



**CGE**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Control  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



# MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO

OCTUBRE, 2017

[VERACRUZ.gob.mx/contraloria](http://VERACRUZ.gob.mx/contraloria)



## Índice

<b>Presentación</b>	<b>I</b>
<b>Marco Jurídico</b>	<b>II</b>
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>III</b>
<b>Cédulas de Trámites o Servicios Estatales</b>	<b>IV</b>
Atención a quejas y denuncias	1
Solicitud de Constancia de No inhabilitación y/o registro de Sanción	5
<b>Directorio</b>	<b>V</b>
<b>Firmas de Autorización</b>	<b>VI</b>



## Presentación

El objetivo primordial de toda acción pública es brindar satisfacción plena a las necesidades de los ciudadanos, otorgando servicios de calidad, optimizando el uso de los recursos públicos y fomentando la transparencia en la rendición de cuentas.

En este sentido, regenerar la competitividad gubernamental es indispensable para cumplir con los fines del gobierno, por lo que en el Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018 se establece entre otros objetivos: “Impulsar nuevas formas de gobierno mejorando el marco regulatorio, la operación de las instituciones, el ejercicio de la función pública y la transparencia y rendición de cuentas, para cumplir la finalidad del gobierno de servir a la sociedad veracruzana con eficiencia y eficacia”.

Con esta perspectiva, se elaboró el Manual de Servicios al Público de la Contraloría General, el cual tiene como propósito difundir entre la población en general, la información de los trámites y gestiones que pueden realizar ante esta Dependencia, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes.

El presente manual está integrado por los siguientes apartados:

- Marco jurídico, con las disposiciones que regulan los servicios que ofrece la Contraloría General.
- Estructura Orgánica, que muestra las áreas que integran la Dependencia.
- Cédulas de Trámites o Servicios Estatales (CETS), que detallan los objetivos, tiempos de respuesta, costos, áreas responsables de su realización, documentos a obtener, vigencia, ubicación de las oficinas y horarios de atención, entre otros datos de interés
- Directorio, de las áreas de la Contraloría General que proporcionan atención al público
- Firmas de autorización, a través de las cuales se precisa la responsabilidad de cada área en la elaboración, revisión y autorización del documento.



## Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.

### Leyes:

- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Planeación del Estado de Veracruz-Llave.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave. (Ley de Responsabilidades Administrativas).

### Códigos y Decretos:

- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz.
- Código de Conducta de la Contraloría General.
- Decreto por el que se establece el Programa de Mejora de Trámites Estatales del Estado de Veracruz.
- Decreto por el que se establece el Registro Estatal de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Veracruz (RETS).
- Decreto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave para el Ejercicio Fiscal.

### Reglamentos:

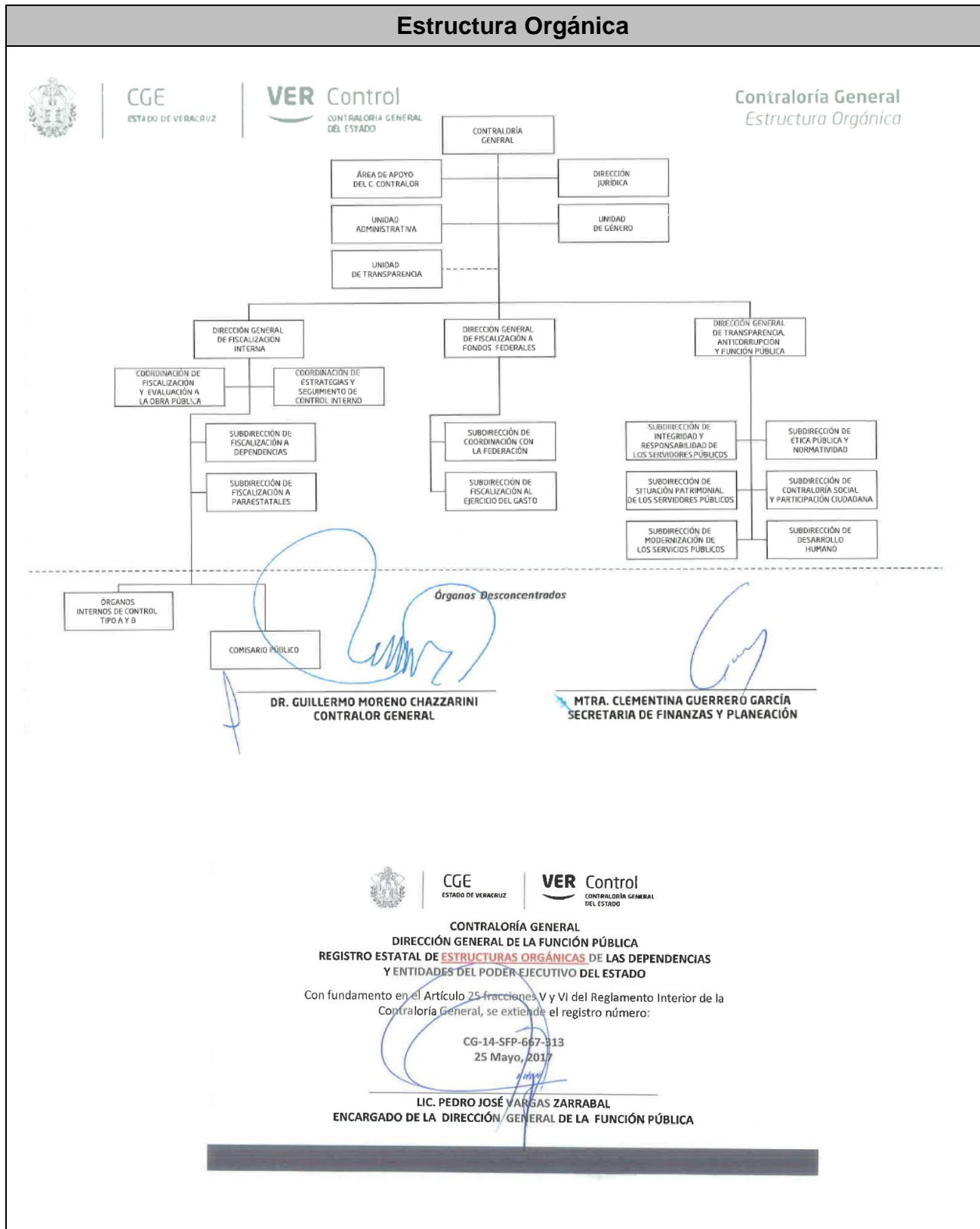
- Reglamento Interior de la Contraloría General.

### Otros:

- Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018.
- Programa Estatal de Gobernanza, Participación Ciudadana y Competitividad Gubernamental 2017-2018.
- Programa Especial Anticorrupción 2017-2018.
- Lineamientos que establecen la operación del registro electrónico de servidores públicos sancionados de la Administración Pública Estatal.
- Convenio celebrado por el Ejecutivo Federal y el Ejecutivo del Estado de Veracruz-Llave, con el objeto de coordinar acciones para asegurar el cumplimiento estricto de las disposiciones que contienen las Leyes Federal y Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, en cuanto a la obligación de no seleccionar, contratar, nombrar o designar a quienes se encuentren inhabilitados para ocupar un empleo, cargo o comisión en el servicio público.
- Acuerdo celebrado por el Ejecutivo Federal por conducto de la Secretaría de la Función Pública y el Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.



### Estructura Orgánica





# CÉDULAS DE TRÁMITES O SERVICIOS ESTATALES





**Cédula de Trámites o Servicios Estatales (CETS)**

<b>Dependencia o entidad:</b>		Contraloría General			<b>Fecha de actualización</b>		30	10	2017		
INFORMACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO											
Clave de registro en el RETS	Nombre del trámite o servicio				Trámite		Servicio				
					Obligación	Conservación	Beneficio	Consulta	Inicio de procedencia		
CG0201	Atención de Quejas y Denuncias								x		
<b>¿Quién debe o puede solicitar el trámite o servicio?</b>		<b>¿En qué casos se puede o debe solicitar el trámite o servicio?</b>			<b>Costo:</b>		Gratuito				
<p>Toda persona que requiera interponer una queja o denuncia</p>		<p>Cuando detecten irregularidades en el desempeño de las funciones de un Servidor Público del Poder Ejecutivo</p>			<b>Comprobante a obtener:</b>		Oficio de respuesta				
					<b>Tiempo de respuesta:</b>		Seguimiento del asunto 15 días hábiles				
					<b>Derecho del usuario ante la falta de respuesta:</b>						
					<b>Afirmativa ficta</b> X		<b>Negativa ficta</b>				
<b>¿Qué efectos tendría la eliminación de este trámite o servicio?</b>					<b>Vigencia:</b>		No aplica				
<p>Se dejaría en estado de indefensión al ciudadano ante posibles conductas u omisiones, cometidas por Servidores Públicos, contrarias a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz-Llave</p>					<b>Formato a utilizar:</b>		Formato de Queja y Denuncia o Escrito Libre (ver anexo)				
<b>Requisitos:</b>					<b>O</b>	<b>C</b>	<b>Fundamento jurídico</b>				
<p>1. Formato o Escrito Libre, el cual debe contener la siguiente información: a) Nombre completo del promovente, b) Domicilio que incluya Estado, Municipio, Localidad, Código postal, colonia, calle y número. c) Teléfono y/o correo electrónico, d) Nombre y/o cargo del Servidor Público en contra de quien se realizan señalamientos, e) Descripción sucinta de los hechos y firma del promovente.</p> <p>2. Pruebas en caso de contar con ellas</p> <p>Nota: Las quejas y denuncias pueden ser recepcionadas de manera directa ante la Dependencia o a través de los Órganos Internos de Control de las Dependencias y Entidades. En caso de quejas o denuncias presentadas por un menor de edad, deberá ser representado por un adulto.</p>					1		<p>Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 7 de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Artículos 4, 5, 6 y 24 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Artículos 49 y 50 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave. Artículos 22 fracción XXVIII y 30 y 31 fracciones XVIII, XIX, XX y XXI del Reglamento Interior vigente de la Contraloría General.</p>				
INFORMACIÓN DEL ESPACIO DE CONTACTO AL CIUDADANO											
<b>Área responsable</b>				<b>Oficina en la que se realiza el trámite o servicio</b>			<b>Teléfono de la oficina</b>				
Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública				Ejecutivo de Proyectos del Programa Anticorrupción			01228 2184500 ext. 3749				
<b>Ubicación de la oficina</b>							<b>Horario de atención al usuario</b>				
Xalapa Ver, Col. Centro, Calle Carrillo Puerto No. 20							9:00 a 18:00 horas De lunes a viernes				
INFORMACIÓN PARA CONSULTAS Y QUEJAS											
<b>Nombre y cargo del responsable</b>				<b>Domicilio</b>		<b>Horario de atención</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Correo electrónico</b>			
<b>Consultas</b>	Lic. Rosa Iris Landa Reyes Ejecutiva de Proyectos del Programa Anticorrupción			Xalapa Ver, Col. Centro, Calle Carrillo Puerto No. 20		9:00 a 15:00 horas 16:00 a 18:00 horas	01(228) 8184500 ext. 3749	rosailanda@cgever.gob.mx			
<b>Quejas</b>	Lic. Pedro José Vargas Zarrabal Director General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública			Xalapa Ver, Col. Centro, Calle Carrillo Puerto No. 20		9:00 a 15:00 horas 16:00 a 18:00 horas	01(228) 8184500 ext. 3703	pjvargas@cgever.gob.mx			
INFORMACIÓN PARA TRÁMITES Y SERVICIOS EMPRESARIALES											
<b>Tamaño de la empresa</b>				<b>Actividad empresarial sujeta a este trámite o servicio</b>			<b>Propósito</b>		<b>Momento de la apertura</b>		
<b>Micro</b>	<b>Pequeña</b>	<b>Mediana</b>	<b>Grande</b>	<b>Industrial</b>	<b>Comercial</b>	<b>Servicios</b>	<b>Apertura</b>	<b>Operación</b>	<b>Constitución</b>	<b>Construcción</b>	<b>Instalación</b>
<b>NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>CARGO DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>			<b>FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>				
Lic. Pedro José Vargas Zarrabal				Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública							



**FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS TANTO EN LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, COMO EN LOS ÓRGANOS INTERNOS DE CONTROL EN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL PODER EJECUTIVO ESTATAL.**

**Instrucciones:**

Con el fin de poder tramitar su queja o denuncia de manera eficaz, se solicita su valiosa colaboración para atender lo siguiente:

- 1.- Llenar el presente formato con letra legible y de molde (tinta negra o azul).
- 2.- Proporcionar todos los datos que se requieren en el formato, en caso de ignorarlos o no contar con alguno de ellos, favor de indicarlo, a fin de evitar espacios en blanco.
- 3.- Anexar material probatorio, de no existir debe señalarlo.
4. La tramitación y desahogo de la queja y/o denuncia es gratuito.
- 5.- El tiempo de respuesta en 45 días
- 6.- Para cualquier duda o aclaración comunicarse al teléfono (228) 818-45-00 EXTENSIONES 3748 Y 3749.
- 7.- Para llamadas de larga distancia sin costo COMUNICARSE AL 01 800 466 37 86 (01 800 HONESTO)
- 8.- Usted puede obtener el presente formato en la Subdirección del Programa Anticorrupción de la Contraloría General, ubicado en la Calle Felipe Carrillo Puerto No. 20, Zona Centro en Xalapa, Ver., y/o en los Órganos Internos de Control, adscritos en las diversas dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz.

<b>DATOS DEL PROMOVENTE</b>			
<b>Nombre y Apellidos:</b>			
<b>Ocupación</b>			
<b>Domicilio, Calle y Número:</b>		<b>Colonia:</b>	
<b>Municipio, Localidad y Estado:</b>		<b>C.P.:</b>	
<b>Teléfono fijo o móvil:</b>		<b>E-mail:</b>	
<b>MOTIVO DE SU PROMOCIÓN (Marque con una "x" en el recuadro que corresponda)</b>			
<b>Deficiencia en trámites*1</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Deshonestidad</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Cohecho</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Extorsión</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Malversación de fondos</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Incumplimiento a la normatividad</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Mal estado de instalaciones y mobiliario en escuelas *2</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Otros</b>	<input type="checkbox"/>
<b>DATOS DEL SERVIDOR PÚBLICO CONTRA QUIEN DIRIGE SU PROMOCIÓN :</b>			
<b>Nombre del Servidor Público:</b> _____			
<b>Puesto o cargo:</b> _____			





Dependencia o Entidad en la que labora: \_\_\_\_\_

Localidad o Municipio: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (MODO, TIEMPO Y LUGAR):

Marque con una "X" ¿Cuenta con pruebas? SI (  ) NO (  )  
Adjuntar (Máximo 4 mb)

**DECLARATIVA DE PRIVACIDAD DEL SISTEMA DE DATOS PERSONALES DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJAS Y DENUNCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el Sistema de Datos Personales de los Expedientes de Quejas y Denuncias de los Servidores Públicos, el cual tiene su fundamento en el artículo 139 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 49 párrafo segundo, de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave, y 23 fracción XXVIII del Reglamento Interior de la Contraloría General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, cuya finalidad es la instauración, integración, substanciación y resolución de los expedientes relativos a quejas y denuncias que conoce la Dirección General de Integridad y Ética de Servidores Públicos de la Contraloría General, así como los Órganos Internos de Control de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal y que podrán ser transmitidos a: Autoridades Federales; Autoridades Municipales; Poder Legislativo; Poder Judicial; Contraloría General de la Fiscalía General del Estado; Dirección General de Fiscalización Interna a través de los Órganos Internos de Control de las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado, además de otras transmisiones previstas en las Ley 581 para la Tutela de los Datos Personales en el Estado de Veracruz.

Asimismo, se informa que sus datos son resguardados con las medidas de seguridad de nivel básico y no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley.

El responsable del Sistema de Datos Personales es el Lic. Pedro José Vargas Zarrabal, Director General de Integridad y Ética de los Servidores Públicos, quien está obligado o facultado de responder a las preguntas que le sean planteadas por el titular de los datos personales. La dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la revocación del consentimiento, se encuentra ubicado en la Av. Manuel Ávila Camacho, No. 156 esq. Poza Rica, Colonia Unidad Veracruzana, C.P. 91030, Xalapa, Veracruz. Por cuanto hace a la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Contraloría General, cuenta con número de teléfono (228) 8 41 60 00 extensión 3835 y correo electrónico [ihakiml@cgever.gob.mx](mailto:ihakiml@cgever.gob.mx).

El interesado podrá dirigirse al Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, donde recibirá asesoría sobre los derechos que garantiza la Ley número 581 para la Tutela de los Datos Personales en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave al teléfono: (228) 8420270 ext. 406; correo electrónico: [contacto@verivai.org.mx](mailto:contacto@verivai.org.mx), [contactodatospersonales@verivai.org.mx](mailto:contactodatospersonales@verivai.org.mx) o [www.ivai.org.mx](http://www.ivai.org.mx)



LUGAR Y FECHA  
NOMBRE Y FIRMA DEL PROMOVENTE

**\*1 Sub catalogo:**

- Requiere de más información para mejorar su trámite
- Atención inadecuada por parte del servidor público
- El tiempo utilizado en su trámite o servicio es excesivo
- Le condicionaron la prestación del trámite o servicio

**\*2 Sub catalogo Contraloría Ciudadana**

- Fecha de acta de apertura
- Fecha de cédula de vigilancia y/o informe
- Folio del Comité de Contraloría Ciudadana
- Folio de Solicitud (integrado por las siglas de la dependencia y/o entidad, año al que corresponde, número consecutivo de solicitud ejemplo: SEGOB.2016.0001)

### Cédula de Trámites o Servicios Estatales (CETS)

<b>Dependencia o entidad:</b>		Contraloría General					<b>Fecha de actualización</b>		30	10	2017
<b>INFORMACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO</b>											
<b>Clave de registro en el RETS</b>		<b>Nombre del trámite o servicio</b>				<b>Trámite</b>		<b>Servicio</b>			
						<b>Obligación</b>	<b>Conservación</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Consulta</b>	<b>Inicio de procedencia</b>	
CG0203		Solicitud de Constancia de No Inhabilitación y/o Registro de Sanción						X			
<b>¿Quién debe o puede solicitar el trámite o servicio?</b>			<b>¿En qué casos se puede o debe solicitar el trámite o servicio?</b>			<b>Costo:</b>		1 salario mínimo (\$92.00 pesos)			
Las personas que pretendan ingresar a trabajar en Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado			En caso de que una persona sea contratada por alguna Dependencia o Entidad del Poder Ejecutivo del Estado			<b>Comprobante a obtener:</b>		Constancia de No Inhabilitación y/o de Registro de Sanción			
						<b>Tiempo de respuesta:</b>		48 horas hábiles			
						<b>Derecho del usuario ante la falta de respuesta:</b>					
					<b>Afirmativa ficta</b>		<b>Negativa ficta</b>				
<b>¿Qué efectos tendría la eliminación de este trámite o servicio?</b>						<b>Vigencia:</b>		30 días naturales			
Las personas no tendrían como comprobar que se encuentran habilitadas para desempeñar un empleo, cargo o comisión en Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado						<b>Formato a utilizar:</b>		Solicitud electrónica <a href="http://constancias.cgever.gob.mx/ConstanciasVer/Publico/Solicitud.aspx">http://constancias.cgever.gob.mx/ConstanciasVer/Publico/Solicitud.aspx</a>			
<b>Requisitos:</b>					<b>O</b>	<b>C</b>	<b>Fundamento jurídico</b>				
1.- Ingresar a <a href="http://constancias.cgever.gob.mx/sistemas">constancias.cgever.gob.mx/sistemas</a> generar el paso 1.							Art. 46, fracción XII, de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz-Llave; Ley número 563 de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y sus Municipios; Artículo 210 del Código Financiero para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave; Artículo 7 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; Artículo 22 Bis del Código de Derechos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; Artículo 4 fracción III y 22 fracciones XXVI y XXVII, del Reglamento Interior de la Contraloría General; Convenio celebrado por el Ejecutivo Federal por conducto de la Secretaría de la Contraloría General de la Federación y el Ejecutivo del Estado de Veracruz el 22 de febrero de 1990; Acuerdo celebrado por el Ejecutivo Federal por conducto de la Secretaría de la Función Pública y el Ejecutivo del Estado de Veracruz publicado en la GOE 18/10/2005.				
2.- Pago ante institución bancaria o tienda autorizada											
Nota: Paso 2 Llenar y enviar la solicitud que se encuentra, vía electrónica y el paso número 3 Ingresar el folio de seguimiento al e imprimir la constancia											
<b>INFORMACIÓN DEL ESPACIO DE CONTACTO AL CIUDADANO</b>											
<b>Área responsable</b>				<b>Oficina en la que se realiza el trámite o servicio</b>				<b>Teléfono de la oficina</b>			
Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública				Subdirección de Situación Patrimonial de los Servidores Públicos				01(228) 8184500 ext. 3742			
<b>Ubicación de la oficina</b>							<b>Horario de atención al usuario</b>				
Xalapa Ver, Col. Centro, Calle Carrillo Puerto No. 20							9:00 a 18:00 horas De lunes a viernes				
<b>INFORMACIÓN PARA CONSULTAS Y QUEJAS</b>											
<b>Nombre y cargo del responsable</b>				<b>Domicilio</b>		<b>Horario de atención</b>		<b>Teléfonos</b>		<b>Correo electrónico</b>	
<b>Consultas</b>	C. Emma Beatriz Oliveros Arias Ejecutiva de Proyectos de Situación y Evolución Patrimonial			Xalapa Ver, Col. Centro, Calle Carrillo Puerto No. 20		9:00 a 15:00 horas 16:00 a 18:00 horas		01(228) 8184500 ext. 3742		eoliveros@cgever.gob.mx	
<b>Quejas</b>	Lic. Rosa Iris Landa Reyes Ejecutiva de Proyectos del Programa Anticorrupción			Xalapa Ver, Col. Centro, Calle Carrillo Puerto No. 20		9:00 a 15:00 horas 16:00 a 18:00 horas		01(228) 8184500 ext. 3749		rosailanda@cgever.gob.mx	
<b>INFORMACIÓN PARA TRÁMITES Y SERVICIOS EMPRESARIALES</b>											
<b>Tamaño de la empresa</b>				<b>Actividad empresarial sujeta a este trámite o servicio</b>			<b>Propósito</b>		<b>Momento de la apertura</b>		
<b>Micro</b>	<b>Pequeña</b>	<b>Mediana</b>	<b>Grande</b>	<b>Industrial</b>	<b>Comercial</b>	<b>Servicios</b>	<b>Apertura</b>	<b>Operación</b>	<b>Constitución</b>	<b>Construcción</b>	<b>Instalación</b>
<b>NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>CARGO DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>			
Lic. Pedro José Vargas Zarrabal				Director General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública							



## Directorio

**Act. Ramón Figuerola Piñera**  
Contralor General

**Lic. Pedro José Vargas Zarrabal**  
Director General de Transparencia, Anticorrupción  
y Función Pública



**CGE**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Control  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

**Manual de Servicios al Público**  
**Contraloría General**