



Carta Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos Experiencia en Veracruz

Lic. Susana Torres Hernández
Contralora General

VERACRUZ
DE IGNACIO DE LA LLAVE

GOBIERNO DEL ESTADO

ANTECEDENTES



“Proponemos un gobierno de resultados, asociado a la transparencia y la rendición de cuentas, que use racionalmente los recursos públicos, para otorgar a la población servicios y servidores de calidad”

Fidel Herrera Beltrán

Plan Veracruzano de Desarrollo 2005-2010

“Elevar la funcionalidad administrativa del Gobierno del Estado y de la calidad de los servicios que presta, para optimizar el uso de los recursos públicos y crear un ambiente de transparencia en su accionar que haga más fluida y frecuente la rendición de cuentas ante la sociedad”

En relación con la ciudadanía:

- Mejorar la primera línea de contacto con el ciudadano y elevar la calidad de los servicios
- Incrementar la calidad de la información pública y su accesabilidad
- Fomentar el uso de medios de participación ciudadana
- Integrar las demandas de los ciudadanos y usuarios

De calidad:

- Evaluar los servicios, sus procesos y resultados
- Mejorar continuamente
- Simplificar procedimientos

Manos limpias **CUENTAS CLARAS**

“Combatir la corrupción, fomentar la transparencia y mejorar la gestión pública gubernamental, mediante la aplicación de acciones preventivas en procesos, trámites y servicios.”



carta
compromiso
de Fidelidad
con los ciudadanos



- ▶ **Tiempos de espera excesivos**
- ▶ **Resistencia al cambio por parte de los servidores públicos de ventanilla**
- ▶ **Carencia de los insumos necesarios para brindar un servicio de calidad**
- ▶ **Carencia de equipo de cómputo y sistemas informáticos modernos**
- ▶ **Requisitos e instancias de revisión innecesarios**
 - ▶ **Infraestructura tecnológica subutilizada**
 - ▶ **Prácticas de corrupción arraigadas**
 - ▶ **Traslados diversos e innecesarios para realizar el trámite o servicios**
 - ▶ **Métodos de selección de personal de ventanilla no adecuados**
 - ▶ **Oficinas en mal estado físico**

AREAS DE OPORTUNIDAD

- ▶ **Convenios de coordinación Estados-Federación**
- ▶ **Creciente demanda social por el acceso a la información gubernamental**
- ▶ **Participación ciudadana en las acciones del gobierno**
- ▶ **Guías y metodologías para evaluación de los trámites y servicios, simplificación Administrativa, estructuras orgánicas y plantillas de personal**
- ▶ **Amplia infraestructura para la prestación de servicios públicos**
- ▶ **Personal capacitado en materia de desarrollo administrativo**
- ▶ **Disponibilidad de las Tecnologías de la Información**
- ▶ **Programa de combate a la corrupción y fomento a la transparencia (mapas de riesgo)**



6 Cartas Compromiso al Ciudadano 2006 en TySAIC:

Programa Manos Limpias y Cuentas Claras

CG **SEGOB**

carta compromiso de fidelidad con los ciudadanos

ESTA CARTA ESTABLECE NUESTRO COMPROMISO PARA RESPONDER A TUS DEMANDAS Y SATISFACER TUS EXPECTATIVAS.

DEPENDENCIA O ENTIDAD: SECRETARÍA DE GOBIERNO

NOMBRE DEL TRAMITE: LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS VARIOS, LEGALIZACIÓN DE EXHIBITOS CENSALES, LEGALIZACIÓN DE EXHIBITOS PENALES

RESPONSABLE: LIC. CLARA FERNÁNDEZ BARRALES

DIRECCIÓN: MONTELOS NOLES, PLAZA MONTELOS, OFICINA 5 Y 6, AV. GENERAL GONZÁLEZ Y PASEO SAGUNTA, XALISCO

TELÉFONO: 01 228 812 12 89

FINALIDAD DEL TRAMITE: Dar certeza al ciudadano que sus solicitudes en el territorio nacional o en países que no se encuentran dentro del territorio de México.

RESOLUCIÓN:

- Resolución de conformidad o negativa.
- Resolución que indique el tiempo que se requiere para la entrega de la documentación, ubicada en una oficina.
- Resolución que indique el tiempo que se requiere para la entrega de la documentación, ubicada en una oficina.
- Resolución que indique el tiempo que se requiere para la entrega de la documentación, ubicada en una oficina.

COMPROBOS:

- Legislación de Documentos Varios \$250.00 (15 copias mínimo originales más el 15% de honorarios a la industria)
- Legislación de Exhibitos Censales \$250.00 (15 copias mínimo originales más el 15% de honorarios a la industria)
- Legislación de Exhibitos Penales \$250.00

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO:

- Para garantizar la legalización de sus documentos, en tiempo y forma, es su responsabilidad:
 - Completar con todos los requisitos que establece la normatividad vigente.
 - Reservar el tiempo de entrega.
 - Presentar el documento en el momento y en la hora establecida.
 - Presentar el documento en el momento y en la hora establecida.
 - Presentar el documento en el momento y en la hora establecida.

COMPROBACIONES DEL SERVIDOR:

- Resolución: No haberse cumplido con el tiempo de entrega de los documentos con excepción de aquellos de alta urgencia.
- Resolución: No haberse cumplido con el tiempo de entrega de los documentos con excepción de aquellos de alta urgencia.
- Resolución: No haberse cumplido con el tiempo de entrega de los documentos con excepción de aquellos de alta urgencia.
- Resolución: No haberse cumplido con el tiempo de entrega de los documentos con excepción de aquellos de alta urgencia.

Si ya cumpliste con todas las reglas y no estás de acuerdo con el servicio recibido, es importante que nos lo hagas saber:

- Dirección General de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gobierno, Calle Felipe Carrillo Puerto #20 Col. Centro, Xalisco, Ver. 22820 223 33 24 a 228 812 18 20 de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes.
- Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gobierno, González Ortega #119 Col. Centro, Xalisco, Ver. 228 812 18 24.
- En cualquier momento el público podrá depositar un sueldo y pagaré que le permita por escrito expresar con todo detalle sus inconformidades o quejas.

GOBIERNO DE VERACRUZ CERCA A LA GENTE

2 Secretaría de Gobierno

2 Servicios de Salud de Veracruz

1 Instituto de Pensiones del Estado

1 Contraloría General

- ▶ **Disminución en el tiempo de espera**
- ▶ **Simplificación Administrativa**
- ▶ **Fortalecimiento de comunicación y coordinación Interinstitucional**
- ▶ **Optimización de recursos**
- ▶ **Descentralización de funciones administrativas**
 - ▶ **Convenios de coordinación administrativo intersecretariales**
 - ▶ **Uso de tecnología para el ahorro en costos y tiempo de traslados**
 - ▶ **Mejora de la infraestructura en áreas de atención**
 - ▶ **Percepción ciudadana del esfuerzo gubernamental por mejorar los servicios públicos**

- Implementar la firma electrónica.
- Consolidar el Gobierno Electrónico
- Acercar más y mejores servicios a las regiones vulnerables del Estado



- Actualización de la infraestructura informática del Gobierno.



- Incluir la participación de Comités de Contraloría Ciudadana en la evaluación de los compromisos de servicio



Lic. Susana Torres Hernández

Contralora General

01 (228) 8 41 74 41

8 41 74 42

susanatorres@cgever.gob.mx