

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial, en los buzones de sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y felicitaciones 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 un horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: desarrolloeconomicoyturistico@metepec.gob.mx La usuaria 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

Título Décimo Tercero, Capítulo I, Artículo 106, fracción V; Capítulo III, Artículo 111, fracción I del Bando Municipal de Metepec 2024.
<https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>

Capítulo VII, Artículo 3.144 fracción III,V y VIII del Código de Reglamentación.
<https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>

11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, a través de la Subdirección de Fomento Artesanal tiene como objetivo difundir entre el sector artesanal alfarero el servicio de quema de piezas artesanales.

Información Complementaria:

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

Atención a los Usuarios:

Calle Ignacio Manuel Altamirano Núm. 713, Barrio de Coaxustenco, Metepec, Estado de México, C.P. 52140, (entre Sebastián Lerdo de Tejada y Leona Vicario).

Contáctanos:

-  Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 horas
-  7226886289
-  desarrolloeconomicoyturistico@metepec.gob.mx
fomentoartesanal@metepec.gob.mx
-  Fomento Artesanal Metepec
-  @DesarrolloEcoMe

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE
DESARROLLO ECONÓMICO,
TURÍSTICO Y ARTESANAL



Trámite:

Quema de Piezas Artesanales en Horno

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 30 de junio de 2020. 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

Dar atención a los Artesanos del Municipio brindándoles la posibilidad de usar los hornos para la quema de sus piezas artesanales y de esta manera seguir con la producción y venta de sus productos.

02 Objetivo de la Publicación

Brindar a los usuarios el servicio de Quema de Piezas Artesanales en Horno, así como los derechos y obligaciones que adquieren, indicando los compromisos de calidad, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en facilitar a los artesanos del municipio la utilización de los hornos para alfarería que se encuentran en el Centro de Desarrollo Artesanal, único lugar para la quema de sus piezas.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Recibir información y orientación sobre la disponibilidad para el uso de los hornos para la quema de sus piezas artesanales. Recibir información oportuna sobre los horarios para carga y descarga de los hornos para quema de piezas artesanales.

Obligaciones:

Registrar con anticipación su quema. Realizar la carga de gas que utilizaran y dejar limpio el área de quema.

- Carga y descarga de piezas por el usuario y
- Respetar reglas de seguridad del Centro de Desarrollo Artesanal.

05 Compromisos de Calidad

- Obtener un índice de satisfacción respecto al servicio prestado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo para agendar la cita para la quema de piezas artesanales en horno, será menor o igual a 10 minutos en forma presencial.
- Un servidor público capacitado supervisará el encendido y apagado del horno y la regulación de temperatura, haciéndole mención del tiempo del servicio el cuál será hasta las 9:00 de la mañana del día siguiente, ya descargado el horno de piezas.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y felicitaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la fecha de la recepción.

06 Indicadores de Calidad

- Índice de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio proporcionado.
- Tiempo para recibir el formato de cita para quema de piezas artesanales.
- Artesanos con cita atendidos y auxiliados en la quema de piezas artesanales.
- 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 ciudadanos que consideren que la Subdirección de Fomento Artesanal ha incumplido los compromisos asumidos en esta carta obtendrán: Atención inmediata y personalizada por parte del Jefe del Departamento o bien por parte del Subdirector de Fomento Artesanal. En caso de incumplimiento del servicio, la Subdirección de Fomento Artesanal se compromete a programar nuevamente el servicio de Quema de piezas artesanales

08 Formas de Participación

El llenado de la encuesta de satisfacción. La formulación de sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y felicitaciones de mejora del servicio, por escrito.



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 - 2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

DESARROLLO ECONÓMICO, TURÍSTICO Y ARTESANAL

2^{do} TRIMESTRE
ABRIL - JUNIO

2024

2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

QUEMA DE PIEZAS ARTESANALES EN HORNO



● **DEPENDENCIA**
Dirección de Desarrollo Económico, Turístico
y Artesanal.



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



● **TRÁMITE / SERVICIO
EVALUADO**
Quema de piezas artesanales en horno.



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



● **BENEFICIARIOS**
6 Artesanas y Artesanos atendidos

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADORES DE CALIDAD



Índice de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio proporcionado.



Tiempo para recibir el formato de cita para quema de piezas artesanales.



Artesanos con cita atendidos y auxiliados en la quema de piezas artesanales.



Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.

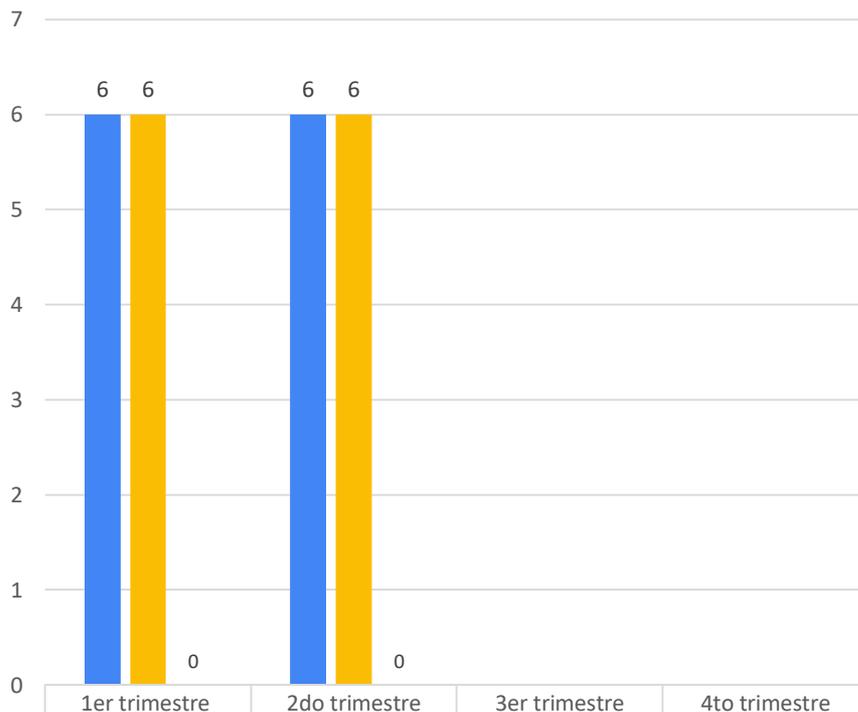


2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADOR I. Índice de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio proporcionado.

Obtener un índice de satisfacción respecto al servicio prestado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.



En el Centro de Desarrollo Artesanal, en el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio del 2024 se les brindó el servicio de quema de piezas artesanales a maestras y maestros artesanos, a los que se les aplicó una encuesta donde se obtuvo el 100% de satisfacción al servicio proporcionado.

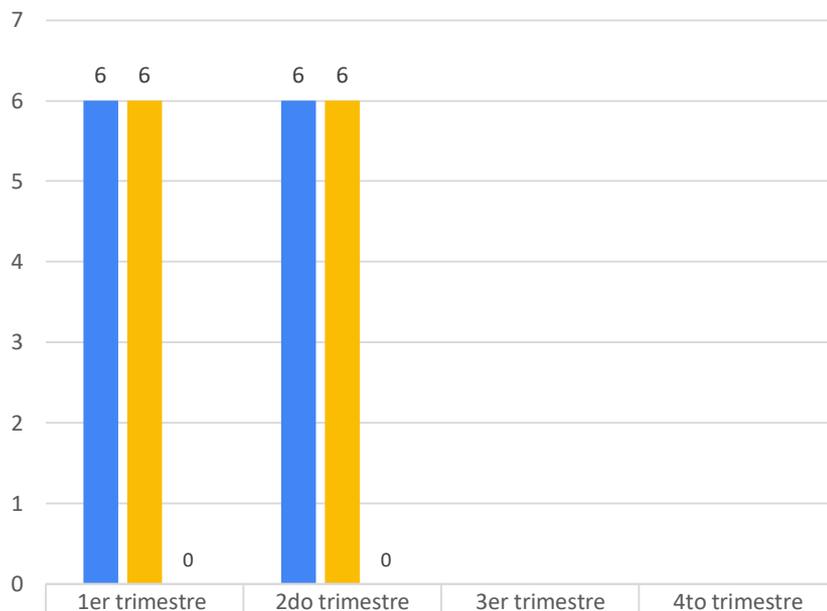
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Total de encuestas	6	6		
Encuestas con valor mayor a 8	6	6		
Encuestas con valor menor a 8	0	0		

2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADOR II. Tiempo para recibir el formato de cita para quema de piezas artesanales.

El tiempo para agendar la cita para la quema de piezas artesanales en horno, será menor o igual a 10 minutos en forma presencial.



En el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio del 2024 se agendaron 6 quemas en un tiempo no mayor a 10 minutos por lo que en la gráfica se representa el 100% de atención al momento de agendar las citas de manera presencial.

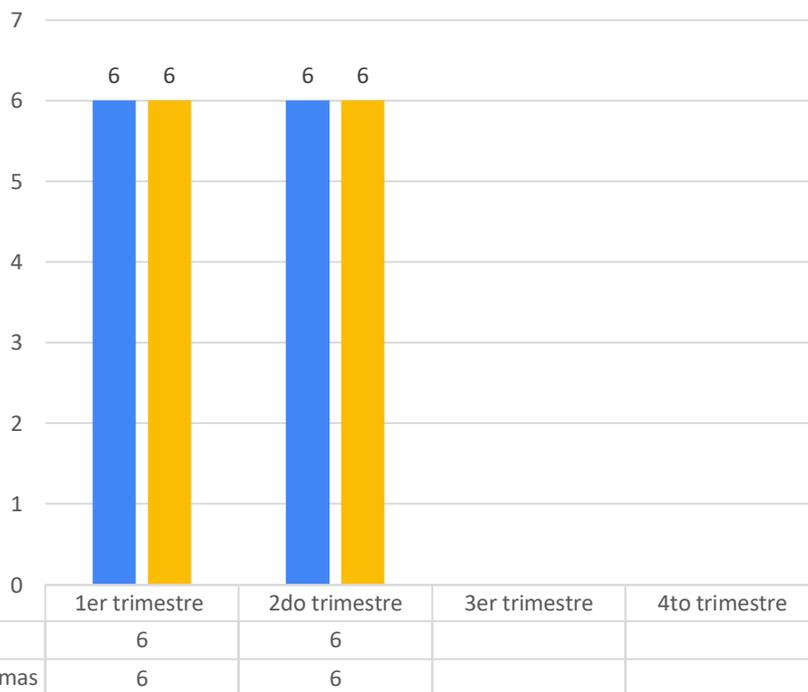
■ Total de personas atendidas	6	6		
■ Personas atendidas en un tiempo menor a 10 minutos	6	6		
■ Personas atendidas en un tiempo mayor a 10 minutos	0	0		

2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADOR III. Artesanos con cita atendidos y auxiliados en la quema de piezas artesanales.

Un servidor público capacitado supervisará el encendido y apagado del horno y la regulación de temperatura, haciéndole mención del tiempo del servicio el cuál será hasta las 9:00 de la mañana del día siguiente, ya descargado el horno de piezas.



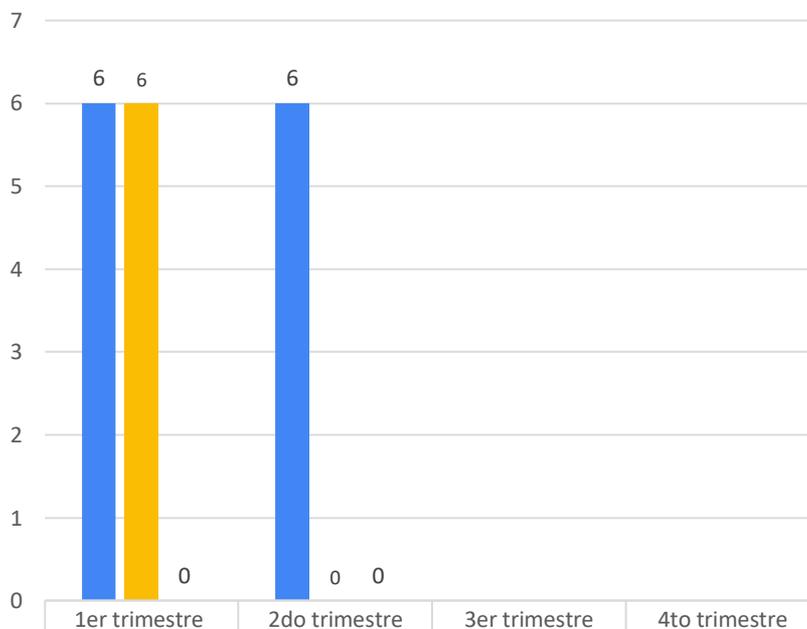
En el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio del 2024 se realizaron 6 quemadas en las que las y los maestros artesanos contaron con apoyo de personal de Fomento Artesanal para la realización de las mismas.

2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADOR IV. Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y felicitaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la fecha de la recepción.



El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y felicitaciones captadas en las encuestas de satisfacción, será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la fecha de la recepción. Aunque en el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio del 2024 no hubo sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y felicitaciones, las y los maestros artesanos agradecen verbalmente el servicio prestado.

