
GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CARTAS COMPROMISO AL CIUDADANO

Secretaría de la Contraloría General

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

Noviembre 2021

PRESENTACIÓN

Con el propósito de coadyuvar a que las dependencias y entidades estatales, formulen cartas compromiso al ciudadano para trámites y servicios al público de mayor demanda bajo una metodología unificada, se ha elaborado la presente “Guía para la Implementación de Cartas **Compromiso al Ciudadano**”, misma que intenta servir de apoyo y orientación al personal encargado de participar en el proceso de integración de estos documentos básicos en la gestión pública.

El contenido del presente documento se ha estructurado para efectos de utilidad práctica en tres apartados:

- El primero hace mención de los conceptos y consideraciones generales, describiendo el origen, conceptos y consideraciones generales, describiendo el origen, conceptos y utilidad de las Cartas Compromiso en el ejercicio público.
- El segundo apartado da a conocer los mecanismos abordados en la implementación de las Cartas Compromisos en el Gobierno Estatal, así como los lineamientos a seguir en la formulación y validación de las mismas.
- El tercer apartado incluye los formatos a utilizarse ilustrado mediante un ejemplo práctico.

Por lo anterior, se espera que esta Guía sea un eficaz auxiliar en la formulación de las cartas compromisos al ciudadano, así mismo se está en la mejor disposición de comentarios y sugerencia para mejorarla.

1. CONCEPTOS Y CONSIDERACIONES GENERALES

1.1 ¿Qué es una Carta Compromiso al Ciudadano?

Es un documento público por medio del cual las instancias gubernamentales proporcionan a la sociedad la información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio, describiendo de manera sencilla y clara los estándares de calidad que se comprometen a cumplir, incluyendo mecanismos que promuevan y faciliten la participación de la ciudadanía.

Las cartas compromiso al ciudadano (CCC), ayudan a ejercer los derechos ciudadanos formalmente establecidos, como por ejemplo, la amabilidad con la que el ciudadano debe ser tratado por las instancias públicas o la respuesta efectiva que debe darse ante una sugerencia, entre otros.

1.2 Objetivos de la Carta Compromiso al Ciudadano

1. Establecer y difundir los compromisos de servicio para que sean ampliamente conocidos por la ciudadanía.
2. Contribuir a que la ciudadanía tenga confianza y credibilidad en las instancias gubernamentales.
3. Generar certidumbre en la ciudadanía de que se avanza hacia la excelencia en un proceso de mejora continua.
4. Dotar a la ciudadanía de un instrumento de transparencia que se sume a los esfuerzos preventivos contra la corrupción.

1.3 Beneficios de una Carta Compromiso al Ciudadano

Para la Administración Pública:

- ❖ Puede integrarse a Sistemas de Gestión de Calidad.
- ❖ Fomenta la participación ciudadana al recoger su opinión sobre la calidad del servicio.
- ❖ Se conocen las necesidades y expectativas ciudadanas.
- ❖ Es un canal efectivo para lograr acciones de mejoras concretas en los procesos inherentes al trámite o servicio.
- ❖ Se consolida un mecanismo de quejas y sugerencias.
- ❖ Provee al ciudadano de elementos para evaluar el servicio.

Para el ciudadano:

- ❖ Conoce el trámite o servicio y sabe qué esperar de él.
- ❖ Tiene claro el procedimiento para presentar sus quejas y sugerencias.
- ❖ Participa en la retroalimentación del servicio.
- ❖ Le permite organizar su tiempo y actividades.

Para el servidor público:

- ❖ Contribuye a mejorar su imagen ante la ciudadanía.
- ❖ Dignifica su función dentro del gobierno.

- ❖ Fomenta la transparencia y el combate a la corrupción en la administración pública.
- ❖ Tiene acceso a reconocimientos y estímulos.
- ❖ Recibe capacitación continua.

1.4 ¿Dónde es útil una Carta Compromiso al Ciudadano?

En las instancias gubernamentales donde se realizan trámites o se brindan servicios a la ciudadanía. (En la página se define la diferencia entre trámite o servicio). La CCC es una excelente herramienta de calidad, que ayuda a definir tanto las características del servicio como las expectativas del ciudadano.

2. IMPLEMENTANDO LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Para la implantación de una CCC, se han identificado los siguientes pasos:

2.1 Definición del enlace y de unidades administrativas responsables

Constituye la estructura operativa que en cada Dependencia o Entidad será responsable de éste proyecto, y se conforma de:

1. El funcionario enlace designado por la instancia.
2. Titulares de Unidades Administrativas responsables.

Funcionario enlace. Será el servidor público designado por el titular de la dependencia o entidad mediante oficio a la Secretaría de la Contraloría General, para la actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios al Público (RETS).

La designación deberá realizarse por oficio ante la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico. Las actividades específicas encomendadas al funcionario enlace son las siguientes:

1. Ser el vínculo institucional entre la dependencia o entidad y la Secretaría de la Contraloría General, en relación a la planeación de las CCC, Manual de Trámites y Servicios (RETS); y Registro Estatal de Trámites Empresariales (RETE).
2. El (la) enlace designado será el responsable de la elaboración, modificación y actualización de la Cartas Compromiso al Ciudadano (CCC).
3. Coordinarse con las unidades administrativas que cuenten con CCC.
4. Informar a la Secretaría de la Contraloría General sobre los avances en la formulación y operación de las CCC.
5. El (la) enlace está obligado atender y solventar en el término que establezca la Secretaría las observaciones derivadas de la verificación física de las CCC.
6. Realizar las gestiones que resulten necesarias en la formulación y operación de las CCC, tales como:
 - a) El (la) enlace cargará en forma electrónica el archivo de la CCC actualizado en PDF en el sistema del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS) para su publicación en internet.
 - b) Difusión interna de la CCC mediante el formato establecido y evidencia de la misma.
 - c) Coordinación del proceso de actualización de la información.
 - d) Asesorar a los Titulares de las Unidades Administrativas.
 - e) Verificar la colocación adecuada y oportuna de las CCC, entre otras.

Titulares de unidades administrativas: Se constituirá por los responsables de las unidades administrativas de la dependencia o entidad, que tenga a su cargo trámites y servicios al público que operen bajo el esquema de CCC.

Entre sus actividades específicas se enlistan las siguientes:

- ❖ Identificar necesidades y expectativas ciudadanas.
- ❖ Definir los Compromisos de Servicio.

- ❖ Diseñar, aplicar y dar seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana: evaluación ciudadana del servicio y el proceso de atención a quejas y sugerencias de servicio.
- ❖ Revisar periódicamente y dar seguimiento a las CCC.
- ❖ Realizar la prueba piloto de las CCC.
- ❖ Elaborar y operar el plan de comunicación.
- ❖ Definir y operar programas de mejora continua y actualización de las CCC.
- ❖ Detectar áreas de oportunidad.
- ❖ Proponer e implantar la mejora requerida.

2.2. Identificar el trámite o servicio

En la identificación de los trámites o servicios que podrían ser sujetos de firma de CCC, es importante conocer el comportamiento del trámite o servicio, mediante una revisión de la información en un periodo de tiempo determinado (seis meses o un año), según como la genere la dependencia o entidad, tomando como referencia las siguientes variables relacionadas en orden de importancia:

1. Frecuencia con la que fue realizado.
2. Número de usuarios que lo realizaron.
3. Ingresos generados.

Otros criterios para identificar los trámites y servicios candidatos de operar bajo las CCC, son: Prioridades de la organización. Los trámites o servicios se pueden seleccionar de acuerdo a las prioridades que han sido conferidas, mismas que pueden ser fácilmente identificadas en la misión, visión y objetivos estratégicos de la dependencia o entidad.

Complejidad de los procesos. Seleccionar trámites o servicios que se hayan simplificado, certificado o a los que se haya aplicado mecanismos de mejora regulatoria, ya que la CCC representa un buen instrumento para darles seguimiento.

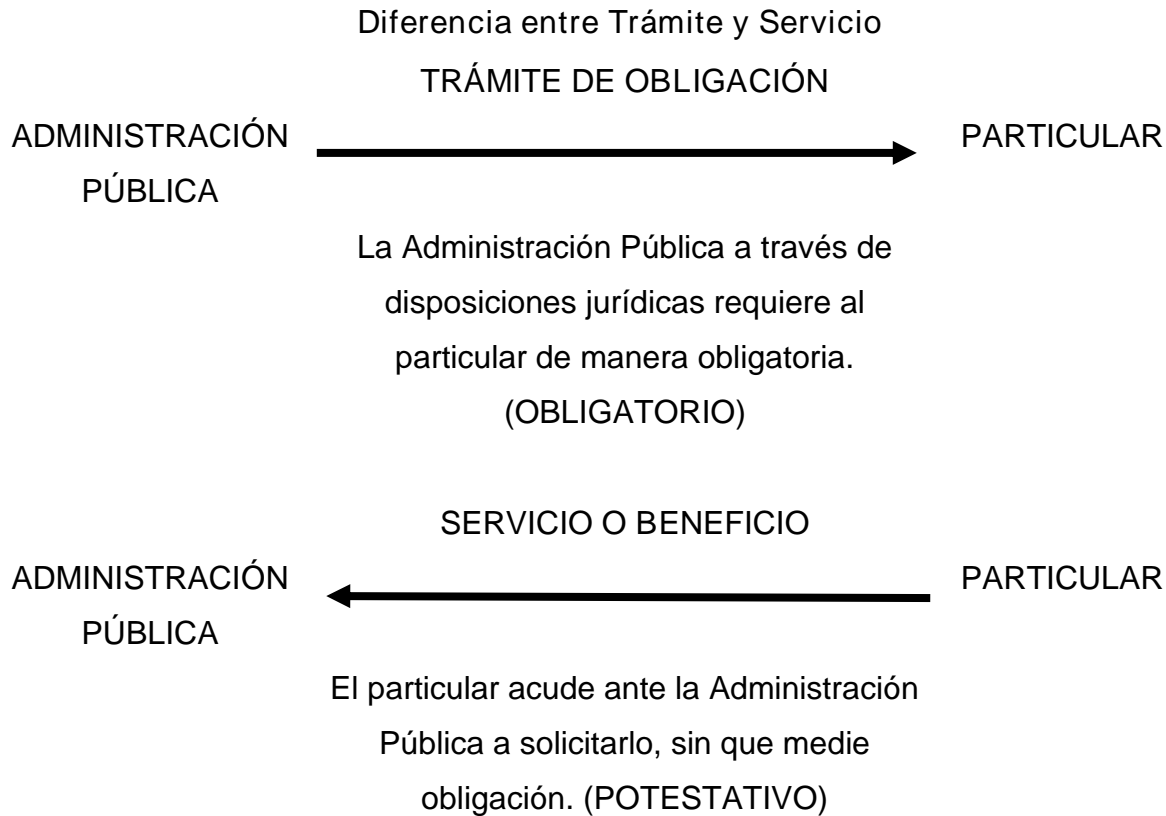
Quejas, sugerencias y denuncias. Seleccionar aquellos trámites y servicios caracterizados por la constante recepción de quejas y sugerencias por parte de los usuarios. La CCC constituye un instrumento preventivo que busca minimizar las inconformidades de la ciudadanía.

Las dependencias y entidades que ya cuentan con su manual de trámites y servicios, mismo que se valida anualmente en coordinación con la Secretaría de la Contraloría General representa una importante y útil fuente de información para este ejercicio.

2.2.1 Diferencia entre trámite y servicio

Trámites: Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución. (Ley General de Mejora Regulatoria, artículo 3).

Servicio: Cualquier beneficio o actividad de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal en el ámbito de su competencia brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables. (Ley General de Mejora Regulatoria, artículo 3).



2.3 Definir compromisos de servicio

Para establecer los compromisos de servicio en las CCC, es conveniente que las dependencias y entidades definan los atributos y estándares de calidad a comprometer. Se tienen los siguientes conceptos:

2.3.1 Atributos y Estándares

1. Atributo

Se refiere a lo que el usuario espera recibir al realizar un trámite o demandar un servicio, y qué percibe como factores satisfactorios en su relación con las instancias públicas.

Por ejemplo: los atributos del servicio deseados por el usuario pueden ser:
Oportunidad, confiabilidad, transparencia, honestidad, amabilidad, etc.

Es muy común que alguien declare: “nos comprometemos a brindar un servicio con calidad”, sin embargo la calidad no es un atributo en sí mismo, por lo cual esta afirmación resulta vaga e imprecisa.

Los atributos entonces son la expresión cualitativa del servicio y deben satisfacer las expectativas y necesidades de los ciudadanos, resultando imprescindible que dichos atributos sean propuestas por los mismos usuarios, de ahí la importancia de consultarlos previamente. En cada CCC, es recomendable establecer de 2 a 5 atributos.

2. El estándar

Se refiere a los valores definidos para cada atributo; son medidas del desempeño esperado y sirven como referencia en el establecimiento de responsabilidades acerca del trámite o servicio. El estándar es entonces la expresión cuantitativa del servicio.

Los estándares deben definirse una vez establecidos los atributos para cada trámite o servicio, y de esta manera poder cuantificarlos. A cada atributo le corresponderá un valor que genere un compromiso para el servidor público, ello constituye una referencia del usuario en el ejercicio de su derecho a exigir a las instituciones públicas que cumplan con sus obligaciones.

2.3.2 Tipos de estándares

Existen dos tipos de estándares: uno se representa con números absolutos y se llama estándar numérico; el otro define la manera en que se debe prestar el servicio y se llama estándar de caracterización.

Ejemplos:

Atributo	Estándar	Tipo de estándar
Oportunidad	3 días hábiles para la entrega del certificado	Numérico
Confiabilidad	Cero errores en el dictamen	Numérico
Honestidad	En ningún caso se solicitan pagos adicionales a los establecidos legalmente	Caracterización
Transparencia	En cualquier momento puede conocer el estado actual del trámite	Caracterización
Amabilidad	Todo el personal atiende con cortesía y respeto.	Caracterización

2.3.3 ¿Cómo puedo medir un estándar numérico?

Debe analizarse el desarrollo del trámite o servicio en un período de tiempo previamente definido (1 día, 1 semana, 1 mes, etc.), es conveniente conocer el porcentaje de cumplimiento del estándar según lo comprometido por la dependencia o entidad en la CCC. El porcentaje restante (trámites no realizados conforme al estándar) indicará el área de oportunidad para hacer mejoras a través de acciones que disminuyan ese incumplimiento.

Ejemplo:

“En la Secretaría de Hacienda el estándar para la entrega de una licencia de porteador de bebidas con contenido alcohólico es de 2 días. Para medir el desempeño del estándar, se lleva un registro del tiempo que tarda cada solicitante en recibirla.

Una vez realizada la medición, se analizan los datos y se obtienen conclusiones, por ejemplo; si durante el mes de enero, al 20% de los solicitantes se les entregó la licencia después de 2 días, el nivel de cumplimiento *del estándar es del 80%*”.

En el caso anterior, el porcentaje de licencias no entregadas en 2 días (20%), nos indica el área de oportunidad donde se habrán de hacer acciones de mejoras para incrementar el cumplimiento;

es recomendable realizar un análisis del proceso, a fin de detectar las posibles causas que generan demoras en la entrega.

2.3.4 Características de los estándares

a). Relevantes: Porque están dirigidos a aspectos del servicio cuya prioridad sea generar satisfacción al usuario.

b). Retadores: Los estándares deben representar un reto. No deben definirse estándares que generen falsas expectativas, pueden ser causa de frustración en usuarios y servidores públicos responsables, provocando que la dependencia o entidad pierda credibilidad. Es recomendable evitar también estándares fáciles de alcanzar sin ofrecer una mejora real del servicio a los ciudadanos.

c). Medibles: Medir el desempeño de los estándares numéricos y de caracterización es esencial si se desea identificar áreas de oportunidad, por ejemplo, si el estándar para el trámite “Expedición de certificados de no inscripción de inmuebles” es de 2 días, debe la oficina responsable de este trámite, llevar un registro de las fechas de recepción cuando el usuario entregue su solicitud, así mismo, cuando el usuario reciba su certificado, se debe registrar la fecha de entrega.

Es necesario contar con los registros y evidencias de la medición que se realiza a cada uno de los estándares establecidos a los trámites y servicios, al momento de que la Secretaría de la Contraloría General, efectúe evaluaciones a los sistemas de medición de dichos estándares.

d). Revisables: Los estándares son dinámicos y deben mantenerse actualizados permanentemente. El procedimiento para su revisión debe ser sistemático, involucrando al personal directamente relacionado con el usuario; ellos son las personas más idóneas para generar ideas de cómo mejorar los estándares o identificar las causas de su incumplimiento.

2.4. Atención a quejas y sugerencias de servicio

En todas las oficinas del Gobierno del Estado a donde concurran usuarios a realizar trámites o solicitar algún servicio, deberán colocarse buzones cuyo objetivo sea la captación de quejas y sugerencias, proporcionando todo tipo de facilidades como son: acceso fácil y adecuado, formatos, información del seguimiento a la queja o sugerencia, opciones de utilizar Internet, etc.

Así mismo, se deberá difundir a la ciudadanía que la Secretaría de la Contraloría General opera un sistema de atención de quejas, denuncias y sugerencias en contra de servidores públicos a causa de actos de corrupción o abuso de autoridad mediante: línea de atención telefónica 800 HONESTO (46663786), portal web: www.decides.sonora.gob.mx, correo electrónico: respuestadecides@sonora.gob.mx, así como una aplicación para dispositivo móvil denominada DECIDES a cargo de la Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas (CEIFA).

Es importante que cada instancia responsable del trámite o servicio, indique los datos inherentes del titular del Órgano Interno de Control (OIC) como: domicilio, teléfono, correo electrónico para que el ciudadano pueda exponer alguna inconformidad; y si posteriormente desea presentar una queja, en la CCC debe informarse cómo y ante quién hacerlo.

Estos servidores públicos deben contar con el apoyo necesario por parte de los responsables del servicio, para resolver los problemas del ciudadano, por ello debe otorgárseles la autoridad necesaria que les permita solicitar al servidor público correspondiente, la respuesta buscada por el ciudadano.

La atención consiste en brindar una solución satisfactoria para el ciudadano o informarle, por ejemplo, los requisitos legales por los cuales el trámite o servicio no se puede realizar, etc. Es importante verificar la atención debida y oportuna a todos los ciudadanos.

2.4.1 Importancia del proceso de atención a quejas y sugerencias de servicio

La opinión del ciudadano es una excelente fuente de información de primera mano para lograr un proceso de mejora continua. La queja proporciona información valiosa para enfocar los esfuerzos de corrección.

Las quejas y sugerencias pueden ser recibidas a través de los siguientes medios:

- ❖ Atención personal en el área de servicio; se le ofrecen de inmediato disculpas al ciudadano y se establece fecha para darle una respuesta.
- ❖ Correo electrónico.
- ❖ Vía telefónica.
- ❖ Buzones de quejas y sugerencias.

Para el caso de las quejas y sugerencias recibidas a través del correo electrónico y las recabadas personalmente se deberá contestar en forma inmediata. Para los últimos dos medios se debe contactar al ciudadano vía telefónica, informarle que su petición ha sido canalizada a la instancia correspondiente y ofrecerle la seguridad de un seguimiento puntual.

En las CCC deben incluirse de forma concreta, nombres de responsables e información de cómo contactarlos; los procesos de atención de quejas y sugerencias de servicio, así como el de denuncias contra servidores públicos.

En el diseño y validación del proceso de atención a quejas y sugerencias de servicio, las dependencias y entidades tendrán el apoyo a la Secretaría de la Contraloría General.

2.5. Formulación de la Carta Compromiso al Ciudadano

Considerando que las CCC son documentos públicos sujetos de consultarse por ciudadanos de diversos estratos sociales y culturales, se debe redactar con un lenguaje simple y claro, al alcance de todos; deben evitarse términos rebuscados y ser lo más directo posible. Por experiencia sabemos que cuando los documentos son muy extensos, se pierde interés en su lectura.

En caso de usar algún término especializado, tenga la precaución de proporcionar una breve explicación de su significado.

La información básica de los trámites y servicios para la formulación de la CCC se obtendrá de las cédulas que integran el Manual de Trámites y Servicios validadas, representando la fuente primaria de las mismas.

La Secretaría de la Contraloría General ha establecido que las dependencias y entidades presenten la CCC, utilizando un documento tipo cartel mismo que se difundirá en las partes en donde acuden los usuarios, cuidando de que sea fácil su visión y lectura; así como un mismo diseño autorizado por la Coordinación Ejecutiva de Comunicación Social del Gobierno del Estado (En el anexo 1 se puede ver un ejemplo), logrando así que todas las cartas compromiso al ciudadano (CCC) tengan un mismo formato, mostrando la misma imagen institucional de la presente administración.

Una CCC referida a un trámite o servicio se compone de los siguientes apartados:

1. Información general
2. Compromisos de servicio (atributos y estándares)
 - a. Oportunidad

- b. Confiable
 - c. Transparente
 - d. Con reglas de expedición y/o atención al público
3. Responsabilidad del usuario
 4. Requisitos
 5. Costos
 6. Mecanismos ante incumplimiento
 7. Despedida y firma

2.5.1 Apartados que debe llevar la Carta Compromiso al Ciudadano

1. Información general

Proporciona al ciudadano la identificación del trámite o servicio así como del servidor público responsable.

1. Nombre de la dependencia o entidad.
2. Nombre del trámite o servicio según como se informa a la ciudadanía.

2. Compromisos de servicio

Describa los atributos y estándares de calidad que la dependencia o entidad, a través de la unidad administrativa se compromete a cumplir durante la prestación del servicio.

Es importante destacar que los compromisos de servicio son el eje rector de las CCC y por ningún motivo deben ser imprecisos ni vagos.

Ejemplos (Todos los que se incluyan en este apartado son para fines de ilustración):

Trámite: Revalidación de licencia para venta y/o consumo de bebidas alcohólicas.

Atributo: Oportuno

Estándar: La resolución por parte de la autoridad ya sea positiva o negativa, será en un plazo no mayor a 3 días a partir de formulada la solicitud.

Atributo: Confiable.

Estándar: La boleta de revalidación se entregará correctamente elaborada, sin errores ni omisiones.

Atributo: Transparente.

Estándar: El pago realizado está acorde a las tarifas oficiales aprobadas en la Ley de Ingresos, publicada en el Boletín Oficial (especificar fechas de publicación); así también se encuentran publicadas en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS), en el portal electrónico: sonora.gob.mx

Atributo: Reglas de expedición al público

Estándar: Informar a la ciudadanía de manera clara y sencilla el proceso para la obtención del trámite o servicio de acuerdo a la descripción y a las modalidades establecidas en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS)

Atributo: Reglas de atención al público

Estándar: El personal que lo atenderá es el idóneo para brindarle una atención personalizada con trato amable, lo escuchará, lo tratará en forma respetuosa, con cortesía, se identificará y aclarará todas sus dudas relacionadas con su servicio de manera clara, sencilla y precisa.

Atributo: Con compromiso ético

Estándar: El personal asume como valores éticos del servicio público: La integridad, la imparcialidad, la objetividad, transparencia en la gestión, receptividad, confidencialidad, profesionalismo y no hará distinción de género; así mismo se tratará a los usuarios con mayor consideración, de acuerdo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza y trato personalizado; extremando estos principios en la atención de personas de edad avanzada y con capacidades diferentes.

3. Responsabilidad del usuario

Esta es una variable dedicada a la descripción de acciones a realizar por parte del usuario y debe tomar en cuenta para obtener el servicio o iniciar el trámite -no confundirse con la especificación de los requisitos-, está orientado a que el ciudadano entienda cuál es su parte a cumplir.

Se debe dejar claro que una de las responsabilidades el ciudadano es de reportar cualquier irregularidad, sea ineficiencia del servicio o un mal trato de algún servidor público.

Las CCC promueven una nueva cultura de responsabilidad ciudadana, donde el mensaje para el ciudadano es que podrá participar en acciones de mejora de los trámites y servicios a cargo de las dependencias y entidades del gobierno estatal y exigir le sea otorgado sin contratiempos, pero siempre y cuando él usuario cumpla con sus responsabilidades.

Ejemplos:

En la elaboración de boleta para la revalidación de licencias para venta y/ o consumo de bebidas alcohólicas, la persona física o moral, usted tiene la responsabilidad de:

1. Consultar y verificar los requisitos necesarios para su trámite.
2. Presentarse con la documentación debidamente requisitada.
3. Respetar los horarios de atención al público previamente establecidos.
4. Realizar el pago de derechos conforme a la tarifa definida.
5. Denunciar cualquier acto de corrupción observado o de que haya sido objeto durante el trámite.
6. Cumplir con las disposiciones legales.

4. Requisitos

Enlistar en forma clara y concisa todos los requisitos a cubrir por el usuario para realizar el trámite u obtener el servicio. Si existe la necesidad de llenar formatos, se debe indicar las formas y lugares donde puedan obtenerse.

En caso de requerir la cita de alguna disposición jurídica, debe remitirse al ciudadano al ordenamiento correspondiente.

Ejemplos:

En el trámite de obtención de boleta para la revalidación de licencia para venta y/o consumo de bebidas alcohólicas, presentar la siguiente documentación en la Dirección General de Bebidas Alcohólicas.

- a) Presentar la solicitud mediante escrito libre firmado, dirigido al Secretario de Hacienda, Dirección General de Bebidas Alcohólicas, misma que deberá contener los datos de la licencia, la documentación presentada y el manifiesto bajo protesta de decir verdad que a la fecha el establecimiento ampara la licencia de funcionamiento que se revalida, continúa reuniendo todos y cada uno de los requisitos exigidos por la Ley No. 82 de Alcoholes del Estado, y que se encuentra al corriente con sus obligaciones fiscales.
- b) Copia simple de la licencia para la venta y/o consumo de alcohol.
- c) Copia de pago de Derechos por Revalidación ante la Agencia Fiscal.
- d) Constancia de no adeudo.

5. Costos

Indicar monto total a pagar por concepto del trámite o servicio. En caso de existir cobros adicionales, especificar el concepto de cada uno de ellos. Por ningún motivo el costo debe decir variable.

Incluya un texto invitando a los usuarios a reportar si alguien le solicita una cantidad adicional a la estipulada, o si el trámite es gratuito, si le condicionan el servicio a cambio de algún tipo de gratificación.

Ejemplos:

Fábrica: \$ 56,250.00, Agencia Distribuidora: \$ 56,250.00, Expendio: \$ 43,750.00, Cantina, Billar o Boliche: \$ 18,750.00, Restaurante: \$ 6,250.00, Restaurant con Bar anexo: \$ 10,000.00, Tienda de Autoservicio: \$ 25,000.00, Tienda Departamental: \$ 56,250.00, Tienda de Abarrotes: \$ 6,250.00, Centro Nocturno: \$ 56,250.00 Centro de Eventos o Salón de Baile: \$ 21,875.00 C. Recreativo o Deportivo: \$ 12,500.00 Hotel o Motel: \$ 12,500.00, Porteadora: \$ 4,687.50 y Fábrica de Prod. Regional Típicos: \$ 3,750.00

Para el caso de trámites gratuitos, es necesario informar:

No atienda a solicitudes de dinero de personas que quieran realizarle el trámite, denúncielos.

6. Mecanismos ante incumplimiento

En este apartado se proporciona al ciudadano la información sobre los conductos a su disposición para que en caso de presentarse, manifieste el incumplimiento de los compromisos establecidos o exija solución a los problemas generados en la prestación del trámite o servicio.

La dependencia o entidad debe asumir el compromiso de atender las quejas y sugerencias de servicio y brindar atención inmediata en caso de existir problemas de incumplimiento de los compromisos de servicio formalizados en la CCC.

El propósito es lograr una percepción del usuario en aspectos básicos tales como:

- ❖ Las quejas son bienvenidas y constituyen una fuente de información útil para la mejora continua
- ❖ Se resolverá el problema a través de una atención inmediata
- ❖ Se realizará una investigación apegada a derecho, transparentando el procedimiento
- ❖ La dependencia o entidad aprenderá de las quejas recibidas

Lo anterior es una manera de formalizar el derecho del ciudadano a manifestarse en caso de que no le haya gustado la atención, no hayan satisfecho sus necesidades o cumplido los compromisos establecidos en la CCC.

Ejemplo:

“Nuestra razón de ser, es dar un servicio que se distinga por la eficiencia y eficacia en la otorgación de los servicios; cualquier acto o actitud que se contraponga a lo anterior, denunciarlo de inmediato con:

Francisco Sotomayor Elizondo, en el área de quejas y sugerencias, localizada en la ventanilla No 3, quien lo atenderá y dará solución a su problema.

“Cualquier queja o denuncia en contra de un servidor público del Gobierno del Estado, por actos de corrupción, deberá presentarla en:”

Secretaría de la Contraloría General, a la Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas.

Comonfort y Paseo Río Sonora, edificio Hermosillo, 2º Nivel.

Donde se le atenderá y dará seguimiento a su denuncia.

7. Despedida y firma

La CCC debe cerrar con una cordial despedida, que invite al ciudadano a sumarse a este esfuerzo iniciado en su beneficio.

Quien firme la CCC, debe ser el titular de la unidad administrativa o del órgano desconcentrado a cargo del trámite o servicio. Si se desea reforzar este compromiso con la ciudadanía, será válido incluir en el documento la firma del Titular de la dependencia o entidad.

En caso de que no hubiera titular de la unidad administrativa dicho documento lo podrá firmar el Subsecretario de Administración, el Coordinador Ejecutivo de Administración y/o el Director General de Administración o su equivalente.

Ejemplo:

“Queremos que su visita a nuestras oficinas le resulte útil y grata por nuestro mejor servicio; nuestra obligación es atenderlo y asesorarlo, lo cual hacemos gustosamente.”

(Firma)

(Firma)

Titular de la Dependencia o entidad

Director General de la U.A. responsable

2.6. Plan de comunicación

2.6.1 Difusión interna

Para garantizar que todos asuman su responsabilidad, antes de la publicación de una CCC la dependencia o entidad debe dar a conocer al personal que participa en la prestación del servicio, los compromisos de servicio previamente establecidos mediante el formato del Anexo 2.

La participación del personal operativo es muy importante, en cualquier modificación a la CCC deben intervenir con sus comentarios y opiniones, pues son ellos quienes tienen contacto directo con la ciudadanía y son quienes finalmente darán cumplimiento a los compromisos.

En los casos en que varias áreas administrativas, ya sea de la misma dependencia u otras del Gobierno Estatal, intervengan en la prestación del trámite o servicio, se establecerán acuerdos internos para comprometerlos en la implantación de un estándar.

2.6.2 Difusión externa

Una CCC no difundida ni conocida por el ciudadano carece de sentido, los usuarios necesitan saber acerca del servicio en todo momento. Por este motivo, la dependencia o entidad debe buscar los medios disponibles para realizar una intensa y efectiva campaña de difusión sobre la existencia de las CCC.

Considere utilizar una combinación de los siguientes medios de difusión y distribución:

- ❖ Carteles. Utilizarlos para difundir la versión resumen las CCC en lugares accesibles y permanentemente concurridos donde el ciudadano pueda verla. Por ejemplo, en la recepción o en salas de espera, visibles para la ciudadanía. El cartel debe ser de una dimensión de 40 cms. por 60 cms.; a color, con el formato aprobado por la Coordinación Ejecutiva de Comunicación Social (Ver anexo 1).
- ❖ Internet. En la página web de la dependencia o entidad, o el portal en la página del Gobierno del Estado.
- ❖ Pláticas informativas. Dirigirlos principalmente hacia organizaciones que por su actividad resulte de su interés, por ejemplo, cámaras, uniones, asociaciones, colegios de profesionistas, Instituciones de Educación Superior, organismos no gubernamentales, etc.

Es importante aclarar que el plan de difusión externa sólo debe ejecutarse después de la validación de la CCC, por parte de la Secretaría de la Contraloría (Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico).

2.7. Validación

La Secretaría de la Contraloría General a través de la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico será la responsable de validar únicamente las nuevas CCC de trámites y servicios que operarán bajo este esquema, propuestas por las dependencias y entidades del Gobierno del Estado, es decir, autorizará para su firma, publicación y difusión, debiendo previamente asegurarse que se hayan atendido todos los requerimientos establecidos en la presente Guía.

La SCG no validará nuevamente los trámites y servicios que ya operan bajo el esquema de CCC, el funcionario enlace designado por la instancia se limitará únicamente a la actualización de acuerdo a lo que indica la presente Guía, en virtud de que dichos documentos ya fueron validados.

La SCG revisará y podrá realizar observaciones al contenido de las CCC ya existente e informará al enlace responsable de las observaciones determinadas ya sea vía telefónica o mediante correo electrónico para su solventación, en caso de no atender las mismas se enviará oficio de observaciones al titular de la instancia.

La Secretaría de la Contraloría General llevará el control, revisión, verificación y seguimiento al cumplimiento de la presente Guía de Implementación de Cartas Compromiso al Ciudadano (CCC) y de la información contenida en la misma de los trámites y servicios propuestos por las instancias que deberán cumplir con los atributos establecidos.

2.8. Seguimiento

Después de validar la CCC nuevas y una vez ejecutado el plan de comunicación comienza la etapa de seguimiento. Su objetivo es evaluar permanentemente el cumplimiento de los

compromisos de servicio e implementar en consecuencia, las acciones que lleven a la mejora continua del trámite o servicio, así como de mantener actualizadas las CCC, cuando se presenten cambios en los requisitos, costos, titulares así como de los responsables del trámite o servicio.

La etapa de seguimiento contempla dos técnicas: la auto-evaluación y la evaluación externa.

- Auto-evaluación: la evaluación que la propia dependencia o entidad hace de su desempeño, pueden implementarse los siguientes mecanismos:

1) Las áreas responsables del trámite o servicio miden mensualmente el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad.

2) Análisis de las quejas o sugerencias presentadas por la ciudadanía

3) Captación periódica de la opinión del ciudadano, para ser presentadas en reuniones de trabajo de la red de promotores en la búsqueda de alternativas de mejora.

- Evaluación externa: la evaluación que sobre el nivel de cumplimiento de la CCC realizará la Secretaría de la Contraloría General, aplicando herramientas como usuario simulado y visitas para evaluación de estándares.

La finalidad de evaluar permanentemente los compromisos de servicio y medir la satisfacción ciudadana es asegurar que el nivel de calidad en los servicios gubernamentales aumente, o se mantenga cuando es óptimo. Toda CCC difundida será evaluada periódicamente por parte de la Secretaría de la Contraloría General.

Para evitar que la CCC se convierta en un documento obsoleto y carente de valor, es muy importante actualizarlas durante la etapa de seguimiento. Entre las causas por las cuales puedan ser objeto de modificaciones citamos las siguientes:

- ❖ Modificación de los atributos y estándares de calidad.
- ❖ Existencia de nuevas demandas ciudadanas, que se reflejen en nuevos atributos del servicio.
- ❖ Cambios a la normatividad; requisitos, plazos, domicilio, costos, procedimiento, etc.
- ❖ Cambios de titular de la instancia y/o unidad administrativa.

Es recomendable revisar las CCC por lo menos a inicios del ejercicio anual para mantenerlas actualizadas.

Todo tipo de modificaciones de las CCC deberán ser sometidas a consideración de la Secretaría de la Contraloría General, a través del responsable del funcionario enlace para su conocimiento.

Una vez actualizada y firmada la CCC, será responsabilidad de la dependencia o entidad, la definición y aplicación nuevamente del plan de comunicación. Cada vez que una CCC sufra modificaciones o actualizaciones, el procedimiento a seguir será el mismo.

ANEXO 1

(EJEMPLO DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO)

EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE NO INHABILITACIÓN

Este es nuestro compromiso con usted:

Con los propósitos de transparentar la gestión pública, combatir la corrupción y lograr su satisfacción con nuestro servicio, la Secretaría de la Contraloría General expide la presente Carta Compromiso con la Ciudadanía, para que el trámite de Constancias de No Inhabilitación que emite la Coordinación Ejecutiva de Sustanciación y Resolución de Responsabilidades y Situación Patrimonial, cumpla con las siguientes características:

OPORTUNO

La Coordinación Ejecutiva, otorgará la Constancia de No Inhabilitación en 30 minutos de manera presencial, o en lapso no mayor a 24 h. Si la solicitud es vía Web, a partir de la recepción de los documentos, y en 3 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, si esta proviene de una dependencia/entidad u otro organismo.

CONFIABLE

Previo a la elaboración de la constancia, se consulta si el nombre del solicitante se encuentra registrado en el Sistema de Constancias de No Inhabilitación del Gobierno del Estado de Sonora, así como en el Sistema de Registro de Servidores Públicos Sancionados de la Secretaría de la Función Pública.

TRANSPARENTE

Puede consultar todas las sanciones de Inhabilitación vigentes inscritas en el sistema a través del portal:
www.contraloria.sonora.gob.mx

REGLAS DE EXPEDICIÓN

Expedir a todo ciudadano(a) que solicita el trámite de: Constancia de No Inhabilitación, misma que es requerida a todo aquel interesado(a) en ocupar un empleo, cargo o comisión en el servicio público.

Este servicio se ofrece en tres modalidades: de manera presencial, a solicitud de dependencia/entidades o cualquier otro organismo y por internet vía solicitud Web.

Nota: La vigencia de la Constancia de No Inhabilitación será de 6 meses, a partir de la fecha de expedición.

No obstante lo anterior y toda vez que el registro de servidores públicos sancionados se actualiza constantemente, será responsabilidad del aspirante presentar una Constancia de No Inhabilitación sin sanción a sabiendas de sanción firme impuesta con posterioridad a la fecha de expedición de la constancia.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

Acudir a las instalaciones de lunes a viernes, de 8 a 15 h.

1. SOLICITUD PRESENCIAL:

Presentarse con copia de identificación oficial vigente (credencial para votar del IFE o INE, cédula profesional, cartilla militar, pasaporte mexicano o licencia de conducir) y copia del comprobante de pago emitido por la Agencia o Sub Agencia Fiscal del Estado de Sonora.

2. SOLICITUD POR DEPENDENCIAS/ ENTIDADES Y ORGANISMO:

Solicitud por escrito dirigido a el(la) titular de la Coordinación Ejecutiva de Sustanciación y Resolución de Responsabilidades y Situación Patrimonial, anexando copia de identificación oficial vigente (credencial para votar del IFE o INE, cédula profesional, cartilla militar, pasaporte mexicano o licencia de conducir) de cada uno de los interesados(as) y comprobante de pago.

3. SOLICITUD VÍA WEB (INTERNET), CIUDADANO, DEPENDENCIAS/ENTIDADES Y ORGANISMOS:

Para solicitar y obtener la constancia de no inhabilitación existen 3 modalidades siendo las siguientes:

1.- Pagar directamente en la Agencia o Sub Agencia Fiscal del Estado.

2.- Generar pase a caja.

3.- Pago en línea.

Ingresar a la liga:

<https://contraloria.sonora.gob.mx/constancias-de-no-inhabilitacion/solicitud.html>
Llenar la información requerida, adjuntar comprobante de pago e identificación oficial vigente (credencial para votar del IFE o INE, cédula profesional, cartilla militar, pasaporte mexicano o licencia de conducir).

COSTO: \$360.00

El trámite deberá realizarse de acuerdo a lo estipulado en esta Carta Compromiso; en caso contrario, tiene el derecho de exigir su cumplimiento. Presente su caso ante: la Mtra. Amabel Gámez Aguirre, encargada de Constancias de No Inhabilitación, en: Centro de Gobierno, edificio México, 2º nivel, ala sur, Av. Cultura y Comonfort, Proyecto Río Sonora, Hermosillo, Sonora, CP. 83280, o llame a los teléfonos 662-213-62-07 y 662-217-21-68, extensión 1307, o al correo electrónico: amabel.gomez@sonora.gob.mx

En caso de no recibir respuesta favorable, puede presentar su queja ante la Secretaría de la Contraloría General, en: Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas, en: Centro de Gobierno, edificio Hermosillo, 2º nivel, ala norte, Paseo Río Sonora y Galeana, Proyecto Río Sonora, C.P. 83280, Hermosillo, Sonora; o llame a los teléfonos 662-213-31-89, 662-213-31-90 o 800-HONESTO (800 466-3786), o envíela al correo electrónico: respuestadecides@sonora.gob.mx o al portal decides.sonora.gob.mx

El correo electrónico: constancias@sonora.gob.mx, tiene como finalidad facilitar las solicitudes de información y trámites de la Coordinación Ejecutiva de Sustanciación y Resolución de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

Nos interesa mucho atenderle bien, ayúdenos informando cualquier incumplimiento a este compromiso.

Atentamente:

ANEXO 2

(EJEMPLO DE FORMATO PARA DIFUSIÓN INTERNA)

3. BIBLIOGRAFÍA

- Subsecretaría de la Función Pública. Guía carta compromiso al ciudadano. Gobierno Federal. México, D.F. enero 2016.

Citas de Internet:

- SUBSECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA, ARGENTINA. “**Carta Compromiso con el ciudadano**”. En:
http://cartacompromiso.sgp.gov.ar/sitio/resultados%20del_programa.htm.
- MAP, ESPAÑA. “**Calidad en la Administración Pública**”. En:
<http://www.igsap.map.es/calidad/calidad.htm>
- CABINET OFFICE, REINO UNIDO. “**Charter Mark**”.
<http://www.chartermark.gov.uk/>.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Cualquier aclaración o duda respecto a la metodología de la presente Guía puede comunicarse o acudir a la Dirección de Información y Evaluación dependiente de la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico de la Secretaría de la Contraloría General en: Plaza de la Construcción, Boulevard Paseo Río Sonora No. 159, Esq. calle California, local No. 6, Proyecto Río Sonora, Hermosillo, Sonora, correo electrónico: tramites@sonora.gob.mx

Teléfonos: (662) 319-37-82 / 319-37-83

M.A. Rocío Encinas Millán
Directora de Información y Evaluación
rocio.encinas@sonora.gob.mx

L.A. Omar Martínez Salazar
Subdirector de Evaluación de Trámites y Servicios al Público
omar.martinez@sonora.gob.mx