

Informe de resultados de la evaluación al servicio "Certificado de Vecindad" a cargo de la Secretaría del Ayuntamiento

Subcontraloría de Evaluación y Control
Departamento de Evaluación
Agosto 2021



Introducción

La actual administración municipal representa un gobierno incluyente en el que el diseño de las políticas gubernamentales se centra en las personas, la transparencia y la honestidad, con principal interés en combatir el soborno en todas sus formas, así como constituir instituciones eficaces, transparentes y que rindan cuentas en todos los niveles, buscando fomentar la participación ciudadana en la vida pública del municipio para asegurar la gobernabilidad en todo el territorio, con base en el estado de derecho y un enfoque de estabilidad.

Mediante la evaluación estructural y con la participación ciudadana del funcionamiento de los trámites y servicios que otorgan las instituciones gubernamentales, se detectan los puntos críticos que se convierten en áreas de oportunidad que serán atendidas para satisfacer las demandas y necesidades de la población; para lo cual, se presentan los Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla.

Con base en lo establecido en el artículo 36 fracciones VI, VII, VIII y IX del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, el Departamento de Evaluación de la Subcontraloría de Evaluación y Control realizó en las instalaciones de la Dirección de Atención a Personas con Discapacidad, ubicadas en Av. Reforma No. 126, Col. Centro, Puebla, Puebla, la evaluación al servicio “**Certificado de Vecindad**”, con los resultados que se indican a continuación.



Informe de resultados Certificado de Vecindad

Comparativo medios de difusión consultados

Rubro / Documento	Manual de Procedimientos	Ficha de trámite o servicio*	Centro de atención
Requisitos	6	7	6
Costo	Sin información	\$182.74	
Tiempo de respuesta	3 días		
Lugar de atención	Sin información	Avenida Reforma Núm. 113, 4to. Piso, Col. Centro	Av. Reforma No. 126, planta baja, Col. Centro
Horario de atención	Sin información	Lunes a viernes 8:00 a 16:00 horas	
Número telefónico	Sin información	(222) 309-4600 ext. 5975, 7976 y 5977	
Correo electrónico	Sin información	registro.ciudadano@gmail.com	
Área responsable	Departamento de Registro Ciudadano y Extranjería de la Dirección Jurídica		

Objetivo del servicio

Ficha de trámite o servicio	Dar validez y certidumbre jurídica a través de un documento oficial que solicita el ciudadano conforme a la normativa municipal.
Manual de procedimientos	Certificar o acreditar que un interesado/a Nacional o bien un Extranjero/a, mayor de edad, reside dentro del territorio del Municipio de Puebla, en un domicilio determinado, por un periodo de seis meses o más.



Informe de resultados Certificado de Vecindad

Rubro	Hallazgos	Recomendaciones
Lugar de Atención	La información no se encuentra actualizada en los medios de difusión consultados.	Homologar la información en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía.
Nombre y Objetivo del servicio	Son diferentes en el Manual de Procedimientos y en la Ficha del Servicio.	Establecer un nombre y objetivo concretos, haciendo uso de un lenguaje incluyente que se adecue al servicio que se otorga y se homologue en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía.
Requisitos	El número de requisitos varían en los documentos consultados y con la información brindada en sitio.	Homologar en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía los requisitos que deberá de cubrir el o la ciudadana que realice el trámite.
Política de Operación (2)	El inciso b) establece que se deberá proporcionar el acta de nacimiento, pero en la Ficha de trámite lo describe como "Acta o extracto de nacimiento".	Homologar la descripción de los requisitos establecidos en los medios de difusión disponibles a la ciudadanía.
Política de Operación (2)	El inciso c), se presenta el listado de tipos de identificaciones válidas para realizar el trámite, sin embargo difieren de las indicadas en otros documentos de consulta.	Definir e incluir en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía, los tipos de identificaciones válidas.
Política de Operación (2)	Inciso d), durante la revisión se indicó que el documento denominado "Carta de Arrimo", fue cambiado por "Carta de Adhesión", pero no se encuentra establecido de esta manera en el Manual.	Actualizar la denominación de los formatos vigentes en el Manual de Procedimientos, que se utilizan para llevar a cabo el trámite.



Informe de resultados Certificado de Vecindad

Hallazgos generales

Hallazgos	Recomendaciones
Políticas de operación: en el apartado de notas se indica que en casos específicos se realizara la visita domiciliaria, sin embargo, en el lugar de atención se menciona que siempre se debe realizar la visita, acción descrita en el diagrama del procedimiento.	Homologar la información correspondiente a la ejecución de visitas domiciliarias ya que no es coincidente con el proceso establecido.
Política de operación (7): se hace alusión al formato denominado "Acta de Verificación de Vecindad", sin embargo, dicho formato fue sustituido por el "Acta de Visita Domiciliaria".	Homologar la información de los formatos establecidos para llevar a cabo el trámite y que se encuentran registrados ante la Contraloría Municipal.
Política de operación (9): no se utiliza lenguaje incluyente.	Hacer uso de un lenguaje incluyente para describir las acciones a realizar, así como las personas que intervienen en las mismas.
Manual de Procedimientos (descripción): se observó que los formatos y documentos obtenido o utilizados son descritos en el apartado de actividad.	Establecer en el apartado de "formatos y documentos" de la descripción del procedimiento, los descritos en las actividades que hacen referencia a dicha información.
Ficha de trámite (requisitos): se hace alusión al formato "Carta de Arrimo", sin embargo, fue sustituido por la "Carta de Adhesión".	Actualizar la ficha de trámites y servicios considerando los formatos vigentes y registrados para la realización del trámite.
Quejas y denuncias: se observo que en las instalaciones del departamento no se cuenta con buzón de quejas, así como con la difusión de medios para presentarlas.	Realizar las gestiones correspondientes con el fin de contar con un buzón disponible para la ciudadanía, así como difundir los medios mediante los cuales se puede presentar alguna queja o denuncias.



Hallazgos generales

Hallazgos	Recomendaciones
<p>Módulo de información: físicamente no existe un módulo como tal sin embargo, las y los servidores públicos encargados del tramite brindan la información correspondiente a los ciudadanos.</p>	<p>Establecer un módulo de atención previa o filtro con la finalidad de que la ciudadanía identifique a las y los servidores públicos que brindan información del trámite y los pasos para obtenerlo.</p>
<p>Señalética: se detectó la falta de señalética para la identificación de las áreas responsables de atender el trámite.</p>	<p>Colocar las señaléticas correspondientes con el fin de identificar las áreas responsables del trámite.</p>



Informe de resultados Certificado de Vecindad

Verificación de indicadores



Sistema de Quejas y denuncias (0/5)

- No se cuenta con buzón y formatos de quejas y/o denuncias (0).
- No se hace difusión de los canales de atención a quejas y denuncias (0).
- No se cuenta con un sistema propio de atención a quejas y denuncias (0).



Accesibilidad (9/10)

- Se cuenta con personal de seguridad en las instalaciones (1).
- Se cuenta con señalización incompleta (2).
- La infraestructura es funcional para personas con discapacidad (3).
- Se observó limpieza y mantenimiento en todas las áreas (3).



Equipamiento (8/10)

- El personal labora con equipo de cómputo actualizado (2).
- Las instalaciones cuentan con sanitarios, bancas y sala de espera (3).
- Se cuenta con instalaciones aptas para personas con discapacidad (3).
- No se cuenta con sistema de turnos ni de citas (0).



Alineación normativa (2/5)

- La Ficha del Servicio se encuentra publicada pero no actualizada (.5).
- El Manual de Procedimientos está registrado por la Contraloría Municipal, pero no actualizado (.5).
- Los formatos se encuentran actualizados y registrados ante la Contraloría Municipal (1).
- No se cuenta con un protocolo documentado ante el exceso de demanda (0).



Informe de resultados Certificado de Vecindad

Verificación de indicadores

Información pública (7/10)



- No se cuenta con un Módulo de Información, el personal brinda asesoría a la ciudadanía (1).
- La información sobre el servicio está publicada en la página WEB del Ayuntamiento (2).
- Se tiene información impresa en sitio relativa al servicio (2).
- No se cuenta con equipo de cómputo para informes y requisitos (0).
- Se encontró publicación de la información del servicio (2).

Calificación del personal (10/15)



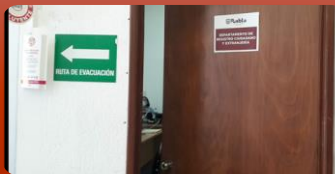
- El personal brinda un trato amable y sin discriminación. (5)
- El personal encargado del servicio no hace uso del gafete oficial del H. Ayuntamiento (0).
- El personal encargado del servicio conoce el protocolo de atención (5)

Mejora de proceso (15/15)



- El servicio está simplificado en tiempos (5).
- El servicio e encuentra simplificado en lo que respecta a los requisitos (5)
- El servicio se encuentra simplificado en procedimiento (5)

Implementación de Tecnologías de Información y Comunicación (0/0)



- Se sugiere poner en marchas las estretagias que se consideren pertinentes con la finalidad de incorporar la atención a distancia a través de medios electrónicos (información, requisitos, tiempos de espera, citas, etc.).



Informe de resultados Certificado de Vecindad

Requisitos según fuente consultada

Manual de Procedimientos

Formato de solicitud

~~Acta o Extracto de Nacimiento del Solicitante~~

~~Identificación Oficial Vigente del solicitante~~

~~Comprobante de Domicilio~~

~~Fotografías Recientes (2 fotografías blanco y negro o a color)~~

Dos testigos

Ficha del Servicio

Formato de solicitud

~~Acta o Extracto de Nacimiento del Solicitante~~

~~Identificación Oficial Vigente del solicitante~~

~~Comprobante de Domicilio~~

~~Fotografías Recientes (2 fotografías blanco y negro o a color)~~

Dos testigos

Pago de Derechos.

Centro de Atención

~~Acta o Extracto de Nacimiento del Solicitante~~

~~Identificación Oficial Vigente del solicitante~~

~~Comprobante de Domicilio~~

~~Fotografías Recientes (2 fotografías blanco y negro o a color)~~

Dos testigos

Pago de Derechos.



Conclusión

Se determina que el servicio se brinda con calidad y en consonancia con lo establecido en los medios de difusión disponibles para la ciudadanía, de forma amable, ágil y mediante la aplicación de los protocolos de atención establecidos, cabe hacer mención que el tiempo para realizar el trámite se encuentra simplificado de acuerdo con el proceso que se debe de seguir para poder otorgar el Certificado de Vecindad, el personal encargado del trámite domina el procedimiento a seguir, prometiendo una atención de calidad hacia las y los ciudadanos del Municipio.

Resulta indispensable homologar la información disponible a la ciudadanía en los medios de difusión, ya que datos esenciales como el lugar de atención y requisitos presentan variaciones de un documento a otro.

Con base en los indicadores aplicables que fueron evaluados, el servicio obtiene una valoración de **73%** lo que indica que deberán de establecerse las estrategias que se consideren pertinentes para brindar un mejor servicio a la ciudadanía en las áreas de:

- Sistema de quejas y denuncias
- Accesibilidad
- Equipamiento
- Alineación normativa
- Información pública
- Calificación del personal

En el mismo sentido, se sugiere analizar la viabilidad de brindar atención a la ciudadanía mediante tecnologías de la información y comunicación.