

# Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano.

NÚM. DE CLAVE: MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715



**Ciudad**  
*de Progreso*



**Ciudad  
de Progreso**

## Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano


Número de Clave: MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715

Rodolfo Sánchez Corro  Contralor Municipal	Martha Alicia González Sánchez  Subcontralora de Evaluación y Control	Abraam Aguilar Flores  Jefe de Departamento de Evaluación
---	---	--

Se expiden los presentes Lineamientos en la Heroica Puebla de Zaragoza, a los veinte días del mes de julio de dos mil quince.




**CONTRALORÍA  
MUNICIPAL**

 <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<i>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano</i>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715</b>
		Fecha de elaboración: <b>20/07/2015</b>
		Núm. de revisión: <b>01</b>

## Índice

	<b>Página</b>
<b>I. OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
<b>II. ALCANCES</b>	<b>4</b>
<b>III. DEFINICIONES</b>	<b>4</b>
<b>IV. LINEAMIENTOS</b>	<b>5</b>
<b>V. DE LOS COMPROMISOS</b>	<b>6</b>
<b>VI. DE LOS BENEFICIOS</b>	<b>7</b>
<b>VII. DE LAS ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>VIII. DEL DIAGNÓSTICO</b>	<b>9</b>
<b>IX. DE LOS ATRIBUTOS, ESTÁNDARES E INDICADORES</b>	<b>10</b>
<b>X. DE LOS MEDIOS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>12</b>
<b>XI. DEL SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS</b>	<b>12</b>
<b>XII. VIGENCIA</b>	<b>14</b>

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<i>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano</i>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715</b>
		Fecha de elaboración: <b>20/07/2015</b>
		Núm. de revisión: <b>01</b>

Con fundamento en los artículos 169 fracciones I, VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 12 fracciones II, VI, XXIII, XLVII, 32 fracción II, 36 fracciones VI y VIII del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla; y el Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018, en su Eje 5 “Buen Gobierno, Innovador y de Resultados”, se expiden los presentes:

## **Lineamientos para la Implementación de la Calidad del Servicio al Ciudadano.**

### **I. OBJETIVOS**

Los objetivos de los Compromisos de Servicio al Ciudadano, son los siguientes:

- 1.-Mejorar la atención hacia las y los ciudadanos que gestionan trámites y servicios en las Dependencias y Entidades.
- 2.- Optimizarlos procesos de los trámites y servicios municipales impactando en la reducción de tiempos de respuesta y en la disminución de los actos de corrupción.

### **II. ALCANCES**

Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para las y los servidores públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, que ofrezcan a la ciudadanía trámites y servicios de alto impacto.

### **III. DEFINICIONES**

**ARTÍCULO 1.-** Para efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:


**Atributo.-** Es una característica del servicio o trámite que especifica las cualidades valoradas por la o el ciudadano generando satisfacción a éste.

**Calidad en la prestación del servicio.-** Es el conjunto de características inherentes al servicio otorgado por la Administración Pública Municipal que satisfacen o superan las expectativas de las y los ciudadanos al efectuar trámites con facilidad, seguridad y rapidez.

**Contraloría.-** La Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

**Compromiso.-** Es la declaración que se hace para el cumplimiento de una obligación generando responsabilidad para el autor de la misma.

**Dependencias.-** Aquellas que integran la Administración Pública Municipal Centralizada del Honorable Ayuntamiento Puebla y sus Órganos Desconcentrados.

	<i>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano</i>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715</b>
		Fecha de elaboración: <b>20/07/2015</b>
		Núm. de revisión: <b>01</b>

**Entidades.**- Los Organismos Públicos Descentralizados Municipales, las empresas de participación municipal mayoritaria y los fideicomisos públicos, en los que el fideicomitente sea el municipio de Puebla.

**Estándar.**- Son los parámetros para la medición, estableciendo la responsabilidad del prestador del servicio.

**Indicadores.**- Es el valor numérico que expresa el grado de cumplimiento del estándar en un período determinado.

**Monitoreo.**- Es el proceso sistemático de recoger, analizar y utilizar información para dar seguimiento al progreso de un programa para la consecución de sus objetivos, y guiar las decisiones de gestión.

**Servicios.**- Conjunto de actividades y actitudes que tienen como finalidad responder a las necesidades de un ciudadano.

**Subcontraloría.**- La Subcontraloría de Evaluación y Control de la Contraloría Municipal.

**Trámite.**- Es cualquier solicitud o gestión que los interesados hagan ante una Dependencia o Entidad, con base en un ordenamiento jurídico, ya sea para cumplir una obligación que tiene a su cargo, o bien para obtener información, un beneficio, un servicio o una resolución, y que la autoridad a que se refiere el propio ordenamiento está obligada a resolver en los términos del mismo.

**Unidad Administrativa.**- Las Subdirecciones, Departamentos, Coordinaciones, Unidades y demás áreas que integran las Dependencias y Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

**Usuario.**- Organización o persona que gestiona trámites o servicios en las Dependencias o Entidades.

#### **IV. LINEAMIENTOS**


##### **DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 2.**- La Contraloría, a través de la Subcontraloría es la responsable de coordinar la implementación de los Compromisos.

**ARTÍCULO 3.**- El contenido de los Compromisos será responsabilidad de los grupos de trabajo, Directivo y Operativo.

**ARTÍCULO 4.**- La Subcontraloría emitirá los formatos y material de apoyo que considere necesarios para la preparación e implementación de los Compromisos en las Dependencias y Entidades correspondientes.

**ARTÍCULO 5.**- Las y los titulares de las Dependencias y Entidades participantes, a través del Grupo de Trabajo Operativo, serán responsables de vigilar que se dé cumplimiento a lo establecido en los Compromisos.

	<i>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano</i>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715</b>
		Fecha de elaboración: <b>20/07/2015</b>
		Núm. de revisión: <b>01</b>

**ARTÍCULO 6.-** Las autoridades signantes de los Compromisos serán: la o el Titular de la Dependencia o Entidad; la o el Titular de la Dirección o similar y la o el Jefe de Departamento responsable del trámite o servicio.

**ARTÍCULO 7.-** La Subcontraloría, con el apoyo del área competente, se encargará de la publicación de los Compromisos en la página web del Ayuntamiento.

**ARTÍCULO 8.-** La Subcontraloría realizará las revisiones y visitas de verificación que considere necesarias para asegurar el adecuado desempeño de los Compromisos.

**ARTÍCULO 9.-** La Subcontraloría proporcionará apoyo y asesoría a las Dependencias y Entidades sobre la implementación de los Compromisos.


**ARTÍCULO 10.-** La Subcontraloría establecerá los trámites de alto impacto que serán sujetos a la implementación de los Compromisos.

## **V. DE LOS COMPROMISOS**

**ARTÍCULO 11.-** Los Compromisos son una herramienta de mejora continua, que impulsa una cultura de transparencia en el servicio y genera mejoras a partir de las necesidades y expectativas ciudadanas.

**ARTÍCULO 12.-** Los Compromisos estarán compuestos por los siguientes apartados:

- I. Información sobre el Trámite o Servicio.
  - a. Nombre de la Dependencia o Entidad;
  - b. Documento otorgado;
  - c. Requisitos;
  - d. Pasos a seguir (proceso)
  - e. Costo;
  - f. Oficinas donde realizar el trámite y horarios de atención;
  - g. Tiempo de respuesta; y
  - h. Información complementaria.
- II. Nuestros Compromisos.
- III. Indicadores de Calidad.
- IV. Quejas y Denuncias.
- V. Vigencia del Compromiso.

	<p style="text-align: center;"><i>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano</i></p>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715</b>
		Fecha de elaboración: <b>20/07/2015</b>
		Núm. de revisión: <b>01</b>

VI. Fecha y Lugar de Publicación.

VII. Nombre y firma de los responsables.

**ARTÍCULO 13.-** Con la finalidad de difundir la implementación de los Compromisos, se llevarán a cabo acciones de difusión internas y externas.

- a) Estrategia de Comunicación Interna.- Tiene el objeto de darles a conocer a las y los responsables de operarlos Compromisos adquiridos por su Dependencia o Entidad y el grado de implicación que se espera para cumplir con los mismos; y
- b) Estrategia de Comunicación Externa.- Dirigida a las y los ciudadanos con la finalidad de explicar los objetivos y alcances de los Compromisos.


**ARTÍCULO 14.-** Ambas estrategias de comunicación, se llevarán a cabo bajo el asesoramiento y aprobación del área competente a fin de cumplir con los lineamientos de imagen y difusión de la misma.

**ARTÍCULO 15.-** Las Dependencias y Entidades participantes, tienen la responsabilidad de difundir a través de medios de publicidad, oportunos y suficientes, la implementación de los Compromisos.

## VI. DE LOS BENEFICIOS

**ARTÍCULO 16.-** Los beneficios de la implementación de los Compromisos son los siguientes:

- a) Para la ciudadanía:
  - Recibir información completa sobre el trámite o servicio, obligando a la Dependencia o Entidad a apegarse a lo establecido en cuestión de tiempos de entrega, costos y requisitos.
  - Ser atendida por parte de las y los Servidores Públicos con un alto nivel de calidad en la prestación del servicio requerido.
- b) Para el Gobierno Municipal.
  - Disminuir los actos de corrupción.
  - Mejorar la percepción, aumentarla confianza y credibilidad por parte de las y los ciudadanos.
  - Promover la mejora continua.
  - Promover la participación ciudadana en la evaluación de trámites y servicios.

	<i>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano</i>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715</b>
		Fecha de elaboración: <b>20/07/2015</b>
		Núm. de revisión: <b>01</b>

## VII. DE LAS ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

**ARTÍCULO 17.-** Las etapas para la implementación de los Compromisos consistirán en:

1. Identificar el trámite o servicio;
2. Integrar el equipo operativo;
3. Realizar evaluación del trámite o servicio;
4. Elaborar un diagnóstico integral;
5. Establecer los Compromisos e indicadores de calidad;
6. Definir medios para quejas y denuncias;
7. Implementar mecanismos de participación ciudadana;
8. Elaborar el documento del Compromiso;
9. Monitoreo y evaluación de actividades y resultados; y
10. Elaborar estrategia de comunicación interna y externa.

**ARTÍCULO 18.-** Para determinar los trámites y servicios de alto impacto la Subcontraloría deberá seguir los siguientes criterios:

- a) Alta demanda ciudadana.
- b) Trámites evaluados por organismos no gubernamentales.
- c) Trámites y servicios con elevado número de quejas y sugerencias registradas por la Contraloría; y
- d) Trámites y servicios que generan ingresos significativos para el municipio.

**ARTÍCULO 19.-** La Contraloría, será la responsable de coordinar la integración de dos grupos de trabajo, Operativo y Directivo, que combinen el conocimiento de los trámites y servicios y las recomendaciones técnicas, a fin de garantizar las mejoras necesarias para el cumplimiento de los Compromisos.

**ARTÍCULO 20.-** El Grupo de Trabajo Operativo será responsable de elaborar, con apoyo y orientación del área competente, la estrategia de comunicación interna y externa para la difusión de los Compromisos.


**ARTÍCULO 21.-** El Grupo de Trabajo Operativo establecerá los mecanismos para monitorear y evaluar los resultados e impacto de la implementación de los Compromisos.

**ARTÍCULO 22.-** Para la redacción de los Compromisos, el Grupo de Trabajo Operativo deberá reunirse las veces necesarias, en función de las mejoras y los avances en los Compromisos.

**ARTÍCULO 23.-** El Grupo de Trabajo Operativo, estará conformado por:

- a) La o el Director, o la o el titular del área responsable del trámite o servicio;
- b) Personal responsable de operar el trámite o servicio;
- c) Personal designado por la Subcontraloría; y
- d) Personal que se considere necesario para alcanzar los objetivos mencionados.



 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<i>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano</i>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715</b>
			Fecha de elaboración: <b>20/07/2015</b>
			Núm. de revisión: <b>01</b>

**ARTÍCULO 24.-** El Grupo de Trabajo Operativo tendrá las siguientes funciones:

- a) Elaborar un diagnóstico integral del estado actual del trámite o servicio;
- b) Establecer las acciones de mejora a corto y mediano plazo;
- c) Elaborar un plan de acción para implementar las mejoras;
- d) Establecer los atributos, estándares e indicadores de calidad del trámite o servicio;
- e) Definir y dar seguimiento a la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana como encuestas, medios de quejas y denuncias;
- f) Elaborar, con apoyo y orientación del área competente, la estrategia de comunicación interna y externa;
- g) Monitorear y evaluar los resultados de la implementación de los Compromisos; y
- h) Elaborar un plan de acción para la subsanación de los errores u omisiones que pongan en riesgo el cumplimiento completo de los Compromisos;

**ARTÍCULO 25.-** El Grupo de Trabajo Operativo elaborará el documento del Compromiso de forma clara, sencilla y comprensible con la información contemplada en lo señalado por el artículo 13 de este documento.

**ARTÍCULO 26.-** El documento del Compromiso deberá cumplir con las siguientes características:


- a) Orientación a la o el ciudadano: Se debe utilizar un lenguaje comprensible, claro, sin expresiones complejas o demasiado técnicas que impedirían la asimilación del mensaje por parte de la o el ciudadano.
- b) Redacción concisa: No debe contener declaraciones ambiguas que pudieran inducir a confusión o diferentes interpretaciones sobre los Compromisos asumidos.
- c) Cuantificación de los Compromisos: Se incorporarán los indicadores que permitan la cuantificación de los Compromisos y, a su vez, transmitan credibilidad a las y los ciudadanos.
- d) Imagen Institucional: Formato, estructura, diseño y colores institucionales según especificaciones del área competente.

**ARTÍCULO 27.-** El Grupo de Trabajo Directivo, se conformará por:

- a) La o el Titular de la Dependencia o Entidad.
- b) La o el Titular de la Contraloría Municipal.
- c) La o el Titular de la Subcontraloría

**ARTÍCULO 28.-** El Grupo de Trabajo Directivo tendrá las siguientes funciones:

- a) Autorizar el diagnóstico integral para la implementación de Compromisos.
- b) Crear las condiciones necesarias para la implementación de los Compromisos, como:
  1. La asignación de recursos;
  2. Modificaciones a la normatividad vigente; y

	<i>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano</i>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715</b>
		Fecha de elaboración: <b>20/07/2015</b>
		Núm. de revisión: <b>01</b>

3. Las demás que por su complejidad requieran de la intervención de niveles superiores.

## VIII. DEL DIAGNÓSTICO

**ARTÍCULO 29.**-El diagnóstico integral deberá contener los siguientes elementos:

### 1.- Elementos estratégicos:

- Identificar la aportación del trámite y/o servicio al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la Dependencia o Entidad.

### 2.-Elementos normativos:

- Conocer y analizar el marco normativo actual de los trámites y/o servicios fomentando la simplificación y mejora de los mismos (Leyes, Reglamentos, Acuerdos, Decretos etc.).

### 3.-Identificar las etapas, participantes y mejoras en el proceso interno del trámite o servicio.

### 4.- Elementos de la Infraestructura:

Identificar:


- Las condiciones donde se ofrece el trámite o servicio (instalaciones adecuadas: espacios, accesos, señalización, servicios sanitarios, ventilación, accesos y movilidad para personas discapacitadas, etc.).
- Los recursos tecnológicos disponibles.
- Los recursos financieros con los que cuenta la Dependencia o Entidad para considerar la adquisición y/o renovación de mobiliario, equipo de cómputo y/o de oficina, conservación y/o adquisición de inmuebles, entre otros.

### 5.-Elementos del proceso:

- Identificar a todas las personas que intervienen en el proceso del trámite o servicio a mejorar.
- Enunciar las mejores prácticas relativas a la prestación del trámite o servicio.
- Identificar las áreas de oportunidad detectadas para el mejoramiento del trámite o servicio.

**ARTÍCULO 30.**-El diagnóstico integral del trámite o servicio deberá ser validado por el Grupo de Trabajo Directivo y que incluye:

- a) Análisis de los elementos estratégicos, normativos, de procesos, infraestructura y entorno.
- b) Identificación de necesidades y expectativas ciudadanas;
- c) Identificación de áreas de oportunidad, y

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<i>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano</i>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715</b>
		Fecha de elaboración: <b>20/07/2015</b>
		Núm. de revisión: <b>01</b>

d) Establecimiento de Compromisos de mejora y plan de implementación a corto y mediano plazo.

## IX. DE LOS ATRIBUTOS, ESTÁNDARES E INDICADORES

**ARTÍCULO 31.-**Para establecer los Compromisos, se deberán definir los atributos, estándares e indicadores de desempeño del trámite o servicio municipal.


a) **Los atributos:** Son la descripción cualitativa del servicio. Asimismo, están orientados a satisfacer las expectativas y necesidades de las y los ciudadanos.

Los atributos mínimos que deberán contener los Compromisos son: honestidad, amabilidad, confidencialidad, simplificación y confiabilidad. No obstante, de acuerdo a las necesidades la Dependencia o Entidad se pueden incorporar otros atributos a los Compromisos según la naturaleza del trámite o servicio.

b) **Los estándares:** Son los valores definidos para cada atributo y establece la responsabilidad de la y el Servidor Público.

Cada atributo tiene al menos un estándar, algunos pueden tener dos o más. Existen dos tipos de estándares: numérico y caracterización.

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	ESTÁNDAR	TIPO
Honestidad	Prácticas que disminuyan e inhiban actos de corrupción durante la prestación del trámite o servicio.	<i>En ningún caso se solicitarán pagos extras a los legalmente establecidos.</i>	Caracterización
Amabilidad	Políticas de cortesía, amabilidad, disposición y respeto a los usuarios.	<i>El personal de esta oficina está obligado a ofrecer un trato amable y respetuoso.</i>	Caracterización
Confidencialidad	Compromiso de protección de datos de los usuarios. La información será accesible sólo para el personal autorizado.	<i>Los datos personales serán tratados de manera absolutamente confidencial.</i>	Caracterización
Simplificación	Tiempo máximo que tiene la Dependencia o Entidad para emitir una resolución al trámite o servicio, de acuerdo a disposición legal.	<i>La (Secretaría de...) se compromete a entregar (producto final del trámite o servicio) en (número de días) días.</i>	Numérico
Confiabilidad	El dictamen o producto final, deberá ser entregado sin errores.	<i>La (Secretaría de...) se compromete a entregar (producto final del trámite o servicio) sin errores.</i>	Numérico

 <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<i>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano</i>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715</b>
		Fecha de elaboración: <b>20/07/2015</b>
		Núm. de revisión: <b>01</b>

c) **Los indicadores:** Son el valor numérico que expresa el grado de cumplimiento del estándar en un periodo determinado. La Dependencia o Entidad deberá establecer el calendario para el seguimiento al cumplimiento de los estándares. Éstos se expresan en porcentaje (%) y se determinan bajo las siguientes fórmulas:

$$\begin{array}{l} \text{\% de cumplimiento} \\ \text{del estándar} \end{array} = \frac{\text{Total de veces que se cumplió con el estándar de servicio en el periodo determinado}}{\text{Total de veces que se dio el servicio en el periodo determinado}} \times 100$$

$$\begin{array}{l} \text{\% de satisfacción} \end{array} = \frac{\text{Número de veces que el usuario encuestado respondió que se cumple con el estándar}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$$

## X. DE LOS MEDIOS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.


**ARTÍCULO 32.-**Bajo la premisa de brindar servicios y trámites de calidad, se definen los medios para presentar quejas y denuncias con la finalidad de atender y resolver las anomalías que se susciten en la prestación del servicio. En este caso, la Dependencia o Entidad responsable de prestar el trámite o servicio, será la obligada de asegurar la resolución de las irregularidades que se denuncien.

**ARTÍCULO 33.-** Dada la inmediatez con la que se debe responder al o el ciudadano, es necesario que se designe un responsable, quien deberá brindar información y orientación. La atención podrá brindarse de manera presencial, vía telefónica o vía electrónica, y será principalmente para proporcionar información general del trámite o seguimiento al mismo.

**ARTÍCULO 34.-**La Contraloría Municipal es la Dependencia responsable de atender y dar seguimiento a las quejas que las y los ciudadanos interpongan en contra de una Servidora o Servidor Público por anomalías en la prestación de un trámite o servicio.

Las quejas y sugerencias podrán recibirse a través de:

- Vía telefónica al 01 800 1 VIGILA (8-444-52)
- En redes sociales, twitter @VigilaPue
- Vía correo electrónico, a la dirección [contraloriaciudadana@pueblacapital.gob.mx](mailto:contraloriaciudadana@pueblacapital.gob.mx)

	<i>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano</i>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715</b>
		Fecha de elaboración: <b>20/07/2015</b>
		Núm. de revisión: <b>01</b>

- Comparecencia directa ante el Departamento de Quejas y Denuncias de la Contraloría Municipal en la calle 3 Oriente No. 218, Centro Histórico, Puebla, Pue.

## **XI. DEL SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS.**

**ARTÍCULO 35.-** El objetivo del seguimiento es asegurar la revisión continua del grado de cumplimiento de los estándares de servicio a fin de conocer la satisfacción de las y los ciudadanos y en su caso, implementar las medidas de mejora.

**ARTÍCULO 36.-** Para confirmar la funcionalidad de la implementación de los Compromisos, previo a su verificación y difusión, se realizará una verificación integral, cumpliendo las siguientes especificaciones:

1. Inspeccionar las instalaciones a fin de que cuenten con señalética, instalaciones adecuadas y personal capacitado;
2. Aplicación de encuesta para obtener el porcentaje de cumplimiento de los estándares;
3. Correcto funcionamiento de los sistemas de quejas y sugerencias del servicio; y

**ARTÍCULO 37.-** La verificación integral se realizará en las instalaciones donde se realiza el trámite o servicio. De acuerdo a los resultados obtenidos, se resolverá la pertinencia de la implementación.

**ARTÍCULO 38.-** Para determinar la satisfacción de las y los ciudadanos con el servicio brindado y las mejoras implementadas, se verifican los siguientes aspectos:


- a) Grado de conformidad de las y los ciudadanos respecto a la calidad en el servicio;
- b) Incremento de los niveles de satisfacción; y
- c) Aplicación de innovaciones y mejoras en los procesos.

**ARTÍCULO 39.-** Los puntos a ser evaluados se referirán a:

- a) Trato del personal a la o el ciudadano;
- b) Estándares de calidad;
- c) Información y transparencia;
- d) Atención a quejas y seguimiento para su resolución;
- e) Satisfacción de la o el ciudadano; y
- f) Mejoras en el proceso.

**ARTÍCULO 40.-** Los resultados de la evaluación pueden clasificarse en tres tipos:

1. **Satisfactorio.** Existen evidencias que demuestren el cumplimiento de 90% o superior de los estándares asumidos durante el periodo evaluado, la atención y seguimiento a las quejas y sugerencias y las medidas de subsanación. Este resultado garantiza la permanencia del Compromiso.

	<p style="text-align: center;"><i>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano</i></p>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM01/030/200715</b>
		Fecha de elaboración: <b>20/07/2015</b>
		Núm. de revisión: <b>01</b>

2. **Regular.** Cumplimiento en el rango entre 70%-89% de los Compromisos asumidos, incluyendo la respuesta a sugerencias y medidas de subsanación. En este caso, el Grupo de Trabajo Operativo deberá elaborar un plan de acción para la subsanación de los errores u omisiones que pongan en riesgo el cumplimiento completo de los Compromisos.
3. **Insatisfactorio.** Cumplimiento igual o inferior a 69% de los Compromisos. En este caso, se determinará el retiro del Compromiso.

**ARTÍCULO 41.-** La Subcontraloría dará aviso por escrito a la Subcontraloría de Responsabilidades y Situación Patrimonial, en caso de que una Servidora o Servidor Público realice actos que contravengan lo establecido en los presentes Lineamientos, para que determine el trámite administrativo a que haya lugar.

#### **I. VIGENCIA.**

Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del día veinte de julio de dos mil quince y estarán disponibles para su consulta en el portal informativo del Ayuntamiento [www.pueblacapital.gob.mx](http://www.pueblacapital.gob.mx).