

## 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial en el formulario disponible en el buzón se podrán presentar las sugerencias, quejas y reclamaciones colocadas en las oficinas de la Dirección de Obras Públicas de Metepec, ubicadas en Calle El Nevado No.2533 piso 3 Col. Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C.P. 52172 , Tel: 7222657487 y 88. Por correo electrónico: [direccion.obraspublicas@metepec.gob.mx](mailto:direccion.obraspublicas@metepec.gob.mx),

El contratista podrá presentar su denuncia ante el Órgano de Control Interno Municipal, ubicada en calle el Nevado 2533, Agrícola Bellavista, Metepec, Mex. C.P. 52172 en un horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, Teléfono: 7222657433,7222657434

Por correo electrónico: [contraloria@metepec.gob.mx](mailto:contraloria@metepec.gob.mx)

## 10 Relación de Normas Regulatorias

Artículo 71, 72 y 73 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.

Link: [www.legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/rgl/vig/rglvig104.pdf](http://www.legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/rgl/vig/rglvig104.pdf)

Artículo 92 fracción XVII, BANDO MUNICIPAL DE METEPEC, ESTADO DE MÉXICO,

<https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>

Artículo 25 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículo 26 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Gaceta Municipal No. 12, de fecha 30 de enero de 2020.

link: [www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGRA\\_130420.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGRA_130420.pdf)

Capítulo XVII , Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México, Gaceta Municipal No. 96, de fecha 24 de agosto de 2022

## 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Obras Públicas del Municipio de Metepec, México, es la dependencia encargada de contratar y ejecutar obras públicas de conformidad con el Programa Anual de Obra Pública buscando en todo momento elevar el nivel de vida de la ciudadanía. Para este objetivo la Dirección de Obras Públicas tiene dos Subdirecciones: La Subdirección de Construcción y la Subdirección de Proyectos y Normativa de Obra. En cuanto al servicio de inscripción al Catálogo de Contratistas es responsabilidad del Departamento de Concursos Contratos y Estimaciones que pertenecen a la Subdirección de Proyectos y Normatividad de Obra.

### Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Calle El Nevado No. 2533 Piso 3, Col. Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México C.P. 52172

### Contáctanos:

 Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas

 722 265 74 87 y 88

 <https://bit.ly/3OdfUDz>

 [proyectosynormatividad@metepec.gob.mx](mailto:proyectosynormatividad@metepec.gob.mx)

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS



Trámite:

Inscripción al catálogo de contratistas



REV:09  
2020-2023

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 16 de abril de 2018. 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 Obras Públicas es la encargada de Planear, programar, Dirigir y contratar la construcción y conservación de obras públicas de infraestructura, equipamiento urbano y rural conforme a los programas anuales de obra pública y el Plan de Desarrollo Municipal, con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

## 02 Objetivo de la Publicación

Representar una herramienta de gestión que mejora y facilita las relaciones con los contratistas, sirviendo también para definir estándares de servicio que ofrece el Departamento de Concursos, Contratos y estimaciones y establecer objetivos ambiciosos para lograr el mayor impacto posible a los contratistas, así como los derechos y obligaciones, los compromisos de calidad, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Es el registro que se lleva a cabo para formar parte del Catálogo de Contratistas de forma virtual o presencial en las oficinas del Departamento de Concursos, Contratos y estimaciones adscrito a la Dirección de Obras Públicas para estar en la posibilidad de participar en los procesos de contratación por invitación restringida o asignación directa, previo cumplimiento de los requisitos de la ley.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

- Recibir orientación personalizada y/o a través del correo electrónico proyectosynormatividad@metepec.gob.mx a efecto de conocer los requisitos para la inscripción al Catálogo de Contratistas.

- A obtener la Inscripción y Cédula de registro al Catálogo de Contratistas del año fiscal posterior del cumplimiento de los requisitos.

### Obligaciones:

- Cumplir con todos los requisitos y documentación señalados por la normatividad vigente.

- Proporcionar los datos necesarios para obtener un mayor contacto con el área responsable del trámite.

- Registrarse en el Catálogo de Contratistas a través de una solicitud de inscripción en la plataforma en línea o presencial

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de revisión y análisis de la documentación para inscripción al Catálogo de Contratistas, será de 3 días hábiles.

- El tiempo de emisión de la cédula de inscripción al Catálogo de Contratistas será de 2 días hábiles, una vez completado el 100% de los requisitos solicitados.

- Obtener un índice de satisfacción de los usuarios sobre el proceso de inscripción al Catálogo de Contratistas, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

- El tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, con relación al proceso de inscripción al Catálogo de Contratistas, será menor o igual a 3 días hábiles.

- Obtener un índice de satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada por parte del servidor público para realizar el trámite de inscripción al catálogo de Contratistas mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de revisión y análisis de la documentación para inscripción al Catálogo de Contratistas.

- Tiempo de emisión de la cédula de inscripción al Catálogo de Contratistas.

- Índice de satisfacción de los usuarios sobre el proceso de inscripción al Catálogo de Contratistas.

- Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción.

- Índice de satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada por parte del servidor.

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

El director de la Dirección de Obras Públicas emitirá carta de disculpas al solicitante comunicando las causas del incumplimiento, sugerencias, quejas y reclamaciones, así como las acciones correctivas y de mejora, siempre y cuando se haya incumplido con la prestación del servicio.

## 08 Formas de Participación

1. Los contratistas podrán manifestar sus comentarios a través del correo electrónico: proyectosynormatividad@metepec.gob.mx

2. Los solicitantes podrán requisitar encuestas de satisfacción, quejas y reclamaciones, las cuales estarán a su disposición en el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones instalado en las oficinas de la Dirección de Obras Públicas.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

ANOTAR EL NOMBRE DE LA DEPENDENCIA

**1<sup>er</sup>** TRIMESTRE  
ENERO-MARZO

**2024**



# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO



● **DEPENDENCIA**  
Obras Públicas



● **PERIODO DE EVALUACIÓN**  
del 06 de enero al 22 de marzo del 2024



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
Inscripción al Catálogo de Contratistas



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
Herramientas de medición de indicadores, Plataforma en línea, correo electrónico y encuestas de satisfacción..



● **BENEFICIARIOS**  
20 Empresas

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de revisión y análisis de la documentación para inscripción al Catálogo de Contratistas.



Tiempo de emisión de la cédula de inscripción al Catálogo de Contratistas. compromiso



Índice de satisfacción de los usuarios sobre el proceso de inscripción al Catálogo de Contratistas.



Tiempo de respuesta a las sugerencias, recomendaciones y observaciones.



Índice de satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada por parte del servidor público.

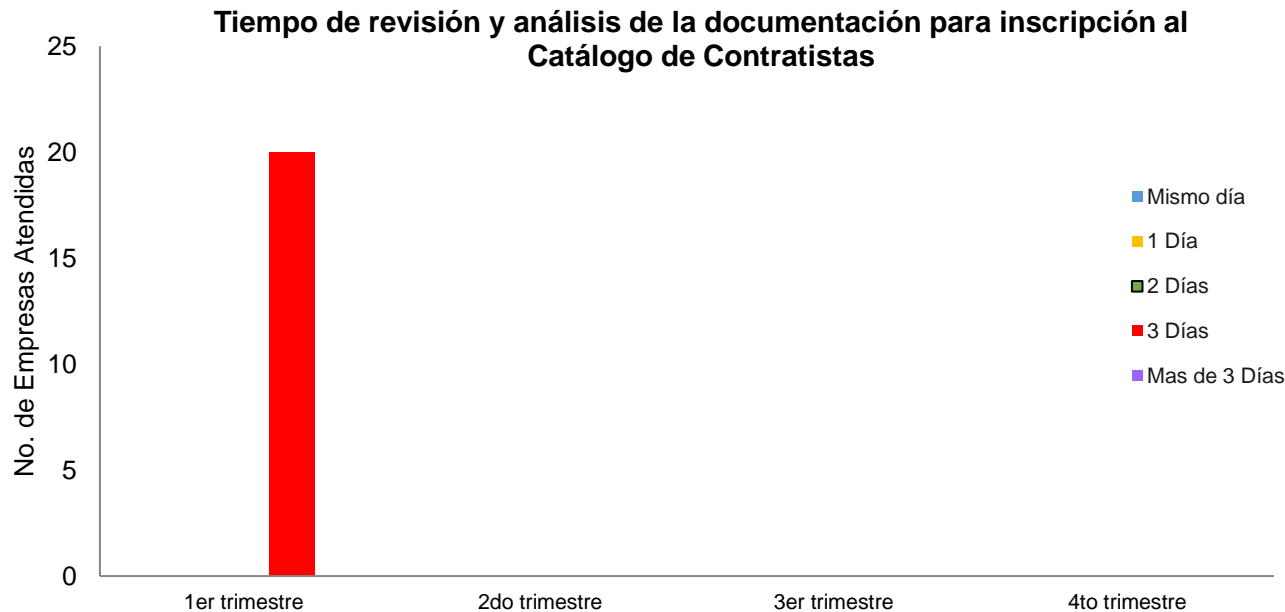


El tiempo de revisión y análisis de la documentación para inscripción al Catálogo de Contratistas.

# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

**El tiempo de revisión y análisis de la documentación para inscripción al Catálogo de Contratistas, será de 3 días hábiles**



En el periodo de enero a marzo de 2024 mediante la plataforma en línea, se revisó la de documentación para formar parte del padrón de contratistas dando como resultado la solicitud de 20 empresas las cuales se atendieron dentro de 3 días hábiles dando cumplimiento al compromiso de calidad no. 1

## INDICADOR II

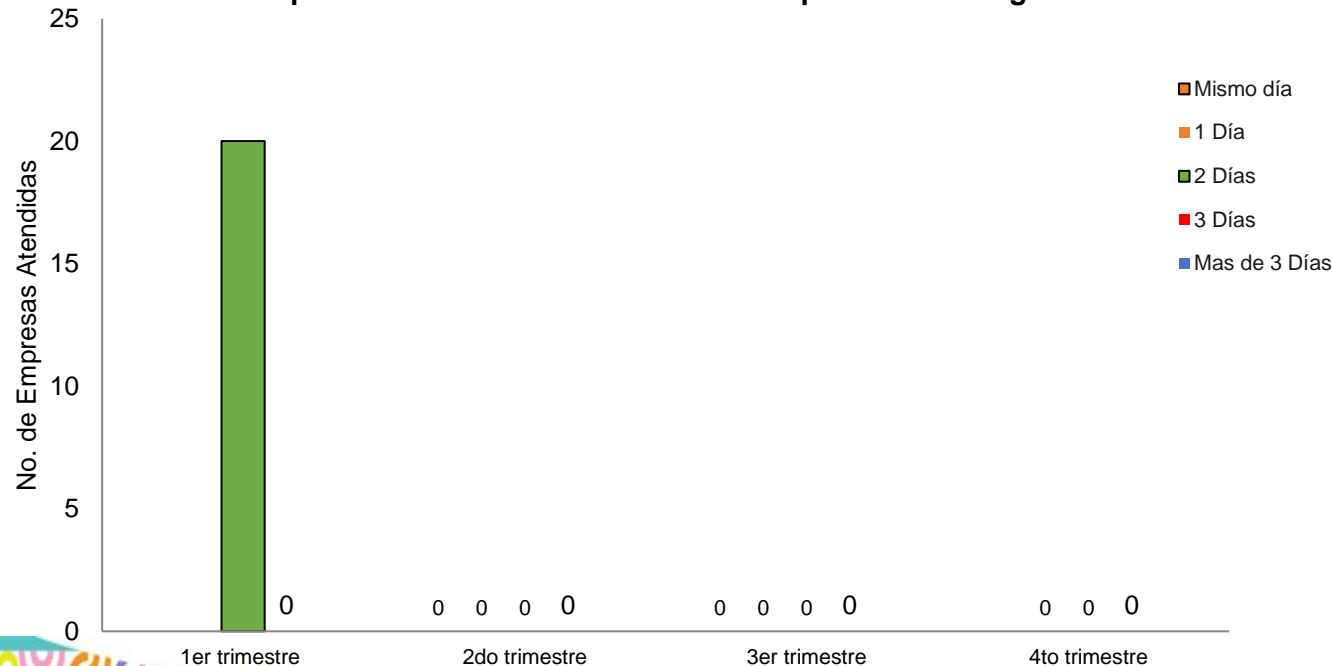
El tiempo de emisión de la cédula de inscripción al Catálogo de Contratistas

# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

**El tiempo de emisión de la cédula de inscripción al Catálogo de Contratistas será de 2 días hábiles, una vez completado el 100% de los requisitos solicitados.**

Tiempo de Emisión de la Cédula de Inscripción al Catálogo de Contratistas



De las 20 empresas inscritas en el periodo de enero a marzo de 2024, mismas concluyeron su trámite cumpliendo con el 100 % de los requisitos solicitados. La emisión de cédulas de inscripción al Catálogo de Contratistas se realizó dentro de los dos días hábiles, dando cumplimiento al compromiso de calidad no. 2



# 1er TRIMESTRE

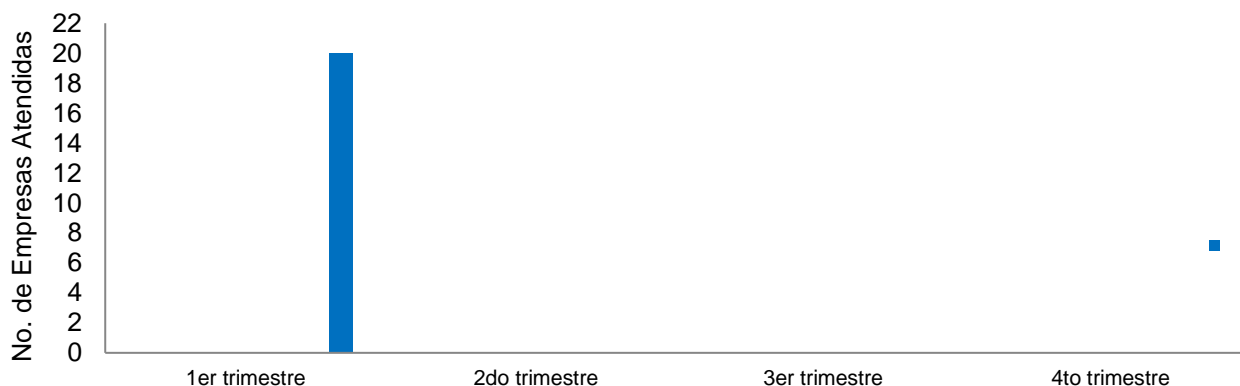
## ENERO-MARZO

### INDICADOR III

Obtener un índice de satisfacción de los usuarios sobre el proceso de inscripción al Catálogo de Contratistas

**Obtener un índice de satisfacción de los usuarios sobre el proceso de inscripción al Catálogo de Contratistas, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.**

**¿En una escala de 0 a 10, siendo 0 = nada satisfecho y 10 muy satisfecho ¿Cómo calificas el proceso de inscripción al Catálogo de Contratistas?**



Durante el periodo comprendido de enero a marzo de 2024, se emitieron 20 cédulas de registro al Catálogo de Contratistas, mismas dando como resultado la aplicación de una encuesta de satisfacción a cada una de ellas con respecto a la 3 ¿Cómo calificas el proceso de Inscripción al Catálogo de Contratistas? Obteniendo un índice de satisfactorio por parte de las empresas registradas y cumpliendo con el compromiso no. 5



# 1er TRIMESTRE

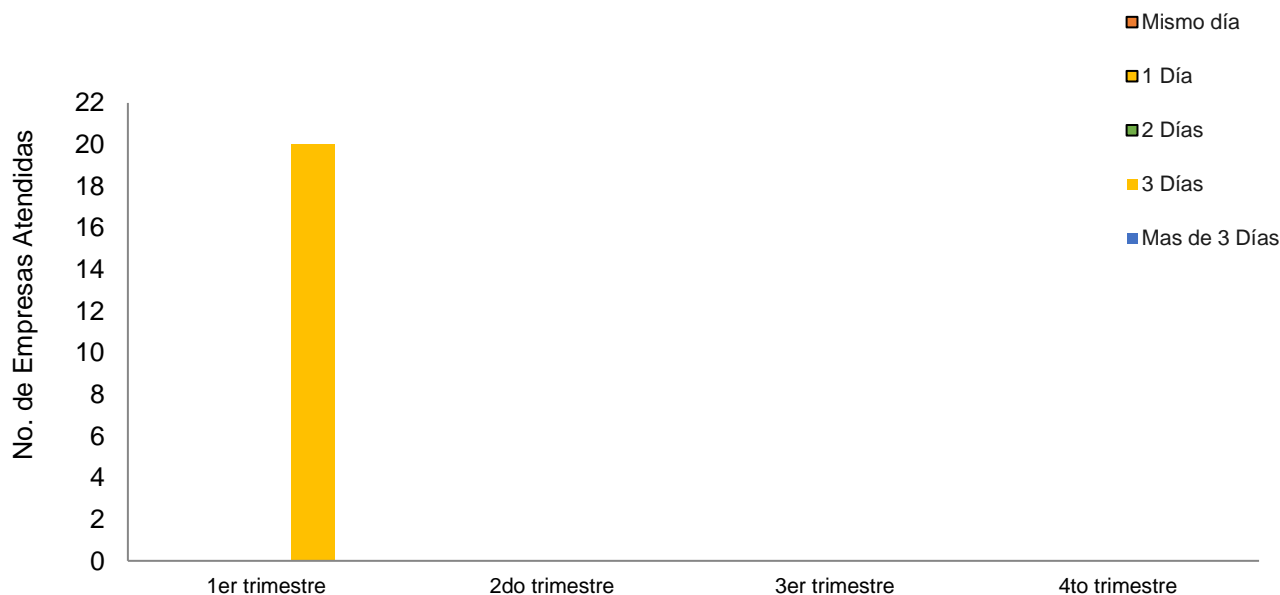
## ENERO-MARZO

### INDICADOR IV

El tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas y recomendaciones captadas en la encuesta de satisfacción

**El tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas y recomendaciones captadas en la encuesta de satisfacción, con relación al proceso de inscripción al Catálogo de Contratistas, será menor o igual a 3 días hábiles.**

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS, RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES



Durante el periodo comprendido de enero a marzo de 2024, a las 20 empresas que concluyeron su trámite, se aplicó una encuesta de satisfacción a cada una de ellas por lo cual la respuesta a quejas y recomendaciones obtenidas fueron atendidas en un periodo no mayor a tres días hábiles cumpliendo con el compromiso no. 4

# 1er TRIMESTRE

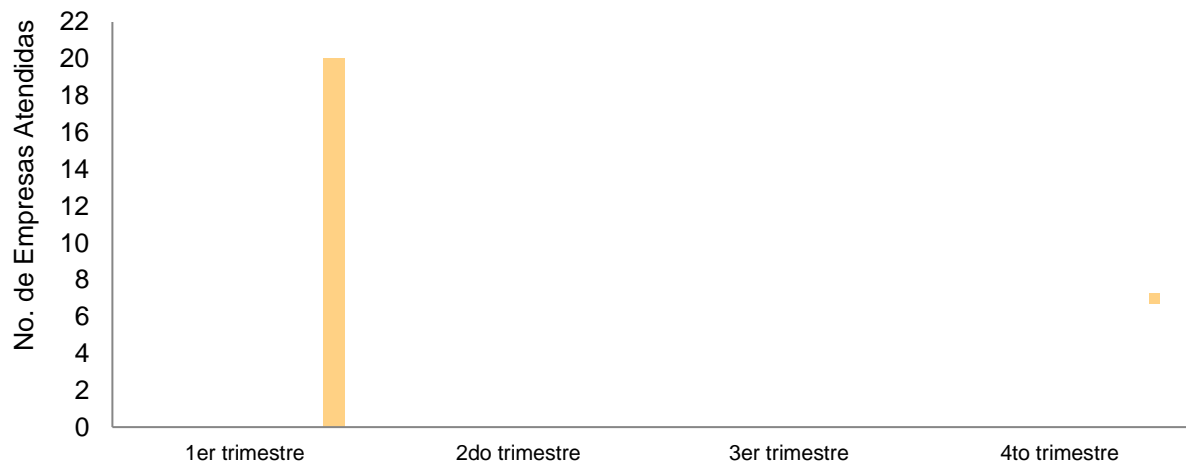
## ENERO-MARZO

### INDICADOR V

Índice de satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada por parte del servidor público

Índice de satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada por parte del servidor.

En una escala de 0 a 10, siendo 0 nada satisfecho y 10 muy satisfecho ¿Como calificas la atención brindada a por parte del servidor público para realizar el trámite de inscripción al catálogo de Contratistas?



Durante el periodo comprendido de enero a marzo de 2024, se emitieron 20 cedulas de registro al Catálogo de Contratistas, mismas dando como resultado la aplicación de una encuesta de satisfacción a cada una de ellas con respecto a la 5 ¿Como calificas la atención brindada a por parte del servidor público para realizar el trámite de inscripción al catálogo de Contratistas? Obteniendo un índice de satisfactorio por parte de las empresas registradas y cumpliendo con el compromiso no. 5