

+



INSTITUTO NACIONAL DE
ANTROPOLOGÍA E HISTORIA



INAH

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
EDUCATIVOS DEL MUSEO NACIONAL DE HISTORIA**

Septiembre del 2005



INDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	4
III. ALCANCE	5
IV. PROCEDIMIENTOS	6
IV.1 Programación de Servicios Educativos en el Museo.	7
IV.1.1 Propósito	8
IV.1.2 Políticas de operación	9
IV.1.3 Diagrama del procedimiento	10
IV.1.4 Descripción del procedimiento	11
IV.2 Servicio y atención al público en general y grupos escolares, en visitas y recorridos a través del Museo.	14
IV.2.1 Propósito	15
IV.2.2 Políticas de operación	16
IV.2.3 Diagrama del procedimiento	18
IV.2.4 Descripción del procedimiento	19
IV.3 Evaluación de los servicios ofrecidos por el Departamento de Servicios Educativos en el Museo.	21
IV.3.1 Propósito	22
IV.3.2 Políticas de operación	23
IV.3.3 Diagrama del procedimiento	24
IV.3.4 Descripción del procedimiento	25
V. ANEXOS	27
Índice de anexos	28
VI. AUTORIZACIÓN	29



I. INTRODUCCIÓN

Es responsabilidad de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal establecer normas y procedimientos internos de operación que faciliten su funcionamiento eficiente y coadyuven de manera importante en el cumplimiento de los objetivos institucionales y atribuciones conferidas así como de acciones de mejora.

Por tanto, es importante señalar que el presente "Manual de Normas y Procedimientos", tiene un carácter normativo y a la vez de apoyo a los usuarios del mismo; su adecuación constante a las características específicas del Departamento de Servicios Educativos del Museo Nacional de Historia, es responsabilidad de los mismos, por lo que la Secretaría Técnica a través de la Coordinación Nacional de Desarrollo Institucional se pone a su disposición en las asesorías y apoyos pertinentes.



II. OBJETIVO

Garantizar que el Museo Nacional de Historia dependiente del Instituto Nacional de Antropología e Historia cumpla con sus propósitos de servicios educativos y funciones institucionales de atención al público, respetando los lineamientos establecidos, mediante la aplicación de técnicas y modelos adecuados de planeación, programación, dirección y control.



III. ALCANCE

Corresponde al Museo Nacional de Historia a través de su Departamento de Servicios Educativos dependientes del Instituto Nacional de Antropología e Historia, la aplicación del presente Manual en materia de servicios y comunicación educativa así como de atención al público.



IV. PROCEDIMIENTOS



IV.1. PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL MUSEO



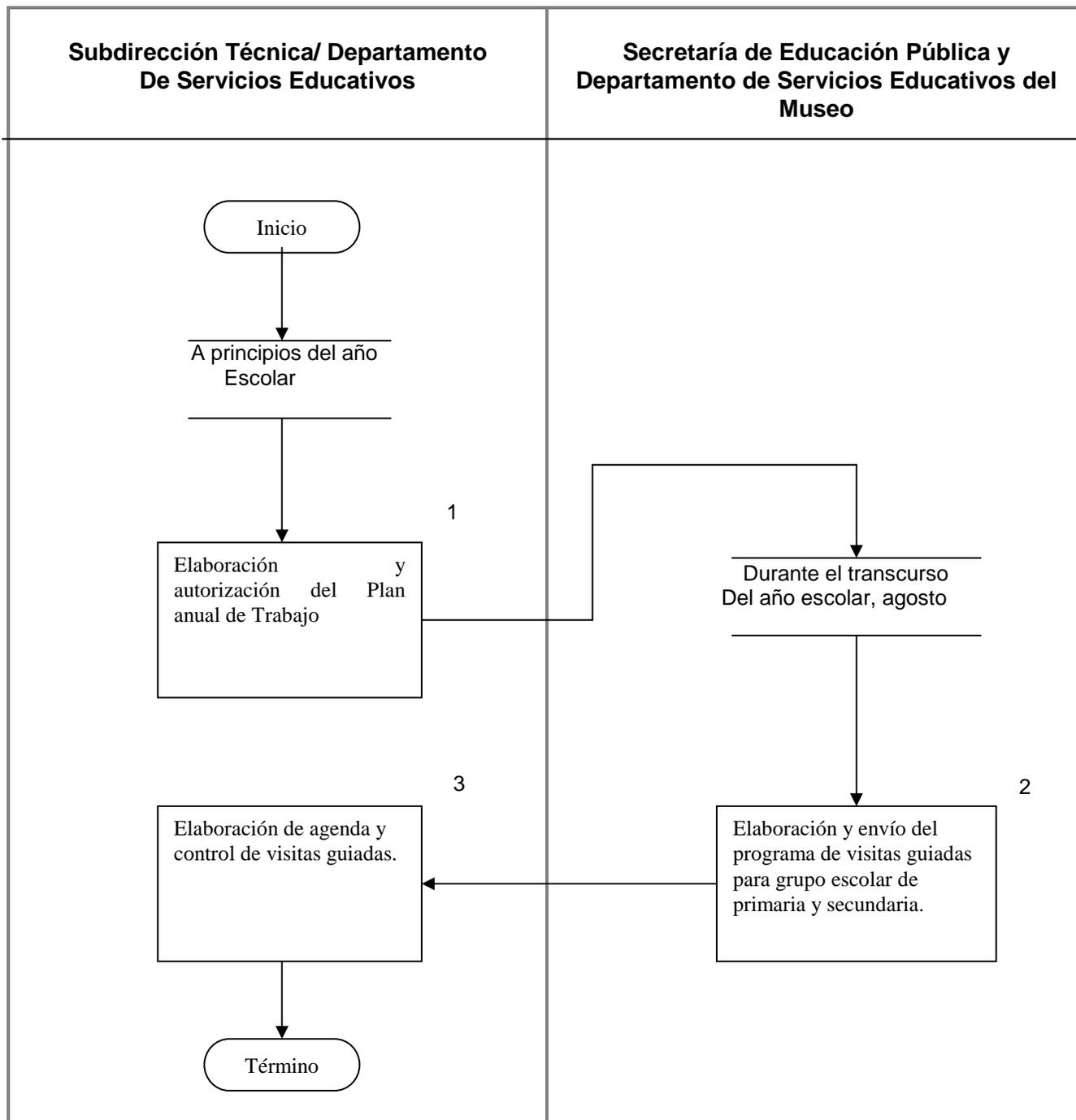
IV.1.1. PROPÓSITO

Contar con los planes, programas y proyectos específicos del Departamento de Servicios Educativos, así como coordinar, ejecutar, evaluar e informar sobre el desarrollo de los mismos.

IV.1.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Deberán el titular y el personal dependiente del Departamento de Servicios Educativos, elaborar y desarrollar el “Plan de Trabajo Anual”, programas y proyectos específicos correspondientes a la comunicación educativa del Museo.
- Es responsabilidad del Subdirector Técnico, evaluar los programas, planes y proyectos e informar sobre los mismos a la Dirección del Museo, para su autorización.
- Anualmente la Subdirección Técnica del Museo a través del Departamento de Servicios Educativos, informará con claridad su oferta de servicio de visitas guiadas para grupos escolares de primaria y secundaria a la Secretaría de educación Pública, incluyendo en dicha oferta un documento informativo sobre la temática del Museo.
- Deberá el Titular del Departamento de Servicios Educativos, diseñar y elaborar estrategias de programación de servicios de comunicación educativa para el Museo.
- Invariablemente el Departamento de Servicios Educativos deberá elaborar una agenda de visitas con los datos de las escuelas que asistirán al Museo, en el transcurso del año escolar, esto con la finalidad de optimizar su atención cuando lo visiten.
- El titular del Departamento de Servicios Educativos con base a la agenda de visitas, deberá programar e informar con anticipación a los comunicadores educativos que ofrecerán las visitas guiadas.
- Invariablemente, el personal que colabora con la atención al público, deberá portar durante su horario de trabajo, el gafete de identificación que proporciona el museo.
- Es responsabilidad de la Subdirección Técnica del Museo y del Titular del Departamento de Servicios Educativos, promover y/o proporcionar la capacitación y actualización de los comunicadores educativos, en el conocimiento de la Historia de México, en relaciones públicas y humanas, en la aplicación de los códigos de ética y de conducta, así como en conocimiento de los compromisos adquiridos en la carta compromiso al ciudadano.
- De igual forma la Subdirección Técnica del Museo y del Titular del Departamento de Servicios Educativos promoverán la capacitación al personal de seguridad y custodia del Museo, sobre los servicios que brinda el Museo y la temática general del mismo, apoyándose en el uso de guías de bolsillo y folletos informativos.
- Es responsabilidad de la Subdirección Técnica, difundir y mantener actualizado todo lo relacionado con la Carta Compromiso al Ciudadano respecto al Servicio de Comunicación Educativa en el Museo Nacional de Historia.

IV.1.3 DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



IV.I.4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1 Elaboración y autorización del Plan Anual de Trabajo.	<p>Inicio A principio del año escolar (junio) 1.1 Elabora Plan de Trabajo Anual (anexo 1), en que determina la capacidad de atención a escolares a través de proyectos sustantivos de servicios educativos.</p> <p>Posteriormente (Agosto.) 1.2 Turna Plan de Trabajo Anual para escolares, a la Subdirección Técnica del Museo para su aprobación.</p> <p>1.3 Recibe Plan de Trabajo Anual para escolares y analiza.</p> <p>No autoriza, continua con la actividad 1.4. Si autoriza, continua con la actividad 1.5.</p> <p>No autoriza 1.4 Emite sugerencias o cambios, devuelve al Departamento de Servicios Educativos, para que realice los ajustes correspondientes, regresa a la actividad 1.1.</p> <p>Si autoriza 1.5 Turna al Departamento de Servicios Educativos, continua con la actividad 1.6</p> <p>1.6 Recibe Plan de Trabajo Anual autorizado y espera solicitud de la Secretaria de Educación Pública y continua con la actividad 2.2.</p> <p>Paralelamente y en el transcurso del año escolar (agosto).</p>	<p>Departamento de Servicios Educativos</p> <p>Subdirección Técnica del Museo</p> <p>Departamento de Servicios Educativos</p>
2. Elaboración y envío de programa de visitas guiadas para grupo escolar de primaria y	2.1 Solicita mediante oficio el Plan de Trabajo Anual al Museo Nacional de Historia, que incluya la capacidad de atención de grupos escolares y su calendarización.	Secretaría de Educación Pública

secundaria		
------------	--	--

	Programación de Servicios Educativos en el Museo.	INAH
		Página: 11
		Fecha: 19/09/05

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
3. Elaboración de agenda y control de visitas guiadas.	2.2 Elabora y envía oficio de contestación a la Secretaría de Educación Pública con el Plan de Trabajo Anual y la oferta de atención a grupos escolares así como un documento informativo sobre la temática del Museo y sugerencias para aprovechar mejor la visita. (anexo 2).	Departamento de Servicios Educativos
	2.3 Recibe oficio con oferta de atención y documento informativo, elabora programa de visitas guiadas para grupos escolares (septiembre) de escuelas primarias y secundarias considerando los siguientes datos: Nombre de la escuela Clave Nombres del director y del responsable del grupo Dirección y teléfono de la escuela Numero de alumnos Grado escolar	Secretaria de Educación Pública
	2.4 Envía programa de grupos escolares de escuelas primarias y secundarias que recibirán visitas guiadas en dos periodos (enero y septiembre).(anexo 3).	
	3.1 Recibe programa de visitas guiadas para grupos escolares de escuelas primarias y secundarias elaborado en la Secretaría de Educación Pública.	Departamento de Servicios Educativos
	3.2 Elabora Agenda con los datos de las diferentes escuelas (nombre, clave, dirección, grado escolar, etc.), (anexo 4).	
	3.3 Designa a los comunicadores educativos para visita guiada.	Departamento de Servicios Educativos
	3.4 Confirma vía telefónica la programación de la visita guiada, misma que queda asentada en la agenda semanal	.

	3.5 Procesa semanalmente de manera informática, registro de visitas guiadas.	
	Programación de Servicios Educativos en el Museo.	INAH
		Página: 11
		Fecha: 19/09/05

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	<p>3.6 Distribuye el registro de visitas guiadas entre las áreas involucradas (seguridad, punto de atención al público No. 2, personal de servicios educativos y Subdirección Técnica.</p> <p>Término</p> <p>Continúa con el procedimiento: "Servicio y atención al público y grupos escolares en los tipos de visitas y recorridos a través del Museo".</p>	



IV.2. SERVICIO Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL Y GRUPOS ESCOLARES, EN VISITAS Y RECORRIDOS A TRAVÉS DEL MUSEO

IV.2.1. PROPOSITO

Desarrollar las estrategias de comunicación educativa y los medios didácticos (formatos, impresos, visitas guiadas, talleres, eventos culturales etc.) que favorezcan que el público escolar disfrute de una experiencia educativa en sus recorrido por las áreas de exposición del museo (de manera coordinada), así como en las actividades y eventos que le ofrezca el mismo

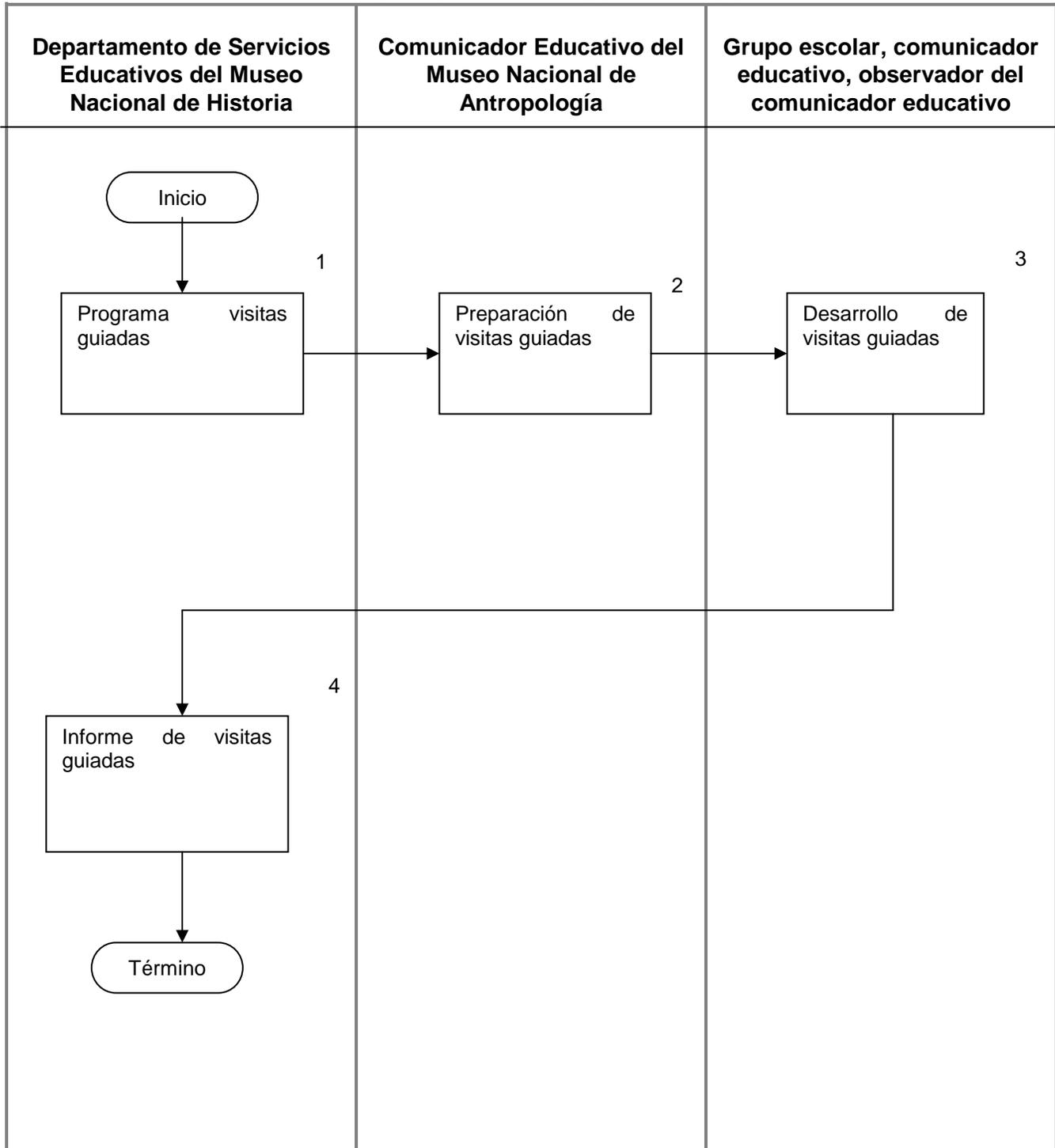
IV.2.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los grupos que visitan el Museo sin cita previa, serán atendidos y canalizados hacia el área que sugiera el personal del Departamento de Servicios Educativos, de acuerdo a edades, intereses particulares y grado escolar.
- De martes a viernes el primer punto de contacto con el público es la mesa 2, que se encuentra junto a la taquilla en la puerta de acceso, lugar donde los maestros firmarán su asistencia en la hoja de registros de escuelas visitantes agendadas.
- Invariablemente, en caso de personas o alumnos con diferentes capacidades, el personal de seguridad ofrecerá a éstos, el servicio de elevador o sillas de ruedas.
- Los días miércoles, invariablemente, el personal de seguridad y/o de Servicios Educativos, ofrecerá a personas o alumnos con diferentes capacidades, la opción de utilizar ,el camión que sube hasta el castillo a los grupos que serán atendidos en el programa “visitas didácticas con grupos con necesidades especiales”.
- En temporada o días de alta asistencia, (sábados, domingos y días festivos) se deberá implementar sin variación alguna, la mesa 1, que se colocará al principio de la rampa del cerro y ofrecerá información sobre los horarios y sugerencias para visitar el Museo Nacional de Historia.
- En caso de una demanda excesiva de visitantes, se abrirá la mesa 3, misma que se instalará en el vestíbulo de la escalera principal y ayudará a direccionar al público.
- Los comunicadores educativos portaran los uniformes y gafetes proporcionados por el Instituto Nacional Antropología e Historia o del propio Museo.
- Invariablemente el comunicador educativo asignado para dar la visita guiada, deberá al inicio de ésta, solicitar a los maestros responsables y niños seleccionados (alumno de primaria y secundaria) el llenado y entrega al concluir su recorrido de los cuestionario de evaluación del servicio de comunicación educativa.
- El personal del Museo, comunicadores educativos y personal de seguridad, deberán informar a los visitantes respecto a la opción de emitir sus quejas y sugerencias en el buzón colocado junto a la mesa 2.
- El comunicador educativo responsable, deberá entregar a más tardar el día siguiente de la visita guiada a la Subdirección Técnica, los cuestionarios contestados por maestros y niños.



- El personal del Departamento de Servicios Educativos así como el de Seguridad, en caso de ser factible, deberá dar atención inmediata a las observaciones del visitante y de no poder hacerlo solicitarle a este sus datos para localizarlo e informarle de las acciones realizadas para solventar sus demandas.
- Durante el recorrido, personal asignado por el Departamento de Servicios Educativos, deberá llenar el cuestionario de observación directa, para la evaluación del servicio proporcionado por el comunicador educativo y entregarlo a la Jefatura de Departamento.
- Cuando exista la presentación de un problema por parte de un visitante, invariablemente el departamento de Servicios Educativos lo atenderá en forma inmediata, indicándole la acción correctiva procedente; en caso de no poderlo solucionar, será canalizado a la Subdirección Técnica quién dará la atención debida en el ámbito de mejora del servicio de comunicación educativa. Si el problema es sobre otro aspecto, lo canalizará en su caso al procedimiento institucional de "Captación y Atención de Quejas Denuncias, Peticiones, Sugerencias y Comentarios" del órgano Interno de Control.

IV.2.3 DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



IV.2.4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1 Programación y registro de visitas guiadas	<p>Inicio Una semana antes de las visitas guiadas 1.1 Confirman vía telefónica las visitas de las escuelas programadas contra agenda (anexo 4).</p> <p>Los viernes de cada semana 1.2 Requisita la "Hoja de registro informático de grupos con visita guiada" (anexo 6) para la siguiente semana.</p> <p>1.3 Se comunica telefónicamente con el profesor responsable de la visita guiada, se le recomienda que se presente al museo con 25 minutos de anticipación a la hora para entregarle material de divulgación (anexo 7) con el que el museo cuenta</p>	Departamento de Servicios Educativos.
2 Preparación de visita guiada	<p>El martes siguiente 2.1 Recibe a los grupos y solicita al profesor responsable del grupo requisiite la hoja de "Registro de Visitas Guiadas". NOTA: El "Registro de Visitas Guiadas". Es utilizado posteriormente en el procedimiento "Evaluación de los servicios ofrecidos por el departamento de servicios educativos en el museo" actividad no 2.2.</p> <p>Antes de entrar al Museo 2.2 Entrega al profesor responsable un folleto informativo con las normas de comportamiento que deberá acatar el grupo.</p> <p>En caso de que el grupo tenga cita previa. 2.3 Se le indica que debe contestar los formatos de evaluación al final de la visita de acuerdo con el programa en que participo y si lo considera necesario emitir sus comentarios, quejas y sugerencias en el formato establecido que deberá introducir al buzón colocado en el acceso al alcázar</p>	Comunicador Educativo y/o Responsable de la mesa de atención al público.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Desarrollo de visita guiada.	<p>3.1 Realizan el recorrido, contestan los cuestionarios mismos que entregan al comunicador educativo al concluir el recorrido, continua con la siguiente actividad.</p> <p>3.2 Requisitionan en su caso el formato de quejas y sugerencias, mismo que depositan en el buzón.</p> <p>3.3 Durante el recorrido, personal asignado por la Dirección del Museo observara en ocasiones el trabajo del Comunicador Educativo que está dando la visita guiada y contestará el cuestionario de observación directa.</p> <p>3.4 Al final del recorrido solicita al visitante los cuestionarios de acuerdo al tipo de visitante (niños, maestros, público en general).</p> <p>3.5 Acompaña al grupo a la puerta principal y lo despide.</p>	<p>Grupo Escolar y Comunicador Educativo responsable de la visita guiada</p> <p>Personal asignado por la Dirección del Museo</p> <p>Comunicador Educativo del Museo</p>
4 Informe de visita guiada	<p>Permanentemente</p> <p>4.1 Turna los cuestionarios de evaluación a la Subdirección Técnica.</p> <p>4.2 Elabora informe de evaluación, archiva y entrega copia al jefe del Departamento de Servicios Educativos.</p> <p>Término</p>	<p>Comunicador Educativo del Museo</p> <p>Subdirección Técnica</p>



IV.3. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL MUSEO.



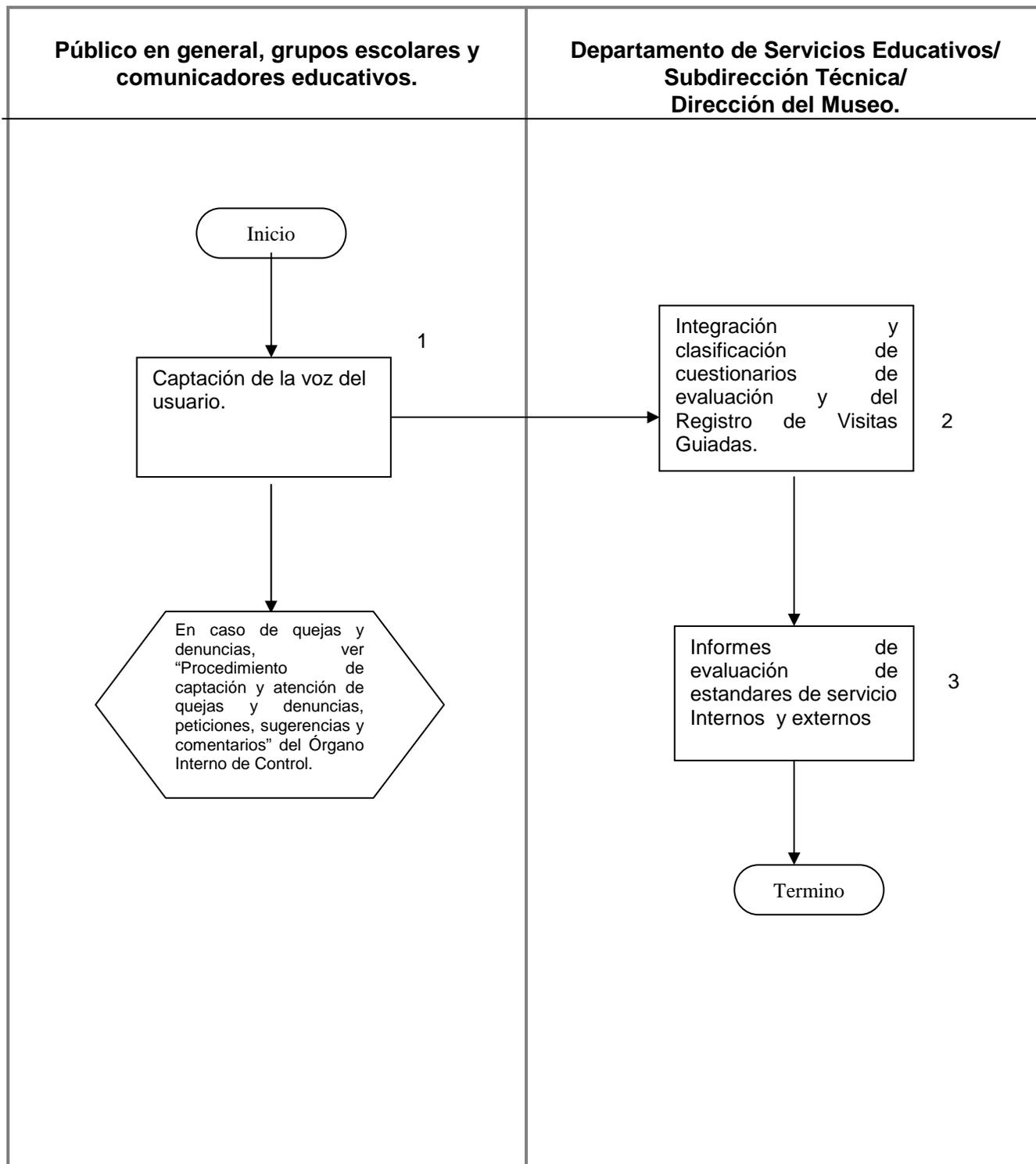
IV.3.1. PROPOSITO

Realizar encuestas y evaluaciones cualitativas para conocer el impacto de las actividades organizadas por el área de servicios educativos y para fundamentar las mejoras de las mismas.

IV.3.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Invariablemente, la Subdirección Técnica y el Departamento de Servicios Educativos del Museo Nacional de Historia, deberán como mecanismos permanentes de captación y evaluación de la opinión de los visitantes, respecto al servicio de visitas guiadas, aplicar los siguientes cuestionarios:
 - Cuestionario de Observación Directa.
 - Cuestionario Dirigido a los Visitantes que Asisten al Museo Nacional de Historia.
 - Cuestionario Dirigido a los Maestros Responsable de los Grupos que Solicitaron Visita Programada.
 - Cuestionario Dirigido a los Niños que asisten al Museo Nacional de Historia.
- Invariablemente, para obtener los indicadores de medición de los compromisos de servicio, se deberán obtener por trimestre, un mínimo de 400 cuestionarios contestados.
- El Departamento de Servicios Educativos y la Subdirección Técnica del Museo, establecerán, actualizarán, analizarán estadísticas sobre el servicio de comunicación educativa, en los siguientes aspectos, tomando las decisiones procedentes:
 - Evaluación de los comunicadores Educativos.
 - Tendencias de los indicadores de medición, respecto a los compromisos de servicio de Equidad, Competencia, Amabilidad, Claridad, Oportunidad y Honestidad.
 - Cuadros comparativos de la voz de usuario adulto o niño. Público General o Escolares y Maestros etc.

IV.3.3 DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





IV.3.4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
<p>1 Captación de la voz del usuario</p>	<p>Inicio En el transcurso del año: Primer mecanismo.- Buzón de denuncias, peticiones, quejas, sugerencias o felicitaciones 1.1. En su caso, acude al buzón, requisita y deposita el formato de denuncias, peticiones, quejas, sugerencias o felicitaciones, de acuerdo a las actividades descritas en el procedimiento institucional denominado "Captación y atención de quejas, denuncias, peticiones, sugerencias y comentarios del Órgano Interno de Control.</p> <p>Segundo Mecanismo.- Durante las visitas guiadas:- 1.2 Al finalizar la visita solicita al profesor responsable del grupo y a los alumnos el llenado de los cuestionarios de acuerdo al programa en que fueron atendidos.</p> <p>1.3 Recolecta los cuestionarios requisitados por profesor responsable y alumnos, mismos que turna al Departamento de Servicios Educativos para su registro y evaluación. Continúa en la actividad 2.1.</p> <p>1.4. Recolecta en su caso los cuestionarios entregados y requisitados por el público en general, mismos que turna al Departamento de Servicios Educativos para su registro y evaluación. Continúa en la actividad 2.1.</p> <p>Tercer mecanismo De observación directa, para evaluar al comunicador educativo. 1.5. Observa durante el desarrollo de la visita guiada, el comportamiento del comunicador educativo asignado y llena los cuestionarios de observación directa mismos que turna al Departamento de Servicios Educativos para su registro y evaluación. Continúa en la actividad</p>	<p>Público en General</p> <p>Comunicador Educativo</p> <p>Personal designado por la Subdirección Técnica</p>



**Evaluación de los servicios ofrecidos por el
Departamento de Servicios Educativos en el
Museo**

INAH

Página: 25

Fecha: 19/09/05

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	<p>3.5 Analizan logros y en su caso desviaciones,. acuerdan y toman decisiones en forma conjunta para mejorar el servicio.</p> <p>3.3 Archiva en forma cronológica los formatos de evaluación junto con los cuestionarios.</p> <p>Término</p>	<p>Director del Museo y Subdirección Técnica</p> <p>Subdirección Técnica</p>



V. ANEXOS



Página

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1.- Plan de Trabajo Anual.

Anexo 2.- Documento informativo sobre la Temática del Museo.

Anexo 3.- Programa de grupos escolares y visitas guiadas.

Anexo 4.- Agenda con datos de las diferentes escuelas.

Anexo 5.-Registro de Visitas Guiadas.

Anexo 6.- Cuestionario de Observación Directa

Anexo 7.- Cuestionario Dirigido a los Visitantes que asisten al Museo Nacional de Historia.

Anexo 8.- Cuestionario Dirigido a los Niños que asisten al Museo Nacional de Historia.

Anexo 9.- Cuestionario Dirigido a los Maestros Responsable de los Grupos que Solicitaron Visita Programada.

Anexo 10.- Formato de Evaluación de Compromisos Carta Compromiso al Ciudadano.

Anexo 11.- Formato de Quejas, Denuncias, Peticiones, Sugerencias o Felicitación.

Anexo 12.- Resumen de visitas agendadas contra visitas realizadas.

	CUESTIONARIO GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRECTA	FECHA	
		HORA	
		ÁREA	

NOMBRE DEL COMUNICADOR EDUCATIVO OBSERVADO

Compromiso del servicio	PREGUNTA	SI	NO
1	¿El comunicador educativo observado y el personal en general otorgan a todos los visitantes, sin importar nacionalidad, edad, sexo o con capacidades diferentes, igualdad en el trato y atención sin preferencias ni discriminación?		
EQUIDAD			
2	¿El comunicador educativo observado explicó la temática de los guiones del Museo?		
COMPETENCIA			
3	¿El comunicador educativo observado contestó las preguntas de los visitantes?		
COMPETENCIA			
4	¿El comunicador educativo observado muestra disposición, cortesía y respeto hacia los visitantes?		
CLARIDAD			
5	¿Percibió que el público visitante exprese su conformidad sobre la claridad de la información histórica que le da el comunicador educativo?		
CLARIDAD			
6	¿El comunicador educativo observado conoce la temática que se aborda en los guiones del Museo?		
COMPETENCIA			
7	¿El comunicador educativo observado cuenta con habilidades para atender y responder las preguntas de los visitantes?		
COMPETENCIA			
8	¿El comunicador educativo observado solicitó alguna compensación por sus servicios?		
HONESTIDAD			

OBSERVACIONES: <div style="text-align: center; opacity: 0.5; font-size: 2em;"> MUSEO NACIONAL DE HISTORIA Castillo de Chapultepec </div>

	CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS NIÑOS QUE ASISTEN AL MUSEO NACIONAL DE HISTORIA	FECHA	
		HORA	

Estimado alumno, con el objeto de ofrecerte un mejor servicio, agradecemos tu colaboración, al llenar el siguiente cuestionario marcando la opción que consideres correcta

Compromiso del servicio	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Crees que en el Museo Nacional de Historia el personal trata igual a todos los visitantes sin importar su edad, sexo o nacionalidad?		
EQUIDAD			
2	¿La persona que te atendió, respondió a tus preguntas?		
COMPETENCIA			
3	El personal del Museo que te atendió ¿fue amable y cortés?		
AMABILIDAD			
4	¿La información que te ofreció la persona que te atendió, fue clara y fácil de entender?		
CLARIDAD			
5	¿Entendiste fácilmente la información que te dio la persona que te atendió?		
CLARIDAD			

MUSEO NACIONAL DE HISTORIA
Castillo de Chapultepec

Esperamos contar nuevamente con su visita.

DIRECCIÓN DEL MUSEO NACIONAL DE
HISTORIA
CASTILLO DE CHAPULTEPEC



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS MAESTROS RESPONSABLES DE LOS GRUPOS
QUE SOLICITARON VISITA PROGRAMADA**

**Estimado Maestro, con el objeto de ofrecerle un mejor servicio agradecemos su
colaboración al llenar el siguiente cuestionario marcando la opción que
considere correcta**

FECHA ACORDADA		HORA ACORDADA	
FECHA EN LA QUE SE IMPARTIO LA VISITA		HORA EN LA QUE SE IMPARTIO LA VISITA	
ESCUELA		GRADO ESCOLAR	

NOMBRE Y FIRMA DEL MAESTRO

Compromiso del servicio	PREGUNTA	SI	NO
1 EQUIDAD	¿El personal que lo atendió, trató a todos sus alumnos y a Usted sin distinción alguna?		
2 COMPETENCIA	¿La persona que atendió a su grupo, abordó la temática del Museo?		
3 COMPETENCIA	¿La persona que atendió a su grupo dio respuesta a las preguntas?		
4 AMABILIDAD	¿La persona que atendió a su grupo fue amable y cortés con sus alumnos y con usted?		
5 CLARIDAD	¿La información histórica fue clara y fácil de entender?		
6 OPORTUNIDAD	¿El servicio de comunicación educativa que se le proporcionó fue en el horario y fecha convenidos?		
7 HONESTIDAD	¿El comunicador educativo solicitó alguna compensación por sus servicios?		

Esperamos contar nuevamente con su visita.

**DIRECCIÓN DEL MUSEO NACIONAL DE
HISTORIA
CASTILLO DE CHAPULTEPEC**

	CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS VISITANTES QUE ASISTEN AL MUSEO NACIONAL DE HISTORIA	FECHA	
		HORA	

Estimado visitante, con el objeto de ofrecerle un mejor servicio, agradecemos su colaboración, al llenar el siguiente cuestionario marcando la opción que considere correcta

Compromiso de servicio	PREGUNTA	SI	NO
1 EQUIDAD	¿Durante su recorrido en el Museo fue tratado con igualdad en el trato y atención, sin preferencias ni discriminación?		
2 COMPETENCIA	¿Las preguntas que formuló al personal que lo atendió en relación al contenido y temática del Museo, fueron resueltas a su satisfacción?		
3 AMABILIDAD	¿El personal que lo atendió durante su visita al Museo mostró cortesía?		
4 AMABILIDAD	¿El personal que lo atendió durante su visita al Museo siempre se dirigió a usted con respeto?		
5 CLARIDAD	¿Es clara y fácil de entender la información de los cedularios (letreros, fichas, etc.) expuestas en el recorrido por el Museo así como la descrita en los trípticos, folletos, guías, o cualquier otro material informativo que haya adquirido?		
6 HONESTIDAD	¿El personal del Museo le solicitó algún tipo de compensación?		

Esperamos contar nuevamente con su visita.

**DIRECCIÓN DEL MUSEO NACIONAL DE
HISTORIA
CASTILLO DE CHAPULTEPEC**

MUSEO NACIONAL DE HISTORIA
Castillo de Chapultepec



**MUSEO NACIONAL DE HISTORIA
SERVICIO DE COMUNICACIÓN EDUCATIVA
EVALUACION DE COMPROMISO
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FECHA O PERÍODO

COMPROMISO DE SERVICIO	CUESTIONARIO																	
	OBSERVACION DIRECTA			NIÑOS			MAESTROS			PÚBLICO EN GENERAL			TOTAL					
	No.			No.			No.			No.			No.			No.		
	SI	NO	T	SI	NO	T	SI	NO	T	SI	NO	T	ABSOLUTO			PORCENTAJE		
1 EQUIDAD: Los comunicadores educativos del Museo y personal en general otorgan a todos los visitantes, sin importar nacionalidad, edad, sexo, o con capacidades diferentes, igualdad en el trato y atención sin preferencias ni discriminación.																		
2 COMPETENCIA: Los comunicadores educativos del Museo, conocen la temática que se aborda en los guiones del Museo y cuentan con habilidades de comunicación para atender y responder las preguntas de los visitantes.																		
3 AMABILIDAD: Los comunicadores educativos del Museo muestran disposición, cortesía y respeto hacia los visitantes.																		
4 CLARIDAD: La información histórica proporcionada, es clara y fácil de entender por los visitantes.																		
5 OPORTUNIDAD: El servicio solicitado se le proporcionará en el horario y fecha acordados.																		
6 HONESTIDAD: Los comunicadores educativos del Museo no solicitan a los visitantes compensación alguna por sus servicios.																		
TOTAL	ABSOLUTO																	
	PORCENTAJE																	

NOTA: Las casillas sombreadas corresponden a evaluaciones favorables; en el caso de HONESTIDAD, las respuestas negativas corresponden a evaluaciones favorables. Así mismo las casillas sombreadas representan el indicador de medición.

ELABORÓ

AUTORIZÓ

Reserva Educativa
\$13.65

JUNIO 2005

Escencia Paga a padres

HORA	DATOS	MARTES 07	MIÉRCOLES 08	JUEVES 09	VIERNES 10
09:30	ESCUELA: GRADO: ALUMNOS: RESPONSABLE: TELÉFONO: ATENDIÓ:	Colegio Trío Alumnos 20 Responsables Aurora Mochica 56-04-67-26 Julia Rojas	Jose Logo Guerrero 40 - 35 padres 6º prim. Alumno Alvarado 01-774 745027 Julia Rojas	Esc. Paulino Noriega * 6º año 29 alum. 15 padres Ma de Jesus Lopez Guadalupe 3333423547 48	FSC Concepción Tarazaga Col. 40 Alumnos 5º 40 años Angel Nieto 5843556
10:15	ESCUELA: GRADO: ALUMNOS: RESPONSABLE: TELÉFONO: ATENDIÓ:	Colegio Trío 6º alum. 35 Responsables Aurora Mochica 56-04-67-26 JULIA ROJAS	SEP ESI-258 mis Alvarez Barret 40 Alom. Daniel Romico Vique 65588025 CONFIRMA	SEP ESI-209 Fso. Villa. 40 Alom. Patricia Chimal 01-72-21-729601 65500490 CONFIRMA	Saledad Gu. 6º 40 Mar. Mami Mami 0144331403 Rawon.
11:00	ESCUELA: GRADO: ALUMNOS: RESPONSABLE: TELÉFONO: ATENDIÓ:	Emascato José Eleodoro Bravo 50-30, 40, 50 Teresa de Jesus Campos 55312923 Guadalupe Arcoyokubli	SEP ESI-740-740 Rosario Castellanos 150 - 10 años Lorena Lopez 01-72-21-729601 Edg. Lee. JULIA ROJAS ELLAS HABERAN	Lic. B. JUREZ * 150 - 10 años Lorena Lopez 01-72-21-729601 Edg. Lee. JULIA ROJAS	Patria Telefonos 26 - 10 años Sara Romina 22884062 JULIA ROJAS
11:45	ESCUELA: GRADO: ALUMNOS: RESPONSABLE: TELÉFONO: ATENDIÓ:	Sec. Tes. 192 30 (30 años 40 años) 110 alumnos Prof. Sandra Sauer 25933113 Guadalupe Arcoyokubli	Colegio Primicias del Padre Sal 40 alumnos - 10 prim. Patricia Ramirez Dias 55952277 Confirma Guadalupe Arcoyokubli	Lic. B. JUREZ * 150 - 10 años Lorena Lopez 01-72-21-729601 15.30	Colegio Primicias del Padre Sal 35 años 5.6 Gabriela Sueda Guadalupe Arcoyokubli 0133281286
12:30 14:30	ESCUELA: GRADO: ALUMNOS: RESPONSABLE: TELÉFONO: ATENDIÓ:	Andrés 230 Quintana Roo 40 (Quinta) 56. 30 Jesús López 56-28 014-75	Colegio Primicias del Padre Sal 40 Alumnos Leticia Ramirez Dias 55952277 Confirma Guadalupe Arcoyokubli	Colegio Cuautem 25 6º prim. Rosalinda Espinoza 41280-32 Julia Rojas	Jalapalán Esc. Normal Vera 26 alumnos Prof. Rosa F. Guzman Barrera 01278817 Sec. 26 años

AÑO 2005

50-10-17-84

INTRODUCCION

Normal
40 Alumnos
Adriana
55-77-8

ORA	DATOS	MARTES 26	MIÉRCOLES 27	JUEVES 28	VIERNES 29
0:00	ESCUELA: GRADO: ALUMNOS: RESPONSABLE: TELÉFONO: ATENDIÓ:	Esc. Colegio Anglo Hispano Tepic Itgo 3º a 6º 35 alumnos pedes 6 uc Ma. Teresa Novared 53700909 53797186	República 3º Italiana 40 Nora Reyes 58-89-03-66 Julia Rojas	Inst. Salamanca 1º, 2º, 3º Secundaria 60 alumnos Marta María Sánchez 55896100 H.A.R.	Liceo Bruebo Rubio Secundaria 98 alumnos Htra María Eva Mendoza 014122121950
0:15	ESCUELA: GRADO: ALUMNOS: RESPONSABLE: TELÉFONO: ATENDIÓ:	ES4-826 Colegio Colbert 33 Profra: Rayuel Tumayre 52 076051	SEP ESI-176 Max Planck 1º 40 Alums. Julia Brito Ventura 57671836	SEP ESI-185 José Revueltas 3º 40 Alums. Angel Contreras 57531679	Inst. Arturo Rosembo Preparatoria 45 alumnos Leticia Macías 7146619 4001 5465946
0:30 1:00	ESCUELA: GRADO: ALUMNOS: RESPONSABLE: TELÉFONO: ATENDIÓ:	Esc. Sec. Justo Barrios Sierra Prof. Ubaldo Ortiz Selleno 54292951 38 alumnos, 1º grado L.R. Delgado	Ing. Miguel Bernal 4to 40 Margarita Jimenez 58432614	Del. Venustiano Carranza 35 niños Norma Sánchez 57649400 E 1294	Del. Venustiano Carranza Cuna 35 niños Norfolk Sánchez 57649400 E 1294
1:45	ESCUELA: GRADO: ALUMNOS: RESPONSABLE: TELÉFONO: ATENDIÓ:	Inst. FAME 20 alumnos Dra. Ana Ma. Cortés 56521140	Colegio Calli 4º primaria 52 alumnas Gloria Loaria C. 53790429	Introducción 14hs	9:30 sec 63 h/c Banta Johanna García Villa del Carbon Faltos 270 Alums. Luzmila Ramírez Salazar 015889930263
2:30	ESCUELA: GRADO: ALUMNOS: RESPONSABLE: TELÉFONO: ATENDIÓ:			Esc. Calat 1 100 - 5º 465 Alfonso Jiménez 57-45-72 330 Julio Rojas Confianza de Morelos.	Telesecundaria Caudillo del Sur 36 niños 6 maestros María de Lourdes Rodríguez Morelos.



VI. AUTORIZACIÓN



AUTORIZA

De conformidad a facultad establecida en artículo 7 fracción VII de la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Antropología e Historia.

DIRECCIÓN GENERAL

REST. LUCIANO CEDILLO ALVAREZ

APROBACIÓN

SECRETARÍA TÉCNICA

DR. CÉSAR MOHENÓ PÉREZ

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

LIC. LUÍS ARMANDO HAZA REMUS

**VALIDACIÓN Y RESPONSABLES
DE PROMOVER SU OPERACIÓN**

MUSEO NACIONAL DE
HISTORIA

HIST. SALVADOR RUEDA SMITHERS

ELABORACIÓN

COORDINACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIC. ALEJANDRO VILLASEÑOR VALERIO