

Gobierno del Estado de Puebla

Secretaría General de Gobierno

Orden Jurídico Poblano

Lineamientos para el desarrollo administrativo, modernización y mejora de la gestión de los Centros y Unidades Integrales de Servicio



SECRETARÍA
GENERAL
DE GOBIERNO
GOBIERNO DE PROGRESO



REFORMAS

Publicación

Extracto del texto

7/nov/2017 ACUERDO del Secretario de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado, por el que establece los Lineamientos que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para el desarrollo administrativo, modernización y mejora de la gestión de los Centros y Unidades Integrales de Servicio

CONTENIDO

ACUERDO QUE ESTABLECE LOS LINEAMIENTOS QUE DEBERÁN OBSERVAR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL, PARA EL DESARROLLO ADMINISTRATIVO, MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS CENTROS Y UNIDADES INTEGRALES DE SERVICIOS..... 4

CAPÍTULO I..... 4

DISPOSICIONES GENERALES 4

 ARTÍCULO PRIMERO 4

 ARTÍCULO SEGUNDO..... 4

 ARTÍCULO TERCERO 6

 ARTÍCULO CUARTO..... 6

 ARTÍCULO QUINTO 6

 ARTÍCULO SEXTO 7

 ARTÍCULO SÉPTIMO 7

 ARTÍCULO OCTAVO..... 7

 ARTÍCULO NOVENO 7

 ARTÍCULO DÉCIMO..... 7

 ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO 7

 ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO 8

 ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO 8

 ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO 8

 ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO 8

 ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO..... 8

 ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO 8

 ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO 8

CAPÍTULO II..... 9

ATRIBUCIONES 9

DE LAS ATRIBUCIONES DE LAS DIRECCIONES DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN 9

 ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO..... 9

 ARTÍCULO VIGÉSIMO..... 9

 ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO 10

 ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO 11

DE LAS ATRIBUCIONES DEL GERENTE DEL CIS O UNIS..... 12

 ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO 12

CAPÍTULO III..... 13

DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA Y DE CONSULTA DIGITAL EN LOS CIS O UNIS 13

 ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO 13

 ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO 13

 ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO..... 13

 ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO 13

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO	13
CAPÍTULO IV.....	14
DEL ÁREA DE CONSULTA DIGITAL EN LOS CIS O UNIS	14
ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO.....	14
ARTÍCULO TRIGÉSIMO.....	14
ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO	14
ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO	14
TRANSITORIOS.....	15

**ACUERDO QUE ESTABLECE LOS LINEAMIENTOS QUE DEBERÁN
OBSERVAR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL, PARA EL DESARROLLO
ADMINISTRATIVO, MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LA GESTIÓN
DE LOS CENTROS Y UNIDADES INTEGRALES DE SERVICIOS**

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO PRIMERO

El objeto de los presentes lineamientos es definir las reglas de operación y normar las actividades cotidianas para el desarrollo administrativo, modernización y mejora de la gestión de los Centros y Unidades Integrales de Servicios, así como establecer los mecanismos de coordinación del uso del inmueble y los espacios que se encuentran asignados a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

ARTÍCULO SEGUNDO

Para efecto del presente Acuerdo, se entenderá por:

Área de Atención Ciudadana. Módulos en los CIS y UNIS donde se brinda atención al público en general de forma directa y continua respecto a la información de trámites, asesorías y servicios de las Dependencias o Entidades, a través de los distintos canales de comunicación que establezca la Administración Pública del Estado, en los horarios establecidos.

Área de Consulta Digital. Espacio diseñado para que la ciudadanía consulte de manera eficaz y eficiente la información general de trámites, asesorías y servicios de las Dependencias o Entidades, lo que permitirá el acercamiento a las tecnologías de la información.

Aviso de Privacidad. Documento generado por el responsable de la recopilación y tratamiento adecuado de datos personales, que deberá ser puesto a disposición del titular de los mismos, a través de formatos físicos, electrónicos, medios verbales o cualquier otra tecnología, siempre y cuando garantice y cumpla con el principio de información que refiere la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Puebla.

Áreas Específicas. Lugares para realizar eventos o actividades, como son las salas de juntas, explanadas o estacionamientos de los CIS y UNIS que se encuentran bajo resguardo de la DRMSG.

CCTV. Circuito Cerrado de Televisión.

CIS. Centro Integral de Servicios.

Convenio. Acuerdo entre dos o más partes para la puesta en marcha de alguna actividad relacionada con el servicio de los CIS y UNIS.

DA. Dirección Administrativa de la SFA.

DBMI. Dirección de Bienes Muebles e Inmuebles de la SFA.

DEAGCIS. Dirección de Eficiencia Administrativa y Gestión de Centros Integrales de Servicios de la SFA.

Dependencias. Las previstas en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, incluyendo sus respectivos órganos desconcentrados y las Unidades Administrativas que dependan directamente del Titular del Ejecutivo del Estado.

DGGE. Dirección General de Gobierno Electrónico de la SFA.

DRH. Dirección de Recursos Humanos de la SFA.

DRMSG. Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFA.

Entidades. Organismos Públicos Descentralizados, Empresas de Participación Estatal Mayoritaria, Fideicomisos Públicos, Comisiones y demás órganos de carácter público que funcionen en el Estado, diversos de los otros poderes y de los Órganos Constitucionalmente Autónomos, creados conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla.

Gerente del CIS o UNIS. Persona responsable de la coordinación y funcionamiento general de los CIS o UNIS.

Jefe de Oficina. Persona designada por cada Dependencia o Entidad para vigilar el buen funcionamiento de los servicios que prestan en los CIS o UNIS y responsable de organizar a las y los servidores públicos a su cargo para brindar un buen servicio, así como de dar respuesta inmediata a los usuarios.

Lineamientos. Lineamientos que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para el desarrollo administrativo, modernización y mejora de la gestión de los Centros y Unidades Integrales de Servicios.

Manual de Identidad Gráfica. Documento que establece los lineamientos generales sobre el uso de la imagen y el diseño de la Administración Pública Estatal.

Oficinas Administrativas. Áreas de los CIS y UNIS donde se realiza la validación de las operaciones administrativas de trámites y servicios de las Dependencias o Entidades.

Orientador de Consulta Digital. Persona encargada del Área de Consulta Digital.

Plantado. Representación gráfica sobre la localización de espacios asignados y por asignar en los CIS o UNIS.

Recepcionista. Persona encargada de dar asesoría y orientar al usuario del CIS o UNIS en temas generales y trámites de las Dependencias y Entidades.

RIF. Régimen de Incorporación Fiscal.

SFA. Secretaría de Finanzas y Administración.

SITE. Sitio de Comunicaciones de los CIS o UNIS.

TRAMITAPUE. Portal de trámites del Gobierno del Estado de Puebla.

UNIS. Unidad Integral de Servicios.

ARTÍCULO TERCERO

Los presentes Lineamientos son aplicables para las áreas responsables del funcionamiento y operación de los CIS y UNIS.

La administración general del inmueble de los CIS y UNIS está a cargo de la SFA a través de la DRMSG.

ARTÍCULO CUARTO

Las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal que brinden trámites y servicios en los CIS y UNIS deberán designar mediante escrito dirigido a la DEAGCIS a un “enlace”, a fin de facilitar el proceso de comunicación y atención con cada área.

ARTÍCULO QUINTO

Las asignaciones de las áreas de atención ciudadana y oficinas administrativas no son transferibles entre Dependencias o Entidades. Cualquier modificación al plantado original requiere la aprobación de la DBMI.

Las solicitudes de espacios, elaboradas a la DBMI por las Dependencias o Entidades, se pondrán a consideración de acuerdo a la disponibilidad en cada CIS o UNIS.

Las Dependencias o Entidades que no utilicen el espacio asignado, deberán informar por escrito, indicando la causa de baja, a la DBMI

para su coordinación en la Entrega-Recepción tanto del espacio como de los muebles asignados.

Los resultados de los cambios elaborados por la DBMI deberán ser informados a la DGGE, DRMSG y la DEAGCIS.

ARTÍCULO SEXTO

La modificación de espacios y/o adecuaciones que impliquen modificaciones al proyecto arquitectónico de los CIS y UNIS, deberá ser solicitada de manera oficial por la Dependencia o Entidad, para su trámite y validación de la DBMI.

ARTÍCULO SÉPTIMO

Las áreas de espera o comunes no son exclusivas de ninguna Dependencia o Entidad, las podrán utilizar los usuarios como lo requieran y podrán movilizarse en su interior de manera libre y ordenada, las mismas estarán bajo resguardo de la DRMSG.

ARTÍCULO OCTAVO

Es responsabilidad de cada Dependencia o Entidad el cuidado de los bienes muebles que se les hayan otorgado desde la Entrega-Recepción de los mismos, así como de realizar las gestiones necesarias para cualquier reparación o evaluación que se requiera hacer.

ARTÍCULO NOVENO

La SFA, no se responsabilizará por daños materiales a particulares como robos o accidentes ocasionados entre terceros.

ARTÍCULO DÉCIMO

El mobiliario y equipo de cómputo que se encuentre en los CIS o UNIS, no se podrá cambiar de lugar, transferir a otra Dependencia o Entidad, o extraer del mismo, sin autorización previa de la DBMI.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO

Las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal serán responsables de asignar al personal que brindará los trámites y servicios ofertados, asimismo proveerán los insumos para el funcionamiento de sus áreas asignadas.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO

El mobiliario, equipo de cómputo, software e insumos que aporten las Dependencias y Entidades, así como los servicios que contraten independientemente, quedarán bajo su responsabilidad.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO

El servicio de internet deberá ser utilizado por el personal en los CIS y UNIS para uso exclusivo de información gubernamental.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO

Las Dependencias y Entidades serán responsables de los programas y actualizaciones que requieran para brindar los trámites y servicios, por lo que la DGGE sólo se hará cargo de la red de voz y datos, así como de la administración del SITE en los CIS y UNIS.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO

Las Dependencias y Entidades deberán tener la información actualizada de los trámites y servicios que brinden conforme a la plataforma TRAMITAPUE.

Asimismo, deberán remitir dentro de los diez días naturales siguientes al cierre de mes, la información estadística del número de operaciones atendidas en el mes anterior, organizada por tipo de trámite o servicio y frecuencia.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO

Los CIS y UNIS deberán contar con la imagen institucional homologada.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO

Todas las Dependencias y Entidades deberán colocar en un lugar visible el Aviso de Privacidad, así como los datos para la recepción de quejas y denuncias en cada Dependencia y Entidad.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO

Las quejas y denuncias ciudadanas pueden ser presentadas a través del teléfono rojo o el buzón de quejas y sugerencias.

Los buzones de Quejas y Sugerencias deberán permanecer en un lugar visible con los insumos necesarios (lápiz y papel).

CAPÍTULO II

ATRIBUCIONES

DE LAS ATRIBUCIONES DE LAS DIRECCIONES DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO

La DBMI tendrá las siguientes atribuciones:

I. Resguardar, actualizar y archivar los plantados de los CIS y UNIS, asimismo deberá contar con la documentación necesaria que acredite la Entrega-Recepción y el estatus del inmueble.

II. Fungir como enlace de comunicación con el responsable de la construcción de los CIS y UNIS y las áreas correspondientes de la SFA, para verificar el estatus de avance de obra y plantado.

III. Asignar los módulos de atención en los CIS o UNIS durante el proceso inicial del Proyecto, previa petición por escrito de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, siempre y cuando se cuente con el espacio disponible.

En caso de mal uso o abandono de los espacios asignados a las Dependencias o Entidades, sin previo aviso o acuerdo, la DBMI podrá realizar una propuesta de reasignación de espacios a otras Dependencias o Entidades.

IV. Asignar los módulos a las instituciones financieras para eficientar los servicios en los CIS y UNIS.

V. Autorizar cualquier modificación de asignación o resguardo de muebles o equipo de cómputo, que se haya asignado a las Dependencias o Entidades.

VI. Ejercer las demás facultades y atribuciones que en el ámbito de su competencia, le confieran las leyes, reglamentos, lineamientos y disposiciones legales que resulten aplicables.

ARTÍCULO VIGÉSIMO

La DRMSG tendrá las siguientes atribuciones:

I. Elaborar y ejecutar el Programa Anual de Mantenimiento de los CIS y UNIS, así como atender las necesidades de reparación propias del uso o desperfectos generados por condiciones ajenas al control de las áreas de servicio.

El presupuesto que implique la reparación y mantenimiento de los CIS y UNIS deberá ser aprobado y gestionado por la unidad competente de la Secretaría de Finanzas y Administración.

II. Coordinar el suministro de los servicios generales (limpieza, vigilancia, agua, jardinería y luz) en los CIS y UNIS.

III. Autorizar en coordinación con Comunicación Social la señalética que soliciten las Dependencias y Entidades apegándose al Manual de Identidad Gráfica.

La difusión de información interna en los CIS y UNIS deberá ser previamente autorizada y verificado su contenido, el lugar de colocación y la imagen institucional.

IV. Conformar la brigada de protección civil, así como proveer los insumos para la coordinación de brigadas, simulacros y trámite de permisos, apegándose a la normatividad vigente en la materia.

V. Obtener los dictámenes correspondientes para fundar el cierre o suspensión de actividades de los CIS o UNIS, derivado de desastres naturales, siniestros, accidentes o cualquier situación que ponga en peligro la vida, afecte o impida el funcionamiento de los CIS o UNIS, dicho dictamen se hará del conocimiento de la DEAGCIS.

VI. Autorizar el uso exclusivo de áreas específicas para eventos o actividades de las Dependencias y Entidades, previa solicitud del Gerente del CIS o UNIS.

VII. Asignar un cajón exclusivo para carga y descarga de formas oficiales valoradas, mobiliario, equipos de cómputo y demás materiales que se utilicen en el inmueble, así como para personas discapacitadas en proporción al número total de cajones de los CIS o UNIS.

VIII. Ejercer las demás facultades y atribuciones que en el ámbito de su competencia, le confieran las leyes, reglamentos, lineamientos y disposiciones legales que resulten aplicables.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO

La DGGE tendrá las siguientes atribuciones:

I. Dar seguimiento a la instalación, actualización, reparación y soporte técnico del software, equipo de red, instalación de voz y datos y servicio de internet de los CIS y UNIS.

II. Elaborar el cronograma de mantenimiento para el software, equipos de voz y datos y demás material necesario para el uso de

tecnologías de la información, así como realizar un análisis de los equipos en reparación.

III. Atender las solicitudes de servicios de mantenimiento y reparación del equipo de cómputo, servicio de internet y telefonía, presentadas por el enlace designado por la DGGE.

IV. Revisar el uso del servicio de internet y emitir recomendaciones a través del Gerente del CIS o UNIS para utilizarlo de forma adecuada.

V. Brindar soporte técnico al sistema de CCTV a petición de la DRMSG.

VI. Ejercer las demás facultades y atribuciones que en el ámbito de su competencia, le confieran las leyes, reglamentos, lineamientos y disposiciones legales que resulten aplicables.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO

La DEAGCIS tendrá las siguientes atribuciones:

I. Fungir como enlace vinculante de la situación general de los CIS y UNIS y del seguimiento a solicitudes no atendidas por las áreas responsables de la SFA.

II. Proponer mejoras a los procesos internos que coadyuven a la eficiencia administrativa de las demás áreas responsables.

III. Coordinar a las áreas responsables de la SFA con las Dependencias o Entidades que brinden trámites y servicios en los CIS y UNIS.

IV. Informar a las Dependencias o Entidades que brinden trámites y servicios en los CIS y UNIS el cierre o suspensión de actividades, así como la documentación que lo sustente.

V. Solicitar y concentrar la información estadística mensual de las operaciones por servicios que se efectúan en los CIS y UNIS.

VI. Resolver cualquier situación no prevista en los presentes Lineamientos de acuerdo a las facultades conferidas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Administración.

VII. Ejercer las demás facultades y atribuciones que en el ámbito de su competencia, le confieran las leyes, reglamentos, lineamientos y disposiciones legales que resulten aplicables.

DE LAS ATRIBUCIONES DEL GERENTE DEL CIS O UNIS

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO

El Gerente del CIS o UNIS dependerá de la DRMSG y tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Informar diariamente a la DRMSG los aspectos relevantes de los CIS y UNIS, así como las incidencias, de forma inmediata.
- II. Funcionar como enlace general del CIS o UNIS con la DRMSG.
- III. Dar seguimiento, previa autorización de la DBMI, a la entrada, salida, cambio de lugar o transferencia del mobiliario y equipo de cómputo del CIS y UNIS, debiendo dar aviso al personal de seguridad para los efectos procedentes.
- IV. Coordinar al personal de seguridad y vigilancia, quienes deberán tener bajo su resguardo las llaves de las áreas comunes siguientes: sanitarios, áreas de espera, pasillos, explanada, jardines y salas de juntas, a fin de llevar el control de los CIS y UNIS.
- V. Autorizar el uso temporal de módulos móviles en espacios dentro de los CIS y UNIS, de acuerdo a las campañas implementadas por el Gobierno del Estado de Puebla e informarlo a la DRMSG.
- VI. Vigilar que los servicios se brinden de forma correcta a los usuarios.
- VII. Disponer de las instalaciones del SITE y la red de voz y datos, previa autorización y capacitación de la DGGE.
- VIII. Actualizar y dar seguimiento a los asuntos de Protección Civil e informar a la DRMSG cualquier eventualidad que exista.
- IX. Elaborar la bitácora de mantenimiento de los CIS o UNIS de acuerdo al Programa Anual de Mantenimiento, así como de las actividades del personal de limpieza y de seguridad.
- X. Autorizar la colocación de la información de las Dependencias y Entidades, previa solicitud, a fin de preservar la imagen institucional del CIS o UNIS.
- XI. Autorizar el acceso de personas invitadas, proveedores y/o personal ajeno al que labora dentro de los CIS o UNIS e informarlo a la DRMSG.
- XII. Ejercer las demás facultades y atribuciones que en el ámbito de su competencia, le confieran las leyes, reglamentos, lineamientos y disposiciones legales que resulten aplicables.

CAPÍTULO III

DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA Y DE CONSULTA DIGITAL EN LOS CIS O UNIS

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO

Las Áreas de Atención Ciudadana estarán coordinadas por el Gerente del CIS o UNIS y apoyarán en las actividades que éste les indique.

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO

El personal asignado a dichas Áreas, deberá cumplir con el horario de atención establecido en los CIS y UNIS, de 9:00 a 15:00 horas de lunes a sábado.

En caso de que las Dependencias o Entidades cuenten con cambios de horario o guardias, deberán informar al Gerente del CIS o UNIS, a efecto de coordinar la entrada de los usuarios.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO

El personal asignado a las Áreas de Atención Ciudadana deberá contar con la capacitación suficiente respecto a los trámites y servicios que ofrece cada Dependencia o Entidad, así como a la atención que se brinda a los usuarios, siendo recomendable que cuenten con la certificación en el estándar de competencia 0105 (EC0105) en materia de atención ciudadana.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO

No está permitido consumir alimentos, escuchar música o utilizar cualquier aparato o dispositivo que interfiera con la prestación de servicios en los CIS o UNIS, en el horario de atención. Asimismo, es responsabilidad de las áreas de vigilancia hacer cumplir la restricción de fumar dentro de las áreas cerradas del CIS o UNIS.

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO

El personal de Áreas de Atención Ciudadana deberá portar su gafete institucional durante la prestación de servicios en el CIS o UNIS.

CAPÍTULO IV

DEL ÁREA DE CONSULTA DIGITAL EN LOS CIS O UNIS

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO

El Gerente del CIS o UNIS, coordinará a través del Orientador de Consulta Digital, las actividades inherentes al área de consulta digital, con la finalidad de que los usuarios puedan consultar los trámites y servicios en los equipos de cómputo, hagan uso de la Plataforma de Evalúa tu Trámite y en su caso impriman la información consultada.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO

El espacio asignado para la Consulta Digital será responsabilidad del Gerente del CIS o UNIS y su uso es exclusivo de los usuarios, asimismo existen restricciones para acceder a redes sociales, películas, videos musicales o cualquier uso que no esté relacionado con los servicios que se ofrecen en los CIS o UNIS.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO

Los Titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, serán responsables de la observancia de los presentes Lineamientos.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO

La Secretaría de la Contraloría en coordinación con la SFA vigilará el correcto cumplimiento del presente Acuerdo.

TRANSITORIOS

(Del ACUERDO del Secretario de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado, por el que establece los Lineamientos que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para el desarrollo administrativo, modernización y mejora de la gestión de los Centros y Unidades Integrales de Servicio; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el martes 7 de noviembre de 2017, Número 4, Tercera Sección, Tomo DXI).

ÚNICO. El presente Acuerdo deberá publicarse en el Periódico Oficial del Estado y entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

Dado en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los 15 días del mes de octubre de 2017. “Sufragio Efectivo, No Reelección” El Secretario de Finanzas y Administración. **C. RAÚL SÁNCHEZ KOBASHI.** Rúbrica.