



GACETA DEL GOBIERNO



Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CLXIII

Toluca de Lerdo, Méx., jueves 16 de octubre de 1997
No. 77

SECRETARIA DE LA CONTRALORIA

SUMARIO:

ACUERDO.- Del Secretario de la Contraloría por el que se establece el programa "Usuario Itinerante", como mecanismo de evaluación de los trámites y servicios que las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal presta a la Ciudadanía y de la conducta de los servidores públicos encargados de su atención.

SECCION SEXTA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARIA DE LA CONTRALORIA

ACUERDO DEL SECRETARIO DE LA CONTRALORIA POR EL QUE SE ESTABLECE EL PROGRAMA "USUARIO ITINERANTE", COMO MECANISMO DE EVALUACIÓN DE LOS TRAMITES Y SERVICIOS QUE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA ESTATAL PRESTAN A LA CIUDADANIA Y DE LA CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS ENCARGADOS DE SU ATENCION.

GUILLERMO HARO BELCHEZ, Secretario de la Contraloría, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 78 y 130 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: 3, 15, 16, 17, 19 fracción X y 38-Bis fracciones I, III, IV, V, VI, VII, XVI, XVIII, XIX, XXII y XXIV, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México: 2 y 42 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios; y 1, 2, 3, 4, 5 y 6 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría, y

CONSIDERANDO

Que el Plan de Desarrollo del Estado de México 1993-1999, establece la necesidad de que la Administración Pública estatal aumente su efectividad social mediante procedimientos que agilicen, apoyen y aseguren una acción eficaz y oportuna.

Que los mecanismos y acciones de control preventivo establecidos en la administración pública estatal no han sido suficientes para evaluar específicamente la calidad, atención, prontitud y legalidad de los trámites y servicios que prestan las dependencias y entidades de la administración

pública estatal, así como la conducta de los servidores públicos encargados de ellos.

Que el Programa de Modernización y Mejoramiento Integral de la Administración Pública 1997 para el Estado de México, establece entre otras acciones el mejoramiento en la señalización, difusión e información a la ciudadanía sobre los servicios que ofrecen los gobiernos estatal y municipal; la desregulación y simplificación administrativa; el rediseño de los procedimientos de los servicios de alto impacto social; y la ampliación de los sistemas de información y difusión para incentivar y fortalecer la participación ciudadana.

Que el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría establece las facultades bajo las cuales esta instancia de gobierno evaluará, supervisará y fiscalizará el desempeño de las dependencias y entidades públicas, a fin de promover una mejor gestión de las acciones del Poder Ejecutivo.

Que es necesario impulsar cambios en la conducta de los servicios públicos encargados de atender los trámites o servicios de la administración pública estatal para superar inercias y empirismos mediante estrategias innovadoras en la conducción de las dependencias del Poder Ejecutivo y de sus organismos auxiliares.

Que para fortalecer el adecuado cumplimiento y despacho de los asuntos de la competencia de esta Secretaría, es conveniente establecer la operación de un programa que apoye los objetivos y políticas en materia de evaluación y control preventivo de la Administración Pública Estatal.

Por lo anterior y con fundamento en las disposiciones legales invocadas, se expide el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE EL PROGRAMA "USUARIO ITINERANTE"

PRIMERO.- Se establece el Programa "Usuario Itinerante" como parte integrante del Programa Sectorial de Mediano Plazo de la Secretaría de la Contraloría, con el objetivo general de constituirse en un mecanismo adicional de control preventivo y evaluación de la forma en que las dependencias y entidades de la administración pública estatal prestan sus servicios o atienden los trámites del público.

SEGUNDO.- El programa "Usuario Itinerante" estará dirigido a contribuir a mejorar la prestación de los servicios y la atención de los trámites en la administración pública estatal, central y auxiliar, mediante la captación de información de primera fuente sobre las condiciones de calidad, productividad, legalidad, transparencia y eficacia social con que éstos servicios o trámites se atienden, especialmente en lo referente a la conducta y el desempeño que los servidores públicos, tienen con el público usuario.

TERCERO.- El programa "Usuario Itinerante" tiene como objetivos específicos los siguientes:

- a).- Evaluar el desempeño y actitud de los servidores públicos directa o indirectamente relacionados con la prestación de servicios o atención de trámites que la población mexiquense usa o gestiona ante las dependencias o entidades de la administración pública estatal;
- b).- Evaluar la calidad con la que se proporcionan los servicios y atienden los trámites y comprobar que el ciudadano reciba el servicio de manera transparente y eficiente: orientación e información clara, confiable y suficiente y un trato amable en la gestión de sus trámites;
- c).- Verificar la correcta aplicación de las medidas de desregulación y simplificación administrativa en los trámites o servicios que hayan sido objeto de estas acciones;
- d).- Coadyuvar a la prevención, control y combate de los actos de corrupción que se pudieran generar en la prestación de servicios y realización de trámites ante la administración pública estatal;
- e).- Contribuir a la concientización y arraigo en el servidor público de los principios de lealtad, honradez, legalidad, imparcialidad y eficiencia en el desempeño de su empleo, cargo o comisión; y
- f).- Los demás que establezca el titular del Poder Ejecutivo del Estado o la Secretaría de la Contraloría.

CUARTO.- El programa "Usuario Itinerante" basará su operación en la practica de inspecciones evaluatorias realizadas sistemáticamente a las dependencias y entidades de la administración pública estatal.

Las inspecciones se llevarán a cabo de manera aleatoria y sorpresiva, con el propósito de percibir fielmente la calidad y honradez en la atención de los usuarios, para lo cual los encargados de realizar las inspecciones podrán asumir el carácter de usuarios o solicitantes.

Los resultados de las inspecciones serán informadas oficialmente a los responsables de las dependencias y entidades encargadas de prestar el trámite o servicio, para que tomen las medidas necesarias para la corrección, mejora o implantación de acciones de modernización y simplificación administrativa que eleven el nivel de la calidad con que se proporcionan.

QUINTO.- Las inspecciones evaluatorias se realizarán conforme a los Lineamientos de Trabajo correspondientes, en las que invariablemente se utilizará un formulario de calificación con indicadores de gestión relacionados con las condiciones fisico-ambientales, de oportunidad, de calidad, atención al público y simplicidad que hayan sido aprobados por la Secretaría.

SEXTO.- La planeación, organización, ejecución y evaluación de este programa estará a cargo de la Secretaría de la Contraloría a través de su

Dirección General de Control y Auditoría Gubernamental, correspondiendo a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, o en su caso, a las Contralorías Internas de cada dependencia o entidad, la instrumentación y desahogo del procedimiento disciplinario por responsabilidad administrativa de los servidores públicos, que pudieran derivarse con motivo de la aplicación de las inspecciones evaluatorias referidas en el artículo cuarto del presente Acuerdo.

SEPTIMO.- Las inspecciones evaluatorias serán practicadas por personal de la Secretaría expresamente comisionado quienes suscribirán el informe de resultados que se presentará a los titulares de las dependencias o entidades prestadoras del servicio o trámite evaluado. A este informe podrán adicionarse los elementos de prueba que surjan durante la práctica de las inspecciones para dar sustento a las observaciones realizadas.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquese el presente Acuerdo en la "Gaceta del Gobierno".

SEGUNDO.- El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la "Gaceta del Gobierno".

TERCERO.- La Dirección de Control y Auditoría Gubernamental y la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial de la Secretaría de la Contraloría remitirán a los titulares de las dependencias y entidades la publicación del presente Acuerdo para que se haga del conocimiento de los servidores públicos encargados de la prestación de servicios públicos y de la atención de los trámites realizados en el ámbito de cada dependencia o entidad por el público usuario.

CUARTO.- El personal, los recursos materiales y financieros necesarios para la operación del programa "Usuario Itinerante", serán los que se señalen en el presupuesto de egresos que anualmente corresponda a la Secretaría de la Contraloría.

QUINTO.- Los Lineamientos Operativos de Trabajo a que se refiere el numeral quinto del presente Acuerdo, deberán expedirse dentro de los quince días hábiles siguientes a partir de la fecha de la publicación en la "Gaceta del Gobierno" los que se darán a conocer a las dependencias y entidades que serán objeto de evaluación.

Dado en el Palacio del Poder Ejecutivo, en la Ciudad de Toluca de Lerdo, México, a los quince días del mes de octubre de mil novecientos noventa y siete.

**SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCION
EL SECRETARIO DE LA CONTRALORIA**

**DR. GUILLERMO HARO BELCHEZ
(RUBRICA).**