

Lineamientos del Programa: “Compromiso de Calidad en los Servicios”

Contraloría Municipal
Subcontraloría de Desarrollo Administrativo,
Seguimiento y Control

No. de registro: AP0811/RLIN/CM07/001/260111

Enero 2011

CONTENIDO

Introducción	2
¿Qué es un Compromiso de Calidad en los Servicios?	3
Políticas generales del Programa Compromiso de Calidad en los Servicios	4
Etapas para implementar el Programa	
1. Identificar servicios o trámites de alto impacto	6
2. Integrar los equipos de trabajo	8
3. Elaborar el diagnóstico integral	9
4. Definir los compromisos de calidad	11
5. Establecer indicadores de calidad	12
6. Establecer el sistema de quejas y sugerencias	13
7. Incorporar mecanismos de participación ciudadana	15
8. Realizar una prueba piloto	15
9. Redactar el Compromiso de Calidad en los Servicios	16
10. Elaborar plan de difusión interna y externa	19
11. Monitoreo y evaluación de las actividades y resultados del Programa	20
Autorizaciones	23
Anexo 1	i
Plan de trabajo por tiempos del Programa Compromiso de Calidad en los Servicios	
Anexo 2	ii
Formato guía para la redacción del Compromiso de Calidad en los Servicios	

INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos principales del gobierno municipal es consolidar una gestión cercana a los ciudadanos, transparente e innovadora, que ofrezca servicios de calidad y que coloque al ciudadano en el centro de las decisiones.

El Programa **Compromiso de Calidad en los Servicios**, ha servido como herramienta importante para el logro de estos objetivos, que contribuyen a incrementar la confianza y credibilidad de los ciudadanos en el gobierno municipal, al hacer públicos los compromisos de mejora en la prestación de los servicios al mismo tiempo que promueve la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas.

La implementación de este programa significa desarrollar un sistema de gestión de calidad que requiere un cambio cultural significativo en todas las Dependencias y Entidades de los compromisos de las autoridades para establecer una nueva relación con los ciudadanos.

Puebla se convirtió en el primer municipio mexicano en implementar esta buena práctica reconocida internacionalmente por su contribución a la transparencia, el combate a la corrupción, la mejora en la prestación de servicios públicos y su impacto positivo en el posicionamiento de la ciudad respecto a los índices de competitividad y buen gobierno.

Finalmente, en estos Lineamientos que han sido aprobados por la Contraloría Municipal, se establecen las políticas generales y los principales elementos conceptuales del Programa, siendo además una guía que busca apoyar a las Dependencias y Entidades en todas las etapas del proceso de implementación de Compromiso de Calidad en los Servicios en alguno de sus trámites o servicios.

¿QUÉ ES UN COMPROMISO DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS?

Es un documento público, sencillo y claro, que contiene la información detallada para solicitar un servicio o realizar un trámite, además de los **compromisos de calidad** que el gobierno municipal asume con el ciudadano, tales como honestidad, amabilidad, oportunidad, información, etc.

Beneficios del Compromiso de Calidad en los Servicios

1. Son un mecanismo que promueve la **transparencia** ya que, al ofrecer información completa sobre el trámite o servicio, se reduce la posibilidad de solicitar “gratificaciones extra”, se evita que se demore el tiempo de entrega, que se condicione a requisitos no establecidos y se identifica a los responsables.
2. Promueve la **mejora continua** del proceso y del servicio a partir de las necesidades y expectativas de los usuarios.
3. Promueve la **participación ciudadana** en diversas etapas del proceso en tres vertientes:
 - a. Al evaluar el cumplimiento de los compromisos y grado de satisfacción de los usuarios; y
 - b. Al ofrecer los medios para recibir quejas y denuncias;
 - c. Al incentivar la evaluación por parte de grupos sociales a través del Monitoreo Ciudadano.

POLÍTICAS GENERALES DEL PROGRAMA
COMPROMISO DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS

1. La Contraloría Municipal a través de la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control, es la responsable de coordinar el Programa Compromiso de Calidad en los Servicios en el H. Ayuntamiento de Puebla.
2. La Contraloría Municipal emitirá los Lineamientos del Programa Compromiso de Calidad en los Servicios, mismos que presentará en el primer trimestre de cada año.
3. Los Lineamientos del Programa Compromiso de Calidad en los Servicios se analizarán y revisarán anualmente para su actualización correspondiente, considerando: el marco legal y normativo aplicable, la recopilación de buenas prácticas y experiencias exitosas que sean referentes en materia de innovación, así como las sugerencias y comentarios de las Dependencias y Entidades responsables de los trámites y servicios.
4. La Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control, emitirá además los manuales, formatos y el material de apoyo que considere necesarios para el Programa, mismos que deberán ser observados por las Dependencias y Entidades participantes.
5. Los principios determinantes del Programa Compromiso de Calidad en los Servicios son:
 - a. La prestación de servicios para **satisfacer las necesidades** y expectativas de los usuarios.
 - b. Desarrollo de procesos de **mejora continua** en trámites y servicios.
 - c. Promoción de la **participación ciudadana**, la **transparencia** y la **rendición de cuentas**.
6. La Contraloría Municipal, así como las Dependencias y Entidades, podrán proponer la incorporación de trámites y servicios del alto impacto al Programa, considerando la demanda del trámite o servicio, el número de quejas o denuncias, los ingresos generados, el nivel de desarrollo del proceso y su impacto en el Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno, estudios de competitividad y buen gobierno.
7. La Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control, proporcionará apoyo y asesoría sobre la implementación del Programa, siendo responsabilidad de las Dependencias y Entidades municipales, el contenido del Compromiso de Calidad en los Servicios.
8. Las Dependencias y Entidades deberán remitir por escrito, a la Contraloría Municipal, la evidencia generada en cada etapa del proceso de implementación del programa Compromiso de Calidad en los Servicios.

9. El diseño del Compromiso de Calidad en los Servicios, corresponderá a la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Puebla, para lo cual, las áreas responsables se deberán coordinar con la Contraloría Municipal y con la Coordinación General de Políticas Públicas e Innovación Gubernamental.
10. Las Dependencias y Entidades serán las responsables de la difusión del Compromiso de Calidad en los Servicios a través de la impresión y distribución de carteles y folletos, los cuales deberán estar en las áreas que prestan los servicios, en oficinas del Palacio Municipal, módulos de información y las demás áreas públicas que se consideren necesarias. También establecerá su estrategia de difusión a través de prensa, radio y otros medios, con el apoyo de la Coordinación General de Políticas Públicas e Innovación Gubernamental.
11. La Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control, publicará en la página de Internet del H. Ayuntamiento, la versión completa y en tríptico de las Cartas Compromiso con el Ciudadano.
12. La Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control, establecerá los mecanismos necesarios para dar seguimiento al Programa Compromiso de Calidad en los Servicios y evaluará los resultados de su implementación e impacto, incentivando la vinculación con la sociedad.
13. Las áreas responsables,, deberán realizar el seguimiento permanente a los indicadores de calidad en los servicios y hacerlos públicos, de acuerdo a lo establecido por la Contraloría Municipal.
14. La Contraloría Municipal realizará las revisiones y visitas de verificación que considere necesarias para asegurar el adecuado desempeño del Programa.

- **Trámites de beneficio**, mediante los cuales una dependencia o entidad está facultado por un ordenamiento jurídico, para otorgar a los particulares que lo soliciten, beneficios, servicios o información para su consulta, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el propio ordenamiento².

Los elementos que deben considerarse para identificar el impacto de un trámite o servicio, son los siguientes:

1. Demanda del trámite o servicio

- Trámites realizados o servicios solicitados con mayor frecuencia por ejemplo, trámites obligatorios.

2. Número de quejas o denuncias

- Trámites o servicios que son evaluados por encuestas de percepción de corrupción y buen gobierno
- Trámites o servicios que forman parte de índices de gobierno eficiente y competitividad
- Trámites o servicios que, de acuerdo a estadísticas de la Contraloría Municipal, tengan el mayor número de quejas o denuncias contra servidores públicos.

3. Ingresos municipales

- Trámites o servicios que generan ingresos para el Municipio por ejemplo, otorgamiento de licencias y permisos, cobro de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos o ingresos extraordinarios considerables por el monto.

Así mismo, un Compromiso de Calidad en los Servicios puede implementarse en aquellos trámites o servicios que han pasado por una etapa previa de mejora, por ejemplo, que cuenten con un sistema de gestión de calidad desarrollado o que estén certificados en ISO 9000.

Es importante señalar que el Compromiso de Calidad en los Servicios no debe implementarse en trámites que inicien un proceso y que no concluya con el otorgamiento del beneficio mismo. Por ejemplo, la inscripción a programas de beneficio social es el primer paso de un proceso que termina con el pago del apoyo.

La Contraloría Municipal aprobará la propuesta de los trámites o servicios de alto impacto que pueden contar con Compromiso de Calidad en los Servicios.

² Comisión Federal de Mejora Regulatoria

2. Integrar los equipos de trabajo

Para la implementación del Compromiso de Calidad en los Servicios es necesario conformar dos equipos de trabajo: uno operativo y otro de apoyo.

➤ Equipo operativo

Este equipo se asegura de crear las condiciones necesarias para cumplir con los compromisos publicados en el documento.

Está integrado por:

1. Los responsables directos: Director o titular del área donde se ofrece el trámite o servicio.
2. Los responsables de operar y brindar el trámite o servicio directamente a los usuarios.
3. Los responsables de las áreas administrativas.
4. Los responsables de las áreas de innovación y calidad o modernización.
5. Los representantes de otras áreas normativas involucradas.

Este equipo realizará las siguientes actividades:

1. Elaborar un diagnóstico integral del estado actual del trámite o servicio.
2. Proponer acciones de mejora para el corto, mediano y largo plazo y elaborar un plan de implementación de las acciones propuestas.
3. Implementar las acciones de mejora.
4. Definir los atributos y estándares del trámite o servicio.
5. Establecer indicadores para medir el cumplimiento de estándares.
6. Diseñar, aplicar y dar seguimiento a mecanismos de participación ciudadana: encuesta del servicio y sistema de quejas y sugerencias.
7. Redactar y actualizar periódicamente la información contenida en la CSC.
8. Realizar la prueba piloto de los sistemas de medición interna, de los mecanismos de participación ciudadana y de la información que se publica en la CSC.
9. Elaborar y ejecutar el plan de difusión interna y externa.

➤ Equipo de apoyo

Este equipo provee los insumos necesarios para que los compromisos publicados se cumplan y se aplique la mejora continua con base en las necesidades y demandas ciudadanas.

Está integrado por:

1. El Titular de la Dependencia o Entidad: Secretario, Coordinador, Directores Generales.
2. Los titulares de las áreas involucradas en proyectos de mejora.

La función específica de este equipo durante el desarrollo del Programa Compromiso de Calidad en los Servicios es:

1. Resolver los problemas que no competen al equipo operativo y que, por su complejidad requieren de la toma de decisión de los niveles superiores, por ejemplo, la asignación de recursos, modificaciones a la normatividad vigente, etc.

El Coordinador de Proyectos de Innovación, con el apoyo del Titular del área que ofrece el trámite o servicio, son los responsables de promover la creación de ambos equipos. La dependencia debe contar con evidencia de la creación y el funcionamiento de los equipos de trabajo para remitirla a la Contraloría.

3. *Elaborar diagnóstico integral*

Una vez que se ha identificado el trámite o servicio, es necesario que el equipo operativo elabore un diagnóstico integral del trámite o servicio, para reconocer las fortalezas y las áreas de oportunidad para mejorar.

El diagnóstico debe contener un análisis de los siguientes elementos:

➤ Elementos estratégicos

Identificar:

1. La contribución del trámite o servicio al cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos de la Dependencia o Entidad.
2. Indicadores estratégicos o de resultado que permiten conocer el desempeño actual del trámite o servicio (Por ejemplo, Sistema de Indicadores de Desempeño, SINDES).

➤ Elementos normativos

1. Identificar el marco normativo actual aplicable al trámite o servicio y su operación, por ejemplo Leyes, Reglamentos, Acuerdos, Decretos, Circulares, etc.

➤ Elementos del proceso

Identificar:

1. A los usuarios y/o beneficiarios del trámite o servicio
2. Expectativas y necesidades que los usuarios tienen del servicio
3. Las etapas y los productos del proceso
4. El resultado de los indicadores del proceso, relativos a tiempo, frecuencia, deficiencias, etc.

➤ **Elementos de la infraestructura**

Identificar:

1. Lugares donde se realiza el trámite o servicio: oficinas centrales, delegaciones, etc.
2. Al personal que proporciona el trámite o servicio, así como la existencia de programas de capacitación para el personal que está en contacto directo con el usuario.
3. Si las instalaciones en donde se presta el servicio son adecuadas: espacios, accesos, señalización, servicios sanitarios, ventilación, etc.
4. Los recursos tecnológicos con los que cuenta la institución para poder automatizar los trámites y servicios: servicio en línea, cajeros automáticos, etc.
5. Si se cuenta con recursos para adquisición y/o renovación de mobiliario, equipo de cómputo, desarrollo de sistemas, etc.

➤ **Elementos del entorno**

1. Identificar a todas las personas o áreas involucradas en los trámites o servicios y su grado de influencia.
2. Enunciar áreas de oportunidad relacionadas con el mejoramiento del trámite o servicio, por ejemplo: resultados y recomendaciones derivadas de auditorías, revisiones internas o de otras instancias, los reportes de quejas y sugerencias, etc.
3. Realizar una comparación con otras prácticas nacionales o internacionales relativas a la prestación del trámite o servicio.

Como resultado de esta etapa se realiza un documento con el diagnóstico integral del trámite o servicio, que incluye un plan de implementación de acciones de mejora para el corto, mediano y largo plazo.

El diagnóstico deberá ser revisado y validado por el equipo de apoyo.

4. Definir los compromisos de calidad

En esta etapa se definen los compromisos que la dependencia o entidad cumplirá para la prestación del trámite o servicio. Para ello se requiere definir los atributos y estándares de calidad.

➤ **Atributos de calidad**

El atributo es la descripción cualitativa del servicio. Son aquellos aspectos o características de un servicio, que los ciudadanos o usuarios consideran necesarios para satisfacer sus expectativas.

Los atributos o compromisos mínimos que deben incluirse son: **honestidad, amabilidad y oportunidad**. Adicionalmente, la Dependencia puede comprometer otros atributos de acuerdo al servicio que se va a proporcionar.

➤ **Estándares de calidad**

Es la descripción cuantitativa del servicio. Son los valores definidos para cada atributo. Sirven como parámetros de medición, establecen la responsabilidad del prestador del servicio y son una referencia para que el ciudadano exija su cumplimiento. Cada atributo tiene al menos 1 estándar aunque pueden tener 2 o más estándares.

A manera de ejemplo se presenta en la tabla 1, la aplicación concreta de los conceptos señalados anteriormente:

Tabla 1. Ejemplo de Compromisos de Calidad		
Atributo	Descripción	Estándares
Honestidad	Prácticas que disminuyen riesgos de corrupción durante la prestación del servicio	“En ningún caso se solicitan pagos adicionales a los establecidos legalmente” “Todo el personal que le presta el servicio se encontrará debidamente identificado”
Amabilidad	Disposición, cortesía, buen trato y respeto hacia el usuario	“Todo el personal de atenderá con cortesía y respeto”
Oportunidad	Plazo máximo que tiene la institución para emitir una resolución y que puede estar fundamentado en una disposición jurídica	“X días hábiles para la entrega de ...” “Tiempo de espera en fila máximo X minutos”

5. Establecer indicadores de calidad

El indicador de calidad es el valor numérico que expresa el grado de cumplimiento del estándar en un periodo determinado.

La dependencia o entidad responsable del trámite o servicio, debe establecer una periodicidad para dar seguimiento al cumplimiento de los estándares, por ejemplo, mensual.

$$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{Total de veces que se cumplió con el estándar de servicio en un periodo determinado}}{\text{Total de veces que se proporcionó el servicio en el mismo periodo}} \times 100$$

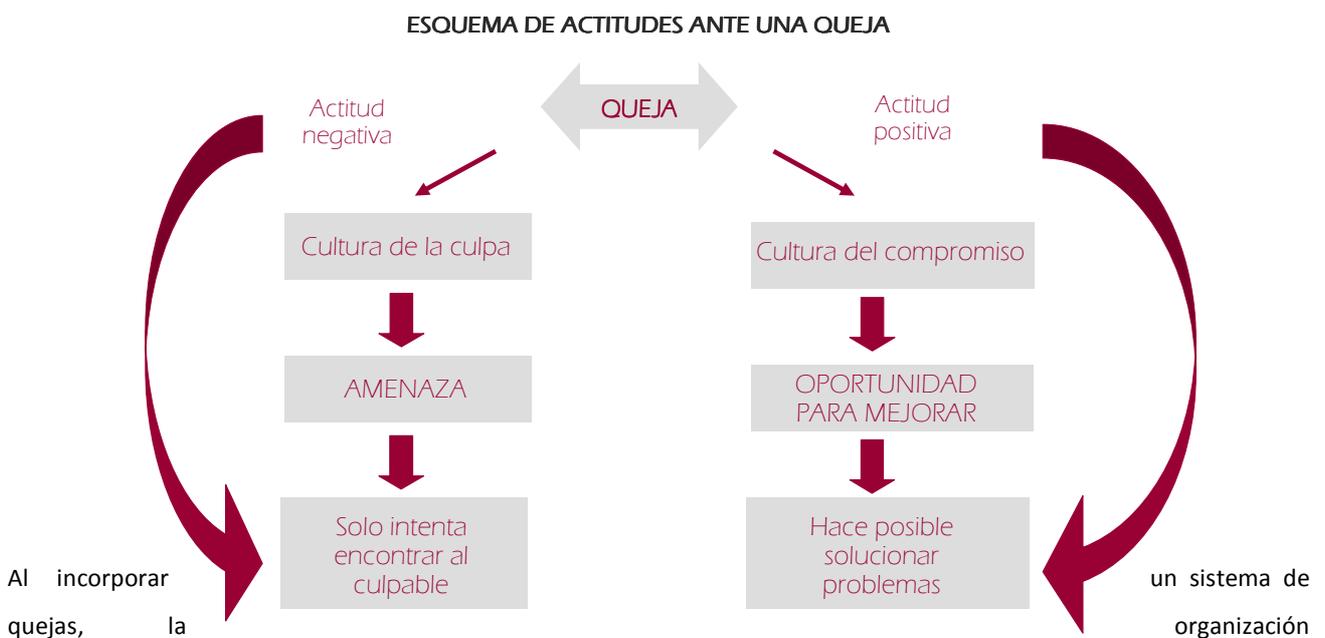
$$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{No. de veces que el usuario encuestado respondió que se cumple con el estándar, en un periodo determinado}}{\text{Total de usuarios encuestados en el mismo periodo}} \times 100$$

6. Establecer el sistema de quejas y sugerencias

La queja es toda manifestación de insatisfacción por parte del ciudadano o usuario, acerca de lo esperado en algún aspecto de la prestación del servicio.

Una administración de calidad supone un buen manejo de las quejas y la información positiva que éstas proveen, para detectar las debilidades de la organización y superarlas. En este sentido, se requiere de un cambio radical de actitud frente a las quejas.

Una actitud positiva frente a las quejas es más fácil de poner en práctica si se incorpora la idea de que cuando el ciudadano o usuario se queja, está buscando mejorar el servicio y si se tiene claro que una queja justificada es una falla de la organización, no del individuo.



Un sistema de quejas implica, en términos generales los siguientes aspectos:

- El registro y análisis de las quejas
- Un procedimiento para el tratamiento de las quejas
- Un proceso de retroalimentación
- La adopción de medidas preventivas y correctivas

En esta etapa se diseñan los procesos que permitan captar, atender y resolver de manera efectiva los problemas y sugerencias planteados por los ciudadanos.

Es importante considerar los siguientes aspectos:

- La prestadora del servicio es responsable de asegurar el funcionamiento efectivo y permanente de este proceso
- Identificar e involucrar a todas las áreas formalmente establecidas para la captación y atención de quejas y sugerencias de servicio, a fin de no duplicar funciones y generar acuerdos que beneficien a los usuarios del servicio
- Instalar los mecanismos de captación de quejas y sugerencias, considerando tres subprocesos:

➤ **Atención inmediata**

Su objetivo es atender y resolver los problemas del ciudadano en el instante mismo en que éste los plantea. Para ofrecer una atención inmediata es necesario nombrar a una persona responsable de realizar la función de enlace entre el área prestadora del servicio y el ciudadano.

Se puede ofrecer una atención inmediata de manera personal o vía telefónica para proporcionar información en general, consultas sobre el estado del trámite y asesoría técnica o especializada.

➤ **Comentarios y sugerencias del servicio**

Su objetivo es captar, atender y resolver todas las reclamaciones, inconformidades o comentarios que presenten los ciudadanos durante la prestación del servicio.

Es muy importante que en todos los casos se de una respuesta y se incluya un estándar de tiempo para su solución.

Los comentarios y sugerencias pueden recibirse de manera personal, por correo electrónico, por correo tradicional, vía telefónica y a través de buzones.

El área responsable debe considerar y definir cuáles serán las medidas de subsanación aplicables

➤ **Quejas y Denuncias**

Su objetivo es recibir, investigar y resolver todas las declaraciones que presenten oficialmente los ciudadanos por el estado ilegal, irregular o inconveniente detectado durante la prestación del servicio.

La responsable de atender las Quejas y Denuncias en contra de servidores públicos es la Contraloría Municipal.

Pueden recibirse a través de buzones o de manera personal y el estándar de tiempo para ratificar la información y mantener informado al ciudadano sobre su trámite.

El equipo operativo deberá integrar un documento con la evidencia de funcionamiento del proceso de quejas y sugerencias del trámite o servicio.

7. Incorporar mecanismos de participación ciudadana

En esta etapa se deben establecer las modalidades de participación de los ciudadanos, es decir, definir y desarrollar los métodos de consulta para identificar los factores o atributos de calidad de los servicios, así como los instrumentos para evaluar el nivel de cumplimiento de los compromisos y el nivel de satisfacción.

Los mecanismos utilizados para realizar la evaluación pueden ser: encuestas, grupos de enfoque y entrevistas directas, entre otros.

La dependencia o entidad es responsable de aplicar periódicamente, los mecanismos de evaluación a los usuarios, en cada oficina donde se brinde el trámite o servicio, para verificar el cumplimiento de sus compromisos publicados en el documento.

El equipo operativo deberá integrar la evidencia de los mecanismos aprobados para incorporar la participación ciudadana en el proceso del trámite o servicio.

8. Realizar una prueba piloto

El objetivo de esta etapa es verificar la funcionalidad de los sistemas, procesos e información definida en el documento de Compromiso de Calidad en los Servicios, previo a su publicación y difusión.

Durante la prueba piloto se debe:

- Verificar que las instalaciones cuenten con la señalización adecuada.
- Operar el proceso de quejas y sugerencias de servicio, asegurándose de cumplir con tiempos de respuesta.
- Realizar un sondeo para verificar que los teléfonos, correos y cualquier otro tipo de acceso declarado en el documento, funcione adecuadamente.
- Realizar mediciones para obtener el porcentaje de cumplimiento interno de los estándares establecidos en el Compromiso de Calidad en los Servicios.
- Aplicar la encuesta del servicio para validar su efectividad y obtener el porcentaje de cumplimiento externo de los estándares.

Se recomienda que la prueba piloto se aplique durante un periodo de al menos un mes, en todas las oficinas donde se publicará y difundirá el Compromiso de Calidad en los Servicios.

En esta etapa se deben documentar los resultados de todas las pruebas de verificación y contar con la evidencia correspondiente: bitácoras, fotos, reportes de la medición interna, de la encuesta del servicio, del funcionamiento del proceso de quejas y sugerencias, teléfonos y página de Internet.

9. Redactar el documento de Compromiso de Calidad en los Servicios

El documento se debe redactar utilizando un lenguaje sencillo y claro para facilitar su lectura³.

Se redactará una versión completa del documento, procurando que no exceda de 5 hojas, así como una versión resumida para la elaboración de los trípticos y carteles. La Coordinación General de Políticas Públicas e Innovación Gubernamental apoyará en el diseño gráfico y editorial del material, para su estandarización.

➤ Secciones del documento de Compromiso de Calidad en los Servicios

Las secciones del Compromiso de Calidad en los Servicios son las siguientes:

1. SERVICIO O TRÁMITE
 - a. Objetivo
 - b. Requisitos
 - c. Costo
 - d. ¿Dónde puede realizar el trámite?
 - e. Horario de atención
 - f. Tiempo de respuesta
 - g. Observaciones
2. NUESTROS COMPROMISOS
3. INDICADORES DE CALIDAD
4. ¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?
 - a. Atención inmediata
 - b. Comentarios y Sugerencias
 - c. Quejas y Denuncias
5. LEGISLACIÓN APLICABLE
6. DIRECTORIO
7. FECHA DE PUBLICACIÓN
8. PRÓXIMA REVISIÓN
9. NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR
10. NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO

A continuación se describe de manera detallada el contenido de cada sección del documento de Compromiso de Calidad en los Servicios:

³ Las Dependencias y Entidades pueden apoyarse del **Lenguaje Ciudadano**.

NOMBRE DEL SERVICIO O TRÁMITE

Objetivo: En esta sección se coloca una breve descripción del objetivo del servicio o trámite. Si se considera importante, se podrá incluir la misión de la Dependencia o Entidad.

Documento que se obtiene: En caso de que se otorgue un documento, se deberá especificar el nombre, por ejemplo: licencia, certificado, credencial, constancia, etc.

Requisitos: Especificar cuáles son los requisitos o condiciones para obtener el servicio. Es importante no omitir ningún dato y señalar la forma en que se presentará la documentación, ya que no se podrán solicitar requisitos adicionales o diferentes a los especificados en el documento de Compromiso de Calidad en los Servicios.

En este apartado pueden incluirse los deberes o responsabilidades de los usuarios de los servicios, por ejemplo: puntualidad en el caso de asignar una cita programada, el pago de derechos, etc.

Costo: Indicar el costo del trámite o servicio en caso de que aplique. En caso de que el costo sea variable o calculado de acuerdo a alguna forma, debe ser especificado, así como en el caso de que el servicio sea gratuito.

¿Dónde puede realizar el trámite?: Mencionar el lugar o lugares en donde se presta el servicio, así como los medios de acceso al mismo, por ejemplo, si se puede realizar por Internet, por teléfono o en las oficinas, módulos o delegaciones.

Horario de atención: Señalar el horario de atención al público en el cual se puede realizar el trámite u obtener el servicio.

Tiempo de respuesta: Señalar el tiempo aproximado de gestión del trámite o servicio.

Observaciones: Aquí se mencionan notas o aclaraciones que se quieran dar a conocer sobre el trámite o servicio.

NUESTROS COMPROMISOS

En esta parte se señalarán claramente los compromisos respecto al trámite o servicio. Los compromisos reflejan los estándares de calidad, es decir, lo que el ciudadano o usuario, puede esperar de los servicios que presta la Dependencia, y se refieren al cumplimiento de tiempos, eficiencia, honestidad, información y amabilidad del personal.

INDICADORES DE CALIDAD

En esta parte se menciona, a través de qué indicadores se dará seguimiento al cumplimiento de los compromisos publicados, estableciendo la frecuencia de medición.

¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

Esta sección del documento se divide en tres apartados principales: atención inmediata, comentarios y sugerencias y, quejas y denuncias.

En las dos primeras secciones se señalan cuáles son los medios de acceso disponibles para que la dependencia atienda los comentarios, sugerencias o inconformidades, especificando a quien dirigirse y cuánto demorará en resolverse el problema.

Así mismo, deberá incluirse, si existe, la modalidad para acceder a una compensación prevista en caso de incumplimiento. Algunos ejemplos son: carta de disculpas firmada por el responsable en la que se señalen las medidas a tomar, regalo institucional o si aplica, la devolución del pago realizado.

Respecto a la atención de denuncias, la Contraloría será responsable de atenderlas, por lo que se deberá incluir información sobre las instancias a las que puede recurrir el ciudadano o usuario en caso de falta de honestidad del personal o por no estar satisfecho con la respuesta brindada a su reclamo.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Es importante mencionar la legislación aplicable en el servicio o en la que se puede obtener mayor información al respecto, por ejemplo: la Ley de Ingresos del Municipio, el Código Reglamentario para el Municipio de Puebla y acuerdos, entre otros.

DIRECTORIO

Aquí se señalan los datos generales de la Dependencia tales como: nombre del titular, responsable del servicio, domicilio, teléfono, dirección electrónica y página de Internet, si es el caso.

FECHA DE PUBLICACIÓN

Es importante señalar la fecha de publicación para conocer las actualizaciones y controlar la vigencia del documento.

PRÓXIMA REVISIÓN

Para que el ciudadano perciba un fuerte compromiso de calidad, la Dependencia le informará que emprenderá acciones de mejora en el corto plazo, por ejemplo, en los próximos 6 meses o un año. Por eso es necesario indicar la fecha de la próxima revisión del documento.

NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR Y DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO

El Compromiso de Calidad en los Servicios debe contener el nombre y firma del titular y del responsable del servicio, como una garantía del cumplimiento de los compromisos establecidos.

10. Elaborar plan de difusión interna y externa

El objetivo de esta etapa es que los usuarios, la ciudadanía en general y todos los miembros de la organización involucrados en la prestación del servicio, conozcan los estándares de servicio que la dependencia o entidad adquiere y que se compromete a cumplir.

El equipo operativo deberá elaborar un plan de difusión que considere tres públicos objetivo: ciudadanía en general, usuarios y prestadores del servicio.

➤ **El plan de difusión interno**

Es para que todo el personal directamente involucrado en la prestación del servicio, conozca los compromisos que adquiere la dependencia con la publicación del documento Compromiso de Calidad en los Servicios. Es importante que todos los miembros del equipo operativo y del equipo de apoyo también conozcan dichos compromisos. Este plan se lleva a cabo antes de la publicación del documento.

➤ **El plan de difusión externo**

Sirve para que la ciudadanía en general y los usuarios, conozcan los compromisos de servicio que adquiere la dependencia y que se compromete a cumplir.

El equipo operativo debe considerar todos los medios disponibles para realizar la difusión externa, para seleccionar los que considere más efectivos, por ejemplo:

- **Carteles y trípticos.** Es útil publicar un resumen del documento con la información más importante y colocarla en lugares accesibles donde el usuario pueda verla, por ejemplo, en las ventanillas de servicio, recepciones o en salas de espera.
- **Internet.** Utilice la página institucional del H. Ayuntamiento, para publicar y difundir el documento, considerando el tipo de usuarios al que va dirigido el servicio.
- **Prensa.** Puede publicar en la prensa, a través de artículos en periódicos o revistas especializadas, los compromisos adquiridos en el Compromiso de Calidad en los Servicios, así como reportes de las mejoras en los trámites y servicios.
- **Otros.** También puede enviar información y copia del documento a grupos de interés y ofrecer pláticas sobre el tema.

Todas las aplicaciones que se diseñen para difundir el documento de Compromiso de Calidad en los Servicios usan la imagen institucional e incluyen el logotipo del Programa.

El equipo operativo debe elaborar su plan de difusión interno y externo, el cual debe ser aprobado por el equipo de apoyo y contar con evidencia de su ejecución.

11. Monitoreo y evaluación de las actividades y resultados del Programa

El seguimiento y evaluación son importantes para mejorar el desempeño de los servicios y generar actitudes más responsables en los procesos de mejora continua, por lo que las Dependencias evaluarán el impacto en los ciudadanos.

El monitoreo genera los siguientes beneficios:

- Identifica fallas en el diseño y plan de ejecución
- Verifica si los productos o servicios desarrollados permitirán alcanzar los objetivos fijados
- Identifica problemas recurrentes que necesitan atención
- Recomienda cambios al plan de ejecución del Programa
- Ayuda a identificar soluciones a problemas

Las Dependencias deberán evaluar la implementación del Compromiso de Calidad en los Servicios en dos aspectos importantes:

➤ Evaluación de la implementación

Su objetivo principal es determinar en qué medida el Compromiso que se adquiere responde a su diseño original. Se valora principalmente el cumplimiento de los siguientes puntos:

- Que se hayan establecido estándares de desempeño claros, desafiantes y significativos para el público y que se les dé seguimiento.
- Que los ciudadanos/usuarios, cuenten de forma clara con detalles sobre los diversos servicios, cómo obtenerlos y la ayuda disponible.
- Que los ciudadanos conozcan los estándares y el nivel de cumplimiento.

➤ Evaluación del impacto

Su objetivo es determinar el cumplimiento del Programa respecto a la satisfacción de los ciudadanos/usuarios con los servicios brindados y las mejoras e innovaciones realizadas.

Mediante esta evaluación se verificará el cumplimiento de los siguientes puntos:

- Que los ciudadanos/usuarios estén conformes con la calidad del servicio que se les ofrece.
- Que los niveles de satisfacción estén creciendo.

- La aplicación de innovaciones y mejoras en la calidad del servicio de forma continua.

Criterios de evaluación

En función de los objetivos del Programa, los puntos a ser evaluados se referirán a:

1. Estándares de calidad
2. Información y transparencia
3. Participación
4. Atención a quejas y corrección de errores
5. Satisfacción del ciudadano/usuario
6. Innovaciones y mejoras en la calidad del servicio

Estándares de calidad

Considera que los estándares sean precisos y medibles, que se difundan entre los ciudadanos/usuarios, que sean significativos y que expresen lo que consideran importante.

Información y transparencia

Da seguimiento a aspectos tales como: la información disponible sobre los servicios, la utilización de un lenguaje claro y sencillo, así como la diversificación de los medios de publicación de la información.

Participación

Toma en cuenta si la dependencia incorpora la opinión de los ciudadanos en las mejoras implementadas, si diversifica los medios de acceso a los servicios que presta, si existen grupos de enfoque, etc.

Atención a quejas y corrección de errores

Se centra en verificar si se ha difundido el procedimiento de quejas, si se lleva un registro de la cantidad, tipo de quejas y respuestas ofrecidas. Así mismo, confirma si la información generada por el sistema de quejas es de conocimiento del personal directivo de la dependencia y si se utilizó para mejorar el servicio.

Satisfacción del ciudadano o usuario

Se verifica y valora si los ciudadanos/usuarios están satisfechos con los servicios proporcionados, si sienten que están recibiendo un trato amable y respetuoso, si se mantiene una comunicación adecuada, si se proveen servicios apropiados para las personas con necesidades especiales y si los niveles de satisfacción están en crecimiento y qué acciones se han planeado para revertir la situación en caso de que los niveles de satisfacción decaigan.

Innovaciones y mejoras en la calidad del servicio

En este punto, se verifica si se han realizado mejoras e innovaciones en la prestación de servicios, si estas mejoras forman parte de un plan a largo plazo y si se pueden medir y demostrar las mejoras realizadas.

Así mismo, se verificar si el personal recibe la capacitación para otorgar el servicio y la evaluación de su desempeño considerando el grado de satisfacción de los ciudadanos/usuarios.

La metodología del **Monitoreo Ciudadano** resulta muy útil para que los ciudadanos participen de forma directa en la mejora de los trámites o servicios⁴.

⁴ Consultar la guía de Monitoreo Ciudadano en: <http://www.monitoreociudadano.gob.mx>

VIGENCIA Y AUTORIZACIONES

Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del día veintiséis de enero de dos mil once y hasta el treinta y uno de diciembre de dos mil once.

Registro y Autorización de Lineamientos	
No. De Registro	
AP0811/RLIN/CM07/001/260111	
<p>La Contraloría Municipal está facultada para interpretar y observar las disposiciones establecidas en los Lineamientos del Programa Compromiso de Calidad en los Servicios.</p> <p>Con fundamento en el artículo 169, Fracciones I, IV, V, VII y IX de la Ley Orgánica Municipal, se expiden los presentes en la Heroica Puebla de Zaragoza a los veintiséis días de enero de dos mil once.</p>	
Firmas de Autorización	
<p>Contralor Municipal</p>  <p>Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla 2008 - 2011 Contraloría Municipal 371 CMU</p> <p>C.P. Mauro Uscanga Villalobos</p>	<p>Subcontralora de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control</p>  <p>Mtra. Luz María Aguirre Barbosa</p>
<p>Jefe de Departamento de Evaluación y Verificación de Servicios Públicos</p>  <p>Lic. Marco A. Molina Sánchez</p>	
 <p>Puebla AYUNTAMIENTO 2008-2011 Contraloría Municipal</p>	

ANEXO 2

Formato guía para la redacción del Compromiso de Calidad en los Servicios

I. NOMBRE DEL SERVICIO O TRÁMITE

a. Objetivo

Del trámite o servicio

b. Documento que se obtiene

Por ejemplo: Licencia, certificado, constancia

c. Requisitos

d. Costo

\$ 00.00, variable o gratuito

e. ¿Dónde puede realizar el trámite?

Mencionar todos los lugares donde se presta el servicio

f. Horario de atención

Para prestar el servicio o trámite

g. Tiempo de respuesta

Aproximado para realizar el trámite u obtener el servicio

h. Observaciones

Sobre el servicio

II. NUESTROS COMPROMISOS

Honestidad

“En ningún caso se solicitan pagos adicionales a los establecidos legalmente”

Amabilidad

“Todo el personal le atenderá con cortesía y respeto, siempre apegado a la legalidad”

Oportunidad

“X días hábiles para la entrega de...”

Información

“Usted siempre contará con información clara de sus derechos y obligaciones en relación a la prestación del servicio”

III. INDICADORES DE CALIDAD

Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad

No. de veces en que el servicio se prestó en el tiempo establecido en un periodo determinado/No. de veces que se realizó el servicio en el mismo periodo

IV. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Atención inmediata

Comentarios y Sugerencias

Quejas y Denuncias

V. LEGISLACIÓN APLICABLE

VI. DIRECTORIO

Nombre y cargo del Titular de la Dependencia

Nombre y cargo del responsable del servicio

Domicilio:

Teléfono:

Página de Internet o correo electrónico: xxx@xxx.hpdez.gob.mx

VII. FECHA DE PUBLICACIÓN

VIII. PRÓXIMA REVISIÓN

Usted encontrará una versión resumida de la Carta Compromiso con el Ciudadano, en tríptico, en las oficinas donde se presta el servicio.

ELABORÓ
Nombre y cargo
VALIDÓ
Nombre y cargo

REVISÓ
Nombre y cargo
APROBÓ
Nombre y cargo