



CGE
ESTADO DE VERACRUZ

VER Control
CONTRALORÍA GENERAL
DEL ESTADO



MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO

JUNIO, 2018

VERACRUZ.gob.mx/contraloria



Índice

Presentación	I
Marco Jurídico	II
Estructura Orgánica	III
Cédulas de Trámites o Servicios Estatales	IV
Atención de quejas y denuncias	1
Solicitud de Constancia de No inhabilitación	3
Directorio	V
Firmas de Participación	VI



PRESENTACIÓN



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



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 General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y sus Municipios.

Códigos y Decretos:

- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Código de Derechos 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 Registro Estatal de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Veracruz (RETS).

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.
- Programa Estatal de Mejora Regulatoria 2017-2018.
- 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.
- Convenio de Coordinación Federación-Estados para la integración de la Ventanilla Única.
- 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.



Marco Jurídico

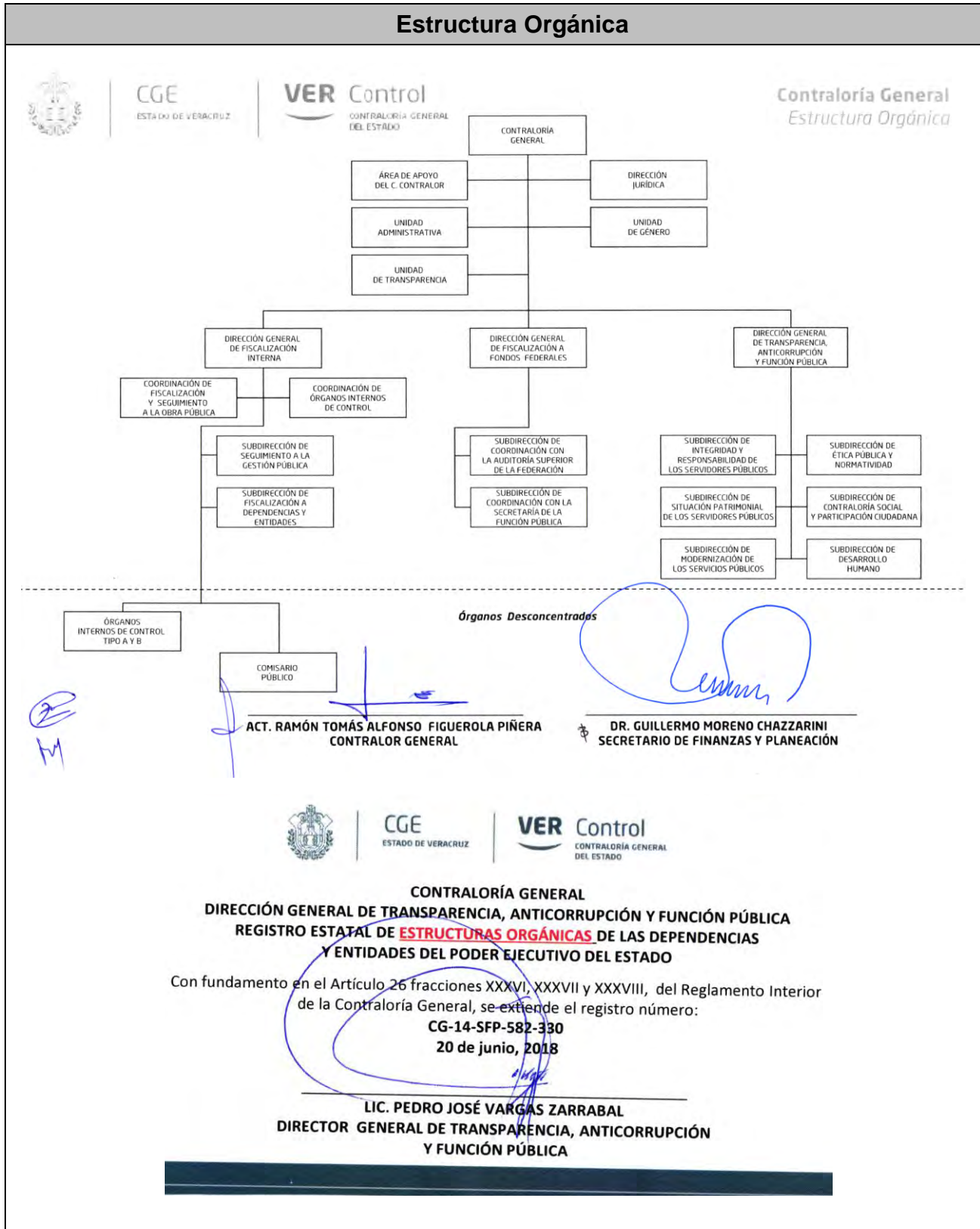
- Prontuario para la Homologación de los Procedimientos de Responsabilidades.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública (Substanciación y Resolución de Expedientes de Responsabilidades).



ESTRUCTURA ORGÁNICA



Estructura Orgánica





CÉDULAS DE TRÁMITES O SERVICIOS ESTATALES



Cédula de Trámites o Servicios Estatales (CETS)

Dependencia:	Contraloría General	Fecha de Actualización	22	05	18	
INFORMACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO						
Clave de registro	Nombre del trámite o servicio	Modalidad				
CGE.01.001.0024	Atención de Quejas y Denuncias	No aplica				
¿El trámite o servicio corresponde a un Programa Presupuestario?		Sí	No	Otro		
		X Clave: B.B.O364J				
¿Quién debe o puede solicitar el trámite o servicio?	¿En qué casos se puede o debe solicitar el trámite o servicio?	Trámite		Servicio		
Toda persona que requiera interponer una queja o denuncia	Cuando detecten irregularidades en el desempeño de las funciones de un Servidor Público del Poder Ejecutivo.	Obligación	Conservación	Beneficio	Consulta	
		Costo:		Gratis		
		Comprobante a obtener:		Oficio de respuesta		
¿Qué efectos tendría la eliminación de este trámite o servicio?		Tiempo de respuesta:		15 días hábiles (para informar al promovente del seguimiento)		
Se dejaría en estado de indefensión al ciudadano ante posibles conductas u omisiones, cometidas por Servidores Públicos, contrarias a la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.		Vigencia:		No aplica.		
		Formato a utilizar:		Formato de Queja y Denuncia Formato electrónico: http://sistemas3.cgever.gob.mx/siac/wf/quejasinternet.aspx		
		Derecho del usuario ante la falta de respuesta:				
Requisitos:		O	C	D	Afirmativa ficta	
					X	
					Negativa ficta	
					No aplica	
1. Formato de Queja y Denuncia 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.				1	Fundamento jurídico	
2. Pruebas en caso de contar con ellas.				1	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículos 3 fracción XXV, 9 fracciones I y II, 10, 90, 91, 92 y 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; Artículos 4, 5 y 6 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; artículos 2 fracciones I, II, III y 7 fracción III de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; artículos 26 fracción XXVII, 33 y 34 fracciones XVIII, XIX, XX y XXI del Reglamento Interior de la Contraloría General.	
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.						
					De los requisitos:	
					Artículo 24, 29 y 139 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.	

P. M.
 G.
 1

Cédula de Trámites o Servicios Estatales (CETS)

						Del tiempo de respuesta:
						Artículo 7 de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
						Del costo:

O = Original, C = Copia y D = Digital

INFORMACIÓN DEL ESPACIO DE CONTACTO AL CIUDADANO


Entidad o Área responsable	Oficina en la que se realiza el trámite o servicio	Teléfono de la oficina
Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública	Subdirección de Integridad y Responsabilidad de los Servidores Públicos	01228 2184500 ext. 3749
Ubicación de la oficina		Horario de atención al usuario
Xalapa Ver, Col. Centro, Calle Carrillo Puerto No. 20		De 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas De lunes a viernes en días hábiles

INFORMACIÓN PARA CONSULTAS Y QUEJAS

	Nombre y cargo del responsable	Domicilio	Horario de atención	Teléfonos	Correo electrónico
Consultas	Lic. Ana Laura Itzel Ortiz Castillo Analista Jurídico	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. 3704	analauroc@cgever.gob.mx
Quejas	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

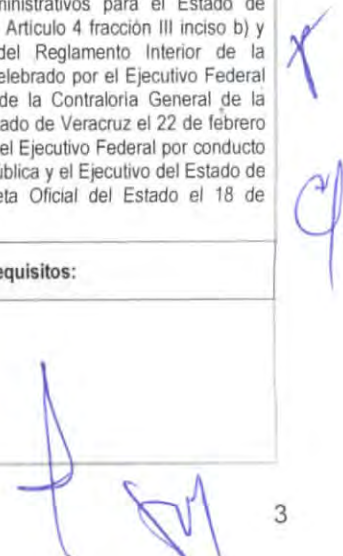
INFORMACIÓN PARA TRÁMITES Y SERVICIOS EMPRESARIALES

Tamaño de la empresa				Actividad empresarial sujeta a este trámite o servicio			Propósito		Momento de la apertura		
Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Industrial	Comercial	Servicios	Apertura	Operación	Constitución	Construcción	Instalación

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	CARGO DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN
Lic. Pedro José Vargas Zarrabal	Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública	

Cédula de Trámites o Servicios Estatales (CETS)

Dependencia:	Contraloría General	Fecha de Actualización	22	05	18			
INFORMACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO								
Clave de registro	Nombre del trámite o servicio	Modalidad						
CGE.01.002.0025	Solicitud de Constancia de No Inhabilitación	No aplica						
¿El trámite o servicio corresponde a un Programa Presupuestario?		Si	No	Otro				
		X Clave: B.B.0364J						
¿Quién debe o puede solicitar el trámite o servicio?	¿En qué casos se puede o debe solicitar el trámite o servicio?	Trámite		Servicio				
Quienes pretendan ingresar a trabajar en Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado.	Al ingresar a laborar en la Administración Pública Estatal.	Obligación	Conservación	Beneficio	Consulta	Inicio de procedencia		
				x				
		Costo:		1.0603 UMA				
		Comprobante a obtener:		Constancia de No Inhabilitación				
¿Qué efectos tendría la eliminación de este trámite o servicio?		Tiempo de respuesta:	30 minutos en días hábiles (una vez confirmado el envío de la solicitud)					
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		Vigencia:	30 días naturales					
		Formato a utilizar:	Solicitud electrónica http://constancias.cgever.gob.mx/ConstanciasVer/Publico/Solicitud.aspx					
		Derecho del usuario ante la falta de respuesta:						
Requisitos:		O	C	D	Afirmativa ficta	Negativa ficta	No aplica	X
1. Formato de Solicitud electrónica				1	Fundamento jurídico			
2. Identificación oficial con fotografía				1	Artículo 59 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; Artículo 40 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; Artículos 1, 7 y 12 de la Ley 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 4 fracción III inciso b) y 26 fracciones XXV y XXVI 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 Gaceta Oficial del Estado el 18 de octubre de 2005.			
3. Comprobante de pago				1				
					De los requisitos:			





Cédula de Trámites o Servicios Estatales (CETS)

					Del tiempo de respuesta:
					Del costo:
					Artículo 22 Bis del Código de Derechos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

O = Original, C = Copia y D = Digital

INFORMACIÓN DEL ESPACIO DE CONTACTO AL CIUDADANO

Entidad o Área responsable	Oficina en la que se realiza el trámite o servicio	Teléfono de la oficina
Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública	Subdirección de Situación Patrimonial de los Servidores Públicos	01(228) 8184500 ext. 3742
Ubicación de la oficina		Horario de atención al usuario
Xalapa Ver, Col. Centro, Calle Carrillo Puerto No. 20		De 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas De lunes a viernes en días hábiles

INFORMACIÓN PARA CONSULTAS Y QUEJAS

	Nombre y cargo del responsable	Domicilio	Horario de atención	Teléfonos	Correo electrónico
Consultas	C. Emma Beatriz Oliveros Arias Encargada de la Subdirección de Situación Patrimonial de los Servidores Públicos	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. 3797	eoliveros@cgever.gob.mx
Quejas	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

INFORMACIÓN PARA TRÁMITES Y SERVICIOS EMPRESARIALES

Tamaño de la empresa				Actividad empresarial sujeta a este trámite o servicio			Propósito		Momento de la apertura		
Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Industrial	Comercial	Servicios	Apertura	Operación	Constitución	Construcción	Instalación

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN CARGO DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN

Lic. Pedro José Vargas Zarrabal	Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública	
---------------------------------	--	--



DIRECTORIO



Directorio

Act. Ramón Figuerola Piñera
Contralor General

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

M.D.P. Magdiel Martínez Monge
Subdirectora de Integridad y Responsabilidad de los
Servidores Públicos

L.D. Emma Beatriz Oliveros Arias
Subdirectora de Situación Patrimonial
de los Servidores Públicos




FIRMAS DE PARTICIPACIÓN




Firmas de Participación

ELABORA



LIC. PEDRO JOSÉ VARGAS ZARRABAL
TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
TRANSPARENCIA, ANTICORRUPCIÓN Y FUNCIÓN
PÚBLICA



AUTORIZA



ACT. RAMÓN FIGUEROLA PIÑERA
TITULAR DE LA CONTRALORÍA GENERAL

Junio del año 2018