



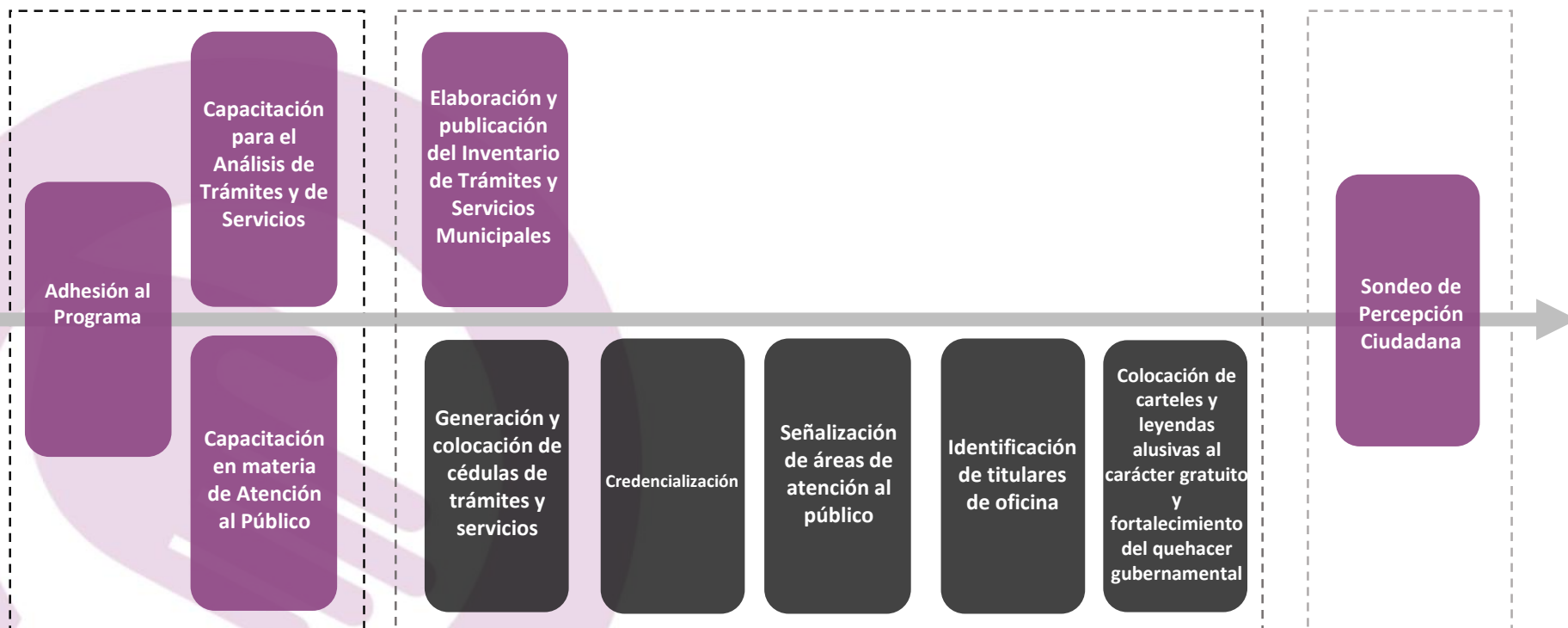
Calidad en la
Atención
Ciudadana

Por un servicio público ético, eficaz y transparente

PRIMERA ETAPA

SEGUNDA ETAPA

TERCERA ETAPA



COMUNICADO

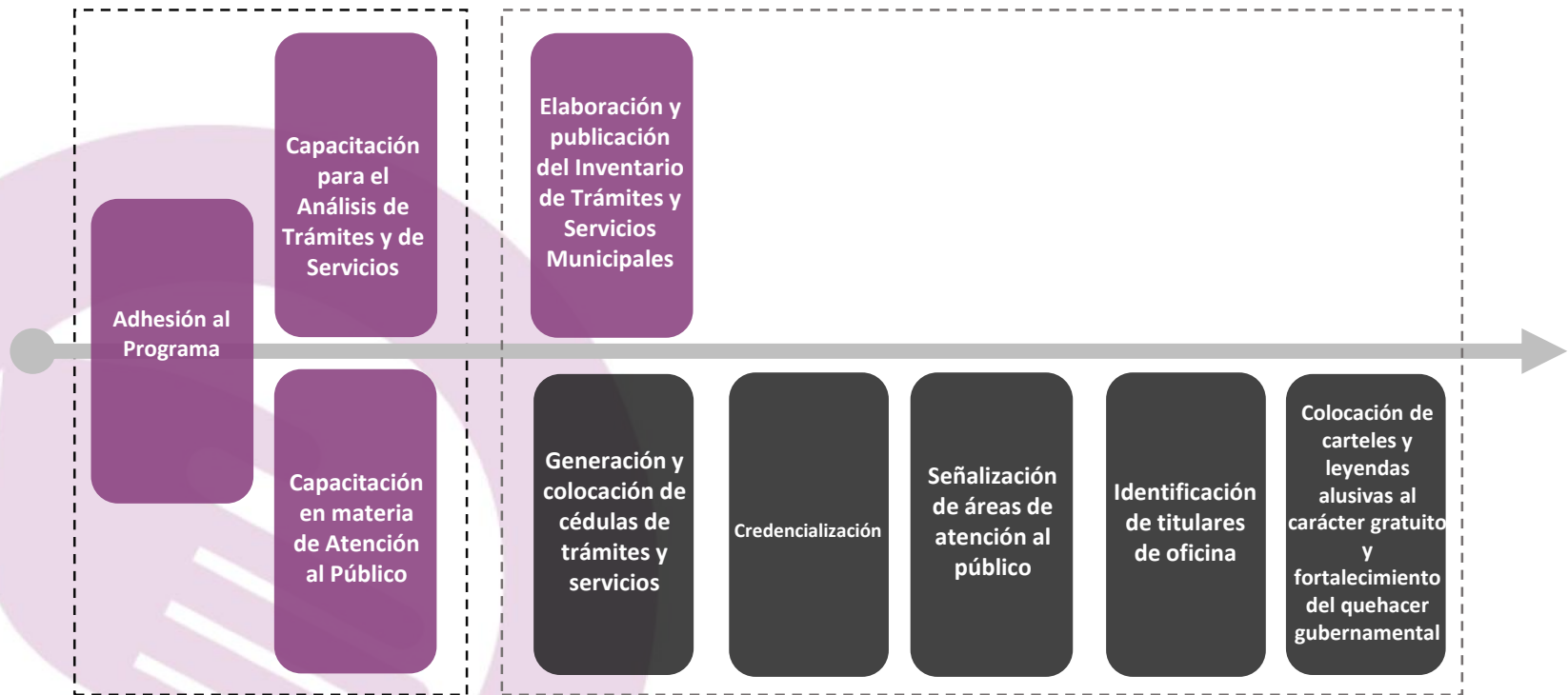
A los Ayuntamientos adheridos al **Programa de Calidad en la Atención Ciudadana (PCAC)** se les informa:

Que derivado de la contingencia sanitaria actual provocada por el virus SARS Cov-2 y con la finalidad de salvaguardar la integridad y la salud de los colaboradores de los Ayuntamientos que optaron por la implementación del PCAC, este Órgano Fiscalizador determinó la **suspensión de la Etapa Número 3**, que traza la línea de acción denominada: **Sondeo de Percepción Ciudadana**.

Por lo anterior, se exhorta a los Ayuntamientos adheridos a redoblar esfuerzos para la **culminación de las actividades** correspondientes a la Etapa Número 2 y dar lugar al cierre de la implementación del PCAC **en el mes de marzo del presente año**.

PRIMERA ETAPA

SEGUNDA ETAPA



Actividades Primera Etapa

Oficio de adhesión

Comunicación Interna

Capacitación



Ponderación Total 20%

Actividades Segunda Etapa

Elaboración y Publicación del Inventario de Trámites y Servicios Municipales



Credencialización

Señalización de áreas de
Atención al Público

Identificación de Titulares de Oficina

Colocación de Carteles Informativos y
Leyendas Alusivas

Ponderación Total 80%

Consideraciones Generales para el Cierre del PCAC

Para las actividades 5 y 6:

- Verificar que se hayan capturado todo los servicios que brinda actualmente el Ayuntamiento, así como su forma de prestación.
- Identificar los trámites asociados a la prestación de esos servicios, para su captura.
- Comunicar al Asesor la culminación de la captura tanto de Servicios, como de Trámites; todo ello con la finalidad de validar el bloque correspondiente.
- Atender las recomendaciones realizadas por parte de los Asesores.

Consideraciones Generales para el Cierre del PCAC

- **Cargar el logo del Ayuntamiento en la actividad 7 (Etapa 2) para la emisión de los Inventarios de Trámites y de Servicios.**
- **Compartir con la Unidad de Transparencia el Inventario de Trámites y Servicios con la finalidad de enriquecer la información que se publica en el Portal de Transparencia, colocar evidencia de esta acción en la actividad número 8 (Etapa 2).**
- **Generar las Cédulas de Trámites y Servicios Municipales en la actividad número 9 (Etapa 2) y compartir con las áreas de atención al público correspondientes, para colocación visible a la ciudadanía o publicación en la página oficial del Ayuntamiento.**

Consideraciones Generales para el Cierre del PCAC

- **Precisiones para la Credencialización, la Señalización de áreas de atención al público, la Identificación de Titulares de Oficina y Colocación de Carteles y Leyendas Alusivas al carácter gratuito y fortalecimiento del quehacer gubernamental (Actividades de la 10 a la 17, Etapa 2):**
 - Si ya se cuenta con alguno de estos elementos y cumplen con los elementos gráficos que sugiere el PCAC para facilitar la atención de trámites y prestación de servicios a la ciudadanía, únicamente proporcionar evidencia fotográfica.
 - En caso contrario, descargar los archivos editables e imprimir de acuerdo a las posibilidades del Ayuntamiento.

Cierre de captura en Plataforma de Verificación y Seguimiento, 31 de marzo.



Calidad en la
Atención
Ciudadana

Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Veracruz

Carretera Xalapa-Veracruz No. 1102, Esq. Boulevard
Culturas Veracruzanas
Reserva Territorial, C.P. 91096, Xalapa, Veracruz.

Dirección de Fortalecimiento de la Gestión Pública

Departamento de Mejora de la Gestión Pública

Lada sin costo: (800) 2152745

Conmutador: (228) 8418600

Ext. 1071

www.orfis.gob.mx

Por un servicio público ético, eficaz y transparente