"Carta Compromiso al Ciudadano"

Institución	Junta de Urbanización del Estado de Baja California
Nombre del trámite	Pago de Mensualidades
Responsable	Subdirector de Recaudación
Dirección	**"Plaza Fimbres", Bulevar Benito Juárez no. 1298, local 24 "A"**
Teléfono	(686) 551- 94-80
Correo electronico	gmoreno@baja.gob.mx

Esta Carta establece nuestro compromiso con usted para responder a sus demandas y satisfacer sus expectativas. ¡Ayúdenos a mejorar el servicio que le ofrecemos!

FINALIDAD DEL TRÁMITE

Que el ciudadano pague sus mensualidades en nuestras cajas y siempre se encuentre al corriente en su adeudo por concepto de las mejoras que producen nuestras obras de pavimentación.

DÓNDE PUEDO REALIZAR EL TRÁMITE

Oficina de Recaudación Mexicali:
Ubicación: "Plaza Fimbres", Bulevar Benito Juárez no. 1298, local 24 "A"; Mexicali, Baja California.
Horario: lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. y sábados de 9:00 a 12:00 hrs.
TEL. 551 94 80

Oficina Auxiliar de González Ortega
Carretera a San Luis y Calle Cuarta, Delegación González Ortega
Horario: lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. y sábados de 9:00 a 12:00 hrs.
(a un costado del Registro Civil)

Oficina de Recaudación Tijuana:
Ubicación: Calle Salvador Novo 1020 2do. Piso Interior 5, Edificio "Casino Río Tijuana", Tijuana, Baja California.
Horario: lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. y sábados de 9:00 a 12:00 hrs.
TEL. (664) 682 33 33 y 683 49 20

Oficina de Recaudación Mariano Matamoros Tijuana:
Ubicación: Centro Comercial Casa Blanca local 35, Blvd. Casa Blanca Col. Mariano Matamoros. Tijuana Baja California.
Horario: lunes a miércoles de 8:00 a 16:00 hrs., jueves y viernes de 8:00 a 17:00 hrs. y sábados de 9:00 a 12:00 hrs.

Oficina de Recaudación Rosarito:
Ubicación: Centro de Gobierno José Hároz Aguilar #2004, Fraccionamiento Villa Turística Rosarito, Baja California.
Horario: lunes a miércoles de 8:00 a 16:00 hrs. jueves y viernes de 8:00 a 17:00 hrs. y sábados de 9:00 a 12:00 hrs.
TEL. (661) 614 97 00 EXT. 2717

Oficina de Recaudación Ensenada:
Ubicación: Nuevo Centro de Gobierno Carretera Transpeninsular Ensenada-La Paz #6500, Ex-ejido Chapultepec Ensenada, Baja California.
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. y sábados de 9:00 a 12:00 hrs.
TEL. (646) 172 30 00 EXT. 3146

Oficina de Recaudación Tecate:
Ubicación: Calle Eusebio Kino s/n Fracc. El Descanso Tecate, Baja California.
Horario: Lunes a miércoles de 8:00 a.m. a 16:00 hrs. jueves y viernes de 8:00 a 17:00 hrs. y sábados de 9:00 a 12:00 hrs.
TEL: (665) 103 75 00 ext. 7550

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

- Cumplir con todos los requisitos establecidos al realizar el pago correspondiente a su mensualidad

REQUISITOS

- Cualquiera de los siguientes:
  - Recibo de Pago anterior
  - Clave Catastral
  - Nombre completo del propietario del predio

COSTOS

Trámite sin costo.

COMPROMISOS DE SERVICIO

Estos son los estándares de servicio que nos comprometemos a cumplir:

Oportunidad	Dar respuesta a sus trámites y servicios lo más rápido y eficientemente posible: **Tiempo de Respuesta: 5 minutos**
Confiabilidad	Como servidores públicos nos comprometemos a la elaboración de documentos sin errores toda vez que el usuario presente los datos correctos.
Amabilidad	Todo el personal que labora en la JUEBC está capacitado para atenderlo amable y respetuosamente.
Honestidad	El cobro que efectuamos son las cuotas que nos establece la ley y bajo ninguna circunstancia se podrá cobrar si no existe un recibo de por medio.
Transparencia	La información de los trámites y servicios que realizamos está disponible para consulta de la ciudadanía y es nuestro compromiso informarle cuando el ciudadano lo requiera.

QUE HACER SI NO CUMPLIMOS

Ponemos a su disposición los siguientes medios

- **ATENCIÓN INMEDIATA:**

Con el Lic. Guillermo Moreno Sada, Subdirector de Recaudación, quien podrá atenderle en caso de no haber resuelto todas sus dudas, en el horario de atención al público de 08:00 a 16:00 Hrs. de lunes a viernes y sábado de 9:00 a 12:00 Hrs.

- **QUEJA O SUGERENCIA DEL SERVICIO PODRA REALIZARSE DE LA SIGUIENTE MANERA:**
  - Llenando el formato de Quejas y Sugerencias depositándolo en el buzón.
  - Al teléfono **551 94 80.** Usted recibirá respuesta de sus quejas en **cinco** días hábiles.
  - Al Correo Electrónico: gmoreno@baja.gob.mx. Usted recibirá respuesta de sus quejas en **cinco** días hábiles.

- **DENUNCIA CONTRA SERVIDOR PÚBLICO:**

Si detecta alguna conducta irregular por actos de corrupción, deshonestidad o maltrato por parte de algún servidor público de ésta institución, puede comunicarse a la Contraloría General del Estado a través de:

- Vía telefónica al 01 800 027 42 23.
- En la página de la Contraloría**:** **www.bajacalifornia.gob.mx/contraloria**

Usted recibirá respuesta en **tres días** hábiles.

COMPROMISOS DE MEJORA

Nos Comprometemos a seguir mejorando el proceso de Convenio de Pago de Obras de Urbanización. Es por ello que revisaremos y mejoraremos el procedimiento de este trámite.

Necesitamos de su participación para establecer un vínculo de calidad y mejora en el servicio, para conocer sus opiniones, necesidades y estar en posibilidades de brindarle un mejor servicio.

ATENTAMENTE

C.P. Raúl López Moreno

Director de la Junta de Urbanización del Estado de Baja California

La presente Carta Compromiso al Ciudadano se suscribe en la Ciudad de Mexicali, B.C. a los 31 días del mes de Marzo de 2011.