

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Contestar encuesta de Satisfacción disponible en el buzón colocado en la planta alta de las instalaciones de la Dirección de Administración, al correo electrónico: administracion@metepec.gob.mx. Las Encuestas de Satisfacción así como las sugerencias, quejas y reclamaciones ingresadas en el Buzón, serán evaluadas cada semana, y se pondrán en contacto para notificarle su seguimiento. La usuaria o el usuario podrá presentar su queja mediante escrito libre, ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle El Nevado #2533 Oriente, Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México. C.P.52172 Tel. 722 265 7433, 722 265 7434, en el horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: contraloria@metepec.gob.mx

10 Relación de Normas Regulatorias

Artículo 20 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios www.legislacion.edomex.gob.mx

Artículo 2 fracción IV, 36 Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el 29 de octubre de 2013. www.legislacion.edomex.gob.mx

Artículo 56 Bis, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de noviembre de 2010. www.ordenjuridico.gob.mx/leyes.php

Artículo 79, 105 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010. www.ordenjuridico.gob.mx/leyes.php

11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Administración está integrada por 4 Subdirecciones:

- Subdirección de Servicios Generales.
- Subdirección de Recursos Humanos.
- Subdirección de Recursos Materiales.
- Subdirección de Adquisiciones y Contratación de Servicios.

Así mismo tiene a su cargo entre otras funciones las siguientes:

- Llevar a cabo las adquisiciones de bienes, arrendamiento de bienes muebles y la contratación de servicios que requieran las distintas áreas de la Administración Pública Municipal, ajustándose en su caso a las decisiones del Comité de Adquisiciones, en estricto apego a las disposiciones legales de la materia.

Información Complementaria:

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

Atención a los Usuarios:

Calle José María Morelos No. 228, Barrio de Santa Cruz, Metepec, Estado de México..

Contáctanos:



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



7222358200 Ext. 1199



adquisiciones@metepec.gob.mx



Administración Metepec

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN



Trámite:

Inscripción al Padrón de Proveedores

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 17 de mayo 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

Regular eficientemente las adquisiciones de bienes y contratación de servicios necesarios para el desempeño de la Administración Pública Municipal, haciendo uso del Padrón de Proveedores disponible.

02 Objetivo de la Publicación

Inscribir en el Padrón de Proveedores a oferentes de bienes y servicios, cumpliendo con la totalidad de los requisitos establecidos. Comunicar los derechos y obligaciones de los usuarios, los compromisos de calidad, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en permitir al proveedor su registro en el Padrón de Proveedores, cumpliendo con los requisitos establecidos en la normatividad vigente, a fin de estar en posibilidades de ofertar sus bienes y servicios. Trámite que podrá realizarse por medio de correo electrónico o de manera presencial, solo en la Subdirección de Adquisiciones y Contratación de Servicios.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Recibir atención personalizada por el servidor (a) público (a) encargado (a) de dar atención a los Proveedores (as). Tratar de forma confidencial sus datos personales. Recibir atención respetuosa de parte del personal de la Subdirección de Adquisiciones y Contratación de Servicios. Obtener sin costo alguno su número de Proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles posteriores al cumplimiento con la entrega de la totalidad de los requisitos establecidos para tal fin. Recibir el listado de los requisitos establecidos para la inscripción en el Padrón de Proveedores.

Obligaciones:

Mantener actitud adecuada y respetuosa hacia el personal de la Subdirección de Adquisiciones y Contratación de Servicios. Cumplir con la totalidad de requisitos establecidos para ser dado de alta en el Padrón de Proveedores. Mantener actualizada toda la documentación e información solicitada para ser parte del Padrón de Proveedores. Entregar el listado de los requisitos establecidos para la inscripción en el Padrón de Proveedores.

05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera del proveedor para ser atendido por el Subdirector de Adquisiciones y Contratación de Servicios o servidor(a) público (a) asignado para tal fin, será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo para brindar información y asesoría presencial al proveedor será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo para resolver la inscripción al Padrón de Proveedores será menor o igual a 2 días hábiles, una vez cumplidos la totalidad de los requisitos establecidos.
- Obtener un nivel de satisfacción del proveedor respecto a la atención brindada mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- Tiempo para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones será semanalmente.

Para solicitar los requisitos, puede consultarlos la liga: <https://bit.ly/3iUGYLO>, solicitarlos en las oficinas que ocupa la Dirección de Administración (Subdirección de Adquisiciones) o enviar un correo a: adquisiciones@metepec.gob.mx

06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para ser atendido por el Subdirector de Adquisiciones y Servicios o servidor (a) público (a) asignado para tal fin.
- Tiempo para brindar información y asesoría presencial.
- Tiempo para resolver la inscripción.
- Nivel de Satisfacción del proveedor respecto de la atención brindada.
- Tiempo para atender las 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

Se contactará vía electrónica al Proveedor para darle a conocer su número de inscripción al Padrón de Proveedores. Los proveedores que consideren que la Subdirección de Adquisiciones y Servicios ha incumplido los compromisos asumidos con esta carta podrán manifestar, en un escrito libre la sugerencia, queja o reclamación o extender una felicitación si lo considera conveniente. La (el) titular de la Dirección de Administración elaborará una carta personalizada de disculpas informando las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento.

08 Formas de Participación

Contestar la encuesta para sugerencias, quejas y reclamaciones disponible en buzón colocado en las instalaciones de la Dirección de Administración. Vía telefónica al: 722 235 8200, Ext. 1199.

Correo electrónico: adquisiciones@metepec.gob.mx



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

2^{do} TRIMESTRE
ABRIL- JUNIO

2024

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO



● **DEPENDENCIA
ADMINISTRACIÓN**



● **PERIODO DE EVALUACIÓN
01 abril a 28 de junio 2024**



● **TRÁMITE / SERVICIO
EVALUADO
INSCRIPCIÓN AL PADRÓN DE PROVEEDORES**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN
Listas de registros y encuestas de
satisfacción.**



● **BENEFICIARIOS**

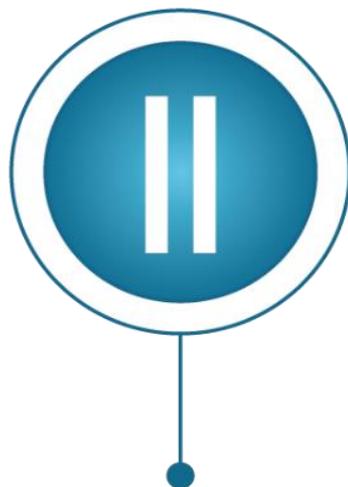
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de espera para ser atendidos por el Subdirector de Adquisiciones o servidor(a) público (a) asignado par tal fin



**Tiempo para brindar información y asesoría presencial
compromiso
compromiso**



Tiempo para resolver la inscripción



Nivel de satisfacción del proveedor respecto de la atención brindada



Tiempo para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones será semanalmente.



2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

NOMBRE DEL INDICADOR I

Tiempo de respuesta para ser atendidos por el Subdirector de Adquisiciones o servidor(a) público (a) asignado para tal fin.

El tiempo de espera del proveedor para ser atendido por el Subdirector de Adquisiciones y Contratación de Servicios o servidor (a) público (a) asignado para tal fin, será menor o igual a 10 minutos.

El tiempo de espera del proveedor para ser atendido por el Subdirector de Adquisiciones y Contratación de Servicios o servidor (a) público (a) asignado para tal fin, será menor o igual a 10 minutos.



De los 28 proveedores que se presentaron interesados en obtener su Inscripción en el Padrón de Proveedores, fueron atendidos en un lapso menor a 10 minutos; cumpliendo así con el compromiso.

2^o TRIMESTRE

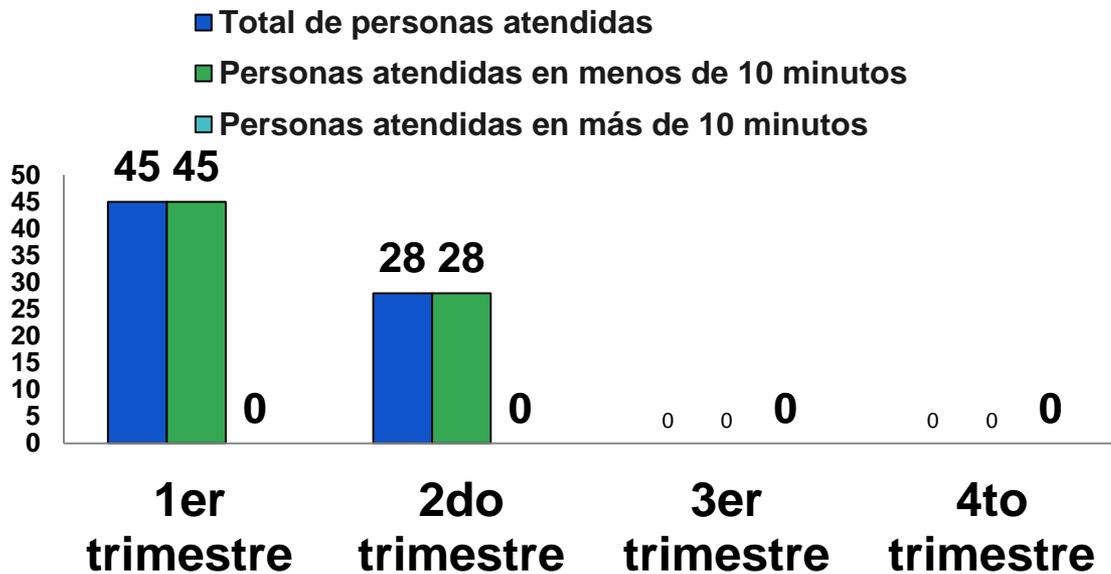
ABRIL- JUNIO

NOMBRE DEL INDICADOR II

Tiempo para brindar información y asesoría presencial

El tiempo para brindar información y asesoría presencial al proveedor será menor o igual a 10 minutos.

TIEMPO PARA BRINDAR INFORMACIÓN PRESENCIAL



El tiempo en el que se brindó la información a los proveedores interesados en inscribirse al Padrón de Proveedores fue menor a 30 minutos.

2^{do} TRIMESTRE

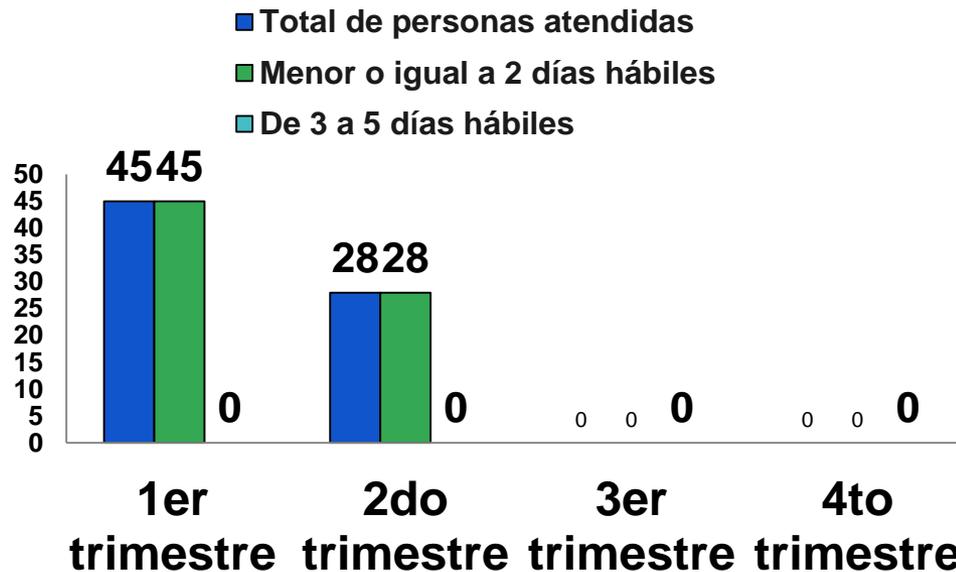
ABRIL- JUNIO

NOMBRE DEL INDICADOR III

Tiempo para resolver la inscripción

El tiempo para resolver la inscripción al Padrón de Proveedores será menor o igual a 2 días hábiles, una vez cumplidos la totalidad de requisitos establecidos.

TIEMPO PARA RESOLVER LA INSCRIPCIÓN



El tiempo en que se resolvió la inscripción de los proveedores una vez que cumplieron la totalidad de los requisitos establecidos fue menor a 2 días hábiles.

2^o TRIMESTRE

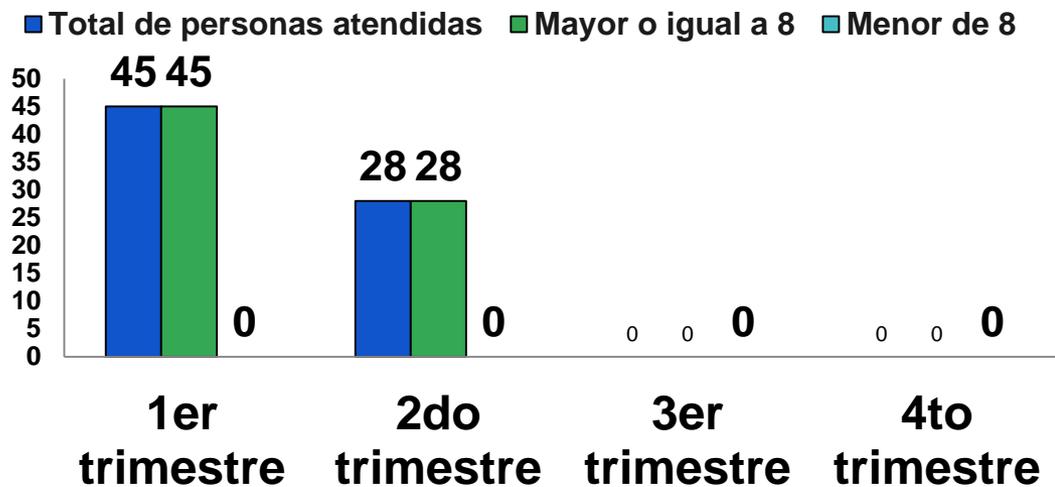
ABRIL- JUNIO

NOMBRE DEL INDICADOR IV

Nivel de satisfacción del Proveedor respecto de la atención brindada

Obtener un nivel de satisfacción del proveedor respecto a la atención brindada mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROVEEDOR



Los 28 proveedores que obtuvieron su inscripción al padrón de proveedores y que contestaron la evaluación de satisfacción, se obtuvo un nivel de 10.

2^o TRIMESTRE

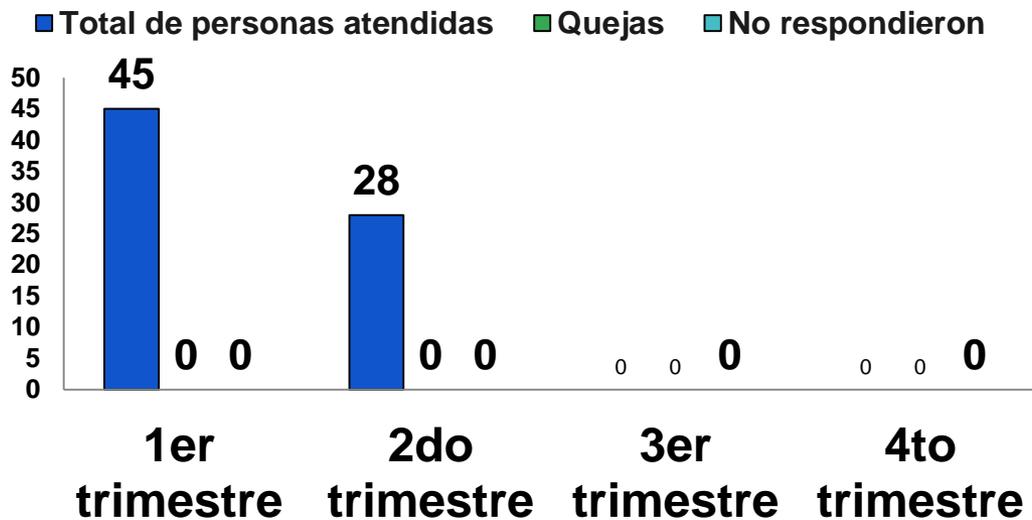
ABRIL- JUNIO

NOMBRE DEL INDICADOR V

Tiempo para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones.

El tiempo para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones será semanalmente.

ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



De los 28 proveedores que obtuvieron su inscripción al padrón de proveedores y que contestaron la evaluación de satisfacción, no se obtuvieron quejas o reclamaciones.