

## 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

La presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones será presencial, en el buzón colocado en la ventanilla de atención al público de la Tesorería Municipal de Metepec. Correo electrónico: catastro@metepec.gom.mx La usuaria 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. 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

Artículo 166 fracción II, 169 fracción IV, 171 , fracción I, II, VI, XI, XIII y XVIII y 173 del Código Financiero del Estado de México y Municipios ; 167 , 168 fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X y 169 del Código Penal del Estado de México ; ACGC001 , ACGC003 , ACGC004 , ACGC005 , ACGC006 , ACGC007 , ACGC010 , ACGC011 , ACGC012 , ACGC013 , ACGC014 y ACGC015 del Manual Catastral del Estado de México ; Artículo 10 fracción I y 11 fracción VI del Reglamento Interno del Catastro Municipal de Metepec, Estado de México ; 3 .25 fracción II, 3 .47 , 3 .49 , fracción IV, 3 .59 , fracción III, VIII, IX, 3 .60 fracción I y 3 .61 fracción I, V, XI del Reglamento Municipal de Metepec, Estado de México.

## 11 Unidad Administrativa Responsable

La Tesorería Municipal es el órgano encargado de la recaudación de los ingresos municipales y responsable de realizar las erogaciones que haga el ayuntamiento y tiene las siguientes atribuciones:

- Administrar la Hacienda Pública Municipal, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
- Proponer la política financiera y tributaria del ayuntamiento.
- De requerir mas información consultar el siguiente Linckde atribuciones:

[www.legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/ley/vig/leyvig022.p df](http://www.legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/ley/vig/leyvig022.p df)

Es responsabilidad de la Subdirección de Catastro, el trámite de solicitud y expedición de la Certificación de Plano Manzanero.

### Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Avenida Estado de México, Número 1201, Oriente Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México. C.P. 52140.

### Contáctanos:

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

 7225002800 Ext.4736

 tesoreriamunicipal@metepec.gob.mx

 tesoreriamunicipalmetepec

 @TM\_Metepec

 Tesorería Municipal de Metepec

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

### TESORERÍA MUNICIPAL



Trámite:

Expedición de certificación de plano manzanero

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 01 de agosto de 2017. 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

Brindar servicios catastrales a todos los propietarios o poseedores de inmuebles en el municipio de Metepec, de manera rápida, eficiente con apego a la normatividad catastral vigente, teniendo con ello valores catastrales, justos y apegados a la realidad.

## 02 Objetivo de la Publicación

Otorgar al contribuyente un documento que le permita gestionar la Expedición de Certificación de Plano Manzanero, así como 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 obtener un documento oficial denominado Certificación de Plano Manzanero, de un inmueble dentro del municipio, este trámite es de manera presencial, y en oficina única de catastro Metepec.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Recibir información y orientación de forma clara y oportuna. Los datos personales sean tratados con responsabilidad y confidencialidad en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Recibir Certificación de Plano Manzanero. Siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos.

### Obligaciones:

Cumplir en tiempo y forma con los requisitos y documentos solicitados. Respetar los horarios y días de atención.

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

Pago de la certificación de plano manzanero.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para atención presencial, no será superior a los 20 minutos.
- La atención brindada por el personal de la dependencia deberá ser de calidad y evaluada mayor o igual a 8, en una escala del 0 al 10.
- El tiempo de respuesta para resolver una solicitud, en caso de no requerir visita y cuente con la documentación completa será menor o igual a 3 días hábiles.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones en encuestas de satisfacción será menor o igual a 10 días hábiles.
- Obtener un índice de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para atención presencial.
- Índice general de satisfacción respecto del servicio prestado.
- Tiempo de respuesta para el trámite solicitado.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Índice general de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones.

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

En caso de incumplimiento del compromiso la Subdirección de Catastro como responsable de la prestación del servicio, entregará la Certificación de Plano Manzanero el mismo día en que el contribuyente se presente por el resultado de su trámite. El contribuyente dirigirá un escrito de inconformidad acerca del trámite solicitado a la Subdirección de Catastro como unidad responsable.

El responsable de la Subdirección de Catastro de la Tesorería Municipal dirigirá una carta de disculpas al ciudadano comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

## 08 Formas de Participación

Los contribuyentes que acudan a la Tesorería Municipal, pueden participar en la mejora de la prestación del trámite, mediante:

- Formulación de encuestas, denuncias, sugerencias, quejas y reclamaciones conforme a lo previsto en la carta compromiso con el ciudadano.
- Escritos dirigidos al titular de la Tesorería Municipal.
- Llenado de encuestas de satisfacción.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

TESORERÍA

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

**2024**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## CERTIFICACIÓN DE PLANO MANZANERO



● **DEPENDENCIA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
**Certificación de Plano Manzanero**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
**Bitácora, encuestas de satisfacción, Sistema Toma Turno, Sistema de Gestión Catastral.**



● **BENEFICIARIOS**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



- Tiempo de espera para atención presencial.



- Índice de satisfacción respecto del servicio prestado.



- Tiempo de respuesta para el trámite solicitado.



- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.



- Índice de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones.



# 2 TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADOR I

### Tiempo de espera para atención presencial

El tiempo de espera para atención presencial, no será superior a los 20 minutos.

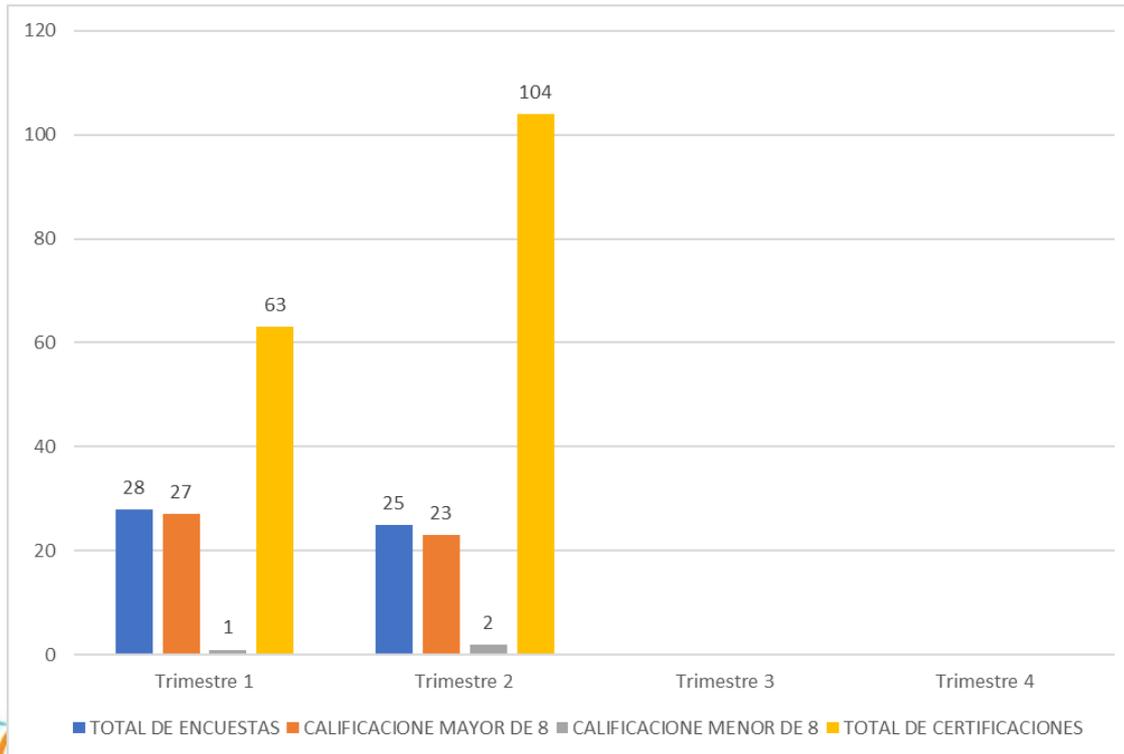


De las 3,097 personas atendidas, en el periodo del 1 de abril al 28 de junio de 2024; 104 se ingresaron para certificación de plano manzanero, de las cuales el 100% se atendió dentro de los primeros 20min, por lo cual se cumplió con el compromiso.

# 2 TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

La atención brindada por el personal de la dependencia deberá ser de calidad y evaluada mayor o igual a 8, en una escala del 0 al 10.



De los 104 usuarios atendidos en el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio de 2024, se realizaron 25 encuestas estas mismas fueron calificadas en una escala del 0 al 10; obtenido una calificación superior a 8 en 23 encuestas (99%) cumpliendo así con el compromiso, para el caso de los que calificaron menos 8 se aplicaron medidas de subsanación.

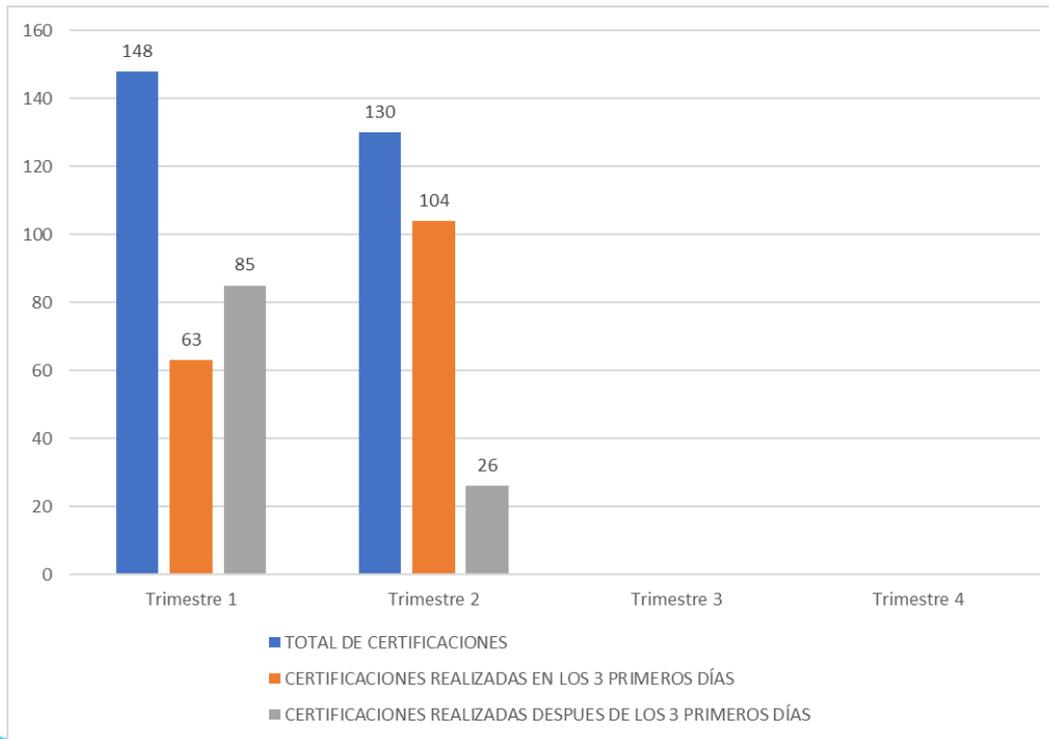
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADOR III

### Tiempo de respuesta para el trámite solicitado

El tiempo de respuesta para resolver una solicitud, en caso de no requerir visita y cuente con la documentación completa será menor o igual a 3 días hábiles.



De las 130 solicitudes atendidas en las instalaciones de Catastro Metepec, en el periodo del 1 de abril al 28 de junio de 2024 de lunes a viernes; 104 certificaciones se realizaron en los 3 primeros días mientras que las 26 restantes se requirió visita y/o actualización.

NOTA: El área aplico medidas de subsanación para el caso.

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADOR IV

Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones en encuestas de satisfacción será menor o igual a 10 días hábiles.

De las 104 Certificaciones de Plano Manzanero realizadas en el periodo del 1 de abril al 28 de junio de 2024 de lunes a viernes; no se recibió ninguna sugerencia, queja o reclamaciones en encuestas de satisfacción ni en nuestros buzones.

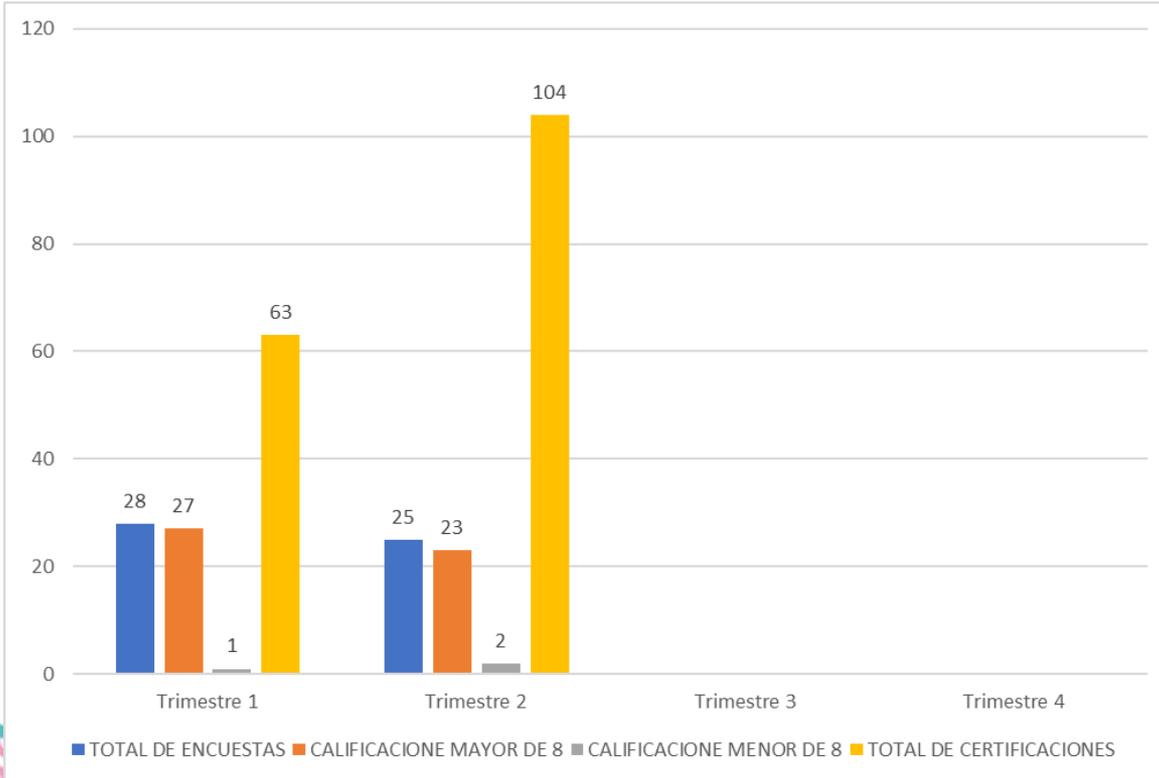
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADOR V

Índice general de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones

Obtener un índice de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.



De los 104 usuarios atendidos en el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio de 2024, se realizaron 25 encuestas estas mismas fueron calificadas en una escala del 0 al 10; obtenido una calificación superior a 8 en 23 encuestas (99%) cumpliendo así con el compromiso, para el caso de los que calificaron menos 8 se aplicaron medidas de subsanación.