



Autorización y actualización de normatividad

Formato de evaluación de desempeño para el personal del Municipio, (Metodología SERVQUAL)



Autorizó para su propuesta al Ayuntamiento
C. ABDI ABIHUD RAMIREZ PEREZ
Presidente Municipal Constitucional



Validó propuesta para el Ayuntamiento
C. LUCIO SALAZAR DOMINGO
Secretario General del Municipio



C. EVARISTO PEREZ GONZALEZ
Elaboró propuesta
Contralor Municipal

Fecha de emisión:

Diciembre 2024

El Manual se encuentra aprobado por el H. Ayuntamiento

Municipio de Olintla Puebla

Formato de evaluación de desempeño para el personal del Municipio

Existen muchos métodos para medir el nivel de calidad que ofrece el gobierno



El modelo SERVQUAL es un método de medición de la calidad de un servicio que se basa en contrastar las expectativas que tienen los ciudadanos antes de probarlo con las opiniones que comparten una vez que lo obtienen.

¿Para qué sirve el modelo SERVQUAL?

Da a conocer la idea que las personas tienen de una entidad gubernamental, antes de tener contacto con su servicio. Esto permite entender qué es lo que en realidad se entiende de los mensajes que transmite por medio de sus canales oficiales.

Permite analizar si los canales de contacto utilizados son los óptimos, si se habla a la audiencia indicada y el alcance que tiene.

Demuestra si las expectativas que la propia marca o negocio plantea son realistas, demasiado altas o inferiores a lo que realmente ofrece.

Ayuda a identificar lo que los ciudadanos desean encontrar en la marca o el negocio de manera más clara.

Las 5 dimensiones clave de servicio de SERVQUAL

1. Elementos tangibles o tangibilidad

Se refiere a lo que las personas perciben del servicio que están por recibir, como el mobiliario, dispositivos o lo que se les ofrece durante sus visitas.

Pero también incluye al personal que permite la operación del Ayuntamiento: si son identificables por un uniforme o insignia, si todos están capacitados para orientar a los visitantes, entre otros aspectos.

2. Confiabilidad

Es la habilidad de la Municipio o negocio de prestar el servicio con buen desempeño y exactitud

Municipio de Olintla Puebla

Formato de evaluación de desempeño para el personal del Municipio

Existen muchos métodos para medir el nivel de calidad que ofrece el gobierno



Cuando Los Municipios excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.

Cuando en MUNICIPIO DE OLINTLA prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.

Cuando un cliente tiene un problema, Los Municipios excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.

Cuando usted tiene un problema con MUNICIPIO DE OLINTLA, muestran un sincero interés en solucionarlo.

Los Municipios excelentes realizan bien el servicio a la primera.

En MUNICIPIO DE OLINTLA realizan bien el servicio a la primera.

Los Municipios excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.

En MUNICIPIO DE OLINTLA concluyen el servicio en el tiempo prometido.

Los Municipios excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.

En MUNICIPIO DE OLINTLA insisten en mantener registros exentos de errores.

SENSIBILIDAD

(1 nada de acuerdo, 7 muy de acuerdo)

En una Municipio excelente, los servidores públicos comunican a los ciudadanos cuándo concluirá la realización de un servicio.

Los servidores públicos de MUNICIPIO DE OLINTLA, informan con precisión a los ciudadanos cuándo concluirá la realización de un servicio.

En una Municipio excelente, los servidores públicos ofrecen un servicio rápido a sus ciudadanos.

Los servidores públicos de MUNICIPIO DE OLINTLA, le sirven con rapidez.

Municipio de Olintla Puebla

Formato de evaluación de desempeño para el personal del Municipio
Existen muchos métodos para medir el nivel de calidad que ofrece el gobier



Cuestionario de medición de la satisfacción de ciudadanos

Fecha _____

Rellene el siguiente formulario indicando su grado de acuerdo con las
siguientes afirmaciones respecto a las los mejores servidores públicos y el
MUNICIPIO DE OLINTLA. Muchas gracias por su participación.

ASPECTOS TANGIBLES

(1 nada de acuerdo, 7 muy de acuerdo)

1 2 3 4 5 6 7

Los Municipios excelentes tienen equipos de apariencia
moderna.

Los equipos de MUNICIPIO DE OLINTLA, tienen la
apariencia de ser modernos.

Las instalaciones físicas de Los Municipios excelentes son
visualmente atractivas.

Las instalaciones físicas de MUNICIPIO DE OLINTLA, son
visualmente atractivas.

Los servidores públicos de Los Municipios excelentes tienen
apariencia limpia.

Los servidores públicos de MUNICIPIO DE OLINTLA,
tienen apariencia limpia.

En una Municipio excelente, los elementos materiales
relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.)
son visualmente atractivos.

Los materiales relacionados con el servicio que utiliza
MUNICIPIO DE OLINTLA (folletos, estados de cuenta,
etc.), son visualmente atractivos.

FIABILIDAD

(1 nada de acuerdo, 7 muy de acuerdo)

Municipio de Olintla Puebla

Formato de evaluación de desempeño para el personal del Municipio

Existen muchos métodos para medir el nivel de calidad que ofrece el gobierno.



Aquí se toman en cuenta:

La eficacia, que ocurre cuando se entrega el servicio o producto sin demora de tiempo o recursos y sin alterar otro elemento (como cuando se hacen reparaciones en una oficina sin arruinar las labores de los empleados ni las instalaciones a su alrededor).

La eficiencia, que se refiere a que el servicio otorgado cumple con su promesa ante los ojos del cliente, sin importar cómo (un ejemplo es cuando un repartidor de formatos oficiales entrega el pedido a tiempo a pesar de la lluvia).

La efectividad, o el proceso adecuadamente diseñado para que cumpla con los objetivos de la Municipio y, sobre todo, de sus clientes.

La repetición, que se necesita cuando un cliente no quedó satisfecho con el servicio. Esta debería ocurrir en pocas ocasiones, pues repetir un servicio implica un gasto de tiempo y recursos, tanto para el Ayuntamiento como para el contribuyente o ciudadano.

La gestión ante problemas aunque sean causados por los clientes. Más allá de seguir el lema de «El ciudadano siempre tiene la razón», lo que importa es que la Municipio o negocio sepa actuar rápidamente para resolverlo.

3. Capacidad de respuesta

Es la disposición que existe para atender a las personas y la velocidad para lograrlo. Así que no se trata únicamente de considerar el proceso de compra, sino también el de atención, que incluye la respuesta a dudas, el tiempo de espera entre una consulta y otra o la resolución de un problema, sin olvidar el servicio de seguimiento después de cerrar un caso o un servicio.

4. Seguridad

En este apartado es donde brillan las personas que son parte del equipo que tiene contacto con los Ciudadano, porque la seguridad se compone de las características que le dan confianza a la gente que se acerca a una Municipio o negocio. Influye en el nivel de competencia que tienen sobre el servicio o producto que ofrecen, la amabilidad y disponibilidad de tiempo y la credibilidad que transmiten a los más escépticos.

5. Empatía Se refiere al nivel de atención personalizada que se les puede dar a los clientes. Al fin y al cabo, no todas las personas tienen las mismas necesidades o los mismos problemas, ni siquiera el mismo carácter. Por eso será importante que en el servicio sea evidente que se observan estas diferencias entre los ciudadanos para atenderlos como mejor les resulte.

Como ya lo mencionamos al inicio, el modelo SERVQUAL muestra las diferencias que hay entre las expectativas y las percepciones que las personas tienen de un servicio. Esas diferencias también se conocen como brechas, y se definen según diferentes niveles, desde las percepciones de quienes dirigen la Municipio o el negocio hasta los consumidores:

Municipio de Olintla Puebla

Formato de evaluación de desempeño para el personal del Municipio

Existen muchos métodos para medir el nivel de calidad que ofrece el gobierno



En una Municipio excelente, los servidores públicos siempre están dispuestos a ayudar a los ciudadanos.

Los servidores públicos de MUNICIPIO DE OLINTLA, siempre están dispuestos a ayudarles.

En una Municipio excelente, los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los ciudadanos.

Los servidores públicos de MUNICIPIO DE OLINTLA, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.

SEGURIDAD

(1 nada de acuerdo, 7 muy de acuerdo)

El comportamiento de los servidores públicos de Los Municipios excelentes transmite confianza a sus ciudadanos

El comportamiento de los servidores públicos de MUNICIPIO DE OLINTLA, le transmite confianza.

Los ciudadanos de Los Municipios de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.

Usted se siente seguro en sus transacciones con MUNICIPIO DE OLINTLA

En una Municipio excelente, los servidores públicos son siempre amables con los ciudadanos

Los servidores públicos de MUNICIPIO DE OLINTLA, son siempre amables con usted.

En una Municipio excelente, los servidores públicos tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los ciudadanos.

Los servidores públicos de MUNICIPIO DE OLINTLA, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.

Municipio de Olintla Puebla

Formato de evaluación de desempeño para el personal del Municipio

Existen muchos métodos para medir el nivel de calidad que ofrece el gobier



EMPATIA

(1 nada de acuerdo, 7 muy de acuerdo)

Los Municipios excelentes dan a sus ciudadanos una atención individualizada.

En MUNICIPIO DE OLINTLA le dan una atención individualizada.

Los Municipios excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus ciudadanos.

En MUNICIPIO DE OLINTLA tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus ciudadanos.

Una Municipio de excelente tiene servidores públicos que ofrecen una atención personal a sus ciudadanos.

Los servidores públicos de MUNICIPIO DE OLINTLA, le dan una atención personal.

Los Municipios excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus ciudadanos.

En MUNICIPIO DE OLINTLA se preocupan por sus mejores intereses.

Los servidores públicos de Los Municipios excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus ciudadanos.

Los servidores públicos de MUNICIPIO DE OLINTLA comprenden sus necesidades específicas

Municipio de Olintla Puebla

Formato de evaluación de desempeño para el personal del Municipio

Existen muchos métodos para medir el nivel de calidad que ofrece el gobierno



COMENTARIOS ADICIONALES:

En vez de utilizar likert 7, como se muestra se puede utilizar un indicador facial como se muestra a continuación:



IMPORTANTE:

ESTA EVALUACIÓN EXIGE VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO AL MARCO LEGAL EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO BUSCA MEDIR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y METAS DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL EN CASO DE ENCONTRAR DESVIACIONES SE ESTABLECERÁN MEDIDAS CORRECTIVAS PARA ALCANZAR EL LOGRO EN LAS DIMENSIONES CORRESPONDIENTES TAMBIÉN EN DESEMPEÑOS EXCELENTES, SE PROPONDRÁ UNA RECOMPENSA ESPECÍFICA

Programa del Ejercicio 2024

Municipio de Olintla, Puebla.

Programa de Actualización profesional del Municipio



Octubre **Noviembre** Diciembre

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y servicios del sector público estatal y municipal	<u>Tesorería Municipal</u>		
Planeación, programación, presupuestación, contratación, gasto, ejecución y control en materia de adquisiciones.	x		
Los tipos, procedimientos y formalidades de adjudicación.	x		
Licitación Pública	x		
Concurso por invitación	x		
Invitación a tres personas	x		
Adjudicación directa.	x		
Los requisitos formas, modalidades y garantías necesarias para contratar.		x	
Integración, atribuciones y funcionamiento del comité de adquisiciones en los municipios. Cumplimiento de convenios, contratos, pedidos otorgados y sanciones por incumplimiento.		x	
Integración, atribuciones y funcionamiento del comité de adquisiciones en los municipios.		x	
Cumplimiento de convenios, contratos, pedidos otorgados y sanciones por incumplimiento.		x	
Programa de Actualización para Directores Municipales:			
Desempeño			
ESTUDIO PRELIMINAR DE DESEMPEÑO	x		
ESTUDIO DE TABLAS MIR		x	x
EJEMPLO PRACTICO PROGRAMATICO DE TABLAS MIR		x	x
Marco Integrado de Control Interno:	<u>Todas las Dependencias</u>		
AMBIENTE DE CONTROL			
Principio 1 – Mostrar Actitud de Respaldo y Compromiso (Incluye Ética e Integridad)	x		
Principio 2 – Ejercer la Responsabilidad de Vigilancia	x		
Principio 3 – Establecer la Estructura, Responsabilidad y Autoridad	x		
Principio 4 - Demostrar Compromiso con la Competencia Profesional	x		
Principio 5 – Establecer la Estructura para el Reforzamiento de la Rendición de Cuentas	x		
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			
Principio 6 – Definir Objetivos y Tolerancias al Riesgo	x		

Programa del Ejercicio 2024

Municipio de Olintla, Puebla.

Programa de Actualización profesional del Municipio



Octubre Noviembre Diciembre

Principio 7 – Identificar, Analizar y Responder a los Riesgos	x		
Principio 8 – Considerar el Riesgo de Corrupción	x		
Principio 9 – Identificar, Analizar y Responder al Cambio	x		
ACTIVIDADES DE CONTROL			
Principio 10 – Diseñar Actividades de Control	x		
Principio 11 – Diseñar Actividades para los Sistemas de Información		x	
Principio 12 – Implementar Actividades de Control		x	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
Principio 13 – Usar Información de Calidad		x	
Principio 14 – Comunicar Internamente		x	
Principio 15 – Comunicar Externamente		x	
SUPERVISIÓN			
Principio 16 - Realizar Actividades de Supervisión			x
Principio 17 – Evaluar los Problemas y Corregir las Deficiencias			x
DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS			

Ley de Obras Públicas			
OBJETIVO DEL CURSO DE LEY DE OBRAS PÚBLICAS: Al término del curso de la ley de obras públicas y servicios relacionadas con las mismas y su reglamento, los participantes recrearán y ejercitarán sus conocimientos que le permitan realizar los Procedimientos de Contratación y su Gestión Pública con apego a la Ley y su Reglamento, con el objeto de cumplir con la Normatividad de la Materia y corregir e instrumentar los Controles Internos que propicien la corrección de anomalías en la Ejecución de sus Funciones Operativas.			
TEMARIO DEL CURSO DE LEY DE OBRAS PÚBLICAS : 1.- MARCO NORMATIVO			
Constitución.	x		
Ley de Obras Públicas y Servicios del Sector Público	x		
Reglamento de Obras Públicas.		x	
Normatividad Adjetiva y Sustantiva.		x	
2.- PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN		x	
Licitación Pública.		x	
Invitación a Tres Personas		x	
Adjudicación Directa			
3.- MODALIDAD DE LICITACIÓN PÚBLICA			
Procesos y etapas de la Licitación Publica		x	
Procesos y Etapas de las Excepciones de Licitación Pública		x	
4.- CONTRATOS Y PEDIDOS.			
Elaboración de bases (convocatoria)		x	
Elaboración de dictámenes para excepciones de licitación		x	
Elaboración de contratos marco/tipo.		x	
Contestación de inconformidades bajo el nuevo sistema		x	

Programa del Ejercicio 2024

Municipio de Olintla, Puebla.

Programa de Actualización profesional del Municipio



Octubre **Noviembre** Diciembre

Caso práctico de excepciones de licitación (IV3 y AD)		x	
5.- COMITÉ DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS			
Integración del Comité			x
Funcionamiento del Comité			x
6.- NORMATIVA ESPECÍFICA DE LA OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS, SUBSIDIOS O FONDOS FEDERALES			
Fondos federales (FAIS, FORTAMUN)			x
Fondos federales transferidos			x

AUTORIZÓ



ABDI ABIHUD RAMIREZ PEREZ
Presidente Municipal Constitucional