



INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

Jefatura

INDICE

Recepción de las solicitudes de información vía página web.....	2
Respuesta predeterminada	3
Registro de las solicitudes de información	4
Vinculación del contenido de la solicitud de información en la bitácora de control	6
Respuesta a las solicitudes de información	8
Registro de las respuestas en la Bitácora de Control	10
Salidas no conformes	10
Vinculación de la respuesta a la solicitud de información con la bitácora de control.....	11
Recepción de solicitudes de información por otro medio que no sea la página web	12
Recepción de solicitudes vía telefónica:	13
Seguimiento de las solicitudes de información.	13
Elaboración del Informe de Resultados de Atención a Usuarios del SNIIM	14
Indicadores de medición.....	15
Envío del informe de Resultados para su revisión	20
Suplencia	20

INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

Recepción de las solicitudes de información vía página web

Encargado de Atención a usuarios:

1. **Ingresar** los días hábiles a la página web de Encuesta de opinión, <http://www.economia-sniim.gob.mx/2010prueba/VerEncuesta.asp?ext=s>

SNIIM Inicio	Precios	Acerca de Nosotros	Preguntas Frecuentes	Contacto	Mapa del Sitio	English
SNIIM / Ver Encuesta						México, D.F. Viernes 17 de Mayo del 2019
Búsqueda en el sitio del SNIIM:						<input type="text" value="Google Búsqueda personalizada"/> <input type="button" value="Buscar"/>

Encuesta de Opinión	
De que Día:	1 / May / 2019 al Día: 17 / May / 2019
Formato:	Excel (Archivo Xls) Descargar Archivo Excel
Ver:	Sólo las que Sí Aplican
<input type="button" value="Ver Consulta"/>	



Encuesta de Opinión							
Del día: 01/05/2019 al día: 17/05/2019							
Fecha	Info Útil	Calif Serv	Atendida	Email	Comentario	Aplica?	Programa Producto Observ ip
01/05/2019 08:52:28 a.m.	No	Regular			La página no abre en mi del. Antes si lo hacia. Gracias	S	
01/05/2019 10:03:40 a.m.	Si	Regular				S	PecPie 66.249.88.78
01/05/2019 03:31:31 p.m.	Si	Bueno	✓	aventura@upfm.edu.mx	agradezco la información	S	ecMiPerfil
01/05/2019 06:22:28 p.m.	Si	Bueno		emmili_2903@hotmail.com		S	
01/05/2019 06:28:43 p.m.	No	Malo				S	

La página web de Encuesta de opinión contiene la siguiente información:

- Fecha de la consulta del usuario.
- Información útil.
- Calificación del servicio.
- Atendida
- Correo electrónico del usuario.
- Comentario del usuario.
- Aplica (la solicitud o comentario del usuario es atribución del SNIIM SI, NO).
- Programa, Producto, Observación - IP "Internet Protocol" (identifica la consulta del usuario).



INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

✓ **Revisa** en la página web de Encuestas de opinión lo siguiente:

- Las solicitudes de información que ingresaron contengan todos los datos requeridos.
- Las solicitudes de información que ingresaron el día actual.
- Las solicitudes de información que ingresaron posterior al horario de revisión diaria. *
- Las solicitudes de información que ingresaron en día sábado, domingo y festivos.

* Horario de revisión entre 8:30 a.m. a 3:00 p.m.

Respuesta predeterminada

A fin de dar una atención de forma inmediata a las solicitudes de información, el encargado usará respuestas predefinidas en los siguientes casos:

• **No es atribución del SNIIM:**

Su solicitud está fuera de las atribuciones de este sistema de información, debido a que el Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados es un servicio de la Secretaría de Economía, que tiene el propósito de ofrecer información sobre el comportamiento de los precios al por mayor de los productos agrícolas, pecuarios y pesqueros que se comercializan en los principales centros mayoristas nacionales y en algunos mercados del exterior.

• **No es atribución del SNIIM, se sugiere consultar en:**

Agradecemos que se haya tomado el tiempo de consultar nuestra página, sin embargo, su solicitud está fuera de las atribuciones de Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados (SNIIM), por nuestra parte sugerimos consultar en _____, donde posiblemente encuentre la información que solicita.

• **Felicitación:**

Se agradece el comentario, mismo que nos permite continuar ofreciendo información oportuna y confiable en beneficio de nuestros usuarios y colaboradores.

• **Casos fortuitos:**

Gracias por consultar la página del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados ofrecemos una disculpa por la falta de información la cual fue por causas de fuerza mayor ajenas a nosotros, la información se publicará de manera paulatina de acuerdo a la situación presentada.

INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

- 2. Analiza** si la información solicitada por el usuario corresponde al subsistema agrícola, pecuario o pesquero.
- 3. Identifica** al analista o personal que atenderá la solicitud de información.

Turna vía correo electrónico la solicitud de información, al analista correspondiente para elaborar la respuesta. En caso de ausencia del analista, se le turna a la jefatura de departamento correspondiente.



Buenos días favor de atender. Gracias.

27/02/2017 05:08:47 p.m.	Si	Bueno	melon_perso@hotmail.com	Por qué no esta el precio del Melón Valenciano?	FrutasFec S DF: Iztapalapa 189-249-197-13
-----------------------------	----	-------	-------------------------	---	---

"AÑO DEL CENTENARIO DE LA PROMULGACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS" "La información de este correo así como la contenida en los documentos que se adjuntan, puede ser objeto de solicitudes de acceso a la información."

Nota: La información de Atención a usuarios que se genera en el mes, se encuentran en carpetas electrónicas (Concentrado de Atención a usuarios) y se resguardan en el escritorio de la PC del Encargado de Atención a usuarios del SNIIM.

De igual manera se respalda la información en una USB 2 veces al mes y se resguarda en el escritorio del Encargado de Atención a usuarios del SNIIM.

Las carpetas electrónicas generadas contienen la siguiente información:

- Correos electrónicos con las solicitudes de información de los usuarios.
- Correos electrónicos con las respuestas a los usuarios.
- Bitácora de Atención a usuarios del SNIIM.
- Informe de Resultados de Atención a usuarios del SNIIM.

Registro de las solicitudes de información

- 4. Registra** en la Bitácora de Atención a usuarios del SNIIM lo siguiente:
 - Fecha recepción de la solicitud de información.
 - Nombre o razón social del usuario. (Si no se cuenta con este dato se anotará el correo electrónico).
 - Correo electrónico del usuario.
 - Información que solicita, solicitud y/o comentario del usuario, si es un texto corto se transcribe, si es largo se anotará un resumen (Es a criterio de los responsables de Atención a Usuarios).
 - Persona que atenderá la solicitud de información.



INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

- Naturaleza de la solicitud (solicitud, queja, sugerencia o felicitación).
- Información solicitada (agrícola, pecuaria o pesquera).
- Utilidad de la información de la consulta del usuario (¿La información es útil? SI, NO).
- Calificación del servicio (excelente, bueno, regular o malo).
- Observaciones (en su caso).

Adicionalmente la bitácora muestra lo siguiente:

- El número de revisión.
- Fecha de elaboración.
- Número de página.
- Nombre de la persona que la elabora.
- Nombre de la persona que la aprueba.

Nota. Los comentarios que no van dirigidos a un sistema en específico, se contabilizarán al sistema con mayor entrada de solicitudes de información del SNIIM

Las solicitudes de información que no estén en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad se registrarán en el mismo archivo denominado “Bitácora de Atención a usuarios del SNIIM”, en el cual se agregarán las hojas que sean necesarias, para el registro de las solicitudes de información.

ECONOMÍA MM / AA

BITÁCORA DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

Número	Fecha de recepción	Nombre / Razón Social	Correo electrónico	Información que solicita	Persona que atiende	Fecha de respuesta	Tiempo de respuesta	Naturaleza (queja, sugerencia o felicitación)	Información solicitada (agrícola, pecuaria, pesquera o Entes comerciales)	¿La informaci
										SI
COPIA CONTROLADA										

Elaboró _____
Aprobó _____

Num. Rev. 7 Fecha Elab. 28/05/2019

Nota 1 Las solicitudes de información que ingresaron el último día del mes, posterior al horario de revisión diaria en día hábil, se registran en la Bitácora de Atención a usuarios del SNIIM del mes siguiente.

Nota 2 No se registran en la Bitácora de Atención a usuarios del SNIIM las solicitudes con las siguientes características:

- Duplicadas.
- Falta de solicitud de información o comentario del usuario.



INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIIM

- Falta de correo electrónico del usuario.
- Solicitudes y quejas que no son atribución del SNIIIM
- Solicitudes de ferias y exposiciones*
- Solicitudes de mesas de negocios*
- Solicitudes de Mercados del Exterior*
- Solicitudes de Enlaces Comerciales*

*No se registran, por no estar en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

[SNIIIM Inicio](#)
[Precios](#)
[Acerca de Nosotros](#)
[Preguntas Frecuentes](#)
[Contacto](#)
[Mapa del Sitio](#)
[English](#)

México, D.F. Lunes 28 de Enero del 2019

Búsqueda en el sitio del SNIIIM:

Encuesta de Opinión

De que Día: 1 / Ene / 2019 al Día: 28 / Ene / 2019

Formato: Excel (Archivo Xls)

Ver: Sólo las que Sí Aplican

Encuesta de Opinión						
Del día: 01/01/2019 al día: 28/01/2019						
Fecha	Info Útil	Calif Serv	Email	Comentario	Aplica?	Programa Producto Observ ip
01/01/2019 08:11:08 a.m.	Si	Bueno			S	PecPie 201.141.11.123
01/01/2019 12:54:22 p.m.	No	Malo			S	PolloEnteroMexDia Pollo Entero El usuario quería los precios de Pollo Entero el 31 de Diciembre y el 1ero de Enero 187.143.131.1
01/01/2019 03:03:48 p.m.	Si	Bueno			S	PecPie 66.249.84.196
01/01/2019 03:03:52 p.m.	Si	Bueno			S	PecPie 66.249.84.196

En la página web “Encuesta de opinión” las solicitudes que no han sido registradas para su atención aparecen con un botón rojo, una vez hecho el registro en la bitácora, el analista debe dar un clic en el botón y posteriormente refrescar la página presionando F5, ahora el botón deberá haber cambiado a una paloma, misma que indica que la solicitud está registrada y turnada al área responsable de dar atención.

Vinculación del contenido de la solicitud de información en la bitácora de control

Encuesta de Opinión							
Del día: 01/05/2019 al día: 17/05/2019							
Fecha	Info Útil	Calif Serv	Atendida	Email	Comentario	Aplica?	Programa Producto Observ ip
01/05/2019 08:52:28 a.m.	No	Regular			La página no abre en mi del. Antes si lo hacía. Gracias	S	
01/05/2019 10:03:40 a.m.	Si	Regular				S	PecPie 66.249.88.78
01/05/2019 03:31:31 p.m.	Si	Bueno	✔	aventura@upfm.edu.mx	agradezco la información	S	ecMIPerfil
01/05/2019 06:22:28 p.m.	Si	Bueno		emmili_2903@hotmail.com		S	
01/05/2019 06:28:43 p.m.	No	Malo				S	
02/05/2019 01:50:18 p.m.	No	Malo			Donde esta el precio?	S	
03/05/2019 08:47:00 a.m.	Si	Bueno				S	ecVerDatos
03/05/2019 10:24:48 a.m.	No	Malo	✔	carlosmherandez25@gmail.com	MUY MALO	S	
03/05/2019 08:20:08 p.m.	Si	Bueno				S	ecProductos
03/05/2019 07:48:39 p.m.	Si	Malo			La información es NECESARIA pero el actual sistema es un asco	S	
03/05/2019 08:49:00 p.m.	No	Malo			En verdad su pagina es con perdón de la palabra una porquería ya que no se encuentra toda la información	S	
03/05/2019 10:28:18 p.m.	Si	Bueno				S	ecMIPerfil
03/05/2019 10:28:33 p.m.	Si	Bueno	🔴	march881@hotmail.com		S	GrabaEncuesta

INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

✓ Vincula la solicitud de información con la Bitácora de Atención a usuarios del SNIIM.

La vinculación se elabora de la siguiente forma:

- a) Colocar el cursor en la Bitácora de Atención a usuarios del SNIIM en el campo fecha de recepción.

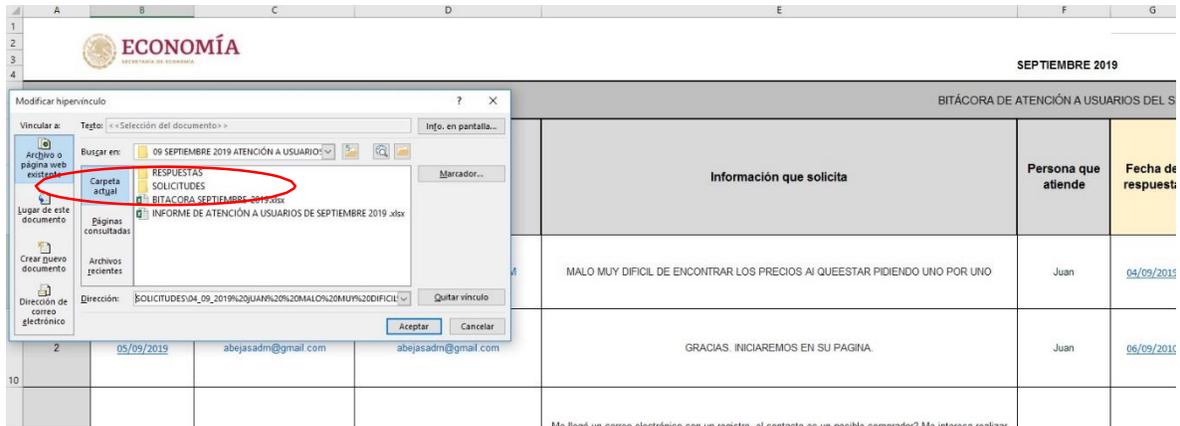
SEPTIEMBRE 2019																	
BITÁCORA DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM																	
Número	Fecha de recepción	Nombre / Razón Social	Correo electrónico	Información que solicita	Persona que atiende	Fecha de respuesta	Tiempo de respuesta en días	Naturaleza (solicitud de información, queja, sugerencia o felicitación)	Información solicitada (agricultura, ganadería, pesquería o enlaces comerciales)	Otra	¿La información es útil?		¿Cómo calificó el servicio?				Observaciones
											SI	NO	Excelente	Buena	Regular	Mala	
1	04/09/2019	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	MALO MUY DIFICIL DE ENCONTRAR LOS PRECIOS AI QUEESTAR PIDIENDO UNO POR UNO	Juan	04/09/2019	6	Queja	Agricultura		X					X	
2	05/09/2019	abejasadm@gmail.com	abejasadm@gmail.com	GRACIAS. INICIAREMOS EN SU PAGINA.	Juan	05/09/2019	9	Recomendación	Agricultura		X			X			
3	06/09/2019	Juan Soto Dominguez	jrd0602@gmail.com	Se llegó un correo electrónico del registro, al contestar me lo enviaron a domicilio? Se informó respecto a la información, muchos gracias de atención	Derechos	12/09/2019	7	Solicitud de información	Agricultura								
4	11/09/2019	Isabel Rojas	soyrosas.soyrosas@gmail.com	Por favor le comento en atención de Elgal que se encuentra en proceso, así lo he actualizado en la página de respuestas.	Recepción	12/09/2019	1	Solicitud de información	Agricultura								
5	13/09/2019	Roberto Melón Vela Rojas	robmelonvela@gmail.com	Información adicional del sistema: Tomocarriz	Derechos	14/09/2019	2	Solicitud de información	Agricultura								
6	17/09/2019	Isabel Soto Dominguez	isabelsoto2017@gmail.com	Señalar información sobre para plantas y mascotas de exterior y costo	Derechos	18/09/2019	3	Solicitud de información	Agricultura		X			X			
7	20/09/2019	xxxindaba@recom.com	xxxindaba@recom.com	No hay una opción para que podamos actualizar la información de la empresa. Podrían tener una para actualizar la información de ellos	Derechos	21/09/2019	1	Solicitud de información	Agricultura	X				X			
8	20/09/2019	valdivia@recom.com	valdivia@recom.com	"Según el contenido de la página para actualizar"	Recepción	20/09/2019	1	Solicitud de información	Agricultura		X			X			
9	20/09/2019	gabriel@gmail.com	gabriel@gmail.com	es buena la información por los datos que proporcionan, saludos	Juan	27/09/2019	6	Recomendación	Agricultura		X			X			
10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	1	0	0	0	1	0

- b) Dar clic al botón derecho del mouse y seleccionar la opción hipervínculo que abrirá una ventana.

SEPTIEMBRE 2019																
BITÁCORA DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM																
Número	Fecha de recepción	Nombre / Razón Social	Correo electrónico	Información que solicita	Persona que atiende	Fecha de respuesta										
1	04/09/2019	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	MALO MUY DIFICIL DE ENCONTRAR LOS PRECIOS AI QUEESTAR PIDIENDO UNO POR UNO	Juan	04/09/2019										
2	05/09/2019	abejasadm@gmail.com	abejasadm@gmail.com	GRACIAS. INICIAREMOS EN SU PAGINA.	Juan	06/09/2019										

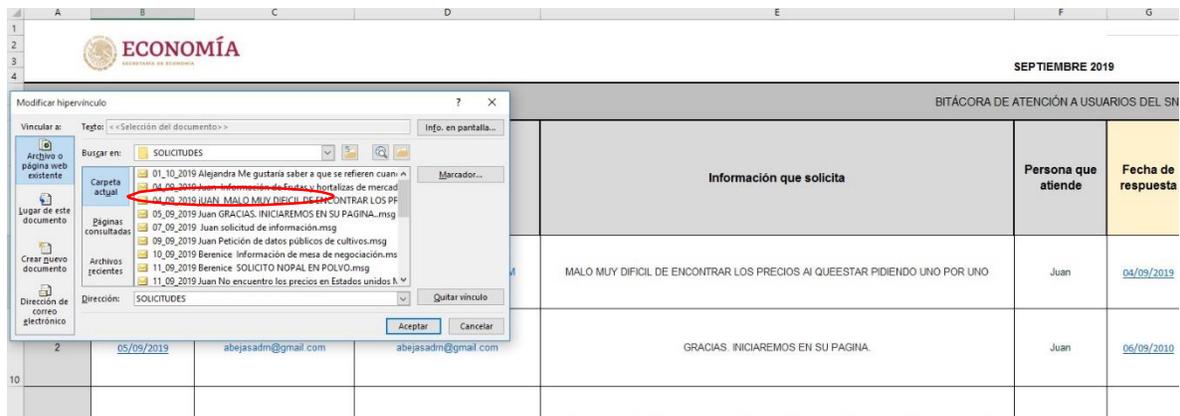
- c) Seleccionar en la ventana la opción solicitudes del (mes correspondiente).

INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM



Información que solicita	Persona que atiende	Fecha de respuesta
MALO MUY DIFÍCIL DE ENCONTRAR LOS PRECIOS AI QUEESTAR PIDIENDO UNO POR UNO	Juan	04/09/2019
GRACIAS. INICIAREMOS EN SU PAGINA.	Juan	06/09/2019

- d) Para finalizar dar doble clic con el botón izquierdo del mouse para abrir la carpeta, seleccionando la solicitud a vincular haciendo clic en aceptar y listo.



Información que solicita	Persona que atiende	Fecha de respuesta
MALO MUY DIFÍCIL DE ENCONTRAR LOS PRECIOS AI QUEESTAR PIDIENDO UNO POR UNO	Juan	04/09/2019
GRACIAS. INICIAREMOS EN SU PAGINA.	Juan	06/09/2019

Respuesta a las solicitudes de información

✓ **Comunicar** vía correo electrónico a los jefes de departamento, analistas y personas involucradas en el procedimiento de Atención a usuarios del SNIIM, cuando sucedan cambios a este procedimiento.

Analista de agrícola, pecuario y pesquero:

Recibe vía correo electrónico la solicitud de información, la cual le es enviada por el analista de Atención a usuarios, o usuario externo y procede a lo siguiente:

5. Elabora respuesta a la solicitud de información.

- ✓ Utiliza la siguiente introducción en la respuesta:

En atención a la solicitud o comentario (según sea el caso) realizado al Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados (SNIIM) del DD/MM/AA donde hace referencia a (se anota solicitud y/o comentario del usuario) y se da respuesta a la misma.



INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

✓ Utiliza la siguiente respuesta, cuando no se logra la interpretación del comentario o solicitud del usuario:

El SNIIM le agradece que se haya tomado el tiempo para expresarnos sus comentarios/solicitud(es), su apoyo es de suma importancia para que nuestros servicios sigan siendo de utilidad para usted, con la finalidad de atenderle oportunamente nos gustaría saber más acerca de su consulta/necesidades:

¿Encontró lo que buscaba?

SI NO _____

Especifique (Producto, Fecha o periodo, destino, otro) _____

Esta respuesta se considera para el comentario o solicitud del usuario, en caso de que el usuario diera respuesta a esta pregunta, se tomaría como nueva solicitud.

✓ Envía correo electrónico con la propuesta de respuesta de la solicitud de información, a la Jefatura de Departamento responsable del área que fue turnada (agrícolas, pecuarios o pesqueros) si este no se encuentra, entonces esta deberá ser turnada con la Jefatura de Departamento que tenga conocimiento del tema para realizar su validación, todos los correos deben incluir copia a los responsables de Atención a Usuarios

✓ Cuando se dé respuesta a la solicitud de información, está deberá llevar en el cuerpo del correo la siguiente leyenda: *La información de precios que genera el Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados de la Secretaría de Economía es referencial y de carácter público, la cual se encuentra disponible en el sitio web <http://www.economia-sniim.gob.mx/nuevo/>; el uso de dicha información es responsabilidad de quien la utiliza.*

Jefatura de Departamento:

Recibe vía correo electrónico la respuesta a la solicitud de información, que elaboró el analista y procede a lo siguiente:

6. Revisa y valida la respuesta a la solicitud de información.

¿Es correcta?

Sí: Envía respuesta al usuario.

No: Reenvía la respuesta al analista vía correo electrónico con las observaciones para su corrección.

7. Envía respuesta al usuario de acuerdo al siguiente criterio:

- Cuando la recepción de la solicitud es vía página web, se envía solamente la respuesta al usuario, con copia a los responsables de atención a usuarios.



INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

- Cuando se recibe la solicitud vía correo electrónico "info_sniim" o correo electrónico Institucional, se envía una respuesta al usuario, se anexa encuesta de opinión, con copia al Encargado y al Analista de atención a usuarios.
- En caso de omitir la encuesta de opinión, al enviar la respuesta al usuario, el encargado de atención a usuarios solicitará al responsable que se envíe. En caso de que el responsable no pudiera enviarla de manera inmediata, el encargado de atención a usuarios, será el responsable de enviarla directamente al usuario.

Nota: En los casos de solicitudes de información que por la naturaleza de la información solicitada no se puedan responder en 2 días o menos, porque el usuario requiere información especial, el Jefe de Departamento correspondiente, enviará respuesta al usuario informando que su solicitud está en trámite, en cuanto se reúna toda la información se le hará llegar, copiando al Encargado de Atención a usuarios.

Registro de las respuestas en la Bitácora de Control

El Analista de Atención a usuarios:

Recibe vía correo electrónico la respuesta de la Jefatura de Departamento, a la solicitud de información turnada al analista y procede a lo siguiente:

8. Registra en la Bitácora de Atención a usuarios del SNIIM:

- La fecha en que se respondió la solicitud de información.
- El tiempo de respuesta, a la solicitud de información.

Se registrarán las respuestas diariamente (días hábiles) conforme el área de Atención a usuarios las reciba, excepto aquellas que ingresen después de las 6:00 p.m., mismas que se registrarán al día siguiente hábil*

*Horario laboral del Encargado de Atención a usuarios del SNIIM de 9:00 a.m. a 6:00p.m.

Nota: El comentario o solicitud será atendido en 2 días hábiles o menos, posterior a su recepción.

La solicitud de información que se ingrese al sistema cuando sucedan casos fortuitos, el tiempo de respuesta iniciará cuando los sistemas funcionen.

Salidas no conformes

Las salidas no conformes para el Procedimiento de Atención a usuarios del SNIIM, son las siguientes:

- 1.- Que la respuesta no se envíe con oportunidad en 2 días o menos
- 2.- Que el cliente emita una queja que proceda

Las acciones a tomar son las siguientes

- a) Cuando la respuesta a la solicitud de información no se envíe con oportunidad en 2 días o menos, se deberá de iniciar la respuesta con una disculpa por el retraso de envío, antes de enviar la respuesta esta deberá ser revisada y liberada por el

INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

encargado de Atención a Usuarios.

- b) Cuando el cliente emita una queja que proceda, se deberá de dar respuesta entregando la información correspondiente al cliente (usuario), antes de enviar la respuesta esta deberá ser revisada y liberada por el encargado de Atención a Usuarios.

Vinculación de la respuesta a la solicitud de información con la bitácora de control

Vincula la respuesta con la Bitácora de Atención a usuarios del SNIIM.

La vinculación se elabora de la siguiente forma:

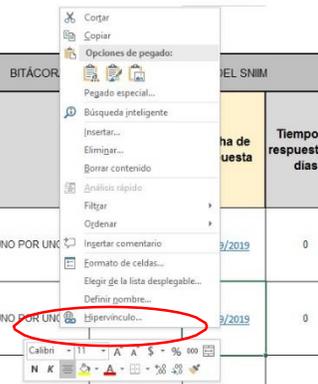
- a) Colocar el cursor en la Bitácora de Atención a usuarios del SNIIM en el campo fecha de respuesta.

SEPTIEMBRE 2019

BITÁCORA DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM						
Fecha de recepción	Nombre / Razón Social	Correo electrónico	Información que solicita	Persona que atiende	Fecha de respuesta	Tiempo respuesta días
04/09/2019	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	MALO MUY DIFICIL DE ENCONTRAR LOS PRECIOS AI QUEESTAR PIDIENDO UNO POR UNO	Juan	04/09/2019	0
04/09/2019	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	MALO MUY DIFICIL DE ENCONTRAR LOS PRECIOS AI QUEESTAR PIDIENDO UNO POR UNO	Juan	04/09/2019	0
05/09/2019	abejasadm@gmail.com	abejasadm@gmail.com	GRACIAS. INICIAREMOS EN SU PAGINA.	Juan	06/09/2010	0

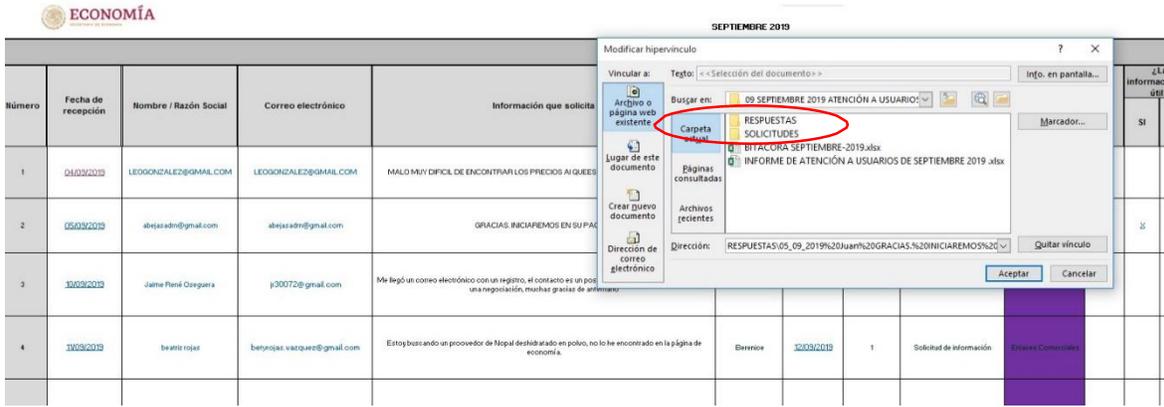
- b) Dar clic al botón derecho del mouse y seleccionar la opción hipervínculo que abrirá una ventana.

BITÁCORA DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM						
Fecha de recepción	Nombre / Razón Social	Correo electrónico	Información que solicita	Persona que atiende	Fecha de respuesta	Tiempo respuesta días
04/09/2019	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	MALO MUY DIFICIL DE ENCONTRAR LOS PRECIOS AI QUEESTAR PIDIENDO UNO POR UNO	Juan	04/09/2019	0
04/09/2019	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	MALO MUY DIFICIL DE ENCONTRAR LOS PRECIOS AI QUEESTAR PIDIENDO UNO POR UNO	Juan	04/09/2019	0
05/09/2019	abejasadm@gmail.com	abejasadm@gmail.com	GRACIAS. INICIAREMOS EN SU PAGINA.	Juan	06/09/2010	0



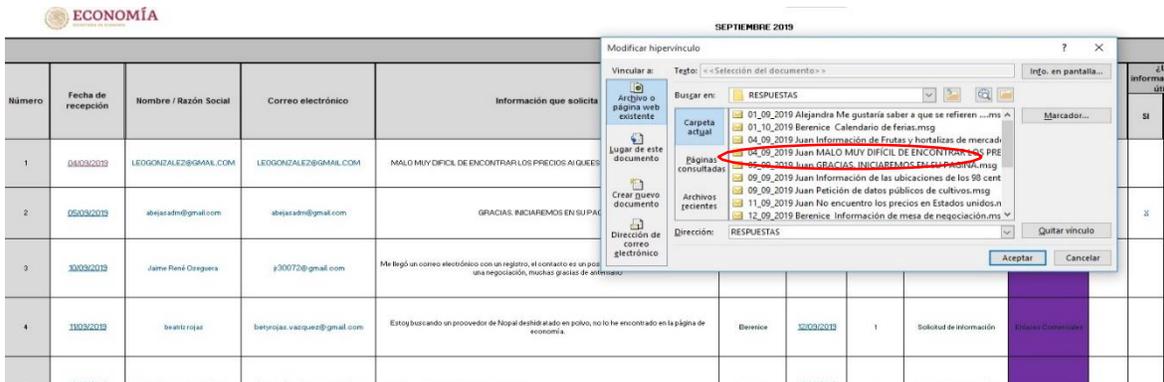
INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

c) Selecciona en la ventana, la opción respuestas del (mes correspondiente).



Número	Fecha de recepción	Nombre / Razón Social	Correo electrónico	Información que solicita
1	04/03/2019	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	MALO MUY DIFÍCIL DE ENCONTRAR LOS PRECIOS AI QUEJES
2	05/03/2019	alajasadm@gmail.com	alajasadm@gmail.com	GRACIAS. INICIAREMOS EN SU PAQ
3	30/03/2019	Jaine René Osegara	j30072@gmail.com	Me llegó un correo electrónico con un registro, el contacto es un poco una negociación, muchas gracias de antemano
4	11/03/2019	beatriz rojas	beatrizrojas.vazquez@gmail.com	Estoy buscando un proveedor de Nopal deshidratado en polvo, no lo he encontrado en la página de economía

Para finalizar dar doble clic con el botón izquierdo del mouse para abrir la carpeta, seleccionando la respuesta a vincular haciendo clic en aceptar y listo.



Número	Fecha de recepción	Nombre / Razón Social	Correo electrónico	Información que solicita
1	04/03/2019	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	LEOGONZALEZ@GMAIL.COM	MALO MUY DIFÍCIL DE ENCONTRAR LOS PRECIOS AI QUEJES
2	05/03/2019	alajasadm@gmail.com	alajasadm@gmail.com	GRACIAS. INICIAREMOS EN SU PAQ
3	30/03/2019	Jaine René Osegara	j30072@gmail.com	Me llegó un correo electrónico con un registro, el contacto es un poco una negociación, muchas gracias de antemano
4	11/03/2019	beatriz rojas	beatrizrojas.vazquez@gmail.com	Estoy buscando un proveedor de Nopal deshidratado en polvo, no lo he encontrado en la página de economía

Cuando la recepción de la solicitud es vía correo electrónico info_sniim o vía correo electrónico institucional, se atenderán con forme la descripción de actividades en los puntos 1) Lo concerniente a analiza, identifica, turna registra y vincula ,2),3),4) y 5).

Recepción de solicitudes de información por otro medio que no sea la página web

Recepción de solicitudes vía correo electrónico institucional:

El personal del SNIIM, que reciba vía correo electrónico institucional, solicitudes de información de cualquier proceso del SNIIM, deberá realizar lo siguiente:

- 1) Al momento que la recibe, deberá de enviar la solicitud de información del usuario, al Encargado de Atención a Usuarios para que proceda a su registro.
- 2) En caso de que no fuera de su competencia, el Encargado de Atención a Usuarios deberá turnarla al área correspondiente.
- 3) La solicitud será atendida en 2 días hábiles o menos, posterior a su recepción, se deberá de adjuntar la encuesta de opinión.
- 4) Cuando se le dé respuesta a la solicitud de información, se deberá de copiar al



INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

Encargado de Atención a Usuarios, para que la registre.

Recepción de solicitudes vía telefónica:

El personal del SNIIM, al atender la solicitud de información vía telefónica deberá registrar en el concentrado de "Solicitudes de información por teléfono" que tienen en su equipo de cómputo lo siguiente:

- Número consecutivo
- Fecha de solicitud
- Persona que atiende
- Nombre / Razón Social del usuario
- Correo electrónico (en su caso)
- No. de teléfono
- Información solicitada
- Solicitud, queja, sugerencia o felicitación
- La encuesta de opinión

El concentrado de "Solicitudes de información por teléfono" deberá ser enviado vía correo electrónico debidamente requisitado el día que se reciba la solicitud, al Encargado de Atención a usuarios del SNIIM, para su registro en la bitácora.



ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM													
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR TELÉFONO													
Número	Fecha de solicitud	Persona que atiende	DATOS DEL USUARIO*			Información solicitada	Solicitud de información, queja, sugerencia o felicitación	ENCUESTA DE OPINIÓN *					
			Nombre / Razón Social	Correo electrónico (en su caso)	No. de Teléfono			¿La información que le proporciona el SNIIM es de utilidad?		¿Cómo califica nuestro servicio?			
							SI	NO	Excelente	Buena	Regular	Mala	
Ejemplo:		Alejandro Rarrienne Muñoz	Adlay Kepler Barrios Figueroa	adlaykepler@hotmail.com	3121883428	¿Serías tan amable en informarme en qué página o dirección electrónica puedo consultar el precio del aguacate hass en Europa?	solicitud de información	x		x			
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

* Esta información se debe de preguntar al usuario
El concentrado deberá ser enviado vía correo electrónico, al área responsable de Atención a Usuarios con los registros del día, por los analistas a las 14:45 horas y por los mandos a las 17:30 horas

Seguimiento de las solicitudes de información.

- El Jefe de departamento, recibe vía correo institucional respuesta por parte del usuario solicitando más información sobre el tema.
- Se toma como una nueva solicitud.
- Se informa vía correo electrónico al Encargado de A.U. para el registro de la nueva solicitud en la bitácora de control.
- El Jefe de Departamento junto a su equipo analista, tienen 2 días hábiles para dar respuesta al usuario.

INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

- Se informa vía correo electrónico al Encargado de A.U. para el registro de la respuesta en la bitácora de control.

Elaboración del Informe de Resultados de Atención a Usuarios del SNIIM

9. Elaboración del Informe de Resultados de Atención a Usuarios del SNIIM:

El Encargado de Atención a usuarios del SNIIM, elabora el Informe de Resultados de Atención a usuarios del SNIIM, en los primeros cinco días hábiles del siguiente mes y lo envía para su revisión a la Jefatura de Departamento de Frutas y Hortalizas.

El Informe de Resultados lo integran los siguientes formatos:

- ✓ Resumen de resultados
- ✓ Medición del proceso
- ✓ Observaciones de Atención a usuarios del SNIIM

Resumen de resultados:

Para la elaboración del Resumen de resultados, se toman los datos de la Bitácora de Atención a usuarios del SNIIM.

- Se registran las solicitudes de información recibidas de acuerdo a la vía de recepción (página web del SNIIM, correo electrónico info_sniim y correo electrónico institucional u otra), y de acuerdo al subsistema correspondiente (agrícola, pecuario o pesquero).
- Se registra el tiempo de respuesta a las solicitudes de información (dos días hábiles o menos, y tres días hábiles o más).
- Se registran las solicitudes atendidas y las encuestas recibidas.
- Se suman las solicitudes de informaciones recibidas, las atendidas y las encuestas

Mes / Año									
Resumen de resultados									
Módulo del SNIIM	Solicitudes recibidas	Vía de recepción				Tiempo de respuesta		Solicitudes atendidas	Encuestas recibidas
		Página web del SNIIM	Correo electrónico info_sniim	Correo electrónico Institucional	Otra	2 días o menos	3 días o más		
TOTAL									



INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

recibidas, utilizando una fórmula de autosuma en Excel, para obtener el total correspondiente.

✓ Medición del proceso:

Para la elaboración del formato Medición del proceso, se toman los datos del Resumen de resultados, de la Bitácora de Atención a usuarios del SNIIM y de los formatos de observaciones.

Indicadores de medición.

a) Número de solicitudes atendidas = Total de solicitudes atendidas/Total de solicitudes recibidas * 100.

Meta ≥ 95%, con la frecuencia de medición mensual.

El total de las solicitudes atendidas se divide entre el total de las solicitudes recibidas y se multiplica por 100 (el dato se obtiene del resumen de resultados).

b) Número de solicitudes atendidas en 2 días o menos = No. De solicitudes atendidas en 2 días o menos /No. de solicitudes recibidas *100.

Meta ≥ 95%, con la frecuencia de medición mensual.

El total de las solicitudes atendidas en 2 días o menos se divide entre las solicitudes recibidas y se multiplica por 100 (el dato se obtiene del resumen de resultados).

c) Satisfacción del usuario = Promedio de los siguientes factores:

Utilidad de la información + Calificación del servicio + Conformidad del usuario / 3

Meta ≥ 85%, con la frecuencia de medición mensual

Para determinar la “Satisfacción del usuario”, se consideran solamente las respuestas que procedan de las encuestas de opinión que se reciban, de acuerdo a los criterios de evaluación, dichas encuestas de opinión se reciben a través de la página web, correo electrónico info_sniim, correo electrónico Institucional u otra vía.



INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

Criterios para definir las encuestas de opinión que procedan, en los siguientes casos:

• La información no es útil • Califica el servicio de regular • Califica el servicio de Malo • Queja

Número	CRITERIO	ALCANCE
1	La información consultada en el sitio web, debe ser atribución del SNIIM.	El Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados - SNIIM, es un servicio de la Secretaría de Economía que tiene el propósito de ofrecer información sobre el comportamiento de los precios al por mayor de los productos agrícolas, pecuarios y pesqueros que se comercializan en los mercados nacionales e internacionales.
2	Los precios publicados en el sitio del SNIIM son de Referencia.	La información de precios que genera el Sistema Nacional de Información e Integración de Mercado - SNIIM de la Secretaría de Economía es referencial y de carácter público.
3	La información se publica de acuerdo a su Periodicidad y en días hábiles.	Dependiendo del subsistema de información será como se recolecten los datos y sean publicados en la página del SNIIM. Información disponible los días hábiles.
4	Los precios publicados en la página web del SNIIM son al mayoreo.	El SNIIM ofrece información sobre el comportamiento de los precios al por mayor de los productos agropecuarios y pesqueros, con la variante en pesqueros y en el huevo que ofrece información al mayoreo y al menudeo.
5	El SNIIM, cuenta con una canasta de productos a encuestar.	Para el levantamiento de la encuesta de precios al mayoreo se debe considerar la canasta de productos establecida por el SNIIM. Cabe aclarar que cada Delegaciones tiene una canasta predeterminada de productos a encuestar.
6	El SNIIM cuenta con puntos de cotización predeterminados.	La información que se genera sobre precios al por mayor en mercados nacionales, se encuesta en determinados puntos de cotización, entre centrales de abasto, mercados mayoristas, rastros, empaadoras, obradores de cárnicos y puntos de comercialización de productos del mar. Estos datos se captan mediante el apoyo y la participación de 31 estados de la república incluyendo la CDMX.
7	La calidad en el producto encuestado es de primera.	El precio a levantar en cada encuesta, será el de los productos de primera calidad, el concepto de calidad se refiere al conjunto de cualidades inherentes de los productos que definen su integridad y conformación, la cual es tomada en cuenta por los productores, compradores y vendedores para realizar su clasificación y fijación de precios.
8	Información publicada con errores, que no fueron corregidos por el personal del SNIIM.	Una vez capturada la información, el personal del SNIIM en la CDMX deberá revisarla para identificar las posibles inconsistencias o errores de captura y realizar las correcciones correspondientes, para así garantizar la calidad de la misma, ya que esta es de su absoluta responsabilidad.
9	Las solicitudes o comentarios de los usuarios deben ser claros.	En las solicitudes o comentarios de los usuarios se debe de saber lo que pide, con la finalidad de atenderle oportunamente.
10	Las fallas o tiempos de espera que le ocurren al usuario al consultar la información.	No es competencia del SNIIM, los contratiempos ocasionados por la infraestructura con la que cuenta el usuario o desconocimiento del sistema (desconoce como navegar en la página).
11	Los productos encuestados tienen la presentación comercial en la que se encontraban al momento de realizar la encuesta.	La presentación comercial de los productos, será la que el producto tenía al momento de realizar la encuesta. El sistema da la opción de consultar la información por presentación comercial o por kilo calculado.
12	Críticas al sistema (sitio del SNIIM) sobre las funciones que "debería" de hacer.	Sóloamente se tiene un sitio del SNIIM, las críticas a la falta de funciones que los usuarios creen que debería de tener, no proceden.

♦**Utilidad de la información de SNIIM** = (Información útil que procede / Total de encuestas que proceden) * 100

Se suman las respuestas que procedan, de **SI** le fue útil la información, se divide entre el total de encuestas que proceden y se multiplica por 100.

No procederá la respuesta de **SI** le fue útil la información, cuando se dé el caso que el usuario califique que, **si** le fue útil la información, pero a la vez califique el servicio de regular o malo.

Las encuestas que fueron calificadas con un **NO** (no le fue útil la información), se determinara si el comentario o solicitud que hace el usuario procede de acuerdo a los criterios de evaluación, las que resulten que no proceden, no se consideran para la Utilidad de la información.

♦**Calificación del servicio**= (Calificación excelente + buena + regular + malo / Total de encuestas procedentes a la calificación del servicio) * 100

Se suman las respuestas de excelente más buena, más las respuestas de regular y malo que procedan, se divide entre las encuestas que proceden y se multiplica por 100.

Las encuestas que fueron calificadas como **regular o malo**, se determinara si el comentario o solicitud que hace el usuario procede de acuerdo a los criterios de evaluación, las que resulten que no proceden, no se consideran para la calificación del servicio.



INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

♦ **Conformidad del usuario** = (Total de encuestas - No. de quejas que procedan) / Total de encuestas) *100

Al total de encuestas recibidas, se le resta el total de las quejas que procedan y se divide entre las encuestas recibidas y se multiplica por 100.

Las encuestas que fueron calificadas como **Quejas**, se determinara si el comentario o solicitud que hace el usuario procede de acuerdo a los criterios de evaluación, las que resulten que no proceden, no se consideran para la Conformidad del usuario.

La queja procederá:

- Cuando el SNIIM incumpla las reglas de negocio con el usuario (mal servicio)
- Cuando el comentario del usuario este dentro del alcance del sistema.

En el formato Indicadores de medición se registran los siguientes indicadores.

- 1.- Solicitudes recibidas y solicitudes atendidas.
- 2.- Solicitudes atendidas en dos días o menos.
- 3.- Satisfacción del Usuario.

De la misma manera se registran las encuestas de opinión recibidas y las encuestas de opinión que proceden.

Para determinar el indicador de medición "Satisfacción del usuario" solamente se consideran las encuestas de opinión que proceden, las encuestas de opinión se reciben a través de la página web, correo electrónico info_sniim, correo electrónico Institucional u otra vía.

INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

Informe de Resultados de Atención a Usuarios del SNIIM

Mes / Año									
Indicadores de medición									
No. de solicitudes atendidas / No. de solicitudes recibidas * 100 Meta ≥ 95%			No. de solicitudes atendidas en 2 días o menos/ No. de solicitudes recibidas * 100 Meta ≥ 95%			Satisfacción del usuario= Promedio de: Utilidad de la Información+ Calificación del Servicio + Conformidad del Usuario/3 Meta > 85%			
Atendidas	Recibidas	%	Atendidas en 2 días o menos	Recibidas	%	Utilidad de la información del SNIIM	Calificación del servicio	Conformidad del usuario	Promedio

Encuestas de opinión recibidas

Encuestas de opinión que procedieron , vía de recepción página web, correo electrónico info_sniim, correo electrónico Institucional u otra vía.											
Encuestas de opinión que procedieron	SI	NO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	SI	NO			
¿La información es útil?			¿Cómo califican el servicio?				¿Existen quejas que procedan por la información?				
									COPIA CONTROLADA		

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	%
Utilidad de la información del SNIIM = (Información útil que proceda / Total de encuestas procedentes) * 100=	
Calificación del servicio = (Calificación excelente + buena + regular + malo / Total de encuestas procedentes a la calificación del servicio) * 100 =	
Conformidad del usuario = (Total de encuestas - No. de quejas que procedan) / Total de encuestas) * 100=	
PROMEDIO	

Rev. 6

Fecha Elab. 28/08/2019

2/4

Nota: Cuando no se alcance alguno de los indicadores establecidos, se tomarán las medidas correctivas pertinentes, de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas.

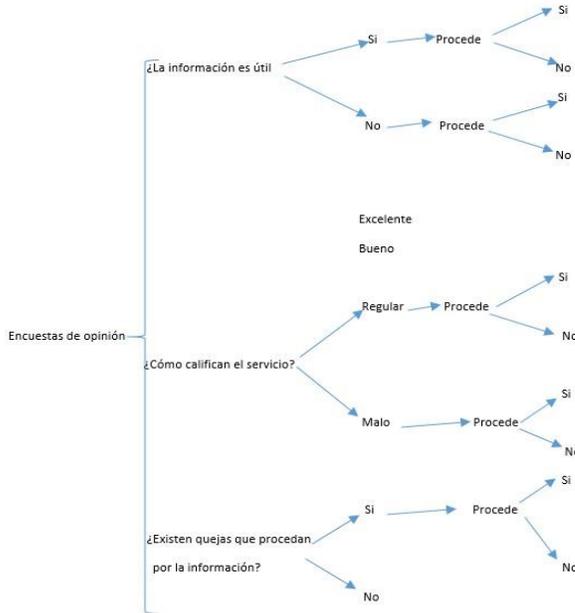
✓ **Observaciones de Atención a usuarios del SNIIM**

En los siguientes casos se aplicarán los criterios para definir las encuestas de opinión que procedan, las cuales serán consideradas para determinar el indicador de medición "Satisfacción del usuario".

- Las encuestas que califica el usuario que, **no** le fue útil la información.
- Las encuestas que califica el usuario que, **no** le fue útil la información, pero califico el servicio de bueno o excelente.
- Las encuestas que califica el usuario que, **si** le fue útil la información, pero califico el servicio de regular o malo.
- Las encuestas que califica el usuario de regular o malo.
- Las encuestas que califica el usuario como queja.

INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM

A las encuestas de opinión que se reciben se les aplica los criterios de evaluación quedando solamente las que proceden



En los cuadros de observaciones se registran:

- Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- Respuesta a las quejas y sugerencias.
- El total de las solicitudes recibidas y atendidas.
- La queja procede “sí o no”.
- La información que no es útil, Procede “sí o no”.
- La calificación del servicio regular o malo, Procede “sí o no”.

Informe de Resultados de Atención a Usuarios del SNIIM

Mes / Año				
OBSERVACIONES DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM				
Total de solicitudes recibidas	Núm. de quejas	Núm. de sugerencias	Núm. de felicitaciones	Total de solicitudes atendidas
				PROCEDE
Quejas				
Sugerencias				
Felicitaciones				
Respuesta a las quejas				
Respuestas a las sugerencias				

COPIA CONTROLADA



INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM



Informe de Resultados de Atención a Usuarios del SNIIM

Mes / Año						
OBSERVACIONES DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SNIIM						
Total de encuestas recibidas	¿La información es útil?	¿Cómo califican el servicio?		PROCEDE		
	NO	Regular	Malo	SI	NO	
¿La información no es útil?						
¿La información no es útil?	COPIA CONTROLADA					
Regular						
¿Cómo califican el servicio? Malo						
Malo						

Rev. 6

Fecha Elab.28/08/2019

4/4

Envío del informe de Resultados para su revisión

10. Revisa el Informe de Resultados de Atención a usuarios del SNIIM:

El encargado de Atención a usuarios del SNIIM envía para su revisión, vía correo electrónico el Informe de Resultados de Atención a usuarios del SNIIM, a la Jefatura de Departamento de Frutas y Hortalizas y procede a lo siguiente:

Revisa que cumpla con todos los numerales mencionados para su elaboración.

11. El Encargado y/o Analista de Atención a usuarios enviará el informe de resultados a la Jefatura de Departamento de Granos Básicos.

Suplencia

12. Suplencia del Encargado o Encargada de Atención a usuarios del SNIIM

En la ausencia de 2 días o más del Encargado de Atención a usuarios, ya sea por vacaciones, incapacidad o atender asuntos personales, la Jefatura de Departamento de Frutas y Hortalizas o alguna otra persona que conozca del tema lo apoyará en sus principales actividades. Se les enviará vía correo electrónico una relación de las actividades que se realizarán durante su ausencia.