

## 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial en el buzón disponible en las oficinas de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, ubicado en Calle del Nevado no. 2533, Col. Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C.P. 52172, Teléfono: 722 2321159, en un horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Correo electrónico: derechoshumanos@metepec.gob.mx

El usuario también podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle del Nevado no. 2533, Col. Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, Teléfono: 722 2358218 en el horario de atención lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Correo electrónico: contraloria@metepec.gob.mx

## 10 Relación de Normas Regulatoras

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Art. 1 y 102 Inciso B. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>  
Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de México. Art. 5

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/ley/vig/leyvig001.pdf>

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Art 147 K. <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/ley/vig/leyvig022.pdf>

Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México. <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/rgl/vig/rglvig398.pdf>

Bando Municipal de Metepec, Estado de México 2023, Art 3 y 38. <https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>

## 11 Unidad Administrativa Responsable

Es un órgano autónomo, que garantiza la cultura de respeto y aplicación de los derechos humanos entre todos los habitantes del municipio, mediante:

•“La promoción, divulgación, estudio y defensa de los Derechos Humanos... de conformidad con lo dispuesto por la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y demás disposiciones aplicables”.

•Pláticas, capacitaciones y eventos para una difusión permanente.

•Recibir y tramitar ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, las quejas de ciudadanos por probables violaciones por servidores públicos.

•Ofrecer servicios de asesoría jurídica.

### Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Calle del Nevado 2533, Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México. C.P. 52172

### Contáctanos:



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



7222321159



derechoshumanos@metepec.gob.mx



Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Metepec.



@humanos\_metepec

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

### DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS



Trámite:

Impartir pláticas sobre derechos humanos

REV:04

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

Establecer y desarrollar los mecanismos para la promoción, difusión, capacitación y educación permanente de los metepecenses en materia de Derechos Humanos, así como el respeto, aplicación, defensa y protección de los mismos..

## 02 Objetivo de la Publicación

Impartir pláticas en materia de derechos humanos y todos los temas relacionados, enfocados a todos los distintos sectores de la población como son niñas, niños, adolescentes, jóvenes, padres de familia, personal docente, organizaciones civiles, servidores públicos, adultos mayores, autoridades auxiliares y cuerpos de seguridad pública, con el objetivo de fomentar y preservar la cultura de respeto y aplicación de los derechos humanos. Informar los derechos y obligaciones, los compromisos de calidad, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en proporcionar pláticas, capacitaciones, talleres y actividades de sensibilización, en centros escolares, dependencias gubernamentales, organizaciones civiles, sector privado y sociedad en general, sobre diversos temas comprendidos dentro del marco de los derechos humanos. Este servicio también puede ser en línea, consultando en el microsítio de la Defensoría Municipal el cual se ubica en la página oficial del Ayuntamiento.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Recibir respuesta en forma gratuita, en tiempo y forma, con calidad, por profesionales en la materia y con un trato digno y respetuoso. Recibir atención a personas con discapacidad, tercera edad y sin instrucción educativa.

Evaluar el servicio que recibí, mediante los formatos establecidos.

### Obligaciones:

Mantener una actitud educada y respetuosa al solicitar el servicio y durante el desarrollo. Asegurar una convocatoria adecuada de público receptor.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de respuesta a la solicitud del servicio será máximo de 5 minutos.
- El desarrollo de la plática, capacitación o actividad de sensibilización será menor o igual a 60 minutos.
- Obtener un índice de satisfacción del personal capacitado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de respuesta a las sugerencias, recomendaciones y observaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 2 días hábiles.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de respuesta a una solicitud de servicio.
- Tiempo de desarrollo de la plática, capacitación o actividad de sensibilización.
- Índice de satisfacción de las personas capacitadas.
- Tiempo de respuesta a las sugerencias, recomendaciones, observaciones captadas en las encuestas de satisfacción.

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 han realizado la solicitud de este servicio, y que considere y sea comprobado que la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos incumplió los compromisos asumidos en este documento, podrán: Manifestar en un escrito libre su inconformidad, sugerencias o felicitaciones respecto al desarrollo de la plática, taller, capacitación y/o actividad de sensibilización. La Defensoría Municipal le proporcionará material didáctico en relación al tema solicitado, cuya entrega será a través de algún medio electrónico (email, whatsapp, redes sociales)

## 08 Formas de Participación

Formulación de denuncias, sugerencias o felicitaciones conforme a lo previsto en esta carta de servicio, y en el formato de evaluación que se le proporcione al finalizar el servicio. Escritos libres dirigidos al Titular de la Defensoría Municipal, manifestando sus recomendaciones para mejorar el servicio. Manifestar su punto de vista en el formato de evaluación, independiente a las preguntas que están establecidas en la encuesta.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 - 2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS  
HUMANOS

**2<sup>do</sup>** TRIMESTRE  
ABRIL - JUNIO

**2024**

# IMPARTIR PLÁTICAS SOBRE DERECHOS HUMANOS

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO



● **DEPENDENCIA**  
**DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS**



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



● **TRÁMITE / SERVICIO  
EVALUADO**  
**Impartir pláticas sobre  
derechos humanos**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
**Registro de pláticas y de solicitud de  
servicio, registro de evaluación y encuesta  
de satisfacción**



● **BENEFICIARIOS**  
**22 usuarios que solicitaron el servicio, beneficiando  
en total a 649 personas**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



**Tiempo de respuesta a una solicitud del servicio**



**Tiempo de desarrollo de la plática, capacitación o actividad de sensibilización**



**Índice de satisfacción de las personas capacitadas**

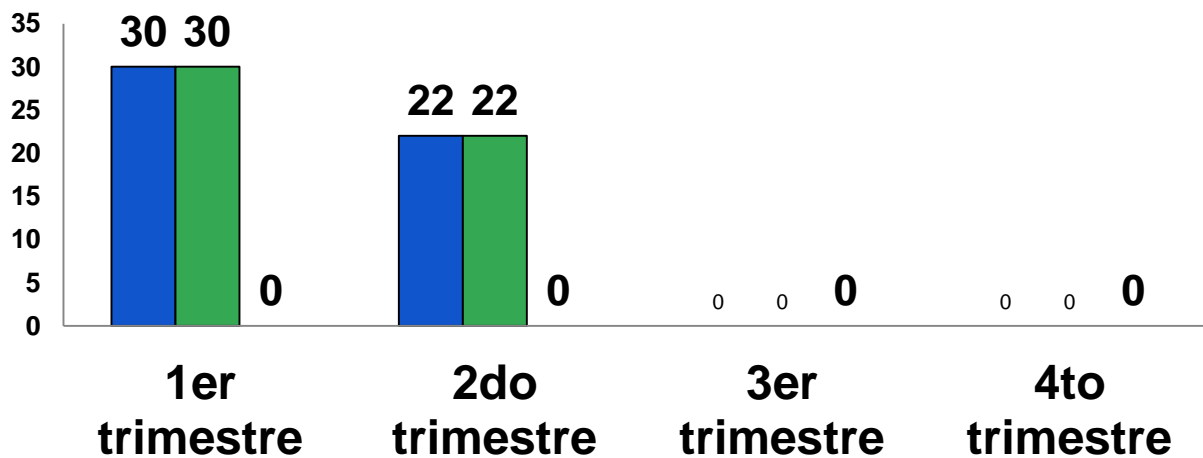


**Tiempo de respuesta a las sugerencias, recomendaciones, u observaciones captadas en las encuestas de satisfacción**



El tiempo de respuesta a la solicitud del servicio será máximo de 5 minutos

- Total de personas atendidas
- Personas atendidas en un tiempo máximo de 5 minutos
- Personas atendidas en un tiempo mayor a 5 minutos



De las 22 usuarios que solicitaron el servicio en el periodo comprendido del 01 abril al 28 de junio de 2024; el 100% fueron atendidos en un promedio de 5 minutos.

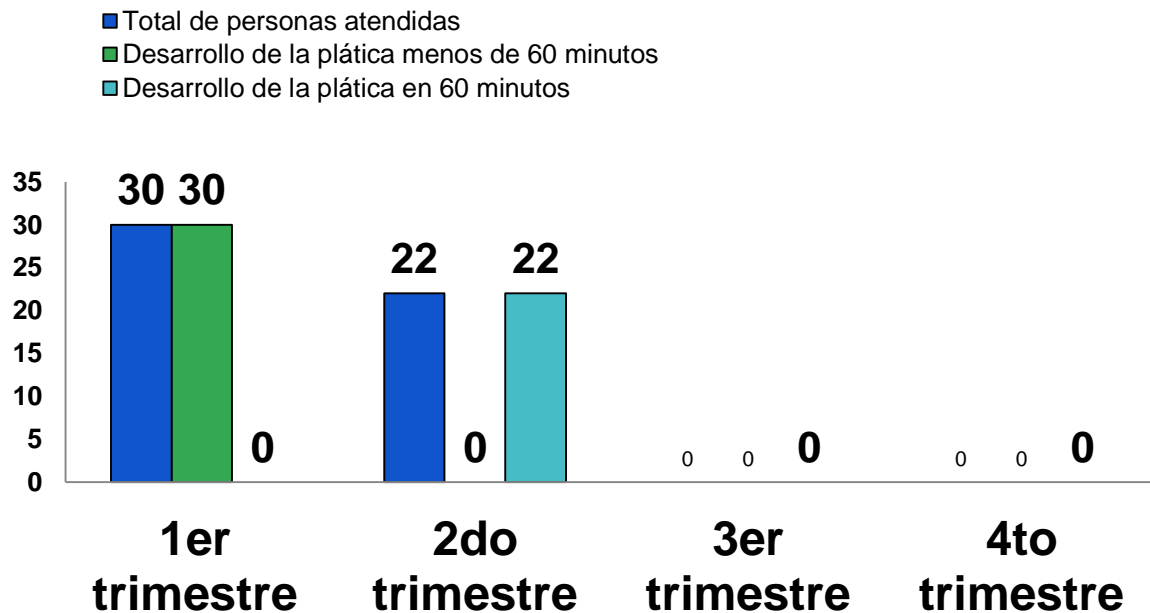
# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## NOMBRE DEL INDICADOR II

Tiempo de desarrollo de la plática, capacitación o actividad de sensibilización

El desarrollo de la plática, capacitación o actividad de sensibilización será menor o igual a 60 minutos



22 usuarios que solicitaron el servicio en el periodo comprendido del 01 abril al 28 de junio de 2024; de los cuales el 100% de la plática impartida tuvo una duración de 60 minutos, beneficiando en total a 649 personas.

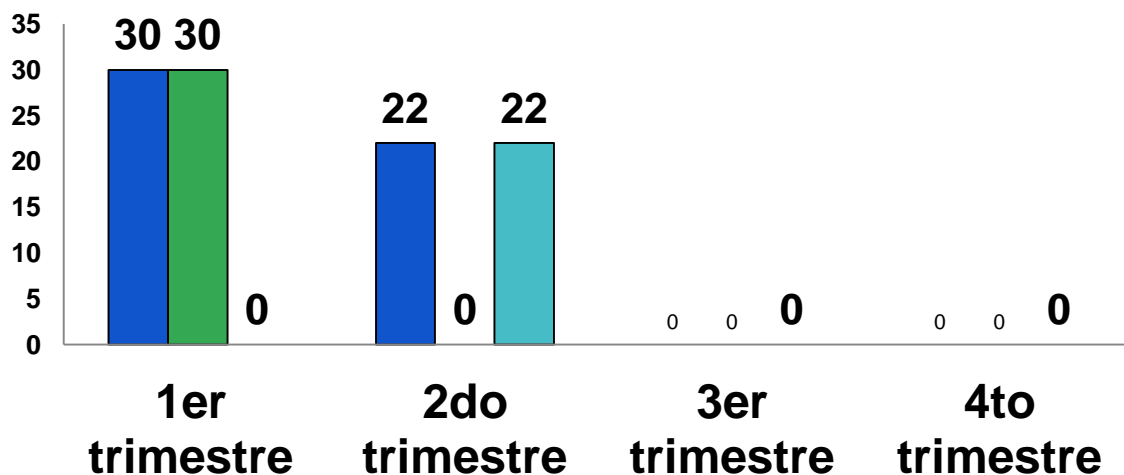
# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## NOMBRE DEL INDICADOR III Índice de satisfacción de las personas capacitadas

**Obtener un índice de satisfacción de las personas capacitadas mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10**

- Total de personas atendidas
- Personas que calificaron el servicio con menos de 8
- Personas que calificaron el servicio con mas de 8



22 usuarios que solicitaron el servicio en el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio de 2024**; de los cuales el **100%** calificó el servicio con **10 de calificación**.



# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## NOMBRE DEL INDICADOR IV

Tiempo de respuesta a las sugerencias, recomendaciones, observaciones captadas en las encuestas de satisfacción

El tiempo de respuesta a las sugerencias, recomendaciones u observaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 2 días hábiles



22 usuarios que solicitaron el servicio en el periodo comprendido del 01 abril al 28 de junio de 2024; de los cuales el 100% no realizó sugerencias, recomendaciones u observaciones.