



## MÓDULO 7 Desarrollo económico

### TEMA: 7.1 Mejora regulatoria

¿Cuándo?  
2024

¿Dónde?  
Metepec, México

#### Título:

## Cartas Compromiso con el Ciudadano

#### Problemática:

La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, en su labor de dar seguimiento a los trámites y servicios con los que cuenta el municipio, se dio a la tarea de analizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta, tiempos de espera y sobre todo, el tiempo de resolución a las solicitudes, así como la satisfacción del ciudadano, dado que en administraciones anteriores no se evaluaba el desempeño del servicio público, destacando la importancia de “Lo que no se mide, no se puede mejorar, lo que no se mejora, se degrada siempre”. Destacado como prioridad la calidad en el servicio, para lo cual hay que escuchar las necesidades, experiencias previas y deseos de la ciudadanía.

Por ello se implementó una herramienta para comunicar a sus usuarios, los servicios y los compromisos que asumen en su prestación, que lleva por nombre “Cartas Compromiso con el Ciudadano”. La inclusión de la norma de evaluación de calidad UNE93200:2008 en las Cartas Compromiso, regula el desarrollo y seguimiento como eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública, evaluando así el servicio con compromisos e indicadores de calidad con las cuales, cada una de las dependencias municipales se comprometen a dar cumplimiento con los metepequenses.

#### Esquema de intervención:

La Unidad administrativa responsable de la implementación de Cartas Compromiso con el Ciudadano es la Dirección de Gobierno por Resultados a través de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, dicha práctica, sustenta en forma integral las funciones de comunicación, seguimiento, control y evaluación de los indicadores de calidad en la Norma UNE93200:2008, por lo que el equipo de la dirección, cuenta con personal capacitado en materia de calidad en la ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018; y en la Norma UNE93200:2008, lo que permite coordinar y revisar la implementación de la herramienta de las Cartas Compromiso con el Ciudadano en las 21 dependencias responsables prestadoras de los trámites o servicios.



También, se llevaron a cabo acciones de capacitación en cada una de las unidades administrativas, tanto centralizadas como descentralizadas, en las que se revisa la elaboración de las Cartas, así como la integración de un equipo de trabajo, identificación de expectativas de los ciudadanos, establecimiento de los compromisos e indicadores para su medición, aprobación y seguimiento, concluyendo con la comunicación de la Carta Compromiso.

Es importante mencionar que se cuenta con la certificación en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, y disponemos de tres Cartas Compromiso con el Ciudadano de la Dirección de Igualdad de Género, respecto a asesorías y orientación jurídica, terapia psicológica e impartición de clase – taller de autoempleo, lo cual contribuye a la igualdad de oportunidades y accesibilidad para mujeres y hombres.

La implementación de la práctica tuvo financiamiento municipal en el marco del proyecto presupuestario: 010502060401 Simplificación y Modernización de la Administración Pública, de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria dependiente de la Dirección de Gobierno por Resultados. Los fondos asignados para el desarrollo del proyecto, de acuerdo con las Estructura del Clasificador por Objeto del Gasto para el Ejercicio Fiscal 2024.

### ¿Por qué se fortaleció el municipio?

Se garantizó a la ciudadanía un valor añadido y transparencia en los estándares de calidad establecidos desde el año 2017. Las Cartas Compromiso representan un soporte fundamental en la mejora continua, facilitando las relaciones con los usuarios y sirviendo para definir estándares de servicio, permitiendo establecer objetivos ambiciosos que logren el mayor impacto posible en los usuarios.

Actualmente el municipio cuenta con un catálogo de 173 trámites y servicios, de los cuales, 54 cuentan con Carta Compromiso con el Ciudadano y 38 se han certificado bajo la Norma UNE93200:2008, donde se puede destacar que se ha logrado renovar durante un periodo de siete años consecutivos.

### ¿Por qué es medible?

La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, estableció un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos de las Cartas, por medio de los indicadores definidos, así como “cliente misterioso” y visitas *in situ*, si la medición del indicador da como resultado el incumplimiento del compromiso o existan quejas y reclamaciones del mismo, la unidad administrativa responsable deberá implementar las acciones oportunas para corregir las deficiencias en la calidad de sus trámites o servicios, proponiendo, en su caso, nuevos compromisos de mejora (o modificación de los existentes) de acuerdo con los resultados de la medición.

La unidad administrativa responsable de la Carta realiza el seguimiento y elabora un informe trimestral sobre los resultados obtenidos. El resultado del seguimiento de los compromisos es comunicado al interior de la dependencia y externamente en nuestra página web del Municipio.



Para la correcta formulación de los compromisos de las Cartas, es imprescindible la identificación previa de las expectativas de los ciudadanos, la medición de estas expectativas incidirá sobre aquellos atributos de la prestación del trámite o servicio identificados como relevantes por los usuarios y en los que resulta esencial un funcionamiento correcto para satisfacer sus expectativas.

Cada una de las Cartas Compromiso, cuentan con indicadores personalizados de acuerdo con la naturaleza del trámite o servicio; sin embargo, todas las Cartas parten con la satisfacción del usuario, tiempo de espera, tiempo de atención, tiempo de respuesta a una solicitud y un indicador de tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones depositadas en el buzón.

Se han generado  
**54 cartas**  
**compromiso**  
 que acercan a la administración pública al usuario informando las **expectativas** para la gestión de los trámites.

### ¿Por qué tuvo impacto?

Las Cartas Compromiso con el Ciudadano, además de su función de comunicación, representan una herramienta de gestión que mejora y facilita las relaciones con los usuarios sirviendo también para definir estándares de servicio y establecer objetivos ambiciosos para lograr el mayor impacto posible en los usuarios.

Gracias a la implementación de indicadores como datos que contribuyen a la medición objetiva de la evolución de los procesos y actividades, se ha logrado incrementar la competencia del servicio, en beneficio de la Administración Pública Municipal.

Además, se estableció un nivel adecuado de calidad de los servicios, de acuerdo con las expectativas de los usuarios y de las posibilidades de las dependencias responsables de las Cartas, se ha desarrollado un sistema de control y seguimiento de los procesos que impactan positivamente en la mejora de su gestión.

### ¿Por qué es replicable?

Las Cartas Compromiso con el Ciudadano están desarrolladas pensando en la compatibilidad con los municipios y sus organismos descentralizados que ofrecen trámites y servicios a la ciudadanía, sin importar la naturaleza de estos, ya que es posible personalizar los indicadores de calidad conforme a las expectativas del usuario y a las posibilidades de la dependencia responsable del servicio, siempre y cuando sean cuantificables.

Es una herramienta que demanda un marco de referencia presupuestal mínimo, no requiere de grandes insumos o recursos tecnológicos, sin embargo, es fundamental contar con personal calificado en la materia para iniciar su aplicación.