

# Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla


NO. DE CLAVE: MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814



*Ciudad  
de Progreso*

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
		Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
		Núm. de Revisión: <b>01</b>

<b>Índice</b>	<b>Pag.</b>
<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Antecedentes</b>	<b>4</b>
<b>I. Objetivo</b>	<b>5</b>
<b>II. Alcance</b>	<b>5</b>
<b>III. Definiciones</b>	<b>5</b>
<b>IV. Lineamientos</b>	<b>7</b>
<b>IV.I Disposiciones Generales</b>	<b>7</b>
<b>IV.II Metodología</b>	<b>10</b>
a) <b>Participación Ciudadana</b>	<b>11</b>
b) <b>Análisis del Trámite o Servicio</b>	<b>11</b>
c) <b>Visitas a las instalaciones</b>	<b>11</b>
d) <b>Usuario Simulado</b>	<b>12</b>
e) <b>Levantamiento de Encuesta</b>	<b>12</b>
f) <b>Medios Alternativos</b>	<b>13</b>
g) <b>Herramientas estadísticas</b>	<b>13</b>
h) <b>Herramientas Cualitativas y Cuantitativas</b>	<b>13</b>
i) <b>Guía de Dimensiones Generales de Evaluación y Mejora</b>	<b>14</b>
<b>V. Vigencia</b>	<b>14</b>
<b>VI. Anexo I</b>	<b>15</b>

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
			Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
			Núm. de Revisión: <b>01</b>

## INTRODUCCIÓN

Uno de los principios de buen gobierno propuestos por la presente administración municipal es impulsar el progreso de la Ciudad a través de la gestión pública eficaz y eficiente, así como erradicar todo acto de corrupción siendo transparentes, estableciendo un Municipio competitivo que por su honestidad en la conducción del patrimonio y el ejercicio de la Administración Pública, genera credibilidad y confianza entre los ciudadanos.

Para esto, es importante identificar puntos críticos que influyan en el desempeño de la gestión pública y que jueguen un papel importante en el mejoramiento de la competitividad y eficiencia del Municipio contando con un método eficaz y sistemático para medir el rendimiento de la gestión y evaluar sus resultados. Estas mejoras tienden a ser establecidas de acuerdo a los resultados y observaciones producto de la implementación de instrumentos de evaluación en los procesos de trámites y servicios municipales. Por lo anterior, este documento establece los lineamientos para la operación del Departamento de Evaluación y cumplimiento de sus objetivos.

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
		Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
		Núm. de Revisión: <b>01</b>

## ANTECEDENTES

Como respuesta a los esfuerzos por mejorar el problema de la calidad en la Administración Pública, se crean, en los Gobiernos Municipales, herramientas de evaluación para medir el rendimiento de su gestión a través de la observancia y medición del cumplimiento de sus normas y procedimientos, con la finalidad de ver reflejados los esfuerzos en indicadores que demuestren y respalden el avance en la implementación de mejoras.

Así, el H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla toma, como uno de esos indicadores al Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno (INCBG) emitido por Transparencia Mexicana, organismo no gubernamental que enfrenta el problema de la corrupción y promueve la consolidación de una cultura ciudadana de respeto a la legalidad. Este índice mide las experiencias y percepciones de los ciudadanos mexicanos de las 32 entidades federativas acerca de la corrupción al realizar trámites y servicios gubernamentales. En 2007 Puebla ocupó el 4° lugar en corrupción de las 32 entidades federativas y para 2010, mejoró su posición ubicándose en el lugar 18.

Otro de esos indicadores es el Estudio Doing Business, elaborado por el Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional, el cual registra todos los procedimientos que se requieren oficialmente o que se realizan en la práctica para que un empresario pueda abrir y operar formalmente una empresa industrial o comercial, así como el tiempo y los costos asociados a estos procedimientos y el requisito de capital mínimo pagado. El mismo incluye: obtención de todas las licencias y permisos necesarios, y la realización de cualquier notificación, comprobación o inscripción ante las autoridades correspondientes.

De acuerdo a este estudio, Puebla presentó algunos retrocesos en la forma en la que las relaciones gubernamentales (federales, estatales o municipales) fomentan la actividad empresarial; sin embargo, los esfuerzos generados por administraciones municipales más recientes han culminado en la mejora de los servicios y trámites que se brindan por la Ciudad de Puebla, alcanzando en la actualidad el lugar 11, lo cual significa que respecto al año 2012 a la fecha se han escalado 14 posiciones.

En continuidad a estos esfuerzos, la presente Administración ha incluido en su Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018, Programa número 31, acciones que coadyuven a la implementación de mejoras en los trámites y servicios como parte de una estrategia integral que abone a la facilidad en Puebla de hacer negocios. Estas acciones son:

- Realizar evaluaciones ciudadanas a trámites y servicios con mayor percepción de corrupción.
- Elaborar el Catálogo Único de Trámites y Servicios Municipales. (En coordinación con la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones).

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
		Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
		Núm. de Revisión: <b>01</b>

Con fundamentos en lo dispuesto en los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 105 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 83, 84 y 169 fracciones I y VII de la Ley Orgánica Municipal; 32 fracciones I, II, IV y V y 36 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 EVALUACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE PUEBLA

### I. OBJETIVO

Identificar áreas de oportunidad para la mejora en los procesos de trámites y servicios municipales emitiendo diagnósticos y recomendaciones a las Dependencias o Entidades Municipales, a fin de combatir las acciones u omisiones que merman la buena Gestión Municipal.

### II. ALCANCE

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.

### III. DEFINICIONES

**Artículo 1.-** Para efecto de los presentes Lineamientos se deberá entender por:

**Atributo:** Es una característica del trámite o servicio, especifica las cualidades que el ciudadano valora en un trámite o servicio y que le genera satisfacción, y están orientados a satisfacer sus necesidades y expectativas.

**Áreas de Oportunidad:** Deficiencias identificadas, donde se puede incidir directamente en la mejora de la calidad del trámite o servicio.

**Dependencias:** Aquéllas que integran la Administración Pública Centralizada del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla y sus Órganos Desconcentrados.

**Departamento:** El Departamento de Evaluación adscrito a la Subcontraloría de Evaluación y Control de la Contraloría Municipal.

**Encuesta:** Es un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos relacionados con trámites o servicios que brinda la Dependencia o Entidad municipal.

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
		Fecha de elaboración: <b>26/08/14</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.

**Calidad en la prestación del servicio:** Es el conjunto de características inherentes al servicio otorgado que permite apreciarlo como bueno, malo u ordinario.

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

**Datos estadísticos:** Antecedentes (en cifras) necesarios para llegar al conocimiento de un hecho o para reducir las consecuencias de éste.

**Diagnóstico:** Análisis que se realiza para determinar cuál es la situación de un trámite, servicio o proceso. Esta determinación se realiza a través de la recolección e interpretación de información, datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten conocer y juzgar la realidad del objeto del diagnóstico. El diagnóstico tiene un enfoque estratégico y da lugar a la identificación de áreas de oportunidad, que se identifican y se resuelven a través de la implantación de acciones de mejora.

**Eficiencia:** Capacidad de alcanzar un logro u objetivo con los recursos que se tienen a la mano, sin importar que sean los menos.

**Espacio de Contacto:** es el espacio físico en el que las Dependencias o Entidades municipales de manera permanente o eventual brindan la totalidad de sus bienes, trámites y servicios a la ciudadanía bajo un enfoque de integralidad.

**Evaluación:** Análisis sistemático y objetivo de los trámites y servicios que tiene como finalidad la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.

**Evidencias:** Información, registros o declaraciones de hecho verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa y es utilizada para determinar cuando se cumple con los criterios de evaluación y verificación. Las evidencias se basan típicamente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas.

**Informe de diagnóstico:** Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada, comparada contra los criterios acordados ya que los resultados proveen la base para el informe.

**Necesidades ciudadanas:** Son un motivo natural por el que un individuo precisa, requiere o demanda algo; es decir, las instituciones, especialmente cuando se habla de servicios, pueden brindar satisfactores que colmen las expectativas del ciudadano.

**Participación Ciudadana:** Mecanismo que pretende impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al quehacer político.

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
		Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
		Núm. de Revisión: <b>01</b>

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

**Servidor/a Público/a.-** Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal.

**TIC'S:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**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.

**UMR:** Unidad de Mejora Regulatoria adscrita a la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

**Usuario:** Organización o persona que reciben o utilizan los productos o servicios que las dependencias o entidades generan.

**Ventanillas:** Espacios para la atención personalizada a los ciudadanos que solicitan un trámite o servicio, las cuales se pueden clasificar de acuerdo a los diversos requerimientos (pocos trámites, trámites numerosos, entrega de documentación, resoluciones, etc.).

## IV. LINEAMIENTOS

### IV.I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 2.-** La Contraloría a través de la Subcontraloría de Evaluación y Control será la responsable de realizar evaluaciones a trámites y servicios de alto impacto ciudadano, y/o identificados con áreas de oportunidad por entidades no gubernamentales.

Los trámites y servicios de alto impacto se deberán caracterizar por más de uno de los siguientes criterios:

1. Tiempos de respuesta elevados. La gestión del trámite se da muy por arriba de los tiempos legales establecidos.
2. Elevado costo. Los trámites o servicios más costosos para los ciudadanos, derivado del pago de derechos, de la información, documentos o estudios anexos que se tengan que presentar, del plazo de resolución y de otros costos asociados a su presentación.
3. Elevado número de quejas y sugerencias del servicio, así como de atenciones inmediatas.



 GOBIERNO MUNICIPAL <b>PUEBLA</b> CONTRALORÍA MUNICIPAL	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
		Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
		Núm. de Revisión: <b>01</b>

4. Posición en Índices locales, nacionales e internacionales de calidad, corrupción y/o buen gobierno.
5. Alta demanda ciudadana. Los trámites o servicios más realizados por los ciudadanos.
6. Impacto en una o varias actividades económicas. Trámites o servicios que tienen un efecto significativo en una o varias áreas de actividad económica.

**ARTÍCULO 3.-** La Subcontraloría de Evaluación y Control informará por escrito a los Titulares de las Unidades Administrativas sobre el alcance, fechas y nombre de los evaluadores.

**ARTÍCULO 4.-** Las y los Titulares, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, serán los encargados de instruir las medidas y acciones necesarias para facilitar a los evaluadores, el acceso a las instalaciones, documentos y demás información necesaria para llevar a cabo las evaluaciones.

**ARTÍCULO 5.-** Las y los Titulares designarán a un servidor público como enlace, quien será responsable del acompañamiento en la evaluación, así como de coordinar las visitas al interior de la Dependencia o Entidad, de acuerdo al calendario definido.

**ARTÍCULO 6.-** Los atributos o dimensión a evaluar en los trámites, servicios, oficinas y desempeño de la o el servidor público serán:

- Sistema de quejas
- Accesibilidad
- Equipamiento
- Alineación normativa
- Información pública
- Calificación del personal
- Mejora de proceso
- Implementación de TIC's

Las y los evaluadores obtendrán información que será plasmada en una lista de verificación, que contendrá una variedad de indicadores, los cuales califican el cumplimiento de los atributos de calidad relacionados con los trámites y servicios evaluados por el Departamento, y en su caso, supervisarán la correcta implementación de mejoras y su efectividad.

**ARTÍCULO 7.-** El levantamiento de encuestas se realizará en base a un cronograma anual, tomando en consideración los trámites y servicios de alto impacto.

**ARTÍCULO 8.-** El Departamento tiene la responsabilidad de registrar la percepción sobre la calidad en la prestación del servicio o trámite evaluado, así como sugerencias de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos incentivando su participación.



 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
			Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
			Núm. de Revisión: <b>01</b>

**ARTÍCULO 9.-** El Departamento está obligado a medir la transparencia y el porcentaje de actos de corrupción suscitados durante el proceso de brindar los trámites y servicios, a través del levantamiento de encuestas y/o tomando como referencia los resultados de índices nacionales e internacionales que emitan los tres órdenes de gobierno y organismos no gubernamentales.

**ARTÍCULO 10.-** El Departamento acudirá a las instalaciones donde se realizan los trámites y servicios de las Dependencias o Entidades, considerando en las evaluaciones a realizar, tanto el espacio de contacto como a las y los servidores públicos que presten el servicio, bajo un enfoque de estandarización de la información y la imagen que presentan. Para tal fin, se requiere identificar el estado actual de las oficinas de atención al público, por lo que se debe elaborar un inventario de ellas, señalando si cada oficina cuenta con lo siguiente:

- ✓ Señalización de las áreas de servicio;
- ✓ Área de espera con asientos y monitores;
- ✓ Directorio de trámites y servicios;
- ✓ Requisitos de trámites y servicios a la vista del ciudadano;
- ✓ Folletería con información de los trámites y servicios;
- ✓ Módulo de información;
- ✓ Ventanillas de atención abiertas o transparentes;
- ✓ Instalaciones sanitarias para los ciudadanos;
- ✓ Estacionamiento propio;
- ✓ Cajón de estacionamiento para discapacitados;
- ✓ Buzón de quejas de servicio;
- ✓ Instalaciones para personas con discapacidad;
- ✓ Personal que porta identificación de atención al público;
- ✓ Servicios adicionales para los usuarios (servicio de café, expendedores de agua, teléfonos, fotocopadoras, servicio de fax, etc.); y
- ✓ Medios impresos con información para presentar quejas o denuncias (**01800 1 VIGILA**).

**ARTÍCULO 11.-** Las Dependencias y Entidades deberán tener servidores/as públicos/as de atención a la ciudadanía con vocación de servicio así como con las actitudes, conocimientos y habilidades necesarias para ofrecer un servicio de calidad. Para ello, en una primera etapa deberán identificar las características de las y los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, debiendo realizar el registro del personal de oficinas de servicio que proporcionan atención al ciudadano. Para lo cual considerará:

- a) Atienden módulo de información;
- b) Atienden ventanilla de servicio;
- c) Proporcionan atención inmediata;
- d) Proporcionan asistencia técnica o jurídica;
- e) Proporcionan atención vía telefónica; y
- f) Atienden vía correo electrónico.

 GOBIERNO MUNICIPAL <b>PUEBLA</b> CONTRALORÍA MUNICIPAL	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
		Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
		Núm. de Revisión: <b>01</b>

Esta información permitirá planear y diseñar acciones dirigidas al desarrollo de personal con el enfoque de atención a la ciudadanía y vocación de servicio.

Una vez levantado el registro, las Dependencias y Entidades deberán asegurarse de que las y los servidores públicos que atienden a la ciudadanía reúnen el perfil para ello, identificando las necesidades de capacitación, además de establecer medidas para asegurar que el personal de nuevo ingreso reúna las competencias laborales necesarias en materia de atención ciudadana.

**ARTÍCULO 12.-** El Departamento generará información que oriente la mejora de las áreas de servicios de las Dependencias y Entidades, con la finalidad de identificar las necesidades y expectativas sobre los trámites y servicios.

Dicha información será un insumo para determinar las áreas de oportunidad y acciones en los trámites y servicios a través de los informes de diagnóstico.

**ARTÍCULO 13.-** Los informes de diagnóstico y recomendaciones se turnarán a la Unidad de Mejora Regulatoria de la Contraloría Municipal, a las y los titulares de las Dependencias y Entidades correspondientes y a la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones, quienes se encargarán de analizar, priorizar e implementar las propuestas de mejora.

**ARTÍCULO 14.-** El Departamento dará seguimiento a las remisiones de las propuestas de mejora, a fin de que, en un plazo determinado, replicar las evaluaciones para contar con la certeza de la implementación por parte de las Dependencias o Entidades.

**ARTÍCULO 15.-** Como medida de control, el Departamento tendrá la obligación de presentar informes y reportes de las actividades realizadas al Subcontralor de Evaluación y Control.

#### **IV.II Metodología.**

**Artículo 16.-** La evaluación a trámites y servicios iniciará con la identificación de áreas de oportunidad estratégicas, para la mejora de los mismos, a partir, mayoritariamente, del análisis y seguimiento de evaluaciones de organizaciones no gubernamentales.

A fin de realizar una valoración integral, se incluirán en la metodología la participación ciudadana, análisis de procesos, visitas a las instalaciones, usuarios simulados, levantamiento de encuestas y medios alternativos, los cuales darán como resultado datos estadísticos que servirán para fundamentar diagnósticos en información robustecida.

Estos diagnósticos se elaboraran mediante herramientas estadísticas, cualitativas y cuantitativas y la guía de dimensiones generales de evaluación y mejora.

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
		Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
		Núm. de Revisión: <b>01</b>

**a) Participación Ciudadana.**

La Participación Ciudadana tiene como objetivo someter al escrutinio ciudadano las acciones de gobierno, para recibir propuestas de mejora que contribuyan a la calidad de los trámites y servicios que presentan las Dependencias y Entidades.

Al incorporar a la sociedad en la evaluación de trámites y servicios se busca identificar sus necesidades y expectativas, a fin de que las Dependencias y Entidades ejecuten acciones de mejora correspondientes a su área (operativas, normativas, presupuestales, tecnológicas, organizacionales y de infraestructura); y que de esta manera se aseguren que las mejoras aumenten la satisfacción y bienestar del ciudadano como fin último.

**b) Análisis del Trámite o Servicio.**

Consiste en el estudio de las acciones que se suceden para completar un fin específico, en este caso la prestación de un servicio o la finalización de un trámite; el cual se realiza a través del análisis de las Cédulas que cada Dependencia o Entidad está obligada a proporcionar a la Contraloría por cada uno de los trámites que ofrece y en la que se especifican tiempos, requisitos, responsables, costos, entre otros.

**c) Visitas a las instalaciones.**

Para lograr que las Dependencias y Entidades otorguen un servicio de calidad, en el que su prioridad sea colocar al ciudadano en el centro de la atención, es necesario contar con espacios de contacto con características funcionales donde se atienda a los usuarios de manera digna, cálida y eficaz, en un entorno de información, comodidad e higiene.

Por ello, entre los elementos indispensables a evaluar se encuentran: estándares de servicio a la vista; información sobre requisitos, horarios y costos, en su caso, de manera clara y visible; otros elementos importantes son: asignación de turnos para atención, control de filas, revisión documental en fila, servicios sanitarios higiénicos, salas de espera, monitores y pantallas con información gubernamental, entre otros. Un elemento necesario para un servicio sin opacidad es que existan ventanillas de atención accesibles y transparentes. También, se requieren instalaciones sanitarias e infraestructura para personas con discapacidad.

Con la finalidad de corroborar el estado de las oficinas donde se realizan los trámites y servicios, el Departamento deberá acudir a los espacios de contacto y verificar las instalaciones, observando que se garantice la calidad en el servicio y óptimas condiciones para los ciudadanos.

Los espacios de contacto deberán contar con una adecuada infraestructura que debe complementarse con una imagen institucional unificada y señalización de las áreas de servicio.

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
		Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
		Núm. de Revisión: <b>01</b>

Durante el periodo de resolución del trámite, la dependencia o entidad debe proporcionar todo tipo de información, asesoría y apoyo. Para ello se requiere cuenten con herramientas que faciliten al ciudadano conocer la situación del trámite (equipos de cómputo, por ejemplo), además de contar con personal que pueda atender y resolver su requerimiento de manera inmediata.

**d) Usuario Simulado.**

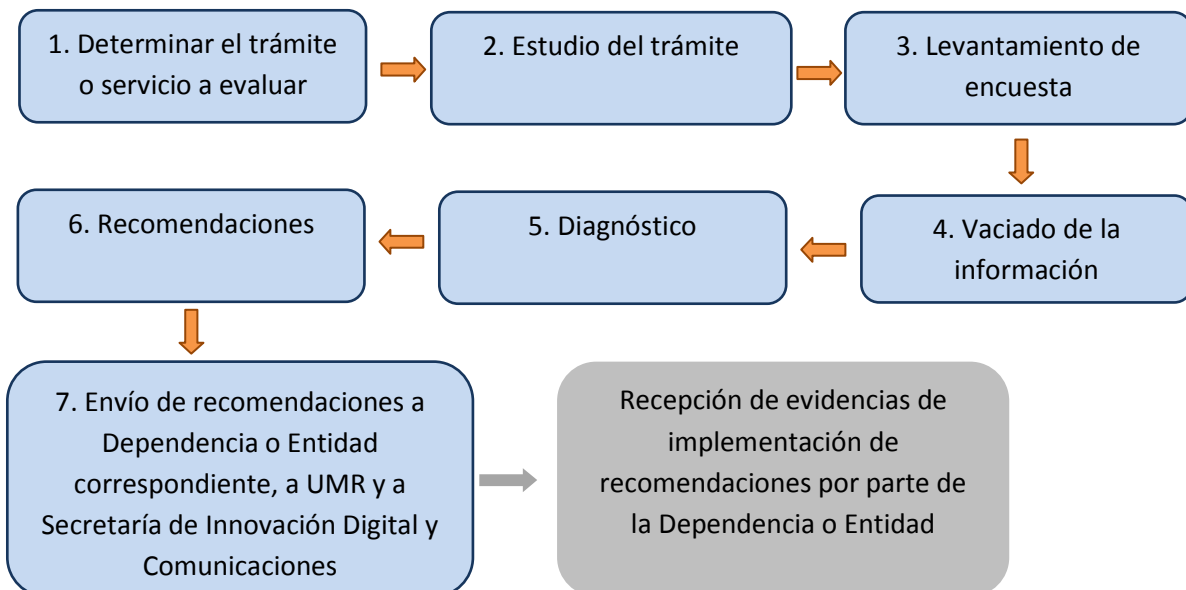
Para mejorar la calidad de los servicios que se presentan a la ciudadanía, es preciso conocer cómo se presentan, las buenas prácticas de gestión y los aspectos que se deben modificar, con el fin de mejorar el rendimiento y la prestación del mismo.

Es una herramienta que permite captar permanentemente información sobre la calidad y transparencia de los servicios públicos; identificación, detección y combate a la corrupción así como prestación de propuestas de solución y seguimiento a compromisos de mejora.

Consiste en la operación encubierta de servidores/as públicos/as, prestadores/as de servicio social y ciudadanos en general para evaluar el desempeño de los funcionarios municipales en la realización de trámites y servicios. Bajo la premisa de que cualquier persona puede denunciar un acto irregular por parte de un funcionario, así como a coadyuvar con la Contraloría para recabar los elementos probatorios del mismo.

**e) Levantamiento de Encuestas.**

Es un estudio de carácter estadístico y demográfico, sin mediación o manipulación por parte del encuestador, limitándose a los resultados obtenidos a partir de un conjunto de preguntas. El proceso para el levantamiento de encuestas es el siguiente:



 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
		Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
		Núm. de Revisión: <b>01</b>

Se deberá considerar:

- Elaborar una encuesta que califique los atributos conforme a la escala establecida en el Anexo I, de manera anónima.
- Definir el proceso de aplicación de la encuesta en las oficinas donde se presten los trámites y servicios de alto impacto ciudadano.
- Determinar una muestra de usuarios y oficinas de atención al público representativa y confiable.
- Asegurar que los resultados permitan medir el nivel de satisfacción del usuario, identificar deficiencias en la prestación del trámite o servicio y promover su mejora.
- Aplicación de encuestas permanente con resultados trimestrales.

**f) Medios Alternativos.**

**Artículo 17.-** A fin de aprovechar medios alternativos que permitan conocer las diversas opiniones de los ciudadanos sobre los trámites y servicios, se recurrirá a:

**01 800 1 VIGILA:** Es la línea de atención a ciudadanos para quejas y denuncias a Servidores Públicos.

**g) Herramientas estadísticas.**

**Artículo 18.-** El control de los procesos es una actividad de vital importancia para cualquier institución u organización, ya que permite visualizar su posición respecto a la planificación inicial de sus actividades y en función de ésta, tomar las decisiones pertinentes a cada caso.

Con un enfoque orientado a la calidad del servicio que se otorga al ciudadano, se han diseñado herramientas que permiten el control y análisis de los procesos, con el fin de optimizarlos.

**h) Herramientas Cualitativas y Cuantitativas.**

**Artículo 19.-** Entre las herramientas de apoyo para la elaboración de los diagnósticos se pondrán considerar las siguientes:

- 
- 1. Histograma: Representación gráfica de una distribución de frecuencias por medio de barras, cuyas anchuras representan intervalos de la clasificación y cuyas alturas representan las frecuencias.
- 2. Diagrama de Dispersión: Herramienta gráfica que utiliza las coordenadas cartesianas, ayudando a identificar la posible relación entre dos variables.
- 3. Diagrama de Pareto: Es una gráfica para organizar datos en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras, permitiendo asignar un orden de prioridades.
- 4. Entrevistas: Diálogos entablados entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan.

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
		Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
		Núm. de Revisión: <b>01</b>

**i) Guía de Dimensiones Generales de Evaluación y Mejora.**

**Artículo 20.-** La Guía de Dimensiones Generales de Evaluación y Mejora se utilizará como instrumento para facilitar la estandarización de los elementos a considerar en subsecuentes evaluaciones. Pretende ser un marco de referencia para garantizar la calidad y homogeneización en la prestación de trámites y servicios por parte del Gobierno Municipal de Puebla.

Cada dimensión es expresada numéricamente según el cumplimiento de sus variables, con la finalidad de obtener una calificación objetiva, cuantificable. (Ver Anexo I)

**Artículo 21.-** La Subcontraloría de Evaluación y Control dará aviso por escrito fundado y motivado a la Subcontraloría de Responsabilidades y Situación Patrimonial de la Contraloría, en caso de que un Servidor/a Público/a realice actos que contravengan lo establecido en los presentes Lineamientos.

**V. Vigencia**

Los presentes lineamientos entrarán en vigor a partir del día veintidós de agosto de dos mil catorce.

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL</b> <b>PUEBLA</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b>	<b>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla</b>	Clave: <b>MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814</b>
		Fecha de elaboración: <b>26/08/14</b>
		Núm. de Revisión: <b>01</b>

## VII. Anexo I

DIMENSIÓN	VALOR	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	VALOR VARIABLES
<b>Sistema de quejas</b>	5	Información sobre 01 800 1 VIGILA.	1
		Buzón de quejas y sugerencias.	1
		Sistema propio de atención a quejas y sugerencias.	3
<b>Accesibilidad</b>	10	Personal con gafete de identificación oficial	1
		Orden y limpieza en las instalaciones.	1
		Señalética de identificación del trámite.	2
		Señalética del lugar de acuerdo a requisitos.	3
		Protocolo documentado ante exceso de demanda.	3
<b>Equipamiento</b>	10	Calificación de servidores públicos respecto a equipo.	3
		Calificación de servidores públicos respecto a instalaciones.	2
		Calificación ciudadana respecto a comodidad e instalaciones.	2
		Servicios de papelería cercanos	1
		Servicios de pagos cercanos	2
<b>Alineación normativa</b>	10	Fundamento jurídico del trámite.	1
		Normatividad de costos.	1
		Normatividad de requisitos.	2
		Normatividad de tiempos.	3
		Manual de procedimiento o de trámite autorizado	3
<b>Información pública</b>	10	Calificación ciudadana respecto a la información.	1
		Información en página web del Ayuntamiento.	2
		Información impresa en sitio	2
		Información personal en sitio (módulo de atención e información).	2
		Información electrónica en sitio (equipo de cómputo especial para informes y requisitos de trámites y servicios).	3





CONTRALORÍA  
MUNICIPAL

**Lineamientos para la  
Evaluación de los Trámites y  
Servicios del Municipio de  
Puebla**

Clave: **MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814**

Fecha de elaboración: **26/08/14**

Núm. de Revisión: **01**

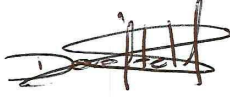
<b>Calificación del personal</b>	<b>10</b>	Calificación ciudadana respecto a la amabilidad.	1
		Calificación ciudadana respecto a la capacidad.	1
		Porcentaje de personal con capacitación en el servicio.	2
		Porcentaje de personal con capacitación normativa.	2
		Porcentaje de servidores públicos que conocen el marco legal.	1
		Porcentaje de personal con capacitación técnica.	3
<b>Mejora en el proceso</b>	<b>15</b>	Diagrama de proceso documentado.	2
		Reducción de pasos internos.	2
		Reducción de pasos para el usuario.	3
		Reducción de tiempos.	3
		Reducción de requisitos.	5
<b>Implementación de TIC's</b>	<b>30</b>	Bases de datos internas compartidas.	5
		Pago en línea	5
		Sistema de preregistro o consulta de estatus en línea.	5
		Solicitud o gestión del trámite en línea.	5
		Entrega del producto en línea.	10



**Ciudad  
de Progreso**

## LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE PUEBLA

Número de Clave: MPUE1418/RLIN/CM04/004/260814

<p>Luz María Aguirre Barbosa</p>  <p>Contralora Municipal</p>	<p>Marco Antonio Molina Sánchez</p>  <p>Subcontralor de Evaluación y Control</p>	<p>Dora Itzel Huesca Meza</p>  <p>Jefa de Departamento de Evaluación</p>
--	---	--

Se expiden los presentes Lineamientos en la Heroica Puebla de Zaragoza, a los veintiséis días del mes de agosto de dos mil catorce



**CONTRALORÍA  
MUNICIPAL**