

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial, en los buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones disponibles en las ventanillas de atención al usuario de la Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, ubicado en Av. Estado de México No. 1201 Oriente, planta alta, Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México C.P. 52140 Tel. 7225002838, 7225002839 en horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: desarrolloeconomicoyturistico@metepec.gob.mx La usuaría o el usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle el Nevado No. 2533, Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México. C.P. 52172 Tel. 722 2657433, 722 2657434, en el horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: contraloria@metepec.gob.mx

10 Relación de Normas Regulatorias

Bando Municipal de Metepec 2024, Estado de México, artículos 29 Fracc. XXIV, 106 Fracc. VI y 23 Fracc. XVIII.
<https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuero>

Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México, vigente. Artículo 3.134 Fracc. I al XXI.
<https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuero>

11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, a través del Departamento de Emprendimiento, Capacitación y Empleo tiene como objetivo vincular a los buscadores de empleo con las empresas formales del sector privado, con la finalidad de lograr la colocación en puestos laborales.

Información Complementaria:

<https://metepec.gob.mx/sugem/#cartas>

Atención a los Usuarios:

Av. Estado de México No. 1201 Oriente, Planta Alta.
Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México, C.P. 52140.
(Ex Recinto Ferial, entre Nicolás Bravo y Mayorazgo).

Contáctanos:

 Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 horas

 7225002838 y 7225002839

 empleo@metepec.gob.mx

 Empleo Metepec

 @empleometepec

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE
DESARROLLO ECONÓMICO,
TURÍSTICO Y ARTESANAL



Trámite:

Atención a buscadores de empleo
(únicamente vacantes del sector privado)

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 14 de julio del 2017. Teniendo validez hasta el término de la Administración vigente.

La información, es responsabilidad de la unidad administrativa que brinda el trámite o servicio.

01 Fines de la Organización

La Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, tiene como misión generar estrategias de política pública, programas y proyectos que garanticen la mejora continua de las condiciones económicas determinantes del bienestar de la población metepecuense y a través del Departamento de Emprendimiento, Capacitación y Empleo y por el personal adscrito al mismo, dependiente de la Subdirección de Desarrollo Económico, brinda atención personalizada a los buscadores de empleo propiciando así un desarrollo económico sostenible.

02 Objetivo de la Publicación

Dar a conocer a los usuarios las vacantes laborales del sector privado que cumplan con los requisitos que la norma establece, mediante un servicio cercano y eficaz para lograr la colocación de buscadores de empleo en un puesto laboral formal, así como sus derechos y obligaciones de los usuarios, compromisos de calidad y medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

7225002838 y 7225002839 EXT 4618 y 4619

03 Denominación del Trámite Proporcionado

El Departamento de Emprendimiento, Capacitación y Empleo cuenta con una bolsa de trabajo que se actualiza, emite y difunde semanalmente a través de un boletín de empleo, el cual puede consultarse en la página de Facebook "Empleo Metepec" o ingresar a nuestro portal de empleo <https://empleo.metepec.gob.mx>, así como acudir a nuestra oficina para brindarle una atención de manera presencial. Los lunes en Metepec son de "empleo", en el Kiosco de la Plaza Juárez los interesados pueden acudir a consultar las vacantes disponibles.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Recibir información y orientación sobre las vacantes de su interés. Llenar un registro, el cual cuenta con un número de folio que le servirá para las visitas posteriores. Recibir por escrito en la "carta canalización" la información de las vacantes. Recibir semanalmente vacantes disponibles vía correo electrónico. Acceso libre al portal de empleo <https://empleo.metepec.gob.mx>

Obligaciones:

Responder a la llamada telefónica de seguimiento, que realiza el personal del Departamento de Emprendimiento, Capacitación y Empleo durante los 30 días naturales posteriores a su visita para verificar si ocupó el puesto laboral.

05 Compromisos de Calidad

- La atención brindada al solicitante sobre el servicio prestado tendrá un índice de satisfacción de 8 sobre 10 de los encuestados.
- El Tiempo de atención de manera personal a los usuarios será menor o igual a 20 minutos.
- Canalizar a entrevista de trabajo al 100% de los buscadores de empleo interesados en alguna vacante laboral del boletín semanal de empleo.
- Publicar semanalmente el boletín de empleo que contenga las vacantes vigentes ofertadas por empresas del sector privado.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menos o igual a 7 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

06 Indicadores de Calidad

- Nivel de satisfacción de los usuarios.
- Tiempo de atención para proporcionar información y orientación.
- Índice de personas canalizadas a entrevista de trabajo.
- Publicar semanalmente el boletín de empleo.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.

Los resultados obtenidos de la evaluación de los indicadores antes mencionados serán publicados trimestralmente tanto al interior de las dependencias como en la página principal del H. Ayuntamiento de Metepec (SUGEM).

<https://metepec.gob.mx/sugem/#cartas>

07 Medidas de Subsanación

Los usuarios que consideren que el Departamento de Emprendimiento, Capacitación y Empleo ha incumplido los compromisos asumidos en esta obtendrán: Atención inmediata y personalizada por parte del Jefe del Departamento de Emprendimiento, Capacitación y Empleo.

08 Formas de Participación

Los buscadores de empleo podrán participar en la mejora del servicio prestado mediante: El llenado de la encuesta de satisfacción, sugerencias, quejas y reclamaciones. Sugerencias de mejora del servicio, por escrito.



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 - 2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO, TURÍSTICO Y
ARTESANAL

1^{er} TRIMESTRE
ENERO-MARZO

2024

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO



● **DEPENDENCIA**
DIRECCIÓN DE DESARROLLO
ECONÓMICO, TURÍSTICO Y
ARTESANAL



● **PERIODO DE EVALUACIÓN**
06 de enero a 22 de marzo
2024



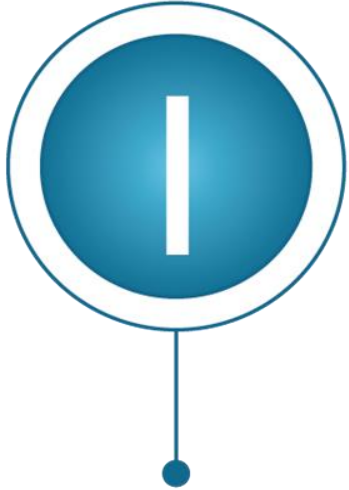
● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**
Atención a Buscadores de
Empleo



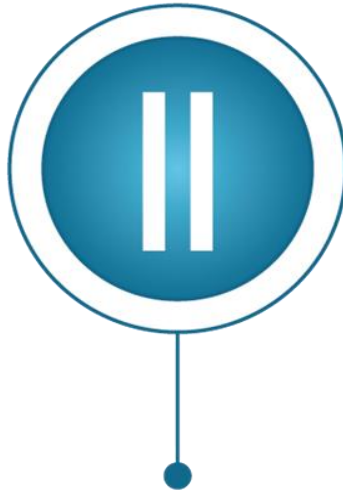
● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**
Bitácora, lista de registro, encuestas de
satisfacción.



● **BENEFICIARIOS**



Nivel de satisfacción de los usuarios



Tiempo de atención para proporcionar información y orientación



Índice de personas canalizadas a entrevista de trabajo



Publicar semanalmente el boletín de empleo



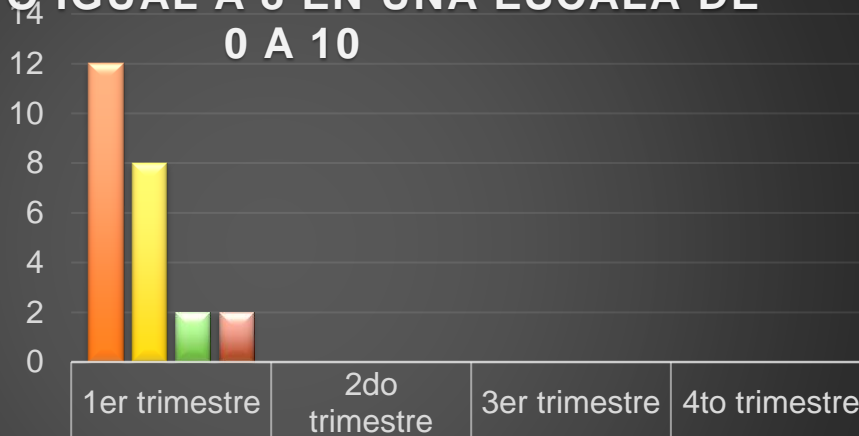
Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y/o reclamaciones



1er TRIMESTRE ENERO-MARZO

La atención brindada al solicitante sobre el servicio prestado tendrá un índice de satisfacción de 8 sobre 10 de los encuestados.

OBTENER UN ÍNDICE DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL SERVICIO PRESTATO MAYOR O IGUAL A 8 EN UNA ESCALA DE 0 A 10

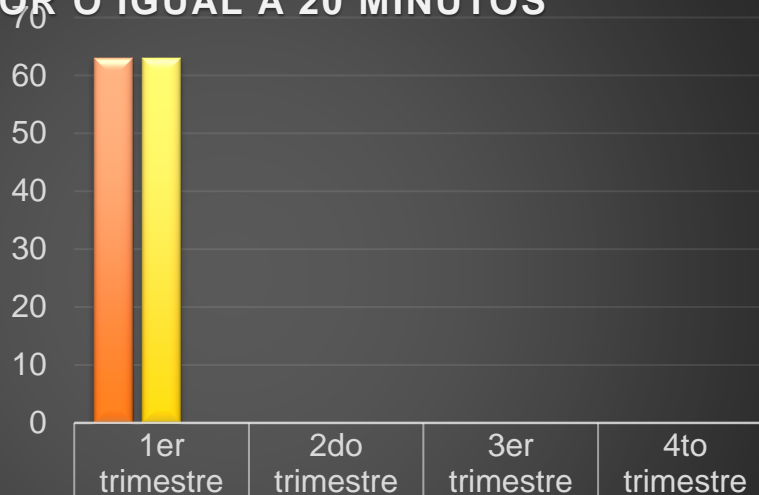


	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Personas Encuestadas	12	0	0	0
10	8	0	0	0
9	2	0	0	0
8	2	0	0	0

Durante el primer trimestre de 2024 se atendieron a 63 personas, de las cuales únicamente se aplicó encuesta de satisfacción a 12 buscadores, ya que solo se aplican encuestas los días miércoles, calificando en una escala de 0 al 10 la calidad del servicio prestado, satisfactorio (8, 9 y 10).

El tiempo de atención de manera personal a los usuarios será menor o igual a 20 minutos.

EL TIEMPO DE ATENCIÓN DE MANERA PERSONAL A LOS USUARIOS SERÁ MENOR O IGUAL A 20 MINUTOS



Durante el primer trimestre de 2024. Se registran los datos correspondientes, se recibieron a 63 buscadores de empleo, de los cuales se atendieron a cada uno de ellos en menos de 20 minutos.

Se registran los datos correspondientes, se recibieron a 63 buscadores de empleo, atendiendo a cada uno de ellos en menos de 20 minutos

Minutos	ENERO PERSONAS ATENDIDAS	FEBRERO PERSONAS ATENDIDAS	MARZO PERSONAS ATENDIDAS	TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS
00:00 min.	0	0	0	0
00:01 min.	0	0	0	0
00:02 min.	0	0	0	0
00:03 min.	0	0	0	0
00:04 min.	0	0	0	0
00:05 min.	0	0	0	0
00:06 min.	0	0	0	3
00:07 min.	2	0	0	2
00:08 min.	4	0	0	4
00:09 min.	2	0	0	2
00:10min.	4	3	0	7
00:11 min.	2	1	0	3
00:12 min.	1	1	1	3
00:13 min.	3	2	1	6
00:14 min.	2	3	1	6
00:15 min.	4	2	1	7
00:16 min.	5	0	1	6
00:17 min.	6	4	0	10
00:18 min.	4	2	0	6
00:19 min.	0	1	0	1
00:20 min.	0	0	0	0
TOTAL	39	19	5	63

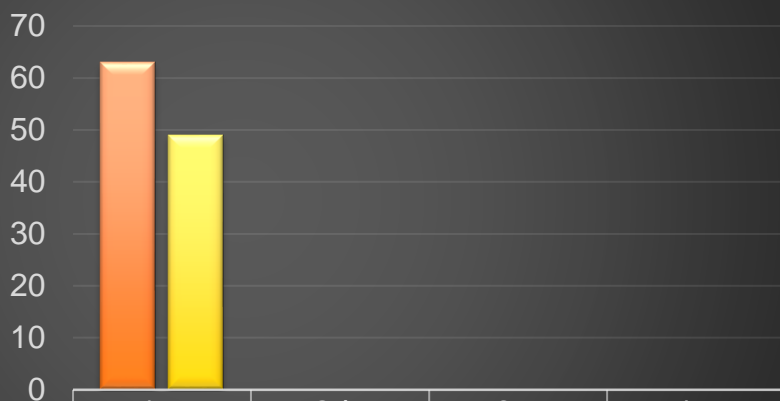
1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

ÍNDICE DE PERSONAS CANALIZADAS A ENTREVISTA DE TRABAJO

Canalizar a entrevista de trabajo al 100% de los buscadores de empleo interesados en alguna vacante laboral del boletín semanal de empleo.

% DE USUARIOS CANALIZADOS QUE ESTUVIERON INTERESADOS EN ALGUNA VACANTE



	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Personas Atendidas	63	0	0	0
Personas Canalizadas	49	0	0	0

Durante el primer trimestre de 2024 de las 63 personas atendidas, 49 buscadores estuvieron interesados en una o más vacantes publicadas dentro del boletín, mismas que recibieron carta de canalización para entrevista de trabajo en el sector privado, cumpliendo con el 100% del indicador.

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

Publicar semanalmente el boletín de empleo que contenga las vacantes vigentes ofertadas por empresas del sector privado.

En el primer trimestre del año 2024, se realizó la publicación de 10 boletines de empleo cumpliendo con el 100% del indicador, los cuales se tienen de manera impresa en el Departamento de Emprendimiento, Capacitación y Empleo, de igual manera son publicados semanalmente en nuestra página de Facebook.

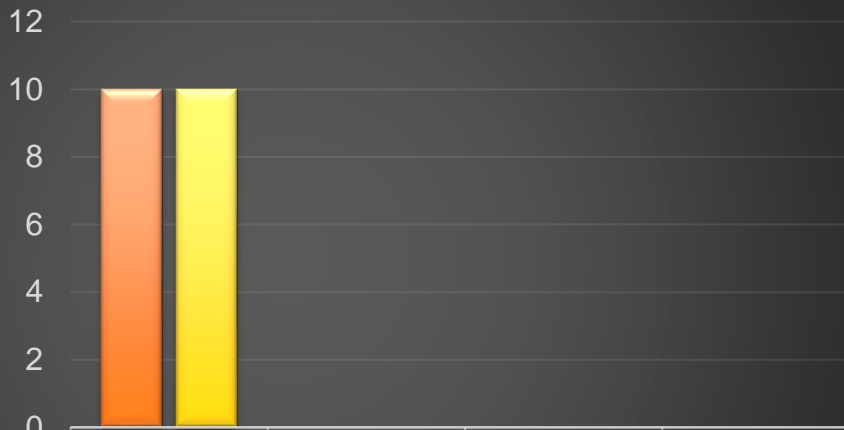
Enero
2 boletines

Febrero
4 boletines

Marzo
4 boletines

No. De boletines realizados de acuerdo al calendario laboral

CUMPLIMIENTO AL 100% DE LA PUBLICACIÓN DEL BOLETÍN DE EMPLEO



	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Boletín Semanal de empleo	10	0	0	0
Número de Boletines	10	0	0	0

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

TIEMPO DE RESPUESTA A SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMACIONES.

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menos o igual a 7 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

EL TIEMPO DE RESPUESTA A SUGERENCIAS, QUEJAS, RECOMENDACIONES, PROPUESTAS DE MEJORA Y/O FELICITACIONES

	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
■ Tiempo de respuesta (días)	0	0	0	0
■ Número de sugerencias, quejas y/o reclamaciones	0	0	0	0

En el primer trimestre se atendieron a 63 buscadores de empleo, de los cuales ningún usuario tuvieron sugerencia, queja y/o reclamaciones al servicio, por lo tanto el indicador se cumple al 100%.

Enero:

0 sugerencias de mejora o comentarios al servicio.

Febrero:

0 sugerencias de mejora o comentarios al servicio.

Marzo:

0 sugerencias de mejora o comentarios al servicio.

Información tomada de la base de datos de sugerencias, quejas, reclamaciones y respuestas para este índice.