluido en previos días anteriores a la visita,

Procesos

Planeación

En las entrevistas en campo no se identificó información relacionada con el Proceso de Planeación.

Difusión

En las entrevistas en campo no se identificó información relacionada con el Proceso de Difusión.

Validación de solicitudes para el servicio de Asesoría Geológica

En cuanto a la solicitud del servicio, el cliente entrevistado mencionó que los requisitos fueron muy sencillos, lo más tardado fue la ubicación del lote y el traslado.

Ejecución del Servicio de Asesoría Geológica

En la entrevista con el cliente, este manifestó que los trabajos realizados fueron muy profesionales, la geóloga realizó una estimación de trabajo y ya en campo se marcó punto por punto de las coordenadas y se obtuvo cada una de las muestras, durante el trayecto obtuvo información adicional, la geóloga fue muy metódica y dedicada. No obstante, el cliente recomendó que el laboratorio en donde se realiza el análisis químico de las muestras tenga mayor capacidad para agilizar el proceso en cuanto a los tiempos pese a que fue comunicado de que es debido a la calidad del trabajo realizado.

Elaboración y entrega de informe del servicio de Asesoría geológica

En cuanto al resultado del servicio, el cliente comentó que la parte del conocimiento y la metodología es muy completa, la calidad del resultado se basa en la profundidad de las muestras, no solo superficialmente, en comparación con particulares, ellos sacan la información de gabinete y emiten un dictamen, pero se puede notar que sus estimaciones son fallidas ya que no se hace el trabajo de campo debidamente, como el realizado por el SGM.

En relación con el informe técnico, el cliente entrevistado expresó que el informe es muy concreto, que, a diferencia de particulares, el informe del SGM es simple pero concreto en cuanto al resultado, se realiza la descripción de los antecedentes del lote y sus características, sin embargo, este apartado no se realiza de manera exagerada.

Seguimiento a Usuarios

En la entrevista el equipo evaluador pudo observar la encuesta de satisfacción del cliente, esta se encontraba en el expediente del servicio realizado. El entrevistado explicó que se le entregó junto con el informe final por lo que no pudo tener todos los elementos para el llenado de la encuesta.

Finalmente, el cliente manifestó que definitivamente recomendaría los servicios del SGM o inclusive volvería en su caso a solicitarlos para otros proyectos.

Control

En las entrevistas en campo no se identificó información relacionada con el Proceso de Control.

Monitoreo

En cuanto al monitoreo en las entrevistas realizadas en el Lote la Espenuza se identificó que ellos participan en el monitoreo de las metas físicas esto lo realizan cada mes, se establece estadísticas de avance de cada proyecto en un documento de Excel se envía a la Gerencia de Planeación y Control ya que esta se encarga de empatar los datos con la SHCP, para esta etapa es importante mencionar que cada proyecto se da de alta y tiene una clave presupuestal, mismas que si no termina el proyecto en el mismo ejercicio fiscal, continua con la misma clave presupuestal y solo cambia el ejercicio fiscal.

Evaluación Externa

En las entrevistas en campo no se identificó información relacionada con el Proceso de Evaluación Externa.

Evidencia fotográfica



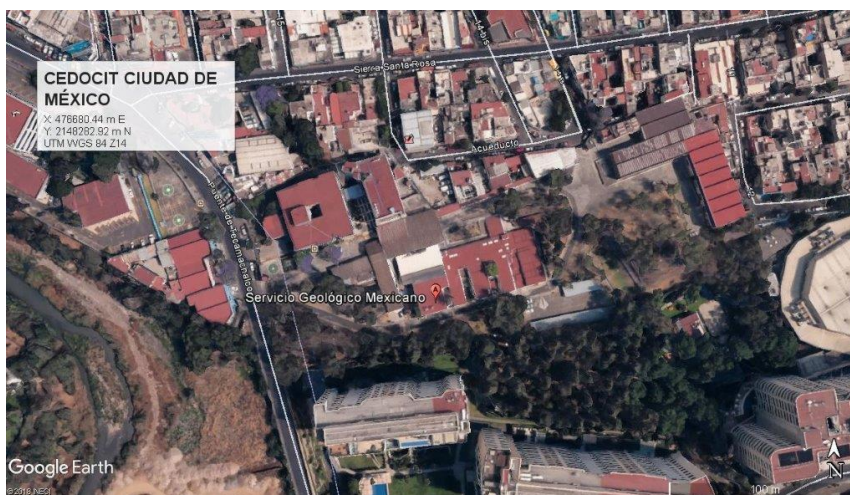


ESTUDIO DE CASO DEL LOTE MINA LA FILADELFIA, AMATEPEC, MÉXICO SERVICIO CERTIFICACIÓN DE RESERVAS.

Introducción

El 25 de Julio de 2018 se visitó el Lote Mina la Filadelfia, Amatepec, México para el proyecto en ejecución ubicado en el predio que lleva el mismo nombre y que pertenece al Campamento A. M. Tejupilco de la Gerencia Regional: Zona Valle de México, con el objetivo de realizar la visita de campo correspondiente para que el equipo evaluador pudiera visualizar la operación del proceso de Certificación de Reservas.

Ilustración 4. Vista Área del Campamento A. M. Tejupilco.

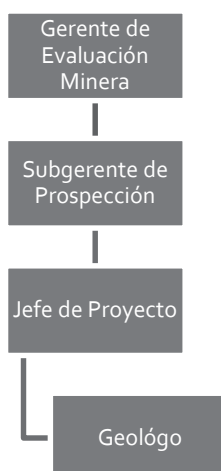


Fuente: AGEVALÚA con base en información del SGM.

Organización

Con base en las entrevistas en campo se identificó que la Organización en el campamento es la siguiente:

Figura 116. Organización del Campamento A. M. Tejupilco.



Fuente: AGEVALÚA con base en trabajo de campo.

Procesos

Planeación

En cuanto a la planeación, en la entrevista de campo, tanto la jefa del proyecto como la geóloga reconocieron que el proyecto en el que se encontraban trabajando contribuye a alguna meta, manifestaron no saber específicamente de cuanto es la meta, pero tienen conocimiento de que están aportando a ella.

Difusión

En cuanto a la difusión de los servicios, se identificó que el SGM cuenta con un sitio WEB, SPOTS publicitarios a nivel nacional e internacional y participa en congresos, congresos y convenciones.

Validación de solicitudes para el servicio de Certificación de Reservas

En la entrevista con los clientes en la Mina la Filadelfia, manifestaron que el trámite para solicitar el servicio fue muy sencillo y que el tiempo de respuesta fue muy rápido.

Ejecución del servicio de Certificación de reservas

El personal a cargo del servicio, relató como es que se comienza en la ejecución del servicio: cuando comienza la ejecución del servicio, en este caso para la Certificación de Reservas, se les hace llegar un memorándum, dirigido a cada persona que estará en el proyecto, es un memorándum que se llama "De comisión", en el memorándum se especifica el estudio de evaluación o certificación que se realizará, va dirigido con copia personalizada para cada uno de los geólogos y va dirigido al gerente regional, que en este caso pertenece al Valle de México (González Moreno, 2018).

En relación con el memorándum de comisión los entrevistados manifestaron que en donde se indica que se les tiene que mandar dicho memorándum y en ese mismo documento se especifica todo lo que se tiene que hacer, desde la comunicación con el cliente con la finalidad de que les den una visita guiada en el terreno y de cómo deben empezar a realizar los trabajos.

Antes de comenzar los trabajos, la geóloga Balderas Espinosa especificó que se realiza una visita previa, la cual consta de un recorrido por todo el terreno y se ve más o menos los trabajos que se van a desarrollar, a partir de los resultados se programa el trabajo de campo. Por otro lado, manifestó que, si en la ejecución se identifica que hace falta más muestreo o más secciones de campo, se realiza independientemente de lo que ya se tenía programado.

En cuanto a la comunicación con los clientes, se identificó que esta existe antes de finalizar los trabajos y esta se realiza de manera verbal, los clientes pueden solicitar información del avance del proyecto en cualquier momento de la ejecución del proyecto y esta información es confidencial.

Los entrevistados consideran que la Certificación de Reservas sirve para realizar operaciones mercantiles, llevarlo a la bolsa de valores y buscar socios o inversionista.

En cuanto a la entrevista con los clientes, externaron estar muy felices con cómo había estado avanzado el proyecto, pues avanza en tiempo y forma según con el contrato. Además, manifestaron que si recomendaran los trabajos del SGM.

Elaboración y entrega de informe y/o certificado del servicio de Certificación de reservas

En relación con el proceso de entrega y distribución del servicio no se pudo obtener información pues al momento de la entrevista en campo aun no finalizaban los trabajos y por lo tanto aún no se entregaba el informe final.

No obstante, tanto la Jefa de Proyecto como la Geóloga mencionaron que es en el laboratorio donde pueden presentar retrasos, pues es donde se realizan los análisis químicos a las muestras.

Seguimiento a Usuarios

Para este proceso el Gerente de Evaluación Minera mencionó que se cuenta con una encuesta de satisfacción del cliente, el personal tiene conocimiento de que se cuenta con un indicador de calidad que se está implementando recientemente en el departamento de calidad y comentarios que ya está tomando cartas en el asunto con la finalidad de buscar fallas de manera interna.

Control

En las entrevistas en campo no se identificó información en relación con el Proceso de Control.

Monitoreo

En cuanto al Monitoreo el personal expresó que se realiza un reporte de indicadores de manera mensual y está en función del PAT, donde se reportan los indicadores a la Dirección de Operación Geológica y ésta los manda a la Gerencia de Planeación y Control a través de un informe de metas físicas.

En cuanto al ejercicio de autoevaluación se realiza un análisis de causa y efecto, en el cumplimiento o no cumplimiento de las metas y con base en esto se realiza un ajuste de metas si es necesario (García, 2018).

Evaluación Externa

En las entrevistas en campo no se identificó información en relación con el Proceso de Evaluación Externa.

Evidencia fotográfica





ANEXO XI: BITÁCORA DE TRABAJO DE CAMPO

BITÁCORA DE ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA VISITA AL CAMPAMENTO A.M. TEJUPILCO DEL SERVICIO ASESORÍA GEOLÓGICA.

En la siguiente tabla se enlistan las principales actividades que se llevaron a cabo durante la visita de campo realizada al Lote la Espenuza, ubicado en el Municipio Francisco y Madero del Estado de Hidalgo y perteneciente a la Gerencia Regional Zona Valle de México.

Tabla 136. Principales Actividades realizadas en el Lote la Espenuza.

Hora	Actividad realizada
9:00	El equipo evaluador llegó a las instalaciones del SGM, Oficina Central con la finalidad de reunirse con el Ing. Antonio Aquino, Subgerente de Prospección e irnos junto con el equipo evaluador al Lote la Espenuza.
9:40	Llegada al Lote la Espenuza donde el cliente ya nos esperaba, mismo que al que recientemente se le había entregado el Informe Final del servicio de Asesoría Geológica.
9:45	El equipo evaluador se presentó y explicó el objetivo tanto de la evaluación de procesos como de las entrevistas.
9:50	El equipo evaluador realizó una entrevista semi-estructurada en conjunto con el Ing. Antonio Aquino y el cliente, de aproximadamente 45 min.
10:35	El cliente, la Geóloga y el Sugerente de Prospección mostraron al equipo evaluador el lote y los trabajos realizados.
11:15	El equipo evaluador regresa al SGM con el Ing. Antonio Aquino a la Oficina Central del SGM.

Fuente: AGEVALÚA.

BITÁCORA DE ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA VISITA AL LOTE LA ESPENUZA DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE RESERVAS.

En la siguiente tabla se enlistan las principales actividades que se llevaron a cabo durante la visita de campo realizada en el Campamento A.M. Tejupilco para el proyecto en ejecución del Servicio de Certificación de Reservas ubicado en el predio denominado Mina la Filadelfia del Estado de México.

Tabla 137. Principales Actividades realizadas en el Campamento A.M. Tejupilco.

Hora	Actividad realizada
11:00	El equipo evaluador llegó al municipio de Tejupilco en el Estado de México con la finalidad de reunirse con el Ing. Enrique García, Gerente de Evaluación Minera para llegar juntos al campamento A.M.
13:10	El equipo evaluador llegó al campamento A.M. junto con el Ing. Enrique García y se reunieron con la Ing. Yulemi Loremar González Moreno y la Ing. María Elena Balderas Espinosa, Jefa de Proyecto y Geóloga respectivamente.
13:15	El equipo evaluador se presentó y explicó el objetivo tanto de la evaluación de procesos como de las entrevistas.
13:30	Los ingenieros le mostraron el campamento al equipo evaluador y pudieron observar los trabajos que se estaban realizando.
13:50	Los ingenieros presentaron al equipo evaluador con el cliente al que se le estaba realizando el servicio de Certificación de Reservas.
13:55	El equipo evaluador se presentó con el cliente y le explica el objetivo tanto de la evaluación de procesos como de las entrevistas.
14:00	El equipo evaluador realizó una entrevista semiestructurada al cliente de aproximadamente 20 min.
14:20	El equipo evaluador realizó una entrevista semiestructurada en conjunto con la Ing. Yulemi Loremar González Moreno, la Ing. María Elena Balderas Espinosa y el Ing. Enrique García de aproximadamente 35 min.

Fuente: AGEVALÚA.

BITÁCORA DE ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA VISITA A OFICINAS CENTRALES.

En la siguiente tabla se enlistan las principales actividades que se llevaron a cabo durante la visita de campo realizada en oficinas centrales del SGM ubicadas en Pachuca, Hidalgo.

Tabla 138. Principales Actividades realizadas en el Oficinas Centrales.

Hora	Actividad realizada
25 de Julio de 2018	
13:50	El equipo evaluador llegó a oficinas centrales del SGM y se presentó con el M.A. Arturo Ruiz Casañas, Gerente de Planeación y Control.
13:55	El M.A. Arturo Ruiz Casañas llevo al equipo con el Ing. Enrique Gustavo Espinosa Aramburu, Subdirector de Recursos Minerales.
14:00	El equipo evaluador se presentó y realizó una entrevista semi-estructurada al Ing. Enrique Gustavo Espinosa Aramburu de aproximadamente una hora y 30 min.
15:30	El equipo evaluador realizó una entrevista semi-estructurada a la Ing. Alba Elena Pérez Rodríguez, Coordinadora de la Gerencia de Evaluación Minera de aproximadamente 50 min.
16:20	El equipo evaluador realizó una entrevista semi-estructurada a la M.A. Arturo Ruiz Casañas de aproximadamente una hora y 15 min.
31 de Julio de 2018	
9:45	El equipo evaluador llegó a oficinas centrales del SGM y se presentó con la Ing. Alba Elena Pérez Rodríguez ya que ella se fue la encargada de coordinar las entrevistas de ese día.
9:55	El equipo evaluador realizó una entrevista semi-estructurada al Lic. Alberto Garzón Clemente, Gerente de Tecnología de la Información de aproximadamente una hora y 30 min.
10:25	El equipo evaluador realizó una entrevista semi-estructurada a la L.C. Silvia María Gutiérrez Aguilar, Gerente de Contabilidad y Presupuestos de aproximadamente 40 min.
11:05	El equipo evaluador realizó una entrevista semi-estructurada a la Gerente de Mercadotecnia y Vinculación de aproximadamente 30 min.
12:00	El equipo evaluador realizó una entrevista semi-estructurada a Pablo Estrada Montaña, Personal de apoyo a la Gerencia de Evaluación Minera de aproximadamente 30 min.

Hora	Actividad realizada
12:30	El equipo evaluador tomó un breve receso.
13:30	El equipo evaluador realizó una entrevista semi-estructurada al Ing. Héctor Alfonso Alba Infante, Director de Operación Geológica de aproximadamente 2 horas.
15:30	El equipo evaluador realizó una entrevista semi-estructurada al L.D. Jonathan Téllez Arriaga, Gerente de Recursos Humanos de aproximadamente 30 min.

Fuente: AGEVALÚA.

Situaciones a las que se enfrentó el equipo evaluador durante el trabajo de campo.

En términos generales el desarrollo del trabajo de campo se realizó sin muchos contratiempos, en todo momento el personal de Oficinas Centrales como de los equipos de trabajo en los sitios en donde se ejecutaban los servicios ofreció todas las facilidades para el desarrollo de la actividad. Sin embargo, se presentaron algunas condiciones externas al programa que se enlistan a continuación:

- Por la propia naturaleza de los sitios en donde se desarrollan los servicios, el acceso es de difícil acceso tanto en las vías de comunicación como en las condiciones del entorno. Los tiempos de traslado fueron extensos y en algunos casos, se requiere de equipo de transporte especializado para poder llegar.
- Las ubicaciones en donde se desarrollan los estudios se encontraron, en algunos casos, en zonas inseguras con las que el equipo del SGM debe hacer frente.
- La señalización de los caminos no es adecuada para poder llegar, se requiere en todo momento estar acompañado por el personal del SGM quienes conocen plenamente los caminos.
- Los campamentos, se encuentran en las mejores condiciones posibles, sin embargo, son sujetos de las condiciones extremas del clima.

ANEXO XII: BASES DE DATOS

A continuación, se presentan las bases de datos con la información obtenida durante las visitas de campo a través de las entrevistas semi-estructuradas.

Tabla 139. Base de datos de la información obtenida en campo (Planeación).

Proceso 1. Planeación		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Usted participa en el programa de desarrollo operativo anual, para el siguiente ejercicio fiscal?	Son varias actividades que no se alcanza a cubrir. El entrevistado solo participa en lo operativo, le corresponde al Ingeniero Enrique García la revisión del informe y planeación.	Entrevistado 1
¿Cómo se basan para programar las metas para los procedimientos evaluados?	Todo es por medio de solicitud, aunque aquí es donde entra una contradicción ya que son metas para nosotros, pero no dependen de nosotros, de donde si depende es de los estudios evaluativos. Tienen un universo establecido que es cambiante, la base de datos de los proyectos son asignaciones mineras y la subgerencia es responsable de esta. Por un lado, asignaciones evaluadas y otro rubro entregadas a portafolio, está ya está totalmente evaluada, para que la Dirección de Minas pueda sacar a concurso mediante la Secretaria de Economía, ante el mejor "postor". Hay lugares "riesgosos" donde (como se mencionaba) no vale la pena invertir.	
¿Los mecanismos de control y seguimiento son mediante un sistema (proyectos vigentes)?	El avance de las metas físicas es de manera mensual, ahí se muestran estadísticas de avance de cada uno de los proyectos, mediante un documento de Excel y llega al Maestro Arturo (GEP), porque él lo empata con las metas establecidas en la SHCP. Cada proyecto se da de alta y tiene una clave presupuestal. Cada área y etapa tiene una clave solo cambia el ejercicio presupuestal.	
¿Tienen conocimiento de que existen metas establecidas?	Sí, sabemos que el servicio tiene cierto número, no tenemos el conocimiento exacto de cuál es el número de certificaciones, pero estamos conscientes de que esta suma.	Entrevistado 2
¿A ustedes les informan del programa operativo anual?	Sí, son las metas físicas.	
¿Conocen si hay un plan estratégico dentro del servicio?	Sí.	
¿Conocen la misión y la visión del servicio geológico?	Sí.	
¿Conocen sus funciones específicas dentro del manual de organización específico? No	No.	

Proceso 1. Planeación		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Cómo se realiza la planeación de los recursos humanos?	<p>La planeación de los recursos humanos del SGM se realiza en comunicación con las áreas técnicas, ellos hacen un ejercicio de planeación en donde nos comunican las necesidades que van a tener por proyecto, nos comunican que proyectos va a tener, su periodicidad y cuánto van a tardar en desarrollar las actividades específicas.</p> <p>La planeación es adecuada en relación a los recursos necesarios ya que siempre se disponen de los recursos humanos necesarios.</p>	
¿Qué tipo de personal maneja el SGM?	La mayor parte del personal es eventual, la mayoría de los jefes de proyectos es personal de base.	
¿El personal del SGM está sujeto a un Servicio Profesional de Carrera?	No hay servicio profesional de carrera.	
¿Por qué apartado se rigen los derechos y obligaciones Laborales?	Se rigen las relaciones laborales por la Ley Federal de Trabajo.	Entrevistado 3
¿Cuentan con Estudio Prospectivo en materia de Recursos Humanos?	Estudio prospectivo de recursos humanos 2014-2018.	
¿Se establecieron metas en materia de RH en las bases de colaboración del PGCM?	Hay metas programadas en ese estudio, se reportan en PGCM.	
¿Cómo interviene el área de RH en la Planeación del SGM?	El área tiene indicadores estratégicos de incidencia directa en el plan estratégico (capacitación y evaluación de desempeño).	
¿Se cuenta con un Sistema de Evaluación del Desempeño?	No tienes que estar en el servicio profesional de carrera para hacer una evaluación de desempeño, nosotros adoptamos esta buena práctica, la evaluación de desempeño se hace anual.	
¿Cómo participa la Gerencia de Tecnologías de la Información en la Planeación?	Hay herramientas informáticas que están enfocada a la planeación, la Gerencia de Tecnologías de la Información no interviene en la planeación del Pp Eoo7 interviene en la planeación de sus propias metas.	Entrevistado 4
¿Y cómo establecen sus propias metas?	A través del prorrateo, planificamos. Hay reuniones mensuales y se establece el programa anual de aprovisionamiento. En el programa de metas físicas, durante el año se establecen los proyectos que se llevaran a cabo.	

Proceso 1. Planeación		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Cómo participa la Gerencia de Tecnologías de la Información en la Planeación de los procesos que estamos evaluando?	Se está trabajando en la automatización de los tres procesos, a través de una herramienta informática de gestión de procesos, esta herramienta se encarga de traducir el mapa de procesos en un proceso automatizado, parte del mapa de procesos, estos 3 servicios son similares en cuanto al flujo y lo que tratamos de hacer es automatizar el proceso, por ejemplo en la asignación de recursos humanos, desde el gabinete el jefe de proyecto asigna a quienes van a participar, señalarlos en el sistema para que esto impacte en el sistema de recursos humanos y en los sistemas financieros es lo que tiene que ver con viáticos.	Entrevistado 4
¿Cuál es el repositorio de los procesos del SGM?	En el sistema de gestión de calidad están los mapas de los procesos administrativos y sustantivos (este ya está en operación a nivel de mapas).	
¿Existe un plan de trabajo para la automatización de los procesos?	Hay un programa de trabajo para el sistema de automatización de procesos, están al 60% del diseño, después vamos a empezar con la etapa de automatización.	
¿Cómo participa la Coordinación de Evaluación Minera en la Planeación?	Se tiene acceso a los documentos de planeación estratégica.	
¿Conoce a que meta nacional se encuentra alineada la Planeación?	El programa se alinea con México Próspero.	Entrevistado 5
¿Y a qué Programa Sectorial, Regional o Institucional?	Se tiene un Plan de Desarrollo Minero y tiene objetivo fomentar el desarrollo de la pequeña, mediana minería y minería social.	
¿Dentro del SGM que área se encarga de llevar o coordinar la Planeación?	La gerencia de planeación es quien concentra la información de las tres direcciones (finanzas, operación geológica, minerales) planeamos para llevar a cabo programas y proyectos de inversión.	
¿Cuentan con un sistema o mecanismo de planeación?, ¿cuál?	Sí, existe un mecanismo de planeación, todos los indicadores los controlamos a través de aplicaciones informáticas.	
¿Conoce a los involucrados que participan en la Planeación?	En planeación se involucran todas las áreas, todos los meses se integran en la gerencia de planeación las tablas de metas físicas y financieras (es una sinergia de todas las áreas), la gerencia de planeación reporta a la SHCP los avances.	
¿Cómo llevan a cabo el monitoreo de las metas físicas?	Los jefes de proyecto cuando terminan el campo asisten a una reunión mensual con el gerente regional para informar sus avances, en esas reuniones asisten desde el jefe de proyecto hasta el Gerente de Evaluación Minera, todos llevamos y conocemos las tablas de metas físicas y financieras. Cada semana se tiene contacto a través de SARGOF para ver cómo vamos.	

Proceso 1. Planeación		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Considera que es oportuno el tiempo para la planeación de metas?	Si y no es oportuno el tiempo para la planeación de metas, la federación nos pide que indiquemos en el mecanismo de planeación sea con 6 años de proyección, pero para nosotros, tenemos proyectos que no tienen vigencia de seis años, y estos tres servicios evaluados no se pueden adivinar cuantos servicios daremos. Nosotros entregamos.	Entrevistado 5
¿Dentro del SGM qué área se encarga de llevar o coordinar la Planeación?	¿Proceso planeación? Sí, existe el área – Planeación estratégica, desde dentro del programa se considera un funcionamiento adecuado, conocimiento estratégico y técnico.	
¿Cómo se tiene acceso a los documentos de Planeación?	Plataforma digital de gestión de calidad: Programas históricos y avances actualizados “metas físicas y financieras” lo que se hace y lo que se gasta.	
¿En qué periodo inicia el proceso de Planeación?	Entre mayo y junio: Periodos de planificación del programa: factores internos y externos, así como condiciones económicas del entorno: POA y asignaciones mineras.	
¿Considera que es oportuno el tiempo para la planeación de metas?	El entrevistado considera que el tiempo para planear es adecuado, sin embargo, este se suma a las tareas y operaciones cotidianas de la institución.	
¿Considera que las metas establecidas son factibles de cumplir?	Las metas establecidas sí son factibles y pertinentes, y se consideran todos los actores pertinentes en el planteamiento de las metas, también se consideran los gerentes regionales, que conocen las condiciones específicas del territorio en un tiempo determinado.	Entrevistado 6
Considera que los procesos: ¿Contratos de Servicios, Certificación de Reservas y Asesorías Geológicas son eficientes y eficaces?	No existen diferencias significativas entre lo establecido en el proceso y la puesta en marcha de estos.	
Los procesos: ¿Contratos de Servicios, Certificación de Reservas y Asesorías Geológicas se encuentran incluidos en la MIR del Pp E007?	<p>Sí están identificados, pero no especificó en qué parte de la MIR.</p> <p>Todas las actividades de la institución, se ve reflejado en la MIR, el entrevistado señala la dificultad de medir la productividad de la institución bajo los términos tradicionales de medición de resultados en búsqueda del cumplimiento de las metas establecidas en la MIR.</p> <p>Si, uno el de apoyos incluye asesorías y contratos y certificaciones se maneja independiente, o sea son dos. Los tres procesos si son medidos.</p>	
¿Conoce el área de enfoque y población objetivo del Pp E007?	Sí están identificados, perspectivas y población potencial: pequeños mineros: asesoría y necesidad de capital mediante los servicios otorgados, así como identificación de empresas relacionadas con la rama minera.	
	Hace falta como parte de la estrategia de planeación, la capacitación especializada en la evaluación de estos proyectos.	Entrevistado 7

Proceso 1. Planeación

Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Con su capacidad actual pueden atender la demanda de servicios de Contrato de Servicios, Certificación de Reservas y Asesorías Geológicas?	No, se encuentra rebasado porque no tiene el material suficiente y tiene que movilizar mucho a sus evaluadores o jefes de proyecto. La máxima capacidad de la gerencia es de 58 proyectos anuales, de hasta 70 proyectos posibles al año: 3 certificaciones, 5 contratos de servicio 29 asesorías geológicas y 20 evaluaciones institucionales.	
¿Conoce y tiene acceso a los documentos de Planeación?	Sí, de hecho, me toca verificarlos, la MIR, ellos los trabajan y nos lo envían para validar, en lo que corresponde a la evaluación minera.	
¿Cuál es algún obstáculo que usted que puede identificar en los actores del desarrollo de la planeación?	Pues que los servicios que aquí se ofrecen, que nos están siendo evaluados, la planeación o programación se hace prácticamente históricamente, porque son ademan de terceros, como un año puede ser cumplida por mucho, otro año podemos batallar porque no hubo las solicitudes suficientes. O que se lleguen las solicitudes a ser concretadas, que lleguen a aceptar el servicio, ya que es ahí donde el cumplimiento de los indicadores de las metas va a variar.	Entrevistado 7
¿Usted participa en la Planeación Estratégica? ¿En qué medida?	No participa en planeación estratégica. Participan en el levantamiento presupuestal para integrar el anteproyecto del ejercicio siguiente.	
¿De qué manera se realiza el levantamiento presupuestal?	Están los lineamientos internos para el levantamiento presupuestal, primero se inicia con la emisión de los Lineamientos Presupuestales por parte de la SHCP y después con base en estos lineamientos se establecen puntos para la programación. Hay un módulo en intranet, denominado módulo de planeación, aquí las áreas tienen acceso y a éstas se les turnan las disposiciones generales y la estructura programática interna, el clasificador por objeto de gasto, tienen unas fechas donde tienen que capturar su presupuesto.	
¿Qué sistema o mecanismo utilizan para el seguimiento presupuestal?	Hay una persona responsable en cada área para que capture el presupuesto y se le da acceso al módulo, ellos son los que llevan el control el seguimiento de sus metas, después de esto se genera el anteproyecto, una vez autorizado se integra el proyecto de presupuesto y se va a la SHCP, una vez aprobado esto en el Sistema SARGOF se integra el presupuesto autorizado, ya que están todas las bases en el sistema, en enero se les avisa a las áreas que el presupuesto ya está cargado en SARGOF y ya pueden comenzar a ejercer el presupuesto, se comunica por medio de una circular.	Entrevistado 8
¿Dónde termina el proceso de levantamiento del presupuesto?	Los lineamientos llegan hasta donde se integra el anteproyecto.	
¿Cuál es la normatividad que rigen los recursos financieros?	Se basan en la normatividad de hacienda, e están alineando a los manuales de aplicación general (en este caso recursos financieros), nos debemos apegar a ellos y los internos deben desaparecer.	

Proceso 1. Planeación		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Cómo se lleva a cabo el Proceso de Planeación?	<p>Cuando se tienen los documentos correspondientes derivados de la planeación nacional, parten del Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial que para este caso es el Programa de Desarrollo Innovador 2013-18, deriva de la unidad administrativa de la Secretaría de Economía porque estamos coordinados por ellos. A su vez, la Secretaría de Economía instruye que seamos coordinados en este caso por la Subsecretaría de Minería, tenemos que alinearnos al Programa de Desarrollo Minero. Una vez que se tiene todo esto, podemos empezar con nuestro Plan Estratégico para alinearnos a ese plan y a esos dos programas.</p> <hr/> <p>Existe un proceso que se llama planeación nacional para el desarrollo, con eso existe la ley de planeación, en la que se instruye que de esa forma se realizar, primero nace el plan nacional de desarrollo, después nacen los programas sectoriales que son de las dependencias, en este caso, las secretarías y si después de eso existe un programa institucional especial regional, se elabora.</p>	
¿Cómo se lleva a cabo el Proceso de Planeación?	<p>En este caso como entidad coordinada, ya podemos llevar a cabo nuestra planeación alineada a los documentos correspondientes que, en este caso, para esta administración lo hicieron con un despacho externo. El plan estratégico lo aprueba un comité de planeación y se hizo en 2014-18, sigue vigente y no ha tenido modificaciones.</p>	Entrevistado 9
¿El proceso de Planeación del SGM está documentado?	<p>Todo parte del plan estratégico y ya de manera interna, año con año y posteriormente a ella se elabora el mecanismo de planeación con base en los lineamientos que da la Secretaría de Hacienda. Hubo años en que ese mecanismo de planeación se elaboraba para 6 ejercicios fiscales y después la instrucción fue para 3 y esos documentos sirven de base para el siguiente año.</p>	
¿Cómo se integra el Mecanismo de Planeación?	<p>Para poder llevar a cabo ese documento para 2018-19-20, se comenzó el proceso en abril de 2017 para los ejercicios 2018, 2019 y 2020. Es el mecanismo de planeación donde vienen involucrados los posibles proyectos de inversión vinculados a los programas presupuestales. Lo que tenemos que realizar es de manera conjunta de todos los programas presupuestales no se puede trabajar solo con uno. El punto de partida del programa presupuestario Ko28 se liga también con el programa 007, de ahí en el mes de julio se desarrolla matriz de indicadores para resultado de ese siguiente ejercicio fiscal.</p>	

Proceso 1. Planeación

Pregunta	Respuesta	Entrevistado
<p>¿Cada cuánto se actualiza el Mecanismo de Planeación?</p>	<p>Actualmente en el vigente Mecanismo de Planeación que se actualiza cada año para los siguientes 3 años, en algún momento pueden ratificar los proyectos que se habían planteado de acuerdo al periodo, pero todo depende del horizonte de evaluación que tenga porque existe la posibilidad de registrarlos para 1, para 2 o hasta 10 años. Puede haber alguno que continúe, existen las dos situaciones, para el caso de los proyectos técnicos operativos se registraron con el periodo 2016,17-18, para el ejercicio fiscal 2018 ya se tenía cargada la información en el portal de hacienda con datos de los mismos y ahora para 19 como la vigencia era de 3 años se tuvieron que elaborar de otros 3 años, que sería 19-20 y 21. Y para el caso de los que son proyectos de inversión, programas de adquisición, en este caso son anuales, para los de adquisición.</p>	
<p>¿Considera que los documentos normativos de Planeación son suficientes y eficaces?</p>	<p>Los documentos de planeación son adecuados, es adecuado el tiempo en el que se dan a conocer las metas, se trabaja de manera coordinada. Un área no puede generar documentos si no está interrelacionándose con las áreas correspondientes.</p>	
<p>¿Cómo se establecen las metas en el Proceso de Planeación de la MIR?</p>	<p>No se puede establecer una meta si el área responsable no está de acuerdo en ella. Para poder fijar metas se llevan a cabo reuniones y también se hace por correo electrónico. Se solicitan las metas y la CALENDARIZACIÓN de las mismas y esto generalmente se hace dependiendo de la frecuencia de medición, generalmente la mayor parte de metas se calendariza mensualmente, para obtener la anual. Se cuenta con un calendario en donde firman los directores y subdirectores donde se establecen las fechas para proporcionar la información de los avances mensuales.</p>	<p>Entrevistado 9</p>
<p>¿Entonces, ese calendario de trabajo deriva del Programa Anual de Trabajo?</p>	<p>Sí, es parte de. Y se firma antes de que comience el ejercicio fiscal o máximo en el primer mes del año. Al cierre de enero ya debemos tener el primer avance, para que podamos cumplir con los tiempos que establece la SHCP porque a eso estamos sujetos, en el mes de julio, las áreas nos proporcionan la calendarización de sus metas para el siguiente ejercicio fiscal. Se anticipan desde julio para el siguiente ejercicio fiscal y cargar las metas previas para el proyecto de presupuesto de egresos de la federación. Y también esos se tienen que someter a consideración del Órgano de Gobierno. Forma parte de ese eslabonamiento que el gobierno debe autorizar, eso tiene que hacerse, se envía el proyecto de presupuesto de egresos para el siguiente ejercicio fiscal, generalmente es en la tercera reunión trimestral del Órgano de Gobierno, de las bimestrales. Además del presupuesto, también van las metas, se consideran como proyecto de presupuesto de egresos, se considera la parte física y la parte financiera y forma parte de la orden del día y se aprueba, se llegan a acuerdos, se firman, con toda la formalidad, se incluyen también los que son los indicadores con los que va a dar a conocer los avances que se tienen en esta entidad. Se van definiendo. Ahora se tienen establecidos los que son indicadores estratégicos e indicadores de gestión. Están en el tablero que es una parte vital porque en ella integramos toda la información y</p>	

Proceso 1. Planeación		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
	de ahí la llevamos al formato que se requiera, el tablero es de control a nivel estratégico, pero sirve de información para el avance de las metas físicas financieras, de las matrices, no hay otro sistema u otro documento donde se pueda extraer esa información que limita a todos los informes. "Es el sistema maestro".	
¿Se cuenta con un sistema o mecanismo de Control de seguimiento de las metas?	Ahora se tienen establecidos los que son indicadores estratégicos e indicadores de gestión. Están en el tablero que es una parte vital porque en ella integramos toda la información y de ahí la llevamos al formato que se requiera, el tablero es de control a nivel estratégico, pero sirve de información para el avance de las metas físicas financieras, de las matrices, no hay otro sistema u otro documento donde se pueda extraer esa información que limita a todos los informes. "Es el sistema maestro".	
¿Las metas establecidas son factibles y pertinentes?	Factibles, alcanzables, pertinentes y también retadoras porque tratamos en la medida de lo posible que vayamos incrementado la capacidad y para ello tenemos algunos procesos de mejora, entonces por citar algo, el programa básico de esta institución, que es el de cartografía se ha ido incrementado la línea del tiempo desde 2013 al 2018; que es un indicador acumulativo, también un indicador independiente, además, es importante mencionar que este indicador es el número dos del programa de desarrollo minero si no recuerdo mal, tiene siete indicadores y dos son nuestros, son institucionales. Ese y el de apoyo y asesoría a la minería. A ese indicador que es el número 3 contribuye el que están ustedes evaluando, lo que son las asesorías, las certificaciones y los contratos. Y por eso son factibles y pertinentes, además de normativos porque los tenemos por función de Ley. Esto es muy importante porque antes que otra cosa, tenemos que atender a las funciones de Ley.	
¿Considera que los actores o áreas son necesarios y suficientes para la elaboración de la planeación?	Sí.	Entrevistado 9
¿El proceso de planeación estratégica involucra también en su caso las gerencias regionales?	Sí, porque está el coordinador regional, participan ellos y también es importante mencionar que, para la elaboración, otra vez considerando el ejemplo de cartografía como se elaboran diferentes cartas en todas las gerencias regionales, hay comunicación con los gerentes regionales para definir las cartas que se van a elaborar para cada ejercicio fiscal. Independientemente de que tienen fija una meta a 2018. La meta está coordinada con las gerencias regionales a través de la coordinación regional.	

Proceso 1. Planeación		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Quiénes son los involucrados en el proceso de Planeación?	Los gerentes regionales forman parte del proceso de planeación. La información con la que se trabaja y coordinan las metas se actualiza mensualmente, los encargados de cada proyecto (asesorías o contratos) se reúnen mensualmente para reportar el estado del proyecto, haciendo fluir la información en cada gerencia regional. Los jefes de proyecto informan el avance a la gerencia regional y a la gerencia funcional y esta informa a la subdirección correspondiente, para validarlo y enviarlo a la dirección de área técnica (Operación geológica y minera). Cuando la información fluye y es validada, la envían a la gerencia de planeación y en esta cargan la información "en el tablero". (Revisión y validación de los avances por medio de toda la institución, tanto en el aspecto físico y financiero).	Entrevistado 9
¿Considera que existan obstáculos en el proceso de planeación?	No.	

Tabla 140. Base de datos de la información obtenida en campo (Difusión).

Proceso 2. Difusión		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Existe una estrategia de comunicación del Pp documentada? (En caso afirmativo, describirla)	La comunicación entre áreas se realiza vía correo (el avance de metas físicas). La comunicación relacionada con la planeación (establecimiento de metas), se da a conocer por correo o por convocatoria a reunión, hay un dialogo de las áreas involucradas.	Entrevistado 1
¿Ambas estrategias de comunicación del Pp (documentadas o no) son suficientes para el logro del objetivo del programa?	La comunicación es expedita y oportuna.	
¿Cómo se realiza la Difusión sobre los servicios que el SGM presta a la población objetivo?	Hay difusión no solo en la página de internet, participamos en todos los eventos nacionales e internacionales de minería. Existe colaboración entre cada integrante ejecutor del programa, cartógrafos, geógrafos y dirigentes: los departamentos dentro de la organización contribuyen en el proceso de planeación pues cada una de estas actúa de forma particular en función a las metas establecidas.	Entrevistado 2 Entrevistado 3

Proceso 2. Difusión		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿El proceso de Comunicación está documentado?	El flujo de comunicación entre subdirecciones y departamentos (ejemplo: la relación entre subdirección de geología y el departamento de investigación) tiene como resultado herramientas (mapas y análisis estratégicos de minerales) que permiten mejorar el proceso de toma de decisiones (Ejemplo de el "litio" proyecto específico que se canaliza a través del departamento de investigación en coordinación con la subdirección de geología y de planificación.	
¿Existe una adecuada comunicación entre oficinas centrales y otros actores en los procesos de Contratos de Servicios, Certificación de Reservas y de Asesorías Geológicas?	Sí y esta fluyen primeramente a través de las reglas, deberes y responsabilidades de quienes evalúan los proyectos, a través del mismo contrato del colaborador (geólogo o analista) y en el manual de procesos de innovación y calidad, normas y memorándum establecidas para las actividades de recursos humanos.	Entrevistado 3
¿Existe algún mecanismo de Difusión para los procesos evaluados?	Cuentan con un sitio WEB. SPOTS publicitarios a nivel nacional e internacional. Congresos, congresos y convenciones. Resultados de información geológica gratuitos.	Entrevistado 4
¿Y que considera que puede ser una acción para fomentar el uso de esa tecnología?	Mayor difusión.	Entrevistado 5
¿El proceso de Comunicación está documentado?	La difusión de los lineamientos es vía correo electrónico y se publican en intranet en el apartado de avisos. La difusión de que pueden ejercer es por circular, las circulares que son para todos se ponen en intranet.	Entrevistado 6
¿Actualmente hay algún instrumento de difusión que este puesto en marcha?	No, aun no. Al menos de nuestra parte no.	

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 141. Base de datos de la información obtenida en campo (Contrato de Servicios y Certificación de Reservas).

Servicio de Contrato de Servicios y de Certificación de Reservas		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Ustedes cada cuanto se auxilian como apoyo al manual? ¿Cada cuánto consultan su manual?	El manual está en internet, en el portal.	Entrevistado 1

Servicio de Contrato de Servicios y de Certificación de Reservas

Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿En qué momento les dijeron tienes que basarte en este manual, si les explicaron esa parte?	En el momento de contratación y capacitación.	
¿En qué etapa del proyecto le entregan el informe final al cliente?	Hasta el final se le entrega todo al cliente.	
¿Existe comunicación con el cliente durante el proceso?	Sí, no de manera escrita sino verbal, incluso ellos ya tienen un resultado y pueden pedir información en cualquier momento del proyecto y la información que se genera es de manera confidencial.	
¿Ustedes participan en el proceso de auditorías?	Es correcto y tenemos acceso al resultado de las mismas.	
En la dirección que usted se encuentra ¿No tiene un hallazgo de atención?	Todo está subsanado.	
¿Con qué tipo de controles cuentan para el proceso de Certificación de Reservas?	Bitácoras, informes mensuales (que son el avance de metas) y el informe final.	
¿Qué incluye el informe final?	Si, ahora sí que es el entregable, ya con resultados, análisis, interpretaciones, conclusiones y recomendaciones. En este caso, si fuera el caso, el certificado de reservas, que es el producto tangible.	
¿Cómo inicia el procedimiento que están atendiendo?	Contratos y certificaciones reservas: depende de una visita previa que realiza el subgerente de evaluación para estimar: especificaciones técnicas y económicas que permiten estimar el tiempo de certificación.	
¿Cómo se desarrolla el proceso de Certificación de Reservas?	Otra fortaleza: La ejecución de las actividades y certificaciones se realizan bajo la regulación de la norma NOM 147, "KNOW HOW", como se maneja, ejecuta y presenta la evaluación de los activos. (Se deben hacer al menos 3 certificaciones de reserva por año).	Entrevistado 2
¿Se tiene establecido algún periodo para la realización del servicio de Asesoría Geológica	Un estudio de asesoría no tiene un periodo en específico, pero si el suficiente para que se analice bien y hay estudios sencillos desde el punto de vista geográfico, por ejemplo, en Durango que 100 más a lo largo, pero hay que hacer un recorrido largo y el representante puede asistir a la asesoría para que se informe sobre la zona. ¿Esto se incluye en la bitácora? Sí, de hecho, desde la respuesta de la asesoría se invita al representante para que conozca del estudio. Desde la propuesta económica se especifica el tiempo que está establecido para el proyecto, si pasa de esos días se cobran extras los cuales se registran en el informe junto con sus causas.	Entrevistado 3

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 142. Base de datos de la información obtenida en campo (Asesoría Geológica).

Servicio de Asesoría Geológica		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Tiene algún costo la asesoría geológica?	Se le contesta con un formato/oficio que de acuerdo con su solicitud se obtiene el costo, en qué zona se realiza, el número de muestras, etc. El costo de la asesoría se basa en el número de muestras. Ej.: 30 muestras es el límite y hay zonas donde se pueden sacar más y ahí se ponen de acuerdo con el concesionario. Un estudio de esa naturaleza en el mercado está en 100mil y ellos lo dejan en 47mil, es un subsidio, ya que los puros análisis químicos son los de mayor costo.	
¿Cómo solicitan el servicio de Asesoría Geológica los clientes?	Se pide una solicitud de asesoría geológica, posteriormente se recibe la respuesta con el costo, no. de cuenta, datos para factura.	
¿Se solicita al cliente alguna característica especial de cumplimiento?	Para cada contrato se les pide a los concesionarios que se encargan del estudio topográfico, porque el equipo de topografía que se tiene es específico para el aspecto legal de las asignaciones.	
¿Se han incluido en las auditorías de calidad a los servicios de asesoría geológica? Y ¿Cómo se desarrolla este tipo de auditoría?	Sí. Cuando se certifica un trabajo por medio de auditoría, de las 100 muestras que se sacaron, escogen aleatoriamente 20 muestras y si se encuentra alguna irregularidad, aparecerá en el informe de calidad de auditoría.	Entrevistado 1
¿Qué contiene la carpeta con la que trabaja el jefe de proyecto asignado?	En cada trabajo se integra el método que se ocupó en cada muestra, del análisis químico. Básicamente se cobra el costo de operación Con esto se les da el informe, resultados. Se les da el acuse de recibido y se les hace una encuesta de la satisfacción del cliente.	
¿Cuál es el tiempo máximo que puede durar un servicio de Asesoría Geológica?	Asesoría: 90 días hábiles de acuerdo a la Ley Minera. Es pertinente el tiempo en el que se llevan a cabo los procesos: Cada objetivo tiene establecido tiempos máximos.	
¿Se cuenta con una estructura específica para la entrega del Informe Técnico de la Asesoría Geológica?	Siempre se cumple con una estructura de informe técnico que homogeniza la calidad de la información.	Entrevistado 2
¿Conocen los procedimientos para el desarrollo de los servicios?	Realizar lo que es la geología, venir a campo, hacer los estudios que nos den, ya que primeros nos mandan un oficio donde nosotros estamos asignados a tal proyecto y en ese proyecto nosotros tenemos que hacer la geología, ir al campo a explorar datos, realizar un programa de muestreo. ¿Ustedes para iniciar el proceso, como se les da aviso?	Entrevistado 3
¿De qué manera se les asignan los proyectos?	Nos llega un memorándum, dirigido a cada persona, es un memorándum que se llama "De comisión" Y ¿Ahí les especifican no? Sí. El memorándum dice: Realizar el estudio de evaluación y certificación, va dirigido con copia personalizada para cada una de las ingenieras y va dirigido al gerente regional, que en este caso pertenece al Valle de México.	

Servicio de Asesoría Geológica		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Se realiza un recorrido previo para otorgar el servicio de asesoría geológica, como en el caso de los servicios de Contratos de servicios y Certificación de reservas?	Para asesorías no se hace un recorrido, solo cuando se firma un contrato.	
¿En cuánto tiempo le dijeron que estaría terminado el servicio de asesoría geológica?	El SGM consideró desde un inicio el periodo del trabajo, en la solicitud se indica que está será de 21-90 días hábiles.	
¿Cómo le pareció el servicio otorgado?	Trabajo muy profesional, la ingeniera hizo una proyección y ya en campo se marcó punto por punto de las coordenadas, está el resultado de cada una de las muestras y durante el trayecto saco información extra. Ella es muy metódica y dedicada.	
¿Qué diría de este servicio?	Tiene la experiencia en comparación con otros geólogos y otras empresas, ya que tiene punto de comparación. La parte del conocimiento y la metodología es muy completa. Ya que la calidad del resultado se basa en la profundidad de las muestras, no solo superficialmente.	Entrevistado 4
¿Cuántas veces ha acudido al SGM para este tipo de servicios?	Es la primera vez con el SGM, siempre había trabajado con particulares y ellos sacan la información (de gabinete) y emiten un dictamen, pero se puede notar que sus estimaciones son fallidas ya que no se hace el trabajo de campo debidamente.	
¿Cómo fueron los trámites con el SGM?	Los requisitos fueron muy sencillos, considero que lo más tardado fue la ubicación y el traslado Seguimos en procesos de trámites ya que se consideraba que fuera menor tiempo, pero al darnos cuenta de la formalidad del trabajo se decidió aplazar para que lo que en futuro nos detuviera fueran recursos o compromiso y no por un aspecto geológico. Esta es una propiedad privada y se planea empezar la producción de cal en este mes. Aún faltan informes de impacto ambiental, etc.	
¿Nos podría describir a grandes rasgos el desarrollo del servicio de asesoría geológica?	El ingreso de la solicitud fue el 30 de abril, el día 8 de mayo se hizo el pago y se les dijo que y finales de junio se empezarían a analizar las muestras y el 20 de julio se entregó el informe. Se tiene que hacer una evaluación de los resultados. Se hace proyecciones si ellos duplican la explotación la producción puede disminuir y eso se dice en la evaluación.	
¿Qué incluye el Informe Técnico?	En el informe se incluyen muchos antecedentes. Es un informe simple pero concreto.	

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 143. Base de datos de la información obtenida en campo (Proyectos Institucionales).

Proyectos Institucionales del SGM		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Además de los servicios de Contratos de Servicios, Certificación de Reservas y de Asesorías Geológicas que otros servicios realiza la Subdirección de Recursos Minerales?	Estudios institucionales, donde ya se tiene evaluada una zona, se tiene ciertas características; ya se tiene un presupuesto designado para estas instituciones, donde después de cierta cantidad ya no vale la pena invertir y como también se están pagando impuestos por la concesión, se desiste de ese lote minero. ¿El servicio también paga impuestos? Sí, con la desventaja de que un lote minero a un particular se lo dan por 50 años y al SGM una asignación minera solo dura 6 años y en ese tiempo hay que evaluarlo y si se encuentra que no se pueden obtener muestras o trabajarlo se desiste.	
¿Y esos estudios institucionales están dentro de las facultadas del servicio en la Ley Minera?	El artículo 9, (creo) donde se especifica el gobierno/estado evaluara a través del SGM los proyectos por medio de asignaciones mineras.	Entrevistado 1
¿Cuándo se trata de estudios institucionales ustedes realizan todas las gestiones como si fueran el concesionario particular?	Cuando se tiene que evaluar una tierra somos como concesionarios, solo que formalmente somos de asignación, es decir, hay que ir a las granjas o tierras y hablar con el dueño del terreno y explicarle el proyecto y para estos también asisten los geólogos para que sea de manera informativa.	
¿El servicio geológico hace todos los proyectos institucionales o se pueden contratar externos?	En la parte técnica llega a ser más complejo e incluso se puede contratar a expertos. Lanzan el concurso para ganar el proyecto y contratan a través de licitaciones que cumplan con ciertas características (personal, infraestructura).	
¿Qué son los estudios institucionales?	Estudios evaluativos: son los contratos, estudios de evaluación, y existen también estudios evaluativos para propiedades del servicio geológico, estos últimos se licitan, estos surgen de la cartografía minera desde 1979, desde la subdirección de geología, teniendo como resultados posibles objetivos de exploración estos posibles objetivos de exploración pasan a ser evaluados por la subdirección de recursos minerales, en la gerencia de yacimientos.	Entrevistado 2
¿Cómo es el proceso para obtener la concesión?	En la Subdirección de Recursos Minerales lleva a cabo un análisis más profundo y determina si existe o no un depósito mineral y su influencia en términos de espacio (medido en hectáreas). La Dirección General de Minas, recibe la petición de Subdirección de Recursos Minerales para generar una concesión de 6 años para llevar a cabo el estudio evaluativo institucional para saber si es posible realizar la licitación.	
¿Y una vez que se realiza el estudio que sigue?	Si el análisis tiene resultados favorables, se renuncia a la licitación de 6 años y se le asigna un valor de salida dependiendo de las características del yacimiento, para llevarlo a los concursos de licitación a empresas privadas. Si tiene resultados negativos se solicita la cancelación de la licitación, para liberar el territorio del análisis.	Entrevistado 2
¿Qué sucede cuando se otorga la concesión en un terreno particular?	La concesión minera puede abarcar territorios particulares y el mineral es propiedad de la nación, no el terreno en sí mismo: cuando se inicia la explotación tiene la obligación de darle una regalía al dueño del territorio, actualmente es negociable.	
¿Y qué se debe hacer en caso de que sospechar que se tenga algún mineral en un terreno particular?	Proteger la información y solicitar una concesión minera.	

Proyectos Institucionales del SGM		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Y qué se debe hacer en caso de que sospechar que se tenga algún mineral en un terreno particular?	Contactar un perito minero que asesore la solicitud de la concesión. (La institución, no brinda esa asesoría, pero si cuenta con la documentación necesaria para solicitarla, solicitudes, fotografías y edificaciones (mojonera) que ayuden a distinguir el terreno).	
	Se otorgan 60 días para realizar trabajos periciales, y una vez realizados, se acude a la dirección general de minas.	
	Con la concesión ya se puede solicitar la evaluación del posible yacimiento minero. El posible yacimiento está sujeto a las leyes establecidas en la CPEUM. Y la concesión se puede denegar si la extensión del terreno se encuentra en áreas protegidas por el estado (acueductos petroleros, zonas naturales protegidas, etc.).	

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 144. Base de datos de la información obtenida en campo (Validación de Solicitudes).

Validación de Solicitudes		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿En su experiencia como fue el proceso de la solicitud del servicio de Certificación de Reservas?	Un amigo de confianza Inicia un trámite para la empresa. Trámite rápido.	Entrevistado 1
¿Qué tiempo se tarda desde la solicitud hasta el permiso?	2 semanas aproximadamente (fue rápido).	
¿Actualmente cuentan con un mecanismo o sistema tecnológico para la recepción de solicitudes de los servicios?	Ventanilla Única Nacional, se nos dio la indicación de digitalizar y homologar las solicitudes, los 3 servicios ya están en etapa 4 que señala la normatividad de estandarización de trámites, se le facilita el trámite al beneficiario, en esta etapa se inter-opera con el Registro Nacional de Población.	Entrevistado 2
	También se puede solicitar el servicio de manera física.	
¿Qué es la Ventanilla Única?	La ventanilla única es un sistema para los trámites digitalizados, a través de llenado de formularios se recibe la información del interesado para la contratación de los trámites y se establece la interacción del área técnica con el interesado, le envían la cotización, agendan visita y precio (contratos y certificación).	
¿Y ya está operando al 100% la Ventanilla Única?	Ahorita la ventanilla únicamente recibe la información inicial, actualmente se está trabajando para establecer un módulo de trazabilidad que consiste en retroalimentar al ciudadano, informándole el estatus de su trámite, se tendrá que ir actualizando conforme a cada etapa.	
¿En la Subdirección de Recursos Minerales, quién o quienes se encargan de darle seguimiento y atención a las solicitudes mediante la ventanilla única?	Después la Ing. Alba Elena es la que se encarga de revisar que cumpla con los requisitos se pone en contacto con el interesado para cotizar y en su caso agendar la visita previa.	

Validación de Solicitudes		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Los requisitos para solicitar los componentes o entregables del Pp se presentan de manera clara y completa? ¿Existen algunos que sean difíciles de cumplir? ¿Cuáles?	En las fichas técnicas de los servicios, en Ventanilla Única, vienen los requisitos, son claros.	
¿El proceso de solicitud de los componentes o entregables que otorga el Pp se encuentra automatizado total o parcialmente?	El proceso de recepción de encuentra totalmente automatizado.	Entrevistado 2
¿Considera que el periodo para recibir las solicitudes es adecuado?	El periodo para atender las solicitudes va conforme a la Ley, incluyendo los tiempos de respuesta.	
¿Se lleva a cabo un mecanismo de encuestas de satisfacción en el proceso de recepción de solicitudes?	Gob.mx tiene una encuesta de satisfacción de los servicios.	
¿Quiénes pueden solicitar los servicios a través de la ventanilla única?	Los solicitantes pueden ser cualquiera persona, los requisitos para el trámite están en la ficha del servicio.	
¿Usted identifica alguna buena práctica o área de oportunidad en el proceso, en este caso en los tres procesos, algo que obstaculice algún proceso en específico?	Precisamente que no sean los titulares de la propiedad muchas veces, firman un contrato, el tener que registrarlo ante la Dirección de general de minas, en el registro público de minería, pero digo tampoco lo puedes quitar, no es un obstáculo.	
¿Pero este vendría siendo requisito para que el área pueda prestar el servicio?	Al verificar la información tiene que cumplir con los requisitos, sino la llega a cumplir no se le puede dar el servicio.	Entrevistado 3
¿Actualmente cuentan con un mecanismo o sistema tecnológico para la recepción de solicitudes de los servicios?	Las solicitudes pueden entrar a través de la página o a través de la ventanilla única que le llaman. Entrar a la Secretaría de Economía, Minería y ahí vienen todos los servicios que ofrece la Secretaría no solo los que ofrecemos nosotros, identifican nuestros tres servicios y ahí es donde ellos acceden.	
¿Y usted identifica alguna dificultad para el uso de ventanilla única?	Una problemática es que muchos están peleados con las tecnologías y prefieren mandar un escrito.	
¿Y usted identifica alguna dificultad para el uso de ventanilla única?	Ellos mandan, se les da la atención puede ser vía telefónica, presencial, se les mandan los requisitos y se les platica de que tiene que entrar y se les adjunta el formato. Y ellos hacen su solicitud a través del correo electrónico.	

Validación de Solicitudes		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Cómo es el proceso para validar las solicitudes de los servicios?	Los concesionarios hacen las solicitudes, se le contesta al concesionario (el gerente) le explica cómo se realiza el estudio y el costo, en caso de que el concesionario pague, nos envía el baucher, se le contesta que ya están obligados a realizar el estudio y le indican la fecha en la que el geólogo se va a reportar con él para que vayan al lugar del estudio. El Ing. García le envía al gerente regional donde está el lote, y le comunica a quien designa para hacer el estudio.	Entrevistado 4

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 145. Base de datos de la información obtenida en campo (Ejecución de los Servicios).

Ejecución de los servicios		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Hasta el momento como ha sido la experiencia con el servicio que le otorga el SGM?	La empresa está feliz por el servicio y las personas están felices por el trato y rapidez.	Entrevistado 1
¿Considera que los tiempos para el desarrollo del servicio son adecuados?	El proceso avanza en tiempos estipulados en el contrato. Todo en tiempo y forma.	
¿El proceso de producción de Componentes está documentado?	Se les da toda la información del proceso. ¿Se llena algún informe o se da un reporte? Si se hace un reporte y se entregan avances de la institución. Se les enseña a socios inversionistas y la institución les explica nuevamente todo. Ha habido detalles. Pero nos ayudan a tener experiencia en materiales.	
¿Qué inconvenientes han tenido con este servicio proporcionado por el SGM?	No hay. Solo por los contratistas (terceros en el estudio evaluativo).	
¿El proceso de producción de Componentes está documentado?	¿Se firma algún documento o bitácora de esos trabajos? No, solo se lleva bitácora. Con la perforación (control diario) Como no hay afectaciones no se levanta ningún reporte o minutas.	
¿Recomendaría el SGM a otra empresa similar a la de ustedes?	Sí.	
¿Cuál ha sido el mayor obstáculo del proceso de ejecución?	Uno de los mayores obstáculos es el "acceso" (comunidades, personas, organizaciones) impiden el paso o amenazan, por ello se pide al solicitante de asesoría o contrato, que se facilite el acceso al punto de negociación. (Derechos de paso).	
¿La normatividad dificulta el desarrollo de los procesos?	"Es posible que, si haya afectado, pero de manera indirecta", pero no de forma significativa. Los problemas suelen surgir a partir del registro público de minería pues atenúa las actividades o servicios cuando los trámites no están debidamente registrados en la Secretaría de Economía y Dirección de Minería. Se especifica entre (Minerales concesibles y no concesibles: vidrio, roca, arena, caliza etc.) los materiales no concesibles no requieren mayor complicación.	Entrevistado 2

Ejecución de los servicios		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Existen servicios derivados de otros servicios?	Los proyectos derivados de un servicio: el de Certificación de reservas.	
¿A grandes rasgos, cuáles son los pasos para la generación de los servicios de Contrato de Servicios y de Certificación de Reservas?	<p>1. Visita previa - determinar infraestructura e información para determinar el costo del servicio. (Estudio de asesoría geológica) -evaluación preliminar de contener minerales. (1 semana).</p> <p>2. Levantamiento geológico: Mapeo de la estructura geográfica de la zona en cuestión, para determinar las características de los minerales. En este se hace observaciones y recomendaciones, asimismo propuestas. ==> programa de presupuesto o cotización.</p> <p>3. Decisiones de inversión del demandante, si no invierte, el servicio de certificación habrá terminado.</p>	Entrevistado 3
¿En qué consiste la Certificación de Reservas?	Certificación de reservas: volumen calidad y valor económico del yacimiento, es el estudio más importante.	
¿Para qué Certifican sus Reservas los concesionarios?	Se usa: Realizar operaciones mercantiles, llevarlo a la bolsa de valores y buscar socios o inversionistas, las certificaciones tienen su base en la ley minera, MI4301 el análisis de reservas ya está estandarizado, con el mecanismo canadiense MI43101. En México sólo hay 3 personas certificadas en ese mecanismo.	
¿Qué tipo de contratiempos pueden llegar a existir o son los más recurrentes?	No podemos mencionar que el compromiso empieza de donde se recibe el pago porque todavía va a depender de la carga de trabajo de los geólogos. Al geólogo se le notifica a través de un memorándum emitido a través de la comisión, a él se le dice a qué proyecto va a cargar sus recursos, a donde los va a solicitar y se comunica con el solicitante para acordar la fecha de inicio. Es ahí donde se empieza a marcar el tiempo y se empieza a marcar los indicadores, hasta que el geólogo pacta con el solicitante, dando un reporte de la fecha y los recursos a usar en tal proyecto.	
¿Cuál puede ser, ya avanzado el tiempo y estas condiciones, los posibles obstáculos tal vez para atrasar el trabajo o la entrega?	También lo que es el análisis del muestreo, en el laboratorio, ya no depende de nosotros en cuanto a tiempos, ya que no depende de nosotros, sino a otra área que es la Subgerencia de Geología, los dos centros experimentales son gerencias. Ahí es donde todos los geólogos mandan sus muestras, por lo que considero que es ahí donde se cargan mucho el trabajo y por ende llega a tardar, aunque es un proceso que se va monitoreando, pero ese es un factor que puede atrasar el proceso.	Entrevistado 4
Posibles cuellos de botella, ¿Algún otro que puede identificar en la ejecución dentro de su área?	Todo se deriva de la carga de trabajo y que a veces la plantilla de geólogos se ve rebasada, a lo mejor en algunos trimestres es bajo y en otros se satura y cada proyecto trae dos geólogos, a veces, estos procesos son anuales (los evaluativos), si la carga ya imposible de rebasar se saca un geólogo de una asignación y se canaliza. No tiene que descuidar la asignación, por lo que luego tiene dos o tres proyectos a la vez, a través de un periodo de 20x10. Y al final tiene que reportar todos los proyectos en los cuales esté involucrado.	
¿Cuentan con un mecanismo o sistema para proveer de los recursos financieros para la ejecución de los servicios?	Hay un sistema de viáticos cuando van a campo, entran al sistema, capturan su oficio de comisión, su jefe les autoriza en línea. La automatización fue un proceso de adaptación difícil.	Entrevistado 5

Ejecución de los servicios		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Cuánto tiempo dura la ejecución del servicio de Asesoría Geológica?	El geólogo realiza el trabajo en 90 días, el geólogo muestrea y manda al laboratorio, a veces el laboratorio se satura de trabajo y el geólogo tiene que esperar.	Entrevistado 6

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 146. Base de datos de la información obtenida en campo (Elaboración y entrega de informe).

Elaboración y entrega de informe		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Quiénes participan en la revisión del informe final?	El gerente regional, el subgerente de prospección y el gerente de evaluación minera.	Entrevistado 1
¿Tiene que llevar la revisión de todos ellos forzosamente?	Sí. Y luego por sus cargas de trabajo se va retrasando esa revisión.	
¿Sabe usted, si el geólogo una vez entregándole las muestras, tiene un periodo para hacer la interpretación?	Ese es su tiempo (los 90 días), tomando en cuenta la revisión del informe final.	
¿A grandes rasgos como se elabora la entrega de los resultados de los servicios?	<p>El geólogo genera toda la información y genera el informe, Ing. Enrique García lo revisa y aterriza, y él (Pablo) lo adecua al formato y pasa a PDF, se adjunta con un CD, ya con todas las firmas.</p> <p>Ya que se imprime el informe, se le adjuntan los mapas necesarios y el CD de respaldo, la gerencia de evaluación minera genera un oficio con el que se manda el informe, se anexa la encuesta para usuarios, junto con el acuse.</p> <p>Y lo manda al gerente regional, después de comunica con el concesionario, si éste vive cerca se ponen de acuerdo para la entrega.</p> <p>Si vive lejos se manda por correspondencia, pero en estas ocasiones no regresa el acuse de recibido ni la encuesta.</p>	Entrevistado 2
¿En su experiencia cuál sería una debilidad en la elaboración y entrega de informe?	El 60-70% de los acuses no los envían de regreso.	
¿Y cómo es que se subsana esta falta de acuses de recibo de los clientes?	Para respaldar de que no hubo acuse, cuando el informe se va a la gerencia regional se le envía un memorándum al gerente regional, donde dice que se debe entregar al concesionario, y gerente regresa el acuso, entonces podría ser una forma de amparar que se envió el informe.	

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 147. Base de datos de la información obtenida en campo (Seguimiento a los Usuarios).

Proceso 6. Seguimiento a los Usuarios

Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Cuentan con encuestas de satisfacción del usuario al final?	Hay un formato, que es la Encuesta de satisfacción del cliente.	
¿Tienen un algún indicador de calidad con esos resultados de encuesta?	Se está implementando, se implementó recientemente en el área de gerencias de evaluación, pero ahora si lo lleva el departamento de calidad y ya está tomando cartas en el asunto.	
¿Ustedes que hacían con esas encuestas?	Se busca las fallas, pero de manera interna.	
¿Cuáles son los cuellos de botella que podrían presentarse?	El análisis de las muestras puede detener el proceso, obviamente esto se ha tratado de mejorar.	
¿A todos los usuarios se les entrega la encuesta de satisfacción?	Los usuarios que pueden contestar una encuesta y las que medimos son de los servicios que general un costo.	Entrevistado 1
¿Qué se hace con los resultados de las encuestas?	Se hace un informe trimestral de las encuestas. La mayoría de los clientes son muy especializados, el resto de la información es de retroalimentación y al coordinador regional, a los gerentes del área técnica para que todos conozcan el resultado.	
¿En qué porcentaje las personas se niegan a contestar la encuesta?	El número de personas que se niega a contestar la encuesta de satisfacción es mínimo.	
¿Qué miden las encuestas de satisfacción?	La encuesta busca evaluar qué tan satisfechos están los clientes con los servicios recibido, evalúa 3 dimensiones: atención o servicio, producto o servicio adquirido y el de imagen institucional; en base a esto se tiene una calificación que ayuda a saber que tan satisfecho está el cliente, indicador nivel de satisfacción del cliente.	
¿Qué miden las encuestas de satisfacción?	Se hace una ponderación, se basa en una escala.	
¿Qué se hace con los resultados de las encuestas?	Nosotros concentramos toda la información y hacemos un reporte estadístico de los resultados, obtenemos información que pueda ser útil como giros que nos consulta, medios por los que se enteran de nosotros.	Entrevistado 2
¿Qué variables utilizan para la evaluación de los servicios?	Hace año y medio cambiamos el instrumento, teníamos resultados muy altos, por lo que cambiamos las variables de evaluación con las nuevas variables los resultados siguen siendo muy altos.	
¿Qué hacen con los resultados?	Se envía los resultados de cómo esta evaluada la gerencia regional y de todos en general, no clasificamos de más bajo, solo mandamos los resultados.	
¿Además de los resultados enviados, realizan algún tipo de recomendación?	En el informe anual si se dan ciertas observaciones.	

Proceso 6. Seguimiento a los Usuarios

Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿En dichas encuestas existen sugerencias recurrentes que tengan identificadas?	No hay sugerencias recurrentes en las encuestas, están parte probablemente se hace directo al geólogo y estos lo resuelve, nosotros no tenemos esta información.	
¿Y de acuerdo a los resultados como consideran los usuarios de los servicios al SGM?	La satisfacción de que nos conocen (al SGM) es muy grata.	
¿Todos los usuarios requisitan la encuesta?	Se adecuó un sistema para que en el registro se indique cuando el cliente no quiso responder la encuesta.	Entrevistado 2
¿Qué aspectos evalúan en las encuestas de satisfacción?	No se evalúa al SGM como tal, sino que les pareció el servicio.	
¿Quién realiza las encuestas de satisfacción de los servicios?	La realiza comunicación social, cada vez que concluye un trámite y se entrega el informe.	Entrevistado 3
¿Cuentan con una base de datos de los beneficiarios de los servicios?	Sí, se tiene por servicios.	
¿Quiénes aplican las encuestas de satisfacción de los servicios?	Las aplican los responsables de CDOCIT en cada gerencia regional, es una herramienta en línea y se concentra la información a través de esa herramienta y la gerencia de mercadotecnia y vinculación es la encargada de hacer los reportes e interpretación. La herramienta la traes en tabletas y las llenan conforme a una entrevista con el usuario.	Entrevistado 4
¿Bajo qué normativa desarrollaron la herramienta informática para la recolección de encuestas de satisfacción?	El manual está en el MASTICSI, donde dice que se pueden desarrollar sistemas informáticos.	
¿Cómo es la encuesta de satisfacción de los servicios?	La encuesta es sencilla porque generalmente a los usuarios no les gusta contestar encuestas.	Entrevistado 5
¿A quiénes se les aplican las encuestas?	Las encuestas se la aplican también a gente que pide información, en los stands.	
¿Existe algún mecanismo de satisfacción del usuario?	Sí.	
¿Cuentan con un instrumento para captar las experiencias de los clientes?	Si, cuando se les entrega su informe final se les anexa una encuesta de satisfacción del cliente, aunque no están obligados a contestarla, pero la mayoría no lo contesta, pero está en su expediente y se tiene una pequeña estadística de cómo vamos.	Entrevistado 6
¿Existe, a parte de la encuesta de satisfacción, algún otro instrumento de retroalimentación?	De parte de nosotros no.	
¿Y una vez contestada la encuesta y se revisa a que se hacen con ellas?	Las encuestas las anexa al archivo.	Entrevistado 7

Proceso 6. Seguimiento a los Usuarios

Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Usted identifica algún mecanismo para conocer la satisfacción de los clientes?	Encuestas de calidad del servicio, que se dirigen a control y calidad, para identificar actividades de mejora.	Entrevistado 8

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 148. Base de datos de la información obtenida en campo (Control).

Proceso 7. Control

Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Utilizan algún sistema informático para el seguimiento y control de los servicios que se están desarrollando en este momento y cada cuanto se hace este proceso?	Sí, las metas físicas que se hacen cada mes muestran estadísticas de avance de cada uno en un documento de Excel y llega al Gerente de Planeación y Control, porque él lo empata con SHCP. Cada proyecto se da de alta y tiene una clave presupuestal. Cada área y etapa tiene una clave solo cambia el ejercicio presupuestal.	Entrevistado 1
¿Cómo se lleva a cabo el seguimiento de metas? ¿Quién inicia el proceso?	El Gerente de Planeación y Control les envía el Excel por correo para que se verifique los avances y se lo regresan y esto se hace cada mes.	
¿El proceso de seguimiento de metas se encuentra automatizado?	La automatización del seguimiento se encuentra en desarrollo.	
¿Cómo se lleva a cabo el proceso de seguimiento de metas?	Se elabora un reporte con indicadores mensuales, en función de un POA.	Entrevistado 2
¿Usted identifica los componentes del programa Eoo7 en la Matriz de Indicadores para Resultados?	“Asesoría y apoyo a la minería”, es el indicador que abarca los productos o servicios.	
¿Cómo se lleva a cabo el proceso de control de metas?	La gerencia reporta los indicadores a la Dirección de Operación Geológica y está a la Gerencia de Planeación, por medio de un informe de metas físicas y el informe del gasto.	
¿En ese proceso pueden considerar un ajuste de metas?	Trimestralmente, en el ejercicio de autoevaluación, se hace el análisis de causa y efecto, en el cumplimiento o no cumplimiento de las metas, y realizar un ajuste de metas si es necesario.	
El programa ¿Cuenta con un sistema informático de apoyo para el proceso de seguimiento, supervisión y monitoreo a los procesos?	Sí, es el sistema de trámites y servicios, ventanilla única, pero es de control interno ya que solo personal autorizado tiene acceso a ella. Se da de alta el proyecto, si ya se concreta ya en ese sistema está el proyecto, con proyecto y con una solicitud generada a partir de que lo diste de alta en ventanilla única y de ahí ya es un proyecto que tiene sus recursos y le vamos dando seguimiento. Desde que empleado fue asignado, que vehículo uso, el muestreo que envió al laboratorio y su cotización.	Entrevistado 3

Proceso 7. Control		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Cuándo fue la última auditoría de calidad? y ¿A grandes rasgos cómo se desarrolla?	Sí, el año pasado y se selecciona al azar para ir a cada oficina, campamento etc. Y se coordinan con nosotros para las visitas y a pesar de eso hay deficiencias. Este sistema de calidad ya es una unidad administrativa propia del servicio y dentro del proceso hay una salida de cada área ya que lo debe revisar el departamento jurídico.	Entrevistado 4
¿Se cuenta con un sistema o mecanismo de Control de seguimiento de las metas?	Ahora se tienen establecidos los que son indicadores estratégicos e indicadores de gestión. Están en el tablero que es una parte vital porque en ella integramos toda la información y de ahí la llevamos al formato que se requiera, el tablero es de control a nivel estratégico, pero sirve de información para el avance de las metas físicas financieras, de las matrices, no hay otro sistema u otro documento donde se pueda extraer esa información que limita a todos los informes. "Es el sistema maestro".	Entrevistado 5

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 149. Base de datos de la información obtenida en campo (Monitoreo).

Proceso 8. Monitoreo		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Con que periodicidad se lleva a cabo el monitoreo de los avances del Programa presupuestario E007?	Cada tres meses se rinde un informe de gobierno, van los avances de nuestros indicadores, problemáticas, cambios.	
¿Qué tipo de inconvenientes se pueden presentar para el cumplimiento de metas?	En ocasiones solicitamos modificaciones los programas, por si no nos dejan entrar a un proyecto (problemas de seguridad) pedimos el cambio para poder cumplir las metas.	
¿Cuentan con algún mecanismo o sistema de información que visualice los avances del Programa?	<p>En el sistema conteo puedo ver cuantas solicitudes entregaron y por tipo de servicio, se tienen datos de los clientes, (cartera de clientes), se tienen, por proyecto, el expediente en digital.</p> <p>A través del conteo se alimenta el sistema de control y gestión, es como la fuente primaria, se actualiza mínimo cada mes, pero lo mejor es en el momento en que tenga el dato, cargarlo, tratar de no dejar acumular.</p> <p>En conteo se puede visualizar de manera interna operativa el control y seguimiento y monitoreo de avance, incluso y expediente de cada servicio.</p>	Entrevistado 1

Proceso 8. Monitoreo		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Existe algún mecanismo de monitoreo sobre los avances del Programa presupuestario E007?	El Informe de Autoevaluación es semestral y es de eficiencia y eficacia, se dan explicaciones de porque no avance los suficiente, o porque avance de más. Se lleva el control de los avances de los indicadores, tiene una semaforización, se estudia la eficacia y la eficiencia de los proyectos De los tres servicios evaluados viene en qué localidad se encuentran, que sustancias se estudiaron, el impacto que tuvieron, numero de servicios realizados por cada tipo El informe de autoevaluación lo revisa el director (Ing. Alba) y verifica el lenguaje coloquial.	
¿Además del Sistema de Conteo, existe algún otro control de seguimiento?	Jefes de proyectos, gerentes y geólogos: mantienen una organización y comunicación "tacita" (implícita). En cada oficina se realiza una reunión de avance mensual para evaluar los avances en las metas establecidas y las cuestiones administrativas de los proyectos o certificaciones.	
¿Hay mecanismos para monitorear los avances de metas y financiera?	Si a través de documento técnico y hojas de Excel y la MIR (La validación se hace en cada subdirección y buscan que se respalde lo reflejado en los documentos con las actividades en favor del cumplimiento de las metas. La MIR se evalúa mensualmente y su fuente de información (tablero control) página interna de la dirección de planeación coordinada con la página de calidad.	Entrevistado 2
¿Con qué periodicidad se realiza el avance de metas?	Cada tres meses, se hace una revisión en cuanto avances.	
¿Cómo llevan a cabo el monitoreo de las metas físicas?	Los jefes de proyecto cuando terminan el campo asisten a una reunión mensual con el gerente regional para informar sus avances, en esas reuniones asisten desde el jefe de proyecto hasta el Gerente de Evaluación Minera, todos llevamos y conocemos las tablas de metas físicas y financieras. El área de Planeación envía a los subdirectores el archivo, y el subdirector canaliza a través de los gerentes, que se le de atención a la validación, de lo que ya viene, sino estamos de acuerdo se modifica y se le hace llegar nuevamente al área de planeación. ¿Y contra qué lo valida? Contra los indicadores mensuales, de las metas físicas y financieras que les llamamos. Pero de esos indicadores mensuales, ¿Cuáles son los insumos? ¿Hay algún expediente por cada proyecto, el mismo sistema revisa que sea congruente con el avance físico que esta? Mensualmente se entregan unas metas físicas y financieras de lo que desarrollas por proyecto, ya trae involucrado mucho trabajo en él, se da de alta la solicitud de una asesoría geológica, se solicita que se dé de alta el proyecto, a través del contador, el geólogo hace su programa de trabajo, se firma el contrato y se da la asesoría que tiene una vigencia de 90 días, entonces se les programa tanto porcentaje para la etapa de campo, tanto para gabinete y entrega final. Durante la etapa de campo es el 40%, de ahí en lo que entrega las muestras al laboratorio y empieza a redactar su informe es otro 40% y al final el otro 20% a cerrar los tres meses comprometidos.	Entrevistado 3

Proceso 8. Monitoreo		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿A través de ese sistema en cualquier momento puede identificar cualquier proyecto que esté vigente, también histórico?	Sí, se tiene un histórico, pero simplemente, porque acuérdate que ventanilla única viene del año pasado para acá.	
¿Con que periodicidad se lleva a cabo el monitoreo de los avances del Programa presupuestario E007?	Cada mes se mandan reportes de toda la información del mes anterior.	Entrevistado 4
¿Considera que existan obstáculos en el proceso de planeación?	No, pero si en el proceso de ejecución de los proyectos, gracias a la información que proporciona el proceso de seguimiento y control, por ejemplo: cambios climáticos que implican suspender las actividades planeadas.	
¿Identifica alguna buena práctica que hayan establecido a través de otra evaluación?	Sí, el tablero de información vigente desde el 2006, para hacer análisis de elementos históricos.	Entrevistado 5
¿Dónde se da seguimiento a los servicios que se están otorgando?	Existen sistemas de información internos de la institución en el que se registran los avances y actividades operativas de la institución, por medio de sus respectivas gerencias, pero a nivel estratégico, planeación y control, el sistema de información fundamental es el "Tablero de Información".	

Fuente: AGEVALÚA.

Tabla 150. Base de datos de la información obtenida en campo (Evaluación).

Proceso 9. Evaluación		
Pregunta	Respuesta	Entrevistado
¿Qué buscan las auditorías de gestión de calidad?	En las auditorías se verifica que se esté operando de acuerdo a los procesos establecidos.	
¿Cómo se programan las auditorías de calidad?	Se genera un programa de auditorías anual, hay un protocolo de inicio de auditoría, informe de hallazgos, tipo de hallazgo.	Entrevistado 1
¿Los tres servicios de la evaluación han sido auditados?	Los tres procesos.	
¿Qué se hace con los resultados de las auditorías?	A las áreas auditadas se les entrega el informe de auditoría.	
¿Qué área realiza las Auditorías de Calidad?	Calidad e Innovación realizan auditorías a los procesos sustantivos y administrativos de acuerdo con un programa de auditorías.	Entrevistado 2
¿Identifica alguna buena práctica que hayan establecido a través de otra evaluación?	El tablero de información vigente desde el 2006, para hacer análisis de elementos históricos.	Entrevistado 3
¿Hay mecanismos para evaluar los procesos?	Sí, a través de la gerencia de TI, en el departamento de control y calidad, a través de este llevan a cabo la evaluación de los procesos del programa.	

Fuente: AGEVALÚA

ANEXO XIII: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DISEÑADOS POR EL EQUIPO EVALUADOR

1. ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS.

Este cuestionario forma parte de la Evaluación de Procesos del Pp E007 y está diseñado para obtener información objetiva sobre los procesos estratégicos del programa y determinar el contexto en el que opera el mismo. El objetivo de este instrumento es generar información oportuna y útil sobre el programa, permitiendo conocer y analizar la composición, dinámica y estructura de los procesos administrativos, de gestión y operativos en función de evaluar los mismos para la mejora de toma de decisiones a nivel institucional.

Los datos que proporcione son para fines estadísticos e informativos, serán estrictamente confidenciales y bajo ninguna circunstancia podrán utilizarse para otro fin que no sea el anterior. Toda información generada a través de este instrumento será manejada observando los principios de confidencialidad y reserva.

A continuación, se realizarán una serie de cuestionamientos sobre las distintas etapas de cada uno de los procesos del programa

Identificación del entrevistado

Nombre Completo:

Cargo:

Antigüedad en el Cargo:

Antigüedad en SGM:

General

1. ¿Cuántas personas conforman este departamento? ¿Cuáles son las actividades que realizan?

Planeación

1. ¿Cómo participa su departamento en la planeación de actividades del Programa?
2. ¿Qué instrumentos de planeación utiliza? *(En su caso, hacer referencia al Programa Anual de Trabajo)*

3. ¿Cómo se definen las metas de las actividades de los Componentes de este departamento?
4. ¿Qué sistema informático se utiliza para llevar el seguimiento de metas? ¿Existen otros reportes de actividades o metas?
5. ¿Cuáles son los principales problemas que observan ustedes en el proceso de planeación o seguimiento de metas?
6. ¿Cuáles son las principales fortalezas que observan ustedes en el proceso de planeación y monitoreo?
7. ¿El proceso de Planeación está documentado?

Difusión

1. ¿Cómo se realiza la comunicación interna sobre las metas de las actividades de los Componentes del programa? ¿Qué actores realizan la difusión?
2. ¿Existe una estrategia de comunicación del Pp documentada? *(En caso afirmativo, describirla)*
3. ¿Cómo se realiza la comunicación sobre los servicios que el SGM presta a la población objetivo? ¿Qué actores realizan la difusión? ¿Existe una estrategia de comunicación del Pp documentada? *(En caso afirmativo, describirla)*
4. ¿Ambas estrategias de comunicación del Pp (documentadas o no) son adecuadas?
5. ¿Ambas estrategias de comunicación del Pp (documentadas o no) son suficientes para el logro del objetivo del programa?
6. ¿Qué puede mejorarse en este proceso?
7. ¿El proceso de Comunicación está documentado?

Solicitud de bienes y/o servicios

1. ¿Existe un proceso claro, imparcial y explícito por medio del cual la población o área de enfoque potencial puede solicitar los componentes o entregables que otorga el Pp?
2. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de recepción de solicitudes de apoyos de los Componentes de este departamento?
3. ¿Los requisitos para solicitar los componentes o entregables del Pp se presentan de manera clara y completa? ¿Existen algunos que sean difíciles de cumplir? ¿Cuáles?
4. ¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?
5. ¿El proceso de solicitud de los componentes o entregables que otorga el Pp se encuentra automatizado total o parcialmente?
6. ¿Considera que el periodo para recibir las solicitudes es adecuado?
7. ¿Se lleva a cabo un mecanismo de encuestas de satisfacción en el proceso de recepción de solicitudes?
8. En general, ¿Qué cree que se puede mejorar en el proceso de recepción de solicitudes?
9. ¿El proceso de Solicitud de los Componentes está documentado?

Selección de beneficiarios

1. ¿Existe una metodología o método para la selección de destinatarios o beneficiarios de los componentes o entregables del Pp? ¿La metodología utilizada cuenta con criterios de selección y elegibilidad claros, estandarizados y sistematizados?
2. ¿Con que criterios, manuales o protocolos se basan para determinar la factibilidad de las solicitudes? ¿Son suficientemente claros y específicos? ¿Se capacita al personal para hacer la revisión? *Nota: ¿es estandarizado?*

3. ¿Existe información en una base de datos que permita conocer quiénes o qué instancias reciben los componentes o entregables del Pp? ¿Qué información integra esta base de datos?
4. ¿Existen mecanismos para validar y actualizar esta base de datos? ¿Estos mecanismos son pertinentes?
5. ¿Es suficiente el tiempo asignado para la revisión de las solicitudes, considerando el personal asignado?
6. En general, ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan o se pueden presentar en el proceso de dictamen y asignación de apoyos?

Generación de servicios

1. ¿Las actividades de generación de componentes o entregables que otorga el Pp están estandarizadas, es decir, son ejecutadas de manera homogénea por todas las instancias involucradas?
2. ¿Existen mecanismos de control de calidad para la generación de los componentes o entregables del Pp? ¿Estos mecanismos son pertinentes?
3. ¿Se cuenta con los insumos suficientes para generar el volumen de componentes o entregables que permitan al Pp atender a su población o área de enfoque objetivo?
4. ¿El proceso de producción de Componentes está documentado?

Entrega y distribución de servicios

1. ¿Los componentes o entregables del Pp son proporcionados conforme a las especificaciones y de manera oportuna a los destinatarios?
2. ¿Los puntos de entrega de los componentes o entregables son cercanos a los beneficiarios o área de enfoque a atender y son de fácil acceso? ¿Se considera que son suficientes? ¿Por qué?

3. ¿Cuál o cuáles son los sistemas informáticos que participan en este proceso? ¿Existen mecanismos para verificar la no duplicidad de la entrega de Componentes?
4. ¿El proceso de Entrega está documentado?

Control

1. ¿Cómo es el tipo de seguimiento o supervisión que se realiza para asegurar que los Componentes se ejecuten como estaba planeado?
2. ¿El Pp cuenta con los mecanismos para verificar que los componentes o entregables se otorguen de acuerdo con lo establecido en la normativa específica y lleguen a la población o área de enfoque que deba ser beneficiada? ¿Estos mecanismos son adecuados?
3. ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte de los beneficiarios o destinatarios de los componentes o entregables del Pp?
4. ¿El proceso de Control está documentado?

Seguimiento a usuarios de los servicios del programa

1. ¿El Pp tiene mecanismos para verificar el procedimiento de seguimiento a los destinatarios o beneficiarios que permitan identificar si los componentes o entregables generados son utilizados de acuerdo con lo establecido? ¿Cómo se implementa el mecanismo? ¿Este mecanismo es adecuado?
2. ¿Existen procedimientos estandarizados que permitan verificar el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte del destinatario o beneficiario?
3. En caso de que los componentes o entregables involucren la ejecución de obra o de infraestructura, ¿El Pp cuenta con un mecanismo de seguimiento o supervisión que permita identificar si se realizaron acorde a la normativa aplicable? ¿El seguimiento o supervisión considera plazos para la revisión de las condiciones de la obra o la infraestructura después de terminada la obra?

4. ¿El Pp tiene mecanismos para identificar si se cumple con su Propósito? ¿Son suficientes y pertinentes estos mecanismos?
5. ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción del destinatario o beneficiario de los componentes o entregables del Pp respecto de los componentes que ofrece el Pp? ¿Son adecuados estos mecanismos? ¿Su operación permite una aplicación imparcial y objetiva?
6. ¿Existe evidencia para afirmar que las quejas y sugerencias que brindan los destinatarios o beneficiarios de los componentes o entregables del Pp son utilizadas para la mejora continua del Pp?
7. En general, ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan o se pueden presentar para llevar el seguimiento de los proyectos?
8. ¿El proceso de Seguimiento a destinatarios está documentado

ANEXO XIV: FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN

Tabla 151. Ficha técnica de los datos generales de la evaluación.

Nombre o denominación de la evaluación	Evaluación de Procesos
Nombre o denominación del programa evaluado	E007 – Producción de Información Geológica del Territorio Nacional
Unidad(es) Responsable(s) de la operación del programa	LAU Servicio Geológico Mexicano
Titular(es) de la(s) unidad(es) responsable(s) de la operación del programa	Ing. Raúl Cruz Ríos
Año del Programa Anual de Evaluación (PAE) en que fue considerada la evaluación	2018
Instancia de Coordinación de la evaluación	Unidad de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
Año de conclusión y entrega de la evaluación	2018
Tipo de evaluación	Evaluación de Procesos
Nombre de la instancia evaluadora	AGEVALÚA, Evaluación de Política Pública
Nombre del(a) coordinador(a) externo(a) de la evaluación	Mtro. Carlos López Alanís
Nombre de los(as) principales colaboradores(as) del(a) coordinador(a) de la evaluación	Lic. Ulises Alcántara Pérez Ing. María del Rosario Mendoza Castillo Lic. Verónica A. Del Valle Urbina
Nombre de la Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)	Dirección General de Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía
Nombre del(a) Titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)	Dr. Fernando López Portillo Tostado
Nombres de los(as) servidores(as) públicos(as), adscritos(as) a la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación, que coadyuvaron con la revisión técnica de la evaluación	Secretaría de Economía: Mtro. Gildardo Rojo Mota Servicio Geológico Mexicano: Ing. Enrique Gustavo Espinosa Aramburu Mtro. Arturo Ruíz Casañas Ing. Augusto Enrique García Reyes Ing. Antonio Aquino Ing. Alba Elena Pérez Rodríguez Ing. Patricia Barrera Maciel

Forma de contratación de la instancia evaluadora	Invitación a cuando menos tres personas Nacional Electrónica Número IA-010LAU001-E155-2018.
Costo total de la evaluación con IVA incluido	\$696,000.00
Fuente de financiamiento	Recursos fiscales

XI. BIBLIOGRAFÍA

- ACUERDO por el que se aprueba el Programa de Desarrollo Minero 2013-2018. DOF 09/05/2014.
- Auditoría Superior de la Federación- (2015). Evaluación Núm. 1579-DE "Política Pública de Minería" disponible en:
https://www.asf.gob.mx/Trans/Informes/IR2015j/Documentos/Auditorias/2015_1579_a.pdf
- Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal, Cuenta Pública 2017, <http://cuentapublica.hacienda.gob.mx/es/CP/TomoVII-2017>
- <http://187.191.71.208/BuscadorTramites/BuscadorGeneralHomoclave.asp>
- Babbie, E. (2005). The basics of social research. Third edition. Thomson Wadsworth.
- Catálogo de servicios del SGM.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2017). Disponible en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150917.pdf.
- Cuenta pública 2017, Estado analítico del ejercicio del presupuesto de egresos en clasificación funcional-programática.
- Evaluación de la Auditoría Superior de la Federación "Exploración geológica del Territorio Mexicano".
- "Guía de Entrevistas a Profundidad o Semi-Estructuradas" que proporciona el CONEVAL en el segmento de Evaluación de Procesos. Disponible en la liga electrónica:
www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Evaluacion_Procesos.aspx
- Hernández Sampieri; R., Fernández Collado, C. Y Baptista Lucio, P. (1998) Metodología de la Investigación.
- Informe de Rendición de Cuentas 2006-2012 del SGM 2, http://www.sgm.gob.mx/transparencia/pdf/IRC_SGM_1.pdf.
- Informes sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, XIII. Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 - Avance en el cumplimiento de compromisos en Bases de Colaboración. RAMO 10 Economía. Servicio Geológico Mexicano. Segundo Trimestre de 2018.
- Instituto Nacional de Administración Pública. (2016). Evaluación de Consistencia y Resultados del Pp E007 Producción de información geológica del territorio nacional. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/183974/evaluacion_consistenciayresultados_eo_07_sgm.pdf

- Instituto Tecnológico Autónomo de México. (s.f.) Evaluación en Materia de Diseño del Pp E007 Producción de información geológica del territorio nacional.
- INEGI (2017)
- Kumar, R. (2005). Research Methodology. A step by step guide for beginners.
- L. Wheelen, Thomas y Hunger, J. David (2007). Administración estratégica y política de negocios. Décima edición., México, 2007.
- La minería es una industria comprometida con las comunidades y el medio ambiente, Coordinación General de Minería.
- Ley Minera. (2014). Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/151_110814.pdf.
- Manual de Gestión del Sistema de Gestión de Calidad y CONAMER, MIR 2018.
- Matriz de indicadores para resultados del Pp E007, 2018.
- Manual de Gestión, versión 03, vigente a partir del 22 de agosto de 2014.
- Manual de Organización del SGM, Versión 04, vigente a partir del 23 de febrero de 2018.
- Norma ISO 9001.
- Política Pública de Minería, ASF, Núm. 1579.
- Procesos registrados en el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios:
<https://www.gob.mx/cntse-rfts/ficha/tecnica/SGM-00-001>;
<https://www.gob.mx/cntse-rfts/ficha/tecnica/SGM-00-002>;
<https://www.gob.mx/cntse-rfts/ficha/tecnica/SGM-00-004>.
- Procedimiento para Realizar Estudios de Asesoría Geológica EMN-P001
- Procedimiento para Realizar Contratos de Servicios (Estudio Geológico Evaluativo y Certificación de Reservas) EMN-P002.
- Procesos registrados en Gob.mx
<https://www.gob.mx/tramites/ficha/certificacion-cuantificacion-y-cualificacion-de-recursos-minerales/SGM2734>.
<https://www.gob.mx/tramites/ficha/contrato-de-servicios-estudio-de-exploracion-o-evaluativo-por-actividad-especifica-o-actividad-con-caracter-integral/SGM2735>.
<https://www.gob.mx/tramites/ficha/visitas-de-reconocimiento-estudios-de-asesoria-geologica/SGM2736>.

- Procesos registrados en COFEMER

<http://187.191.71.208/BuscadorTramites/fichasnew/SGM-00-001.pdf>.

<http://187.191.71.208/BuscadorTramites/fichasnew/SGM-00-002.pdf>.

<http://187.191.71.208/BuscadorTramites/fichasnew/SGM-00-004.pdf>.

- Procesos registrados en SGM

<https://www.gob.mx/sgm/acciones-y-programas/certificacion-de-reservas>

<https://www.gob.mx/sgm/acciones-y-programas/contratos-de-servicios-estudio-evaluativo-por-actividad-especifica-o-actividad-con-caracter-integral>.

<https://www.gob.mx/sgm/acciones-y-programas/visitas-de-reconocimiento-estudios-de-asesoria-geologica>

- PRODEINN 2013-2018.

- http://www.hacienda.gob.mx/EGRESOS/sitio_pbr/evaluacion/modelos/tdr_procesos.pdf

- Reglamento de la Ley Minera (2014). Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LMin_311014.pdf.

- SGM. (2018). Matriz de Indicadores para Resultados de Pp E007.

- SGM. (2016) Estatuto Orgánico del Servicio Geológico Mexicano. Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5448831&fecha=22/08/2016.

- SE. (2013). Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018. Disponible en: http://www.economia.gob.mx/files/prodeinn/Programa_de_Desarrollo_Innovador2013-2018.pdf.

- Secretaría de Economía (SE). Informe de labores 2016-2017 de la Secretaría de Economía.

- SGM. (2018). Manual de organización, Versión 04.

- SGM. Manual del proceso. Apoyo y servicio a la minería, Versión 02, vigente a partir del 08 de mayo de 2014.

- SGM. (2017). Procedimiento para Realizar Estudios de Asesoría Geológica EMN-P001, Procedimiento para Realizar Contratos de Servicios (Estudio Geológico Evaluativo y Certificación de Reservas) EMN-P002.

- SGM. (2017). Diagnóstico del Programa Presupuestario E007 "Producción de información geológica del territorio nacional".

- SGM. (2014), Manual de Gestión del Sistema de Gestión de Calidad.

- SGM. (2013), Manual del Proceso de Planeación.

- Servicio Geológico Mexicano (SGM). (2017). Anuario Estadístico de la Minería Mexicana 2016.
- SGM. Plan Estratégico del Servicio Geológico Mexicano 2014-2018.
- SGM. Estudio de Prospectiva en materia de Recursos Humanos, Profesionalización y Organización, 2014-2018.
- SGM. Criterios internos de operación del Programa de Formación y Desarrollo del Recurso Humano, Versión 03, vigente a partir del 14 de septiembre de 2016.
- SGM. (2018). Convocatoria de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica Número IA-010LAU001-E155-2018.
- SGM. Sistema de Gestión de la Calidad. <https://www.gob.mx/sgm/acciones-y-programas/sistema-de-gestion-de-la-calidad-116824>.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). (2018). Análisis Funcional Programático Económico del PEF 2018.
- SHCP. (2018). Modelo de términos de referencia para la evaluación en materia de diseño, SHCP.
- SHCP. (2016). Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos. Aplicable a evaluaciones cuya instancia de coordinación es la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- SHCP. Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados.
- SHCP (s.f.) Sistema de Evaluación del Desempeño. Disponible en <http://www.apartados.hacienda.gob.mx/sed/html/docs/evalyseg.html>.
- SHCP, Funcional Programático Económico del PEF 2018.
- <https://www.gob.mx/sgm/acciones-y-programas/tramites-y-servicios-72880>.
- <https://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/mineria>
- <https://www.gob.mx/sgm/acciones-y-programas/sistema-de-gestion-de-la-calidad-116824>.