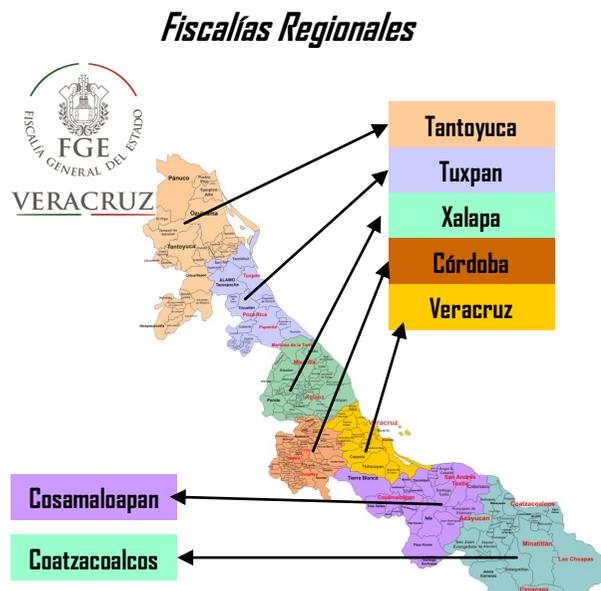


Los Servidores Públicos de la Fiscalía General del Estado, están obligados por Ley a observar los principios de: legalidad, honradez, imparcialidad y eficiencia en su función, cumpliendo con diligencia, buena conducta y respeto en su actuar, hacia los ciudadanos que acuden a ellos para llevar a cabo alguna diligencia.

Uno de los objetivos de la Fiscalía General del Estado, a través de la Visitaduría General, es estar atenta a las irregularidades cometidas por Servidores Públicos de la Institución.



La razón de ser del Programa "Primer Contacto" es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus ciudadanos; por lo tanto, es fundamental que quienes las integran comprendan cuales son las necesidades actuales de los ciudadanos, que cumplan con requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

**"IMPORTANTE"**

**SE HACE DEL CONOCIMIENTO CIUDADANO, QUE TODOS LOS SERVICIOS Y TRÁMITES QUE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO PROPORCIONA, SON TOTALMENTE GRATUITOS.**

***"Cualquier queja y/o sugerencia, favor de llamar a:***

**VISITADURÍA GENERAL**

Circuito Guizar y Valencia No. 707  
Col. Reserva Territorial C.P. 91096  
Xalapa, Veracruz  
Tel. 01 (228) 8 41 61 70 Ext. 3578  
Fax (228) 8 43 87 29

**Sin costo 01 800 8 49 73 12 Ext. 3578**  
**[visitaduriagral\\_fge@veracruz.gob.mx](mailto:visitaduriagral_fge@veracruz.gob.mx)**



**VERACRUZ**

**VISITADURÍA GENERAL**

**PROGRAMA**

**"PRIMER CONTACTO"**



***CREADO CON LA FINALIDAD DE  
PROPORCIONAR UNA ATENCIÓN  
CON ALTO SENTIDO HUMANO***

## Acuerdo 23/2014

### • POR EL QUE SE CREA EL PROGRAMA DE PRIMER CONTACTO Y SUS LINEAMIENTOS

#### CONSIDERANDO

- I. Que la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* establece el reconocimiento de los Derechos Humanos contenidos en la propia Constitución y en Tratados Internacionales ratificados por el Estado Mexicano, siendo el caso de la *Convención Internacional Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial*.
- II. Que la *Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave*, reconoce que los habitantes del Estado gozarán de todas las Garantías y Libertades consagradas en la Constitución General y en Tratados Internacionales.
- IV. Que el Estado tiene el deber de evitar cualquier acción que genere o refleje una situación de discriminación hacia las personas. La Constitución Federal establece que todos los hombres son iguales ante la ley, de manera que los Poderes Públicos han de tener en cuenta que los particulares deben ser tratados igualmente, sin privilegio ni favor.
- VIII. Que la *Ley de Responsabilidades de Servidores Públicos para el Estado de Veracruz*, establece al Servidor Público las obligaciones para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observadas en el desempeño de su función.
- XI. Que el Estado tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los Derechos Humanos, por lo que para lograr dicho objetivo es importante que desde el **PRIMER CONTACTO** se brinde un servicio de calidad, debiendo contar con las herramientas que auxilien al Servicio Público en el ejercicio de sus funciones, encontrando así mayores elementos para lograr una justicia accesible, y con respeto a los de Derechos Humanos, alcanzando con ello mejorar los estándares de procuración de justicia y consolidando el Estado de derecho al que las personas aspiran.

## Acuerdo 23/2014

**Artículo I.** Se crea el Programa de Primer Contacto y se expiden los lineamientos de actuación que deben de observar todos los servidores públicos de la Procuraduría hoy Fiscalía General del Estado de acuerdo a la Ley 546 publicada en la Gaceta Oficial del Estado, en fecha 29 de enero del año 2015, a fin de proporcionar una atención con alto sentido humano, y respetando los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, garantizando con ello el acceso a la justicia y calidad en el servicio.

**Artículo 4.** El Servidor Público de "Primer Contacto", deberá ofrecer una atención inmediata al Ciudadano, que acude a solicitar informes de cómo acceder a la justicia, brindándole siempre un trato digno e igualitario, evitando incurrir en prácticas discriminatorias.

El Servidor Público deberá escuchar y facilitar el espacio para que el ciudadano le exprese las necesidades de la solicitud que tenga, con un enfoque que delimite los puntos básicos del asunto, y mantenga la naturalidad.

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto, donde el funcionario deberá preguntar cual es el motivo de su presencia, en ese momento es importante que se le informe el procedimiento a seguir derivado de su petición y los documentos que se necesitan y para que serán utilizados. Si el ciudadano no contare con todos los documentos requeridos se le indicará que se dará trámite a su petición, a reserva de que se presenten los documentos necesarios para el seguimiento de la misma.

**CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA, ACTUALMENTE FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO, DE ACUERDO A LA LEY 546 PUBLICADA EN LA GACETA OFICIAL DEL ESTADO EN FECHA 29 DE ENERO DEL AÑO 2015.**

Código de Conducta Publicado en la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en fecha 11 de diciembre del año 2014

#### Misión

Representar a la sociedad, procurando justicia eficiente y oportuna para garantizar el estado de derecho y lograr la reparación del daño causado y la paz social.

#### Visión

Una procuración de justicia con alto sentido humano, pronta, eficaz y de calidad, que armonice a la sociedad y que fortalezca la imagen de la Institución.

