

H. Ayuntamiento de Veracruz



Dirección de
Gobernación

Programa Anual
de Trabajo

2020

Contenido

Presentación.....	3
Siglas y Acrónimos	4
Objetivos	5
Alineación.....	7
Contribución de los programas presupuestarios, a los objetivos del PAT	8
Metas.....	13
Calendario de Actividades	16
Responsables	18
Matriz de Indicadores para resultados.....	20

Presentación

Programa Anual de Trabajo de la Dirección de Gobernación

La Dirección de Gobernación ha tenido un papel protagónico en la creación de espacios de diálogo y negociación de las reformas políticas y legislativas, necesarias para el proceso de democratización del Sistema Público Nacional. Cada una de las áreas que integran la Dirección de Gobernación privilegian el diálogo, la negociación y el compromiso, a partir de la observancia y cumplimiento de la ley, a través de acciones encaminadas a conservar la gobernabilidad y estabilidad social del Municipio, conciliando los intereses del H. Ayuntamiento y la ciudadanía.

El presente Programa Anual de Trabajo tiene como sustento los objetivos, estrategias y líneas de acción contempladas en el Plan Municipal de Desarrollo en perfecta alineación con el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Veracruzano de Desarrollo; del que se desprenden acciones con metas cuyo cumplimiento permitirá alcanzar los objetivos planteados en el Eje Te Quiero Creciendo en el cual se encuentra la Dirección de Gobernación.

Siglas y Acrónimos

MIR: Matriz de Indicadores para Resultados.

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

CCS: Comité de Contraloría Social.

CURP: Clave Única de Registro de Población.

RENAPO: Registro Nacional de Población e Identificación Personal

SIDEA: Sistema de Actas

SMN: Servicio Militar Nacional

SRE: Secretaría de Relaciones Exteriores

OME: Oficina Municipal de Enlace

DELEGACIÓN: Oficina encargada de Verificar el cumplimiento por parte de las Oficinas de Enlace.

PSP: Pasaporte

CONNACIONAL: Persona que pertenece al mismo país que otra.

SIRME: Sistema de Registro para mexicanos en el Exterior.

SOS: Subdirección Operativa y de Seguimiento

Objetivos

Objetivo 1.1: Crear Comités de Contraloría Social.

Objetivo 1.2 Realizar la certificación de Constancias.

Objetivo 1.3 Realizar la elección y ratificación de Jefes de Manzana.

Objetivo 1.4 Realizar reuniones Regionales con Jefes de Manzana, Jefes de Cuartel y Ciudadanos en general.

Objetivo 1.5 Implementar un programa de capacitación a Jefes de Manzana y de Cuartel.

Objetivo 1.6 Implementar un programa de Veracruz te quiero con tu CURP.

Objetivo 1.7 Implementar un programa de Veracruz te quiero con tu cartilla.

Objetivo 1.8 Difundir el programa de Infórmate, Tramita y Viaja.

Objetivo 1.9 Otorgar asesoría legal al instante a connacionales en el extranjero.

Objetivo 1.10 Realizar la difusión e inclusión al amigo extranjero.

Objetivo 1.11 Llevar un registro de Asociaciones Religiosas.

Objetivo 1.12 Impulsar un programa de Gestión en marcha.

Objetivo 1.13 Implementar un programa de "Veracruz te escucha".

Objetivo 1.14 Implementar el programa Te Quiero con tu Pasaporte.

La Dirección de Gobernación contribuye al cumplimiento de estos objetivos a través acciones que realizan las unidades administrativas a cargo de los siguientes programas presupuestarios (Pp):

Programa Presupuestario	Temática	Unidad Administrativa
Creciendo para un bienestar social.	Comités de Contraloría Social, Certificación de Constancias, Jefes de Manzana, CURP, Cartilla Militar, Pasaporte, Asesorías Jurídicas, Registro de extranjeros, Asociaciones Religiosas, Gestión Social, Atención a problemáticas sociales.	Dirección de Gobernación / Subdirección de Participación Ciudadana, Subdirección de Vinculación Interinstitucional, Subdirección de Gestión Social, Subdirección Operativa y de Seguimiento.

Alineación

Eje del PMD	Objetivo General	Programa	Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
Te Quiero Creciendo	Contribuir al desarrollo humano sustentable a través de la cobertura y desarrollo de los derechos sociales de cada individuo, a fin de lograr una mayor igualdad de oportunidades, con una visión de inclusión y equidad, fomentando una sociedad feliz, con un entorno saludable.	Creciendo para un Bienestar Social	<p>1.1 Crear Comités de Contraloría Social</p> <p>Fomentar y promover la participación ciudadana en la obra pública a fin de transparentar el ejercicio de los recursos.</p> <p>1.2 Realizar la certificación de Constancias.</p> <p>Realizar la certificación de las diversas constancias que expiden los Jefes de Manzana.</p> <p>1.3 Realizar la elección y ratificación de Jefes de Manzana.</p> <p>Actualizar el Padrón de Jefes de Manzana.</p>	<p>1.1.1</p> <p>Incrementar la participación ciudadana en las zonas beneficiadas con obra pública.</p> <p>1.2.1</p> <p>Implementar nuevas herramientas para reducir el tiempo del trámite de certificación de constancias.</p> <p>1.3.1</p> <p>Promover la participación ciudadana para realizar la elección o ratificación de jefes de manzana otorgando su credencial, placa y clave que lo acredita como tal.</p>	<p>1.1.1.1. Llevar a cabo asambleas vecinales en las zonas beneficiadas con obra pública para la elección de los integrantes del comité de contraloría social.</p> <p>1.1.1.2. Dar seguimiento a las actividades de supervisión de los comités de contraloría social.</p> <p>1.1.1.3. Coordinar la capacitación de los integrantes del comité con Contraloría Municipal.</p> <p>1.2.1.1. Certificación de constancias expedidas por los jefes de manzana.</p> <p>1.2.1.2. Recepción y cotejo de los requisitos para la realización del trámite de la certificación de constancias expedidas por los jefes de manzana.</p> <p>1.3.1.1. Fortalecer la organización vecinal y la generación de capital social para el intercambio de información útil que contribuya a la solución de problemas y la comunicación con autoridades de gobierno.</p>

Eje del PMD	Objetivo General	Programa	Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
Te Quiero Creciendo	Contribuir al desarrollo humano sustentable a través de la cobertura y desarrollo de los derechos sociales de cada individuo, a fin de lograr una mayor igualdad de oportunidades, con una visión de inclusión y equidad, fomentando una sociedad feliz, con un entorno saludable	Creciendo para un Bienestar Social	1.4 Realizar reuniones Regionales con Jefes de Manzana, Jefes de Cuartel y Ciudadanos en general. Fortalecer una política de acercamiento institucional y ciudadano con el fin de contribuir a la agilización de trámites ante la autoridad municipal y contribuir a la paz social.	1.4.1 Promover reuniones entre diferentes áreas del H. Ayuntamiento de Veracruz y otros niveles de Gobierno y la ciudadanía, a fin de generar sinergias que permitan atender sus principales necesidades.	1.4.1.1. Canalizar de manera eficiente las gestiones sociales, en beneficio de la ciudadanía con mayor grado de vulnerabilidad.
			1.5 Implementar un programa de capacitación a Jefes de Manzana y de Cuartel.	1.5.1 Reuniones de capacitación para "llenado de formatos de las diversas constancias que maneja el H. Ayuntamiento de Veracruz" a los jefes de manzana y de cuartel.	1.5.1.1. Capacitar a jefes de Manzana y de cuartel en los trámites y servicios a la ciudadanía, para el llenado de formatos. 1.5.1.2. Atender las quejas y denuncias de jefes de manzana y de cuartel.
			1.6 Implementar un programa de Veracruz te quiero con tu CURP Que los ciudadanos del Municipio obtengan su Clave Única de Registro de Población (CURP) certificada.	1.6.1 Apoyar a la ciudadanía para el trámite de registro y/o actualización, así como impresión de su CURP.	1.6.1.2. Hacer las correcciones necesarias que el Ciudadano requiera para hacer trámites en otras Dependencias.

Eje del PMD	Objetivo General	Programa	Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
Te Quiero Creciendo	Contribuir al desarrollo humano sustentable a través de la cobertura y desarrollo de los derechos sociales de cada individuo, a fin de lograr una mayor igualdad de oportunidades, con una visión de inclusión y equidad, fomentando una sociedad feliz, con un entorno saludable	Creciendo para un Bienestar Social	1.7 Implementar un programa de Veracruz te quiero con tu cartilla.	1.7.1 Coadyuvar en los trámites para la Cartilla de Identidad Militar.	1.7.1.1. Coordinar los trabajos de recepción de documentos para la cartilla militar. 1.7.1.2. Coordinar el evento del sorteo del servicio militar. 1.7.1.3. Gestionar y coordinar la expedición de las precartillas del Servicio Militar Nacional.
			1.8 Difundir el programa de Infórmate, Tramita y Viaja.	1.8.1 Informar y canalizar a la ciudadanía en la obtención de su pasaporte.	1.8.1.1. Asesorar en los requisitos y formas de presentación de la documentación necesaria para obtención del pasaporte. 1.8.1.2. Contribuir a garantizar que el ingreso, tránsito y salida de nuestros connacionales por territorio mexicano, sea con absoluta garantía de sus derechos, la seguridad de sus bienes y el pleno conocimiento de sus obligaciones. 1.8.1.3. Coadyuvar para la asesoría legal de mexicanos en el extranjero.
			Objetivo 1.9 Otorgar asesoría legal al instante.	1.9.1 Acercar los servicios jurídicos con los que cuenta el H. Ayuntamiento a través de las consultas que se solicitan por parte de la ciudadanía.	1.9.1.1. Realizar asesorías jurídicas de diversas áreas de acuerdo a problemática de los ciudadanos. 1.9.1.2. Prestar un servicio profesional de orientación jurídica al ciudadano de manera instantánea y directa.

Eje del PMD	Objetivo General	Programa	Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
Te Quiero Creciendo	Contribuir al desarrollo humano sustentable a través de la cobertura y desarrollo de los derechos sociales de cada individuo, a fin de lograr una mayor igualdad de oportunidades, con una visión de inclusión y equidad, fomentando una sociedad feliz, con un entorno saludable	Creciendo para un Bienestar Social	1.10 Realizar la difusión e inclusión al amigo extranjero. Ampliar la cobertura de registro de extranjeros y dar mayor difusión del registro de extranjeros, a través de medios informativos.	1.10.1 Difundir por medios informativos, radio y redes sociales, la importancia de registrarse como extranjero dentro del Municipio.	1.10.1.1. Llevar un registro en libro de anotaciones de extranjeros que radican en el Municipio. 1.10.1.2. Otorgar fe de vida para extranjeros radicados en el Municipio.
			1.11 Llevar un registro de Asociaciones Religiosas. Impulsar y facilitar las acciones de las asociaciones religiosas sin perjuicio de derechos de terceros.	1.11.1 Invitar a las asociaciones religiosas conformadas en el Municipio que acudan a realizar su registro.	1.11.1.1. Administrar el padrón de Registro de Asociaciones Religiosas en el Municipio. 1.11.1.2. Realizar diligencias conciliatorias sobre problemas de iglesias. 1.11.1.3. Otorgar pláticas de orientación a líderes religiosos. 1.11.1.4. Otorgar apoyos a actividades y festividades religiosas.
			1.12 Impulsar un programa de Gestión en marcha. Dar atención a las quejas y demandas que plantea la ciudadanía a fin de generar una mejora en sus condiciones de vida.	1.12.1 Canalizar a las dependencias competentes las quejas y denuncias planteadas y darle el seguimiento correspondiente.	1.12.1.1. Canalizar de manera eficiente las solicitudes sociales, en beneficio de la ciudadanía con mayor grado de vulnerabilidad. 1.12.1.2. Otorgar al instante atención sobre las diversas quejas que acontecen a los ciudadanos.
			1.13 Implementar un programa de "Veracruz te escucha" Crear vínculos entre los gobernados y las autoridades.	1.13.1 Otorgar atención en colonias para identificar y dar seguimiento a las necesidades públicas, con equilibrio y orden social.	1.13.1.2. Atención personal y directa al grupo social/Canalización adecuada de la problemática.

Eje del PMD	Objetivo General	Programa	Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
Te Quiero Creciendo	Contribuir al desarrollo humano sustentable a través de la cobertura y desarrollo de los derechos sociales de cada individuo, a fin de lograr una mayor igualdad de oportunidades, con una visión de inclusión y equidad, fomentando una sociedad feliz, con un entorno saludable	Creciendo para un Bienestar Social	<p>1.14 Implementar el programa Te Quiero con tu Pasaporte.</p> <p>Que los habitantes del Municipio de Veracruz y de Municipios aledaños, obtengan su pasaporte.</p>	1.14.1 Coadyuvar con la Secretaría de Relaciones Exteriores para la expedición de pasaportes.	<p>1.14.1.1. Recibir y validar la documentación para la expedición del pasaporte.</p> <p>1.14.1.2. Realizar la entrega de pasaportes.</p>

Contribución de los programas presupuestarios, a los objetivos del PAT

Líneas de Acción	Programa Presupuestario
	Creciendo por un Bienestar Social
1.1.1.1. Llevar a cabo asambleas vecinales en las zonas beneficiadas con obra pública para la elección de los integrantes del comité de contraloría social.	√
1.1.1.2. Dar seguimiento a las actividades de supervisión de los comités de contraloría social.	√
1.1.1.3. Coordinar la capacitación de los integrantes del Comité con Contraloría Municipal.	√
1.2.1.1. Certificación de constancias expedidas por los jefes de manzana.	√
1.2.1.2. Recepción y cotejo de los requisitos para la realización del trámite de la certificación de constancias expedidas por los jefes de manzana.	√
1.3.1.1. Fortalecer la organización vecinal y la generación de capital social para el intercambio de información útil que contribuya a la solución de problemas y la comunicación con autoridades de gobierno.	√
1.4.1.1. Canalizar de manera eficiente las gestiones sociales, en beneficio de la ciudadanía con mayor grado de vulnerabilidad.	√
1.5.1.1. Capacitar a jefes de Manzana y de cuartel en los trámites y servicios a la ciudadanía, para el llenado de formatos.	√
1.5.1.2. Atender las quejas y denuncias de jefes de manzana y de cuartel.	√
1.6.1.2. Hacer las correcciones necesarias que el Ciudadano requiera para hacer trámites en otras Dependencias.	√
1.7.1.1. Coordinar los trabajos de recepción de documentos para la cartilla militar.	√

Líneas de Acción	Programa Presupuestario
	Creciendo por un Bienestar Social
1.7.1.2. Coordinar el evento del sorteo del servicio militar.	√
1.8.1.1. Asesorar en los requisitos y formas de presentación de la documentación necesaria para obtención del pasaporte.	√
1.8.1.2. Contribuir a garantizar que el ingreso, tránsito y salida de nuestros connacionales por territorio mexicano, sea con absoluta garantía de sus derechos, la seguridad de sus bienes y el pleno conocimiento de sus obligaciones.	√
1.8.1.3. Coadyuvar para la asesoría legal de mexicanos en el extranjero.	√
1.9.1.1. Realizar asesorías jurídicas de diversas áreas de acuerdo a problemática de los ciudadanos.	√
1.9.1.2. Prestar un servicio profesional de orientación jurídica al ciudadano de manera instantánea y directa.	√
1.10.1.1. Llevar un registro en libro de anotaciones de extranjeros que radican en el Municipio.	√
1.10.1.2. Otorgar fe de vida para extranjeros radicados en el Municipio.	√
1.11.1.1. Administrar el padrón de Registro de Asociaciones Religiosas en el Municipio.	√
1.11.1.2. Realizar diligencias conciliatorias sobre problemas de iglesias.	√
1.11.1.3. Otorgar pláticas de orientación a líderes religiosos.	√
1.11.1.4. Otorgar apoyos a actividades y festividades religiosas.	√

Líneas de Acción	Programa Presupuestario
	Creciendo por un Bienestar Social
1.12.1.1. Canalizar de manera eficiente las solicitudes sociales, en beneficio de la ciudadanía con mayor grado de vulnerabilidad.	√
1.12.1.2. Otorgar al instante atención sobre las diversas quejas que acontecen a los ciudadanos.	√
1.13.1.2. Atención personal y directa al grupo social/Canalización adecuada de la problemática.	√
1.14.1.1. Recibir y validar la documentación para la expedición del pasaporte.	
1.14.1.2. Realizar la entrega de pasaportes.	

Metas

1.1.1.1. Llevar a cabo asambleas vecinales en las zonas beneficiadas con obra pública para la elección de los integrantes del comité de contraloría social.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Crear Comités de Contraloría Social.	Comités	70
1.1.1.2. Dar seguimiento a las actividades de supervisión de los comités de contraloría social.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Promover la supervisión de la obra pública del Municipio por parte del comité correspondiente.	Comités Activos	70
1.1.1.3. Coordinar la capacitación de los integrantes del comité con Contraloría Municipal.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Coordinar cursos de capacitación para los Comités de Contraloría Social.	Cursos	4
1.2.1.1. Certificación de constancias expedidas por los jefes de manzana.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Realizar la certificación de constancias expedidas por jefes de manzana.	Certificaciones	3,030
1.2.1.2. Recepción y cotejo de los requisitos para la realización del trámite de la certificación de constancias expedidas por los jefes de manzana.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Integrar los paquetes de documentos de cada uno de los trámites de certificación	Expedientes	3,030
1.3.1.1. Fortalecer la organización vecinal y la generación de capital social para el intercambio de información útil que contribuya a la solución de problemas y la comunicación con autoridades de gobierno.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Realizar la elección y ratificación de jefes de manzana.	Jefe de Manzana	700
1.4.1.1. Canalizar de manera eficiente las gestiones sociales, en beneficio de la ciudadanía con mayor grado de vulnerabilidad.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Organizar reuniones regionales.	Reuniones	39
Canalizar solicitudes ciudadanas.	Canalizaciones	1,180
1.5.1.1. Capacitar a jefes de Manzana y de cuartel en los trámites y servicios a la ciudadanía, para el llenado de formatos.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Realizar cursos de capacitación a jefes de manzana y de cuartel.	Cursos realizados	465
1.5.1.2. Atender las quejas y denuncias de jefes de manzana y de cuartel.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Atención a quejas y denuncias de jefes de manzana, jefes de cuartel y ciudadanos.	Atención	4,750

1.6.1.2. Hacer las correcciones necesarias que el Ciudadano requiera para hacer trámites en otras Dependencias.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Hacer las correcciones necesarias que el Ciudadano requiera para hacer trámites en otras Dependencias e Impresión de la CURP cuando este correcta.	Cédulas CURP entregadas	10,900
1.7.1.1. Coordinar los trabajos de recepción de documentos para la cartilla militar.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Recepción de la documentación para realizar la Cartilla de Identidad Militar.	Cartillas	1,650
1.7.1.2. Coordinar el evento del sorteo del servicio militar.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Llevar a cabo el sorteo del servicio militar en coordinación con las autoridades competentes	Evento	1
1.8.1.1. Asesorar en los requisitos y formas de presentación de la documentación necesaria para obtención del pasaporte.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Brindar información a la ciudadanía sobre las acciones a seguir y los documentos que debe presentar para el trámite de su pasaporte.	Personas atendidas	1,500
1.8.1.3. Coadyuvar para la asesoría legal de mexicanos en el extranjero.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Informar a la Delegación de la S.R.E los casos de connacionales con alguna necesidad, para que se les brinde atención adecuada y oportuna	Personas atendidas	10
1.9.1.1. Realizar asesorías jurídicas de diversas áreas de acuerdo a problemática de los ciudadanos.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Brindar asesoría jurídica a los ciudadanos sobre la problemática planteada.	Personas asesoradas.	111
1.10.1.1. Llevar un registro en libro de anotaciones de extranjeros que radican en el Municipio.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Llevar acabo el registro de extranjeros en los Libros Municipales.	Registro de Extranjeros	11
1.10.1.2. Otorgar fe de vida para extranjeros radicados en el Municipio.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Certificar la fe de vida a los extranjeros o familiares de estos que la soliciten.	Fe de Vida	12
1.11.1.1. Administrar el padrón de Registro de Asociaciones Religiosas en el Municipio.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Anotar en el padrón de asuntos religiosos las asociaciones religiosas que acudan voluntariamente a realizar sus registros.	Registro de Asociaciones religiosas	4

1.11.1.2. Realizar diligencias conciliatorias sobre problemas de iglesias.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Realizar diligencias de quejas entre ciudadanos y asociaciones religiosas con la finalidad de mantener el orden.	Personas atendidas en conflictos de iglesias.	102
1.11.1.3. Otorgar pláticas de orientación a líderes religiosos.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Otorgar una asesoría amplia a los líderes religiosos sobre las facultades que tienen en su actuar y las prohibiciones al llevar su culto, además de asesorarles cómo pueden hacer su registro a nivel municipal y federal.	Líderes Religiosos atendidos.	94
1.11.1.4. Otorgar apoyos a actividades y festividades religiosas.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Brindar apoyo logístico para eventos religiosos	Beneficiados	9,500
1.12.1.1. Canalizar de manera eficiente las solicitudes sociales, en beneficio de la ciudadanía con mayor grado de vulnerabilidad.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Recibir solicitudes sobre apoyos sociales y canalizarlos al área correspondiente del municipio.	El Número de Gestiones Realizadas.	204
1.12.1.2. Otorgar al instante atención sobre las diversas quejas que acontecen a los ciudadanos.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Otorgar al instante atención sobre las diversas quejas que acontecen a los ciudadanos mediante sistema electrónico SIRC-	El Número de Gestiones Realizadas.	355
1.13.1.2. Atención personal y directa al grupo social/Canalización adecuada de la problemática.		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Brindar atención personal y directa a ciudadanos o grupos sociales, para realizar la canalización adecuada de la problemática, para mejorar la calidad de vida de los gobernados.	Atenciones realizadas.	284

Calendario de Actividades

Actividades		ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
1	Crear Comités de Contraloría Social	0	0	0	0	5	14	13	13	13	12	0	0	70
2	Promover la supervisión de la obra pública del Municipio por parte del comité correspondiente.	0	0	0	0	0	0	5	14	13	13	13	12	70
3	Coordinar cursos de capacitación para los Comités de Contraloría Social.	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	4
4	Realizar la certificación de constancias expedidas por jefes de manzana.	200	270	270	160	100	240	310	310	310	310	310	240	3,030
5	Integrar los paquetes de documentos de cada uno de los trámites de certificación	200	270	270	160	100	240	310	310	310	310	310	240	3,030
6	Realizar la elección y ratificación de jefes de manzana.	60	90	60	0	20	30	82	82	82	82	82	30	700
7	Organizar reuniones regionales.	2	0	2	0	0	5	5	5	5	5	5	5	39
8	Canalizar solicitudes ciudadanas.	130	100	100	40	50	60	110	110	130	150	140	60	1180
9	Realizar cursos de capacitación a jefes de manzana y de cuartel.	45	40	40	0	0	20	40	60	60	60	60	40	465
10	Atención a quejas y denuncias de jefes de manzana, jefes de cuartel y ciudadanos.	650	400	380	90	90	190	360	500	580	580	580	350	4750
11	Hacer las correcciones necesarias que el Ciudadano requiera para hacer trámites en otras Dependencias e Impresión de la CURP cuando este correcta.	1500	1500	900	100	100	1000	1200	1000	1000	1000	800	800	10,900
12	Recepción de la documentación para realizar la Cartilla de Identidad Militar.	0	300	200	0	0	300	250	200	200	200	0	0	1,650
13	Llevar a cabo el sorteo del servicio militar en coordinación con las autoridades competentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
14	Brindar información a la ciudadanía sobre las acciones a seguir y los documentos que debe presentar para el trámite de su pasaporte.	150	150	150	0	0	150	150	150	150	150	150	150	1,500
15	Informar a la Delegación de la S.R.E los casos de connacionales con alguna necesidad, para que se les brinde atención adecuada y oportuna	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	10
16	Brindar asesoría jurídica a los ciudadanos sobre la problemática planteada.	7	10	17	5	5	7	10	10	10	10	10	10	111
17	Llevar a cabo el registro de extranjeros en los Libros Municipales.	1	1	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1	11
18	Certificar la fe de vida a los extranjeros o familiares de estos que la soliciten.	1	2	0	0	0	1	1	1	0	2	2	2	12
19	Anotar en el padrón de asuntos religiosos las asociaciones religiosas que acudan voluntariamente a realizar sus registros.	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	4
20	Realizar diligencias de quejas entre ciudadanos y asociaciones religiosas con la finalidad de mantener el orden.	10	7	0	0	0	10	10	15	15	15	15	5	102
21	Otorgar una asesoría amplia a los líderes religiosos sobre las facultades que tienen en su actuar y las prohibiciones al llevar su culto, además de asesorarles cómo pueden hacer su registro a nivel municipal y federal.	9	8	17	0	0	5	10	10	10	10	10	5	94
22	Brindar apoyo logístico para eventos religiosos	500	1000	0	0	0	1000	1000	1000	1000	1000	1000	2000	9,500
23	Recibir solicitudes sobre apoyos sociales y canalizarlos al área correspondiente del municipio.	0	17	7	0	0	30	15	30	30	30	30	15	204
24	Otorgar al instante atención sobre las diversas quejas que acontecen a los ciudadanos mediante sistema electrónico SIRC-	30	20	20	5	10	40	25	35	40	50	50	30	355
25	Brindar atención personal y directa a ciudadanos o grupos sociales, para realizar la canalización adecuada de la problemática, para mejorar la calidad de vida de los gobernados.	28	29	18	7	5	29	27	29	29	35	29	19	284

Responsables

	Actividades	Responsables
1	Crear Comités de Contraloría Social	
2	Promover la supervisión de la obra pública del Municipio por parte del comité correspondiente.	Lic. Zoila del Carmen Lavoignet García. Subdirectora de Participación Ciudadana
3	Coordinar cursos de capacitación para los Comités de Contraloría Social.	
4	Realizar la certificación de constancias expedidas por jefes de manzana.	Ing. José Luis Rebolledo Puente. Jefe de Certificaciones
5	Integrar los paquetes de documentos de cada uno de los trámites de certificación	
6	Realizar la elección y ratificación de jefes de manzana.	
7	Organizar reuniones regionales.	
8	Canalizar solicitudes ciudadanas.	
9	Realizar cursos de capacitación a jefes de manzana y de cuartel.	Lic. Julio Alberto Torres Martínez Coordinador de Atención a Jefes de Manzana
10	Atención a quejas y denuncias de jefes de manzana, jefes de cuartel y ciudadanos.	
11	Hacer las correcciones necesarias que el Ciudadano requiera para hacer trámites en otras Dependencias e Impresión de la CURP cuando este correcta.	Gabriela Pinot Hernández Jefa de oficina de CURP
12	Recepción de la documentación para realizar la Cartilla de Identidad Militar.	Prof. Ramón Herrera Ureña. Jefe de Reclutamiento Militar
13	Llevar a cabo el sorteo del servicio militar en coordinación con las autoridades competentes	
14	Brindar información a la ciudadanía sobre las acciones a seguir y los documentos que debe presentar para el trámite de su pasaporte.	Roberto Hiram López Mendoza Jefe de OME S.R.E. Veracruz
16	Informar a la Delegación de la S.R.E los casos de connacionales con alguna necesidad, para que se les brinde atención adecuada y oportuna	
17	Brindar asesoría jurídica a los ciudadanos sobre la problemática planteada.	Lic. Israel De La O Flores Auxiliar Administrativo de la Jefatura de Asuntos religiosos.
18	Llevar acabo el registro de extranjeros en los Libros Municipales.	Lic. Hilda Flores Loyo Jefa de Estadística y Extranjería
19	Certificar la fe de vida a los extranjeros o familiares de estos que la soliciten.	
20	Anotar en el padrón de asuntos religiosos las asociaciones religiosas que acudan voluntariamente a realizar sus registros.	Lic. Israel De La O Flores, Auxiliar de la Jefatura Asuntos religiosos.
21	Realizar diligencias de quejas entre ciudadanos y asociaciones religiosas con la finalidad de mantener el orden.	Lic. Mercedes Flores Carranza, Subdirectora de Gestión Social
22	Otorgar una asesoría amplia a los líderes religiosos sobre las facultades que tienen en su actuar y las prohibiciones al llevar su culto, además de asesorarles cómo pueden hacer su registro a nivel municipal y federal.	Lic. Israel De La O Flores, Auxiliar de la Jefatura Asuntos religiosos.
23	Brindar apoyo logístico para eventos religiosos	Lic. Mercedes Flores Carranza, Subdirectora de Gestión Social
24	Recibir solicitudes sobre apoyos sociales y canalizarlos al área correspondiente del municipio.	Lic. Mercedes Flores Carranza, Subdirectora Gestión Social
25	Otorgar al instante atención sobre las diversas quejas que acontecen a los ciudadanos mediante sistema electrónico SIRC-	Lic. Israel De La O Flores, Auxiliar de la Jefatura Asuntos religiosos.
26	Brindar atención personal y directa a ciudadanos o grupos sociales, para realizar la canalización adecuada de la problemática, para mejorar la calidad de vida de los gobernados.	Raymundo Eliseo Parra Márquez, Subdirector Operativo y de Seguimiento

Matriz de Indicadores para resultados

Datos del Programa											
Programa Presupuestario	Creciendo para un Bienestar Social	Unidad responsable	Dirección de Gobernación						Enfoque Transversal	Cercanía	
Alineación											
Nombre del eje:	Te Quiero Creciendo										
Objetivo:	Contribuir al desarrollo humano sustentable a través de la cobertura y desarrollo de los derechos sociales de cada individuo, que permitan una mayor igualdad de oportunidades, con una visión de inclusión y equidad, fomentando una sociedad feliz con un entorno saludable.										
Plan Estatal de Desarrollo	Eje: Política y Gobierno / Proyectar el desarrollo político del estado de Veracruz a través del respeto a los Derechos Humanos, las garantías constitucionales, la justicia social y la participación ciudadana de las y los veracruzanos para asegurar la gobernabilidad democrática y abatir la corrupción.			Programa Sectorial (Cuando aplique)							
Plan Nacional de Desarrollo	Eje: Política y Gobierno / Hacia una democracia participativa.			Programa Sectorial (Cuando aplique)							
Clasificación Funcional											
Finalidad	Función		Subfunción						Actividad Institucional		
Resultados											
Nivel	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES								MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		Nombre del Indicador	Método de cálculo	Tipo	Dimensión	Sentido	Frecuencia	Línea Base	Meta		
FIN	Contribuir a la cohesión social en el Municipio.	Porcentaje de población en situación de vulnerabilidad	(Total de población en situación de vulnerabilidad / Total de población en el Municipio) * 100	Estratégico	Eficacia	Descendente	Anual			Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social.	La población en situación de vulnerabilidad disminuye en el Municipio.
PROPÓSITO	Mejorar la gobernabilidad en el Municipio.	Nivel de atención a la ciudadanía	(Total de trámites y atenciones realizados / Total de trámites requeridos) * 100	Estratégico	Eficacia	Ascendente	Anual			Informe Anual	La ciudadanía veracruzana actúa de manera más cohesionada.
COMPONENTE	C1. Llevar a cabo asambleas vecinales en las zonas beneficiadas con obra pública para la elección de los integrantes del comité de contraloría social.	Porcentaje de asambleas realizadas	(Total de asambleas realizadas / Total de asambleas programadas) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	0	70	Actas constitutivas de los CCS, Agenda de Asambleas convocadas	Interés de la ciudadanía en participar.
	C2. Dar seguimiento a las actividades de supervisión de los comités de contraloría social.	Porcentaje de Comités de Contraloría Social Activos	(Total de comités de contraloría social conformados en el año) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	0	70	Cédulas de supervisión generadas por Comité de Contraloría Social, Base de datos de los Comités conformados.	Disponibilidad de los integrantes del comité de contraloría social para llevar a cabo la supervisión y el llenado de la cédula correspondiente.

	C3. Coordinar la capacitación de los integrantes del comité con Contraloría Municipal.	Porcentaje de comités capacitados	(Total de Comités que asistieron a la capacitación / Total de Comités conformados) x 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	0	70	Reporte general de capacitación	Asistencia de los comités invitados a los cursos de capacitación.
--	----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	---------	------------	------------	---------	---	----	---------------------------------	-------------------------------------------------------------------

Resultados											
Nivel	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES								MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		Nombre del Indicador	Método de cálculo	Tipo	Dimensión	Sentido	Frecuencia	Línea Base	Meta		
COMPONENTE	C4. Certificación de constancias expedidas por los jefes de manzana.	Porcentaje de certificaciones realizadas	(Total de certificaciones realizadas / Total de certificaciones programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Anual	5,832	3,030	Base de datos de los trámites realizados.	Que el ciudadano requiera la certificación de la constancia expedida por el jefe de manzana.
	C5. Recepción y cotejo de los requisitos para la realización del trámite de la certificación de constancias expedidas por los jefes de manzana.	Total de expedientes integrados	Total de expedientes integrados	Gestión	Eficacia	Ascendente	Anual	5,832	3,030	Base de datos de los trámites realizados.	Que el ciudadano requiera la certificación de la constancia expedida por el jefe de manzana.
	C6. Fortalecer la organización vecinal y la generación de capital social para el intercambio de información útil que contribuya a la solución de problemas y la comunicación con autoridades de gobierno.	Porcentaje de jefes de manzana	(Total de Jefes de Manzana realizados / Total de Jefes de Manzana programados) * 100	Estratégico	Eficiencia	Descendente	Anual	623	100%	Reporte mensual	La ciudadanía se muestre participativa
	C7. Canalizar de manera eficiente las gestiones sociales, en beneficio de la ciudadanía con mayor grado de vulnerabilidad.	Índice de gestiones sociales.	(Total de solicitudes canalizadas / total de solicitudes ingresadas) *100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	2139	100%	Reporte mensual	La participación de las autoridades
	C8. Capacitar a jefes de Manzana y de cuartel en los trámites y servicios a la ciudadanía, para el llenado de formatos.	Porcentaje de cursos de capacitación realizados	(Total cursos realizados / Total de cursos programados) * 100	Estratégico	Eficiencia	Ascendente	Anual		100%	Reporte mensual	La participación de los jefes de manzana y de cuartel
	C9. Atender las quejas y denuncias de jefes de manzana y de cuartel.	Porcentaje de atenciones brindadas	(Total de atenciones realizadas / total de atenciones programadas) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual		100%	Reporte mensual	Participación de los jefes de manzana, de cuartel y ciudadanos.
	C10. Hacer las correcciones necesarias que el Ciudadano requiera para hacer trámites en otras Dependencias.	Porcentaje de cédulas CURP entregadas	(Total de cédulas entregadas / Total de cédulas programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Anual	0	10,900	Reporte anual de cédulas CURP entregadas	Los ciudadanos conocen la problemática de su CURP y acuden a la oficina para corregirla.
	C11. Coordinar los trabajos de recepción de documentos para la cartilla militar	Promedios de los trámites realizados en el año en comparación con el año anterior.		Gestión	Eficacia	Ascendente	Anual	1200	1650	<i>El soporte de la documentación recepcionada, al momento de realizar el trámite</i>	Interés de los ciudadanos varones de tener su Cartilla de Identidad Militar al efectuar campañas informativas



H. AYUNTAMIENTO
DE VERACRUZ

Nivel	RESUMEN NARRATIVO	Resultados INDICADORES								MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		Nombre del Indicador	Método de cálculo	Tipo	Dimensión	Sentido	Frecuencia	Línea Base	Meta		
COMPONENTE	C12. Coordinar el evento del sorteo del servicio militar	Total de asistentes al sorteo del servicio militar		Gestión	Eficacia	Ascendente	Anual		190	Registro final del evento donde menciona el tipo de bola que corresponde a cada ciudadano	Interés de los ciudadanos varones en terminar su proceso de alistamiento con esta jefatura de reclutamiento militar
	C13. Asesorar en los requisitos y formas de presentación de la documentación necesaria para obtención del pasaporte	tasa de personas informadas respecto al trámite de pasaporte	(Total de personas que acuden por información / total de personas estimadas)*100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	1	99%	Reporte mensual de atenciones	Los usuarios solicitantes acuden con los documentos que estiman pertinentes para su revisión previa con el fin de generar la cita para el trámite
	C14. Coadyuvar para la asesoría legal de mexicanos en el extranjero	Índice de mexicanos que requieren asesoría legal en el extranjero	(Total de personas que solicitan apoyo legal/ total de asesorías legales atendidas)*100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	1	99%	Reporte mensual de atenciones	Se otorga la asesoría a distancia o a través de un familiar directo en territorio nacional
	C15. Realizar asesorías jurídicas de diversas áreas de acuerdo a problemática de los ciudadanos	Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas	(Total de asesorías Jurídicas realizadas / Total de asesorías jurídicas programadas) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	95%	100%	Plan Operativo Anual	Que se Difundan por redes sociales la gestión que se realiza de asesorías jurídicas, para que los ciudadanos, puedan asistir a que se le otorgue la asesoría jurídica.
	C16. Llevar un registro en libro de anotaciones de extranjeros que radican en el Municipio.	Porcentaje de registros realizados	(Total de Registro Realizados / Total de Registros Programados) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	95%	100%	Plan Operativo Anual.	Que los Extranjeros acudan con la documentación completa a realizar el trámite de registro de extranjeros.
	C17. Otorgar fe de vida para extranjeros radicados en el Municipio.	Porcentaje de Fe de Vidas realizadas	(Total de Fe de vida Realizadas / Total de fe de vida Programadas) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	anual	97%	100%	Plan Operativo Anual.	Quienes acudan a realizar el trámite acudan con la cedula Pensión, la cuales es indispensable para realizar el trámite.

Nivel	RESUMEN NARRATIVO	Resultados INDICADORES								MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		Nombre del Indicador	Método de cálculo	Tipo	Dimensión	Sentido	Frecuencia	Línea Base	Meta		
COMPONENTE	C18. Administrar el padrón de Registro de Asociaciones Religiosas en el Municipio.	Porcentaje de registros realizados	(Total de Registros realizados / Total de Registros programados) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	95%	100%	Plan Operativo Anual	Los líderes religiosos solicitan los requisitos de registro de asociación religiosa de manera voluntaria.
	C19. Realizar diligencias conciliatorias sobre problemas de iglesias	Porcentaje de diligencias realizadas	(Total de diligencias realizadas / Total de diligencias programadas) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	97%	100%	Plan Operativo Anual	QUE LOS LIDERES RELIGIOSOS ACEPTEN EL DIALOGO Y DE FORMA VOLUNTARIA SE COMPROMENTAN A RESOLVER LA SITUACIÓN MOTIVO DE QUEJA
	C20. Otorgar pláticas de orientación a líderes religiosos.	Porcentaje de pláticas y orientaciones realizadas	(Total de Pláticas y orientaciones realizadas / Total de Pláticas y Orientaciones programadas) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	99%	100%	Carpeta de Actividades Mensuales de Orientaciones a Líderes Religiosos.	Que los líderes Religiosos acudan a las reuniones.
	C21. Otorgar apoyos a actividades y festividades religiosas.	Porcentaje de apoyos otorgados	(Total de apoyos otorgados / Total de Apoyos programados) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	99%	100%	Carpeta Mensual de Apoyos Logísticos	QUE ACUDAN CON SUS OFICIOS LOS LIDERES RELIGIOSOS A SOLICITAR EL APOYO LOGISTICO A LAS OFICINAS DE GOBERNACIÓN
	C22. Canalizar de manera eficiente las solicitudes sociales, en beneficio de la ciudadanía con mayor grado de vulnerabilidad	Porcentaje de gestiones realizadas	(Total de gestiones realizadas / Total de gestiones programadas) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	95%	100%	Carpeta Mensual de Gestiones Realizadas	QUE EL SISTEMA ELECTRONICO SIRC SEA UTILIZADO ADECUADAMENTE Y LAS GESTIONES VAYAN DE ACUERDO AL AREA QUE SE REQUIERE
	C23. Otorgar al instante atención sobre las diversas quejas que acontecen a los ciudadanos	Porcentaje de atenciones brindadas	(Total de atenciones realizadas / Total de atenciones programadas) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	0	100%	Carpetas Mensual de Gestiones Mediante sistema SIRC-	Que la gestión este prevista en los catálogos de servicios que presta el municipio de Veracruz
	C24. Atención personal y directa a ciudadanos o grupos sociales, para realizar la canalización adecuada de la problemática.	Porcentaje de Atenciones realizadas	(Total de atenciones realizadas / Total de atenciones programadas) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual		284	Reporte Anual de Atenciones/ Tarjetas Informativas Digitales	La Falta de interés de los ciudadanos, problemáticas sociales

ACTIVIDADES	C1A1. Crear Comités de Contraloría Social.	Porcentaje de Comités de Contraloría Social	(Total de comités realizados / Total de comités programados) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	86	70	Actas constitutivas de los CCS	Interés de la ciudadanía en participar.
	C2A1. Promover la supervisión de la obra pública del Municipio por parte del comité correspondiente.	Porcentaje de Comités de Contraloría Social Activos	(Total de comités activos / Total de comités de contraloría social conformados) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	0	70	Cédulas de supervisión generadas por Comité de Contraloría Social, Base de datos de los Comités conformados.	Disponibilidad de los integrantes del comité de contraloría social para llevar a cabo la supervisión y el llenado de la cédula correspondiente.
	C3A1. Coordinar cursos de capacitación para los Comités de Contraloría Social.	Porcentaje de cursos de capacitación	(Total de cursos realizados / Total de cursos programados) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	0	4	Reporte general de capacitación	Asistencia de los comités invitados a los cursos de capacitación.
	C4A1. Realizar la certificación de constancias expedidas por los jefes de manzana.	Porcentaje de certificaciones realizadas	(Total de certificaciones realizadas / Total de certificaciones programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	270	3,030	Base de datos de los trámites realizados.	Que el ciudadano requiera la certificación de la constancia expedida por el jefe de manzana.
	C5A1. Integrar los paquetes de documentos de cada uno de los trámites de certificación	Total de expedientes integrados	Total de expedientes integrados	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	270	3,030	Base de datos de los trámites realizados.	Que el ciudadano requiera la certificación de la constancia expedida por el jefe de manzana.
	C6A1. Realizar la elección y Ratificación de Jefes de Manzana.	Porcentaje de jefes de manzana	(Total de Jefes de Manzana realizados / Total de Jefes de Manzana programados) * 100	Estratégico	Eficacia	Descendente	Mensual	623	700	Reporte mensual	Participación de la ciudadanía para ejercer el cargo de jefe de manzana.
	C7A1. Organizar reuniones con diversas autoridades para la resolución de conflictos.	Porcentaje de reuniones	(Total de conflictos presentados / total de reuniones realizadas) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	52	39	Reporte mensual	Participación de diversas autoridades
	C7A2. Canalizar a diversas autoridades las solicitudes presentadas por los ciudadanos.	Porcentaje de canalizaciones	(Total de solicitudes canalizadas / total de solicitudes ingresadas) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	2139	1180	Reporte mensual	Participación de la ciudadanía para presentar solicitudes
	C8A1. Realizar capacitaciones a Jefes de Manzana y de Cuartel.	Porcentaje de cursos de capacitación realizados	(Total cursos realizados / Total de cursos programados) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	397	465	Reporte mensual	Disponibilidad de jefes de manzana para recibir capacitaciones.
	C9A1. Atención a quejas y denuncias de Jefes de Manzana, jefes de Cuartel y de Ciudadanos.	Porcentaje de atenciones brindadas	(Total de atenciones realizadas / total de atenciones programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	10280	4750	Reporte mensual	Participación de los jefes de manzana, jefes de cuartel y ciudadanos para manifestar sus quejas.

ACTIVIDADES	C10A1. Hacer las correcciones necesarias que el Ciudadano requiera para hacer trámites en otras Dependencias e Impresión de la CURP cuando este correcta.	Porcentaje de cédulas CURP entregadas	(Total de cédulas entregadas / Total de cédulas programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	0	1000	Reporte mensual de las cédulas entregadas	Los ciudadanos solicitan una CURP Certificada.
	C11A1. Recepción de la documentación para realizar la Cartilla de Identidad Militar.	El total de cartillas de identidad militar del año anterior más un 10%		Gestión	Eficacia	Ascendente	Anual	1200	1650	<i>El soporte de la documentación recepcionada, al momento de realizar el tramite</i>	Interés de los ciudadanos varones de tener su Cartilla de Identidad Militar
	C12A1. Llevar a cabo el sorteo del servicio militar en coordinación con las autoridades competentes	El total de cartillas de identidad militar del año en curso		Gestión	Eficacia	Ascendente	Anual	1200	1650	<i>Lista de asistencia de los que realizaron su trámite para la cartilla de identidad militar</i>	Falta de interés del ciudadano para terminar su proceso ante la jefatura de reclutamiento militar
	C13A1. Brindar información a la ciudadanía sobre las acciones a seguir y los documentos que debe presentar para el trámite de su pasaporte.	Porcentaje de personas que presentan documentación en tiempo y forma	(Total de personas informadas – personas cuya documentación presenta inconsistencias)*100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	1	99%	bitácora de visitantes	La verificación electrónica de los documentos presentados, es satisfactoria
	C14A1. Informar a la Delegación de la S.R.E los casos de connacionales con alguna necesidad, para que se les brinde atención adecuada y oportuna	Porcentaje de connacionales atendidos	(Total de connacionales que solicitan apoyo consular/ total de apoyos consulares realizados)*100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	1	99%	Reporte mensual de atenciones	El connacional en el extranjero manifiesta una situación que no requiere de la asistencia consular y recibe la asesoría idónea
	C15A1. Brindar asesoría jurídica a los ciudadanos sobre la problemática planteada.	Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas	(Total de asesorías Jurídicas realizadas / Total de asesorías jurídicas programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	107	111	Plan Operativo Anual	Que los Ciudadanos otorguen datos en la entrevista o en su caso tengan documentos, para entrar en análisis y otorgar una asesoría jurídica favorable.
	C16A1. Llevar acabo el registro de extranjeros en los Libros Municipales.	Porcentaje de registros realizados	(Total de Registro Realizados / Total de Registros Programados) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	00	11	Plan Operativo Anual.	Que los Extranjeros acudan con la documentación completa a realizar el trámite
	C17A1. Certificar la fe de vida a los extranjeros o familiares de estos que la soliciten.	Porcentaje de Fe de Vidas realizadas	(Total de Fe de vida Realizadas / Total de fe de vida Programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	00	12	Plan Operativo Anual.	Quienes acudan a realizar el trámite acudan con la cédula Pensión, la cual es indispensable para realizar el trámite.

ACTIVIDADES	C18A1. Anotar en el padrón de asuntos religiosos las asociaciones religiosas que acuden voluntariamente a realizar sus registros	Porcentaje de registros realizados	(Total de Registros realizados / Total de Registros programados) * 100	Gestión	Eficacia	Constante	Mensual	0	4	Plan Operativo Anual	QUE SE DIFUNDA LA INFORMACION EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN
	C19A1. Realizar diligencias de quejas entre ciudadanos y asociaciones religiosas con la finalidad de mantener el orden.	Porcentaje de diligencias realizadas	(Total de diligencias realizadas / Total de diligencias programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Descendente	Mensual	0	102	Plan Operativo Anual	QUE LOS LIDERES RELIGIOSOS CUMPLAN CON LA CONCILIACION DE FORMA VOLUNTARIA
	C20A1. Otorgar una asesoría amplia a los líderes religiosos sobre las facultades que tienen en su actuar y las prohibiciones al llevar su culto, además de asesorarles cómo pueden hacer su registro a nivel municipal y federal.	Porcentaje de pláticas y orientaciones realizadas	(Total de Pláticas y orientaciones realizadas / Total de Pláticas y Orientaciones programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Descendente	Mensual	0	97	Carpeta de Actividades Mensuales de Orientaciones a Líderes Religiosos.	QUE SE CONFORMEN LAS REUNIONES DE ASESORIAS CON LOS LIDERES RELIGIOSOS.
	C21A1. Brindar apoyo logístico para eventos religiosos	Porcentaje de apoyos otorgados	(Total de apoyos otorgados / Total de Apoyos programados) * 100	Gestión	Eficacia	Descendente	Mensual	0	9,500	Carpeta Mensual de Apoyos Logístico	QUE HAY EN EXISTENCIA EL NÚMERO DE MATERIAL LOGISTICO SOLICITADO EN LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS QUE SE GESTIONE.
	C22A1. Recibir solicitudes sobre apoyos sociales y canalizarlos al área correspondiente del municipio.	Porcentaje de gestiones realizadas	(Total de gestiones realizadas / Total de gestiones programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Constante	Mensual	0	247	Carpeta Mensual de Gestiones Realizadas	QUE LAS QUEJAS SEAN CLARAS Y ENTANDIBLES PARA QUE SE PUEDAN LLEVAR ACABO.
	C23A1. Otorgar al instante atención sobre las diversas quejas que acontecen a los ciudadanos mediante sistema electrónico SIRC-	Porcentaje de atenciones brindadas	(Total de atenciones realizadas / Total de atenciones programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Constante	Mensual	0	385	Carpeta Mensual de Gestiones Mediante sistema SIRC-	QUE LOS ESCRITOS DE PETICIONES CUENTEN CON LAS FORMALIDADES ESENCIALES.
	C24A1. Brindar atención personal y directa a ciudadanos o grupos sociales, para realizar la canalización adecuada de la problemática, para mejorar la calidad de vida de los gobernados.	Porcentaje de Atenciones realizadas	(Total de atenciones realizadas / Total de atenciones programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Constante	Mensual		284	Reporte Mensual de Atenciones/Tarjetas Informativas Digitales	La falta de problemáticas sociales