

H. Ayuntamiento de Veracruz



Dirección de
Gobernación

Programa Anual
de Trabajo

2021

Contenido

Presentación.....	3
Siglas y Acrónimos	4
Objetivos	5
Alineación.....	7
Contribución de los programas presupuestarios, a los objetivos del PAT	11
Metas	13
Calendario de Actividades.....	16
Responsables.....	17
Matriz de Indicadores para resultados	18

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 1.10 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, 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	1.1 Crear Comités de Contraloría Social Fomentar y promover la participación ciudadana en la obra pública a fin de transparentar el ejercicio de los recursos. 1.2 Realizar la certificación de Constancias. Realizar la certificación de las diversas constancias que expiden los Jefes de Manzana. 1.3 Realizar la elección y ratificación de Jefes de Manzana. Actualizar el Padrón de Jefes de Manzana.	1.1.1 Incrementar la participación ciudadana en las zonas beneficiadas con obra pública. 1.2.1 Implementar nuevas herramientas para reducir el tiempo del trámite de certificación de constancias. 1.3.1 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.	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.

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. Otorgar la cartilla de identidad militar a quien haya cumplido con los requisitos que establece la Zona Militar.	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. Otorgar asesorías para que los habitantes del Municipio y de aledaños, se informen para obtener su pasaporte.	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. 1.8.1.3. Coadyuvar para la asesoría legal de mexicanos en el extranjero.
			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.

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	1.12 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.
			1.14 Implementar el programa Te Quiero con tu Pasaporte. Que los habitantes del Municipio de Veracruz y de Municipios aledaños, obtengan su pasaporte.	1.14.1 Coadyuvar con la Secretaría de Relaciones Exteriores para la expedición de pasaportes.	1.14.1.1. Recibir y validar la documentación para la expedición del pasaporte. 1.14.1.2. Realizar la entrega de pasaportes.

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.	✓
1.8.1.3. Coadyuvar para la asesoría legal de mexicanos en el extranjero.	✓
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.	✓
1.12.1.1. 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	30
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	30
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	2,820
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	2,820
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	324
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	210
Canalizar solicitudes ciudadanas.	Canalizaciones	1,105
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	152
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	2,881

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
Brindar información a la ciudadanía sobre las acciones a seguir y los documentos que debe presentar para el trámite de su CURP	Cédulas CURP entregadas	3,000
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	2,490
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	1,400
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	12
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	13
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	14
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
Registro y actualización del padrón de templos e iglesias	Informe Cuantitativo	1
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.	5

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.	4
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.	274
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.	240

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	5	5	5	5	5	0	0	30
2	Promover la supervisión de la obra pública del Municipio por parte del comité correspondiente.	0	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	30
3	Coordinar cursos de capacitación para los Comités de Contraloría Social.	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	4
4	Realizar la certificación de constancias expedidas por jefes de manzana.	250	230	230	200	205	235	260	210	280	290	220	210	2820
5	Integrar los paquetes de documentos de cada uno de los trámites de certificación	250	230	230	200	205	235	260	210	280	290	220	210	2820
6	Realizar la elección y ratificación de jefes de manzana.	17	70	70	17	15	30	25	25	20	25	5	5	324
7	Organizar reuniones regionales.	65	24	20	25	25	25	7	5	5	3	3	3	210
8	Canalizar solicitudes ciudadanas.	191	105	105	45	55	65	115	115	135	155	145	65	1105
9	Realizar cursos de capacitación a jefes de manzana y de cuartel.	42	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	152
10	Atención a quejas y denuncias de jefes de manzana, jefes de cuartel y ciudadanos.	306	235	380	90	90	190	360	500	580	50	50	50	2881
11	Hacer las correcciones necesarias que el Ciudadano requiera para hacer trámites en otras Dependencias e Impresión de la CURP cuando este correcta.	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	3000
12	Recepción de la documentación para realizar la Cartilla de Identidad Militar.	150	260	260	260	260	260	260	260	260	260	0	0	2,490
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.	200	100	100	100	100	100	200	100	100	100	100	100	1400
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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
17	Llevar acabo el registro de extranjeros en los Libros Municipales.	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
18	Certificar la fe de vida a los extranjeros o familiares de estos que la soliciten.	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	14
19	Registro y Actualización del padrón de templos e iglesias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
20	Realizar diligencias de quejas entre ciudadanos y asociaciones religiosas con la finalidad de mantener el orden.	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	5
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.	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	4
24	Otorgar al instante atención sobre las diversas quejas que acontecen a los ciudadanos mediante sistema electrónico SIRC-	24	25	30	20	25	25	20	20	25	25	20	15	274
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	15	18	17	14	15	20	22	25	22	15	240

Responsables

Actividades		Responsables
1	Crear Comités de Contraloría Social	Lic. Zoila del Carmen Lavoignet García. Subdirectora de Participación Ciudadana
2	Promover la supervisión de la obra pública del Municipio por parte del comité correspondiente.	
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.	Jacqueline Estrada Yepez Coordinador de Atención a Jefes de Manzana
7	Organizar reuniones regionales.	
8	Canalizar solicitudes ciudadanas.	
9	Realizar cursos de capacitación a jefes de manzana y de cuartel.	
10	Atención a quejas y denuncias de jefes de manzana, jefes de cuartel y ciudadanos.	Gabriela Pinot Hernández Jefa de oficina de CURP
11	Hacer las correcciones necesarias que el Ciudadano requiera para hacer trámites en otras Dependencias e Impresión de la CURP cuando este correcta.	
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
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	
16	Llevar acabo el registro de extranjeros en los Libros Municipales.	Lic. Hilda Flores Loyo Jefa de Estadística y Extranjería
17	Certificar la fe de vida a los extranjeros o familiares de estos que la soliciten.	
18	Anotar en el padrón de asuntos religiosos las asociaciones religiosas que acudan voluntariamente a realizar sus registros.	Lic. Camerino Mendoza Cuahtecontzi Subdirector de Gestión Social
19	Realizar diligencias de quejas entre ciudadanos y asociaciones religiosas con la finalidad de mantener el orden.	
20	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.	
21	Otorgar al instante atención sobre las diversas quejas que acontecen a los ciudadanos mediante sistema electrónico SIRC-	
22	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.	José Silvestre Hernández Lagunes 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	38	30	Actas constitutivas de los CCS,	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 activos / Total de comités de contraloría social conformados en el año) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	38	30	Base de datos de los Comités conformados.	Disponibilidad de los integrantes del CCS 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	Anual	45%	100%	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	3,786	2,820	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	3,786	2,820	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	582	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	2379	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	416	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	3,530	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	8,112	3,000	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	Porcentaje de cartillas de identidad militar realizadas	(Total de cartillas de identidad militar realizadas / Total de cartillas de identidad programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Anual	2,240	2,490	El soporte de la documentación recepcionada, al momento de realizar el trámite	Interés de los ciudadanos varones de tener su Cartilla de Identidad Militar al efectuar campañas informativas

Resultados											
Nivel	RESUMEN NARRATIVO	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	Porcentaje de asistentes al sorteo del servicio militar	(Total de asistentes al sorteo/ Total de cartillas entregadas en el año) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Anual	0	2,490	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	1,182	1,400	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. 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	82%	100%	Reporte mensual	Que los Extranjeros acudan con la documentación completa a realizar el trámite de registro de extranjeros.
	C16. 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	120%	100%	Reporte Mensual	Quienes acudan a realizar el trámite acudan con la cedula Pensión, la cuales es indispensable para realizar el trámite.

Resultados											
Nivel	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES								MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		Nombre del Indicador	Método de cálculo	Tipo	Dimensión	Sentido	Frecuencia	Línea Base	Meta		
COMPONENTE	C17. Administrar el padrón de Registro de Asociaciones Religiosas en el Municipio.	Total de registros	Total de registros	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	0	100%	Reporte Anual	Los líderes religiosos solicitan los requisitos de registro de asociación religiosa de manera voluntaria.
	C18. Realizar diligencias conciliatorias sobre problemas de iglesias	Porcentaje de diligencias realizadas	(Total de diligencias realizadas / Total de diligencias programadas) * 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Anual	70%	100%	Reportes mensuales	QUE LOS LIDERES RELIGIOSOS ACEPTEN EL DIALOGO Y DE FORMA VOLUNTARIA SE COMPROMETAN A RESOLVER LA SITUACIÓN MOTIVO DE QUEJA
	C19. 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	Constante	Anual	105%	100%	Reportes mensuales	Que los líderes Religiosos acudan a las reuniones.
	C20. 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	Constante	Anual	111%	100%	Carpetas Mensual de Gestiones Mediante sistema SIRC-	Que la gestión este prevista en los catálogos de servicios que presta el municipio de Veracruz
	C21. 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	329	240	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	38	30	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	38	30	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	5	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	250	2,820	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	250	2,820	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	48	27	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 reuniones realizadas / total de reuniones programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	3	17	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	Descendente	Mensual	198	92	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	Descendente	Mensual	34	13	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	Descendente	Mensual	294	240	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	250	Reporte mensual de las cédulas entregadas	Los ciudadanos solicitan una CURP Certificada.
	C11A1. Recepción de la documentación para realizar la Cartilla de Identidad Militar.	Porcentaje de cartillas de identidad militar realizadas	(Total de cartillas de identidad militar realizadas / Total de cartillas de identidad programadas) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	0	260	<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
	C12A1. Llevar a cabo el sorteo del servicio militar en coordinación con las autoridades competentes	Porcentaje de asistentes al sorteo del servicio militar	(Total de asistentes al sorteo/ Total de cartillas entregadas en el año) * 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Anual	0	2,490	<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 que presentan documentación sin inconsistencias / Total de personas informadas)*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. Llevar a cabo 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	0	13	Reporte mensual	Que los Extranjeros acudan con la documentación completa a realizar el trámite
	C16A1. 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	0	14	Reporte mensual	Quienes acudan a realizar el trámite acudan con la cédula Pensión, la cual es indispensable para realizar el trámite.

ACTIVIDADES	C17A1. Registro y actualización de Padrón de Templos e Iglesias.	Total de registros	Total de Registros	Gestión	Eficacia	Constante	Anual	0	1	Reporte Anual	Los líderes religiosos solicitan los requisitos de registro de asociación religiosa de manera voluntaria.
	C18A1. 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	5	Reporte Mensual	QUE LOS LIDERES RELIGIOSOS CUMPLAN CON LA CONCILIACION DE FORMA VOLUNTARIA
	C19A1. 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	4	Reporte Mensual	QUE SE CONFORMEN LAS REUNIONES DE ASESORIAS CON LOS LIDERES RELIGIOSOS.
	C20A1. 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	274	Carpetas Mensual de Gestiones Mediante sistema SIRC-	QUE LOS ESCRITOS DE PETICIONES CUENTEN CON LAS FORMALIDADES ESENCIALES.
	C21A1. 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	27	20	Reporte Mensual de Atenciones/Tarjetas Informativas Digitales	La falta de problemáticas sociales