

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

"En el buzón de sugerencias, quejas, recomendaciones y observaciones ubicado en la Calle El Nevado No. 2533 Ote., Planta Baja, Col. Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México. C.P.52172"

[igualdaddegenero@metepec.gob.mx](mailto:igualdaddegenero@metepec.gob.mx) 7222657430 y 7222657431

La o el usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle El Nevado #2533 Oriente, Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México. C.P. 52172 Tel. 7222657733, 722 2657434, en el horario de atención : lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Correo electrónico : [contraloria@metepec.gob.mx](mailto:contraloria@metepec.gob.mx)

# 10 Relación de Normas Regulatorias

Bando Municipal de Metepec, Estado de México vigente, Capitulo VII, Art. 125 y 126 fracción IV.

Código de Reglamentación, Estado de México vigente, Capitulo XV, Art. 3.232 fracción y Art. 3.235

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Igualdad de Género tiene como atribuciones:

I. Impulsar acciones para difundir, promover y defender el respeto a los derechos humanos de las mujeres en todos los ámbitos de su vida ;

II. Impulsar el desarrollo de habilidades productivas de las mujeres orientadas al autoempleo y buscar que cada vez más mujeres se agrupen para acceder a microcréditos para pequeñas y medianas empresas, buscando su certificación en capacidades laborales.

III. Fortalecer los programas de capacitación para el trabajo dirigidos a mujeres, promoviendo sus derechos laborales y fomentar la igualdad y no discriminación en el mercado laboral . La Dirección de Igualdad de Género cuenta con tres departamentos: Promoción para la Igualdad de Género, Departamento de Asesoría Jurídica y Acompañamiento y el Departamento Psicológico.

## Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Calle El Nevado No. 2533 Ote. Planta Baja. Col. Agrícola Bellavista, C.P.52172, Metepec, Estado de México.

### Contáctanos:



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



7222657430, 7222657431



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



Dirección de Igualdad de Género de Metepec



@Idegeneromet



[idegeneromet](https://www.instagram.com/idegeneromet)

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

### DIRECCIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO



Trámite:

Impartición de Clase-Taller para el Autoempleo



REV:13  
2021-2024

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 4 de septiembre 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

El Departamento de Impartición de clase-taller para el autoempleo, a través de la Dirección de Igualdad de Género es el encargado de fortalecer las capacidades de las mujeres para ampliar sus oportunidades y reducir la desigualdad de género, creando un ingreso para lograr la independencia económica y el avance de las mujeres.

## 02 Objetivo de la Publicación

El Departamento de Promoción, Imparte "Clase-taller para el Autoempleo" con todas las técnicas domésticas, procesamiento de herbolaria y golosinas saludables. Comunica los derechos y obligaciones a las personas usuarias, así como los compromisos de la Dirección de Igualdad de Género, las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Desarrollar un programa de manera presencial a través de la impartición de clase-taller para el autoempleo, cuyo objetivo es crear las condiciones y mecanismos que favorezcan una igualdad de oportunidades financieras que permitan mejorar las condiciones de vida de las mujeres del municipio y combatir la feminización de la pobreza y detone la economía municipal, siendo esta la única oficina para solicitar dicho servicio.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Toda persona usuaria de los servicios de impartición de clase-taller para el autoempleo a través de la Dirección de Igualdad de Género será tratada con respeto, dignidad y confidencialidad. Recibir la clase-taller de autoempleo con profesionalización y con perspectiva de género, en tiempo y forma.

### Obligaciones:

- 1.- Solicitar clase-taller.
- 2.- Proporcionar copia de identificación oficial al momento de la inscripción a la clase-taller.
- 3.- Acudir puntualmente a la clase-taller, con los materiales completos.

<http://metepec.gob.mx/pagina/remtys.php>

## 05 Compromisos de Calidad

- El porcentaje programado anualmente de clase-taller será igual o mayor a 900 talleres.
- El tiempo máximo para recibir información telefónica sobre las clases-taller, será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo de respuesta a recomendaciones, observaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción será menor o igual a 3 días hábiles.
- Obtener un índice de satisfacción del servicio de impartición de Clases-Taller para el Autoempleo mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.

## 06 Indicadores de Calidad

- Porcentaje programado anualmente de clase-taller.
- Tiempo para recibir información vía telefónica, sobre las clases-taller.
- Tiempo de respuesta a recomendaciones, observaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Índice de satisfacción al servicio proporcionado.

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 Departamento de Promoción para la Impartición clase-taller para el autoempleo repondrá la clase -taller en caso de alguna suspensión extraordinaria ; durante o al final del Taller de autoempleo. El Departamento de Promoción , dirigirá una carta donde se expondrán los motivos a la persona usuaria que manifestó su recomendación, observación, sugerencia, quejas y/o reclamaciones. Así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada. El Departamento de Promoción realizará una llamada telefónica a la persona usuaria, informando la forma en que subsanará el incumplimiento del compromiso.

## 08 Formas de Participación

La ciudadanía beneficiada con los servicios de la impartición de clase-taller para el autoempleo a través de la Dirección de Igualdad de Género puede participar en la mejora de la prestación del servicio, mediante: Formulación de encuestas, quejas, sugerencias, reclamaciones o felicitaciones conforme a lo previsto en esta Carta Compromiso. O bien a través de un escrito dirigido al Departamento de Promoción a fin de mejorar el servicio.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

IGUALDAD DE GÉNERO

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

**2024**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## IMPARTICIÓN DE CLASE-TALLER PARA EL AUTOEMPLEO



● **DEPENDENCIA**  
IGUALDAD DE GÉNERO



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
Impartición de Clase-Taller para el Autoempleo



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
Encuestas de servicios de satisfacción, bitácora, listas de registro.

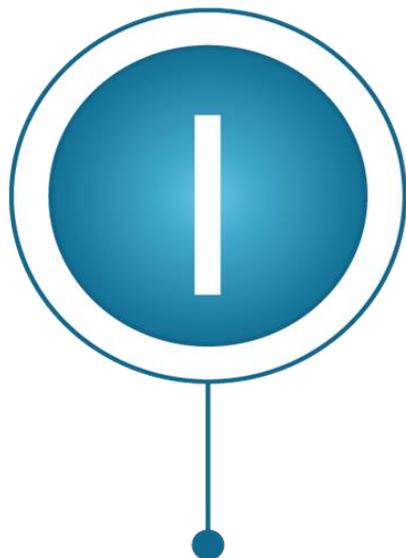


● **BENEFICIARIOS**  
2243

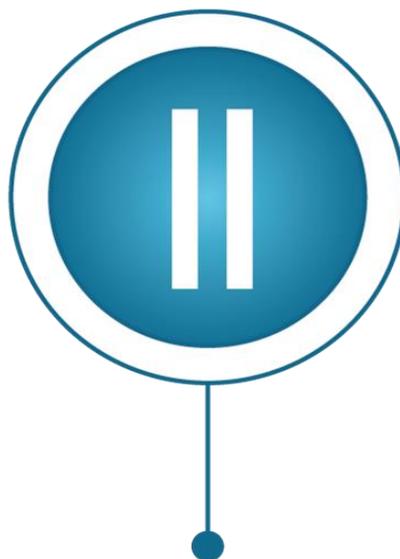
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



Porcentaje programado  
anualmente de clase-  
taller.



Tiempo para recibir  
información vía  
telefónica, sobre las  
clases-taller



Tiempo de respuesta a  
recomendaciones,  
observaciones,  
sugerencias, quejas y  
reclamaciones



Índice de satisfacción al  
servicio prestado



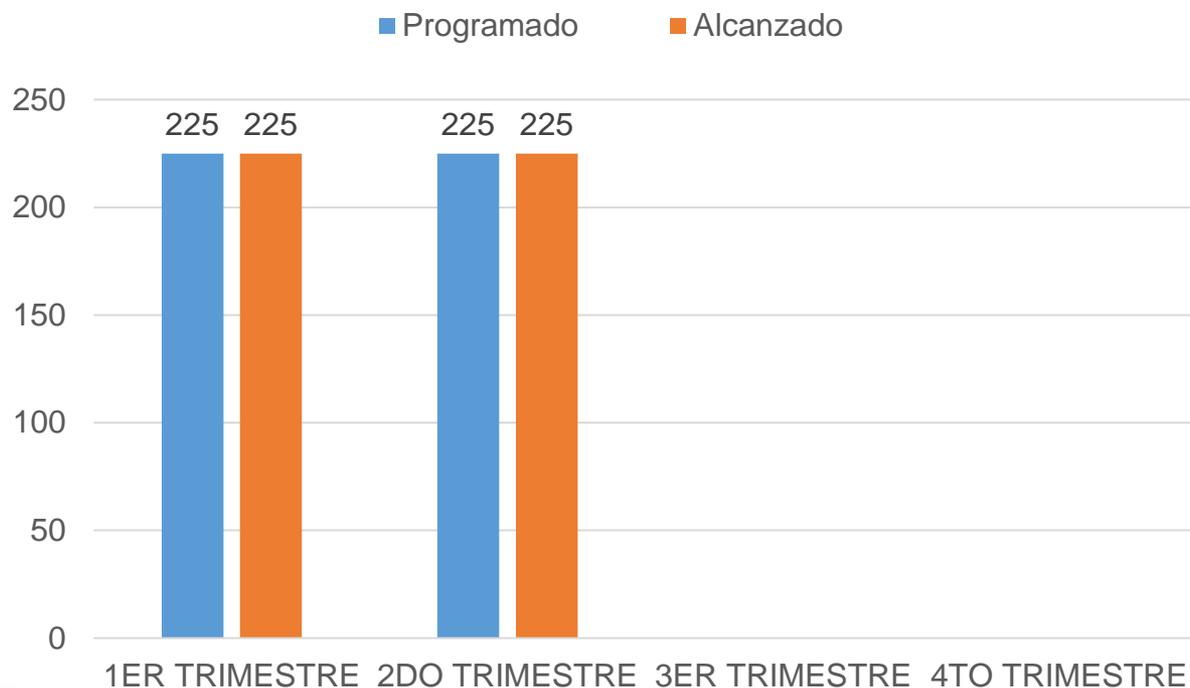
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO



### Porcentaje programado Anualmente de la Clase-Taller para el Autoempleo

La meta programado Anualmente de la clase-taller, será de 900 talleres impartidos.



De los 900 talleres programados anualmente, en el primer trimestre corresponde a 225 clase-talleres programadas, durante el periodo que comprende 01 de abril al 28 de junio 2024, se han impartido en este período un total de 225 clases-taller, lo cual equivale a un avance del 100%.

Por lo que da cumplimiento a este compromiso.

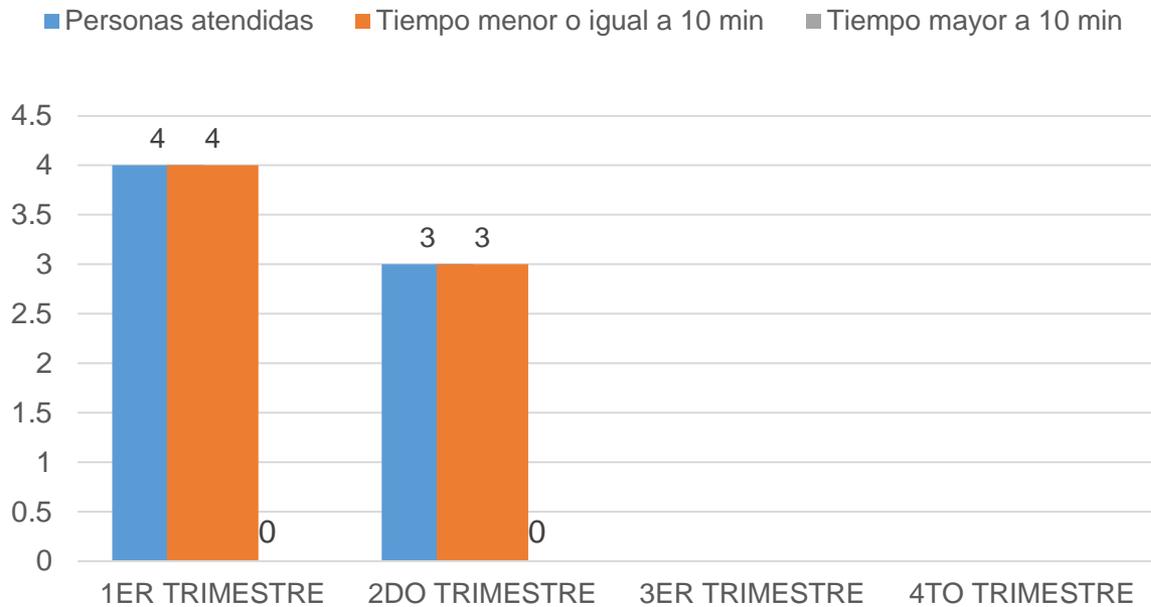
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO



### Tiempo para recibir información vía telefónica, sobre las clases-taller

El tiempo máximo de espera para recibir información telefónica sobre las clase-taller, será menor o igual a 10 minutos.



De las 3 personas que solicitaron información de la Clase-taller para el Autoempleo durante el periodo que comprende del 01 de abril al 28 de junio 2024, el tiempo de espera fue menor a 2 minutos.

Por lo que da cumplimiento a este compromiso.

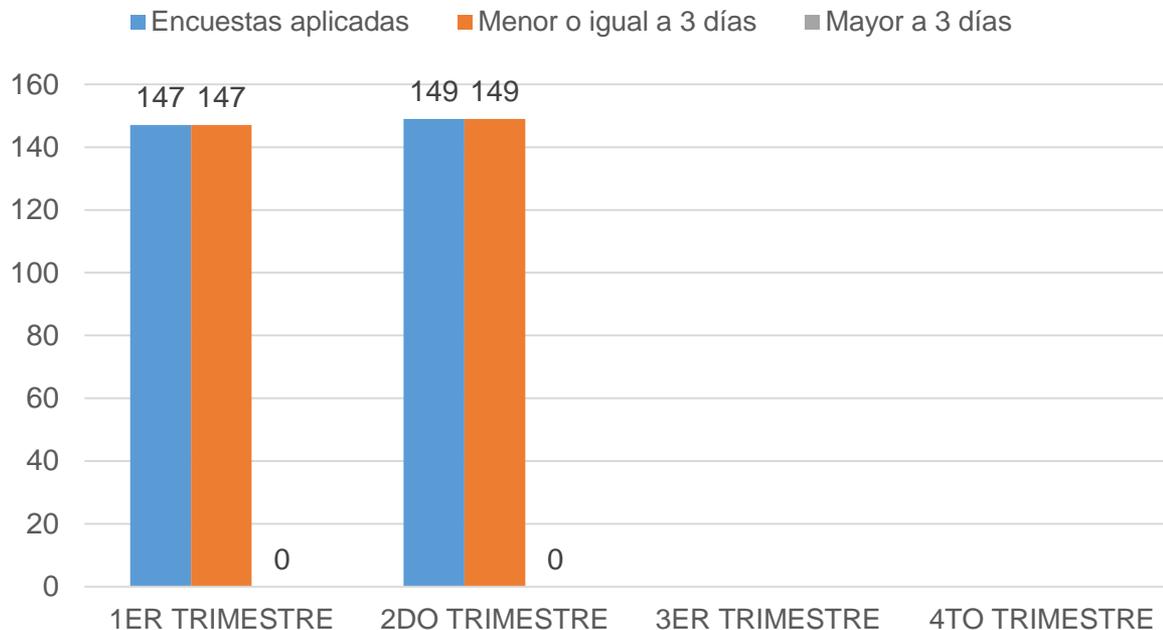
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO



Tiempo de respuesta a recomendaciones, observaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones

El tiempo de respuesta a recomendaciones, observaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción será menor o igual a 3 días hábiles.



De las 149 encuestas aplicadas en la Clase-taller para el Autoempleo, durante el periodo que comprende del 01 de abril al 28 de junio 2024, el tiempo de respuesta es menor a 3 días hábiles.

Por lo que da cumplimiento a este compromiso.

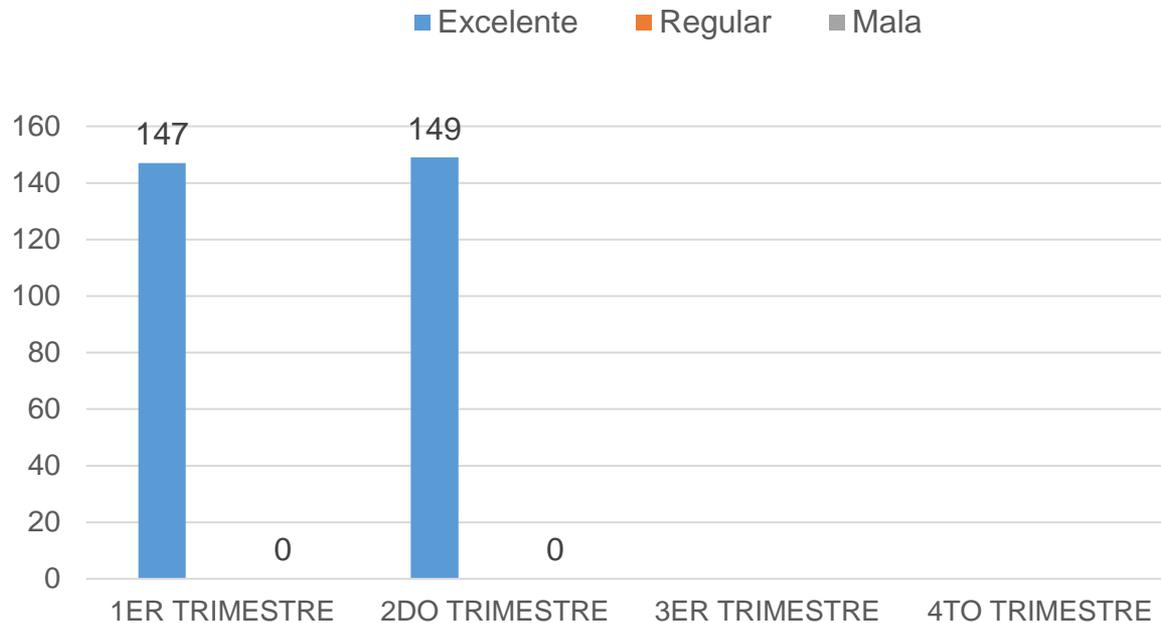
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

IV

### Índice de satisfacción al servicio proporcionado

Obtener un índice de satisfacción del servicio de impartición de Clase-Taller para el Autoempleo mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.



De las 149 encuestas aplicadas en la Clase-taller para el Autoempleo, durante el periodo que comprende del 01 de abril al 28 de junio 2024, el 100% calificaron el servicio como excelente. **(Solo se proporciona la encuesta de satisfacción a la persona anfitriona).**

Por lo que se da cumplimiento a este compromiso.