

Gobierno del Estado de Puebla

Secretaría de Gobernación

Orden Jurídico Poblano

Acuerdo del Ejecutivo del Estado, por el que da a conocer los Lineamientos de actuación de las personas servidores públicas en el desempeño de sus funciones y ante las y los usuarios de los servicios que proporcionan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Puebla.



REFORMAS

Publicación	Extracto del texto
8/ene/2020	ACUERDO del Ejecutivo del Estado, por el que da a conocer los Lineamientos de actuación de las personas servidoras públicas en el desempeño de sus funciones y ante las y los usuarios de los servicios que proporcionan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Puebla.
13/ene/2020	NOTA Aclaratoria que emite el Subsecretario de Administración de la Secretaría de Administración, al ACUERDO del Ejecutivo del Estado, por el que da a conocer los Lineamientos de actuación de las personas servidoras públicas en el desempeño de sus funciones y ante las y los usuarios de los servicios que proporcionan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Puebla, publicado en el Periódico Oficial del Estado, el 8 de enero de 2020, Número 5, Cuarta Sección, Tomo DXXXVII.

CONTENIDO

ACUERDO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LOS LINEAMIENTOS DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES Y ANTE LAS Y LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONAN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA 3

ARTÍCULO PRIMERO..... 3

ARTÍCULO SEGUNDO 3

ARTÍCULO TERCERO 4

ARTÍCULO CUARTO 6

ARTÍCULO QUINTO 7

ARTÍCULO SEXTO..... 9

ARTÍCULO SÉPTIMO 9

ARTÍCULO OCTAVO 9

ARTÍCULO NOVENO..... 10

ARTÍCULO DÉCIMO 11

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO 11

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO..... 12

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO..... 12

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO..... 12

TRANSITORIOS..... 13

RAZÓN DE FIRMAS..... 14

ACUERDO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LOS LINEAMIENTOS DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES Y ANTE LAS Y LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONAN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA

ARTÍCULO PRIMERO

Que para dar cumplimiento a la parte conducente de la implementación del Programa de Rediseño del Servicio Público del Gobierno del Estado de Puebla, se dan a conocer los Lineamientos de actuación de las y los servidores públicos adscritos a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Puebla, a efecto de que con base en los criterios y recomendaciones contenidas en los mismos, desempeñen sus funciones en estricto apego a los principios que rigen el servicio público, así como a la normatividad aplicable a éste, para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 113 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 125 de la Constitución Política del Estado de Puebla; 6 y 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; y demás disposiciones legales aplicables y vigentes.

ARTÍCULO SEGUNDO

Para los efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

- Función Pública. La Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Puebla.
- Dependencias. Las Dependencias de la Administración Pública Centralizada del Gobierno del Estado de Puebla.
- Entidades. Las que conforman la Administración Pública Paraestatal a que se refiere la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla y la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Puebla.
- Gobierno Estatal. Todas las Dependencias del Gobierno del Estado de Puebla.
- Secretaría de Administración. La Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Puebla.
- Secretario(a) de Administración. El o La Titular de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Puebla.

ARTÍCULO TERCERO

La persona servidora pública que desempeña un empleo, cargo o comisión, debe conducir su actuación con legalidad, honestidad, austeridad, imparcialidad, objetividad, transparencia, certeza, cooperación, ética e integridad y sobre todo con calidad y calidez hacia las y los usuarios de los servicios que se proporcionan en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Puebla, para lo cual deberá:

1. Desempeñar su trabajo con el mayor esfuerzo y diligencia, más allá de sólo cumplir, es decir, debe ofrecer su capacidad y entusiasmo para otorgar un servicio de calidad a la ciudadanía.
2. Realizar su trabajo con honestidad, rechazando y denunciando, cualquier acto de corrupción.
3. Conducirse en el servicio público con estricto apego a la austeridad republicana, vivir en la sana medianía, evitando los derroches, la frivolidad y el dispendio.
4. Desempeñar sus funciones con visión de género y erradicando cualquier forma de violencia en contra de las mujeres.
5. Servir a toda la ciudadanía por igual de forma objetiva, empática y cortés, sin discriminación y sin distinciones por razón de raza, credo, religión, identidad sexual, opinión pública, origen, posición económica o cualquier otra condición, no favoreciendo a ninguna persona por motivos personales ni de ninguna índole.
6. Proporcionar información confiable y fidedigna e interesarse genuinamente en sus necesidades, quejas, sentimientos, razonamientos y/o propuestas y buscar soluciones y/o alternativas a su solicitud.
7. Apegarse a la normatividad vigente, conforme a criterios de justicia, ética e igualdad, sin conceder preferencias o privilegios a persona alguna.
8. Otorgar trámites y servicios a la ciudadanía, interesándose de manera positiva en la solución de éstos, dando respuestas expeditas, claras y satisfactorias.
9. Proporcionar la información suficiente, asegurándose de conocer la necesidad de la ciudadanía con respecto al servicio otorgado de acuerdo a la naturaleza que corresponda.
10. Proceder con actitud de servicio, gentileza, apertura y efectividad, considerando que su desempeño debe ser satisfactorio para las y los

ciudadanos y desempeñado en estricto apego a las obligaciones que como servidor o servidora pública debe observar.

11. Conocer y comunicar a la ciudadanía, de manera oportuna y clara, los servicios que ofrecen las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, así como los “Mecanismos de Atención Ciudadana” disponibles.

12. Aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de los servicios que proporcionan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para agilizar en beneficio de la ciudadanía, los trámites que realizan, coadyuvar a transparentar la función pública, elevar la calidad de los servicios gubernamentales y, en su caso, detectar con oportunidad prácticas de corrupción al interior de las instituciones públicas.

13. Promover la participación ciudadana, los derechos humanos y la igualdad de género dentro y fuera de la Dependencia y/o Entidad que representa.

14. Promover y permitir que la ciudadanía tenga libre acceso a la información, favoreciendo la rendición de cuentas y la transparencia como elementos claves de evaluación.

15. Evitar recibir, solicitar o aceptar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión y otorgamiento de trámites y servicios.

16. Brindar atención oportuna, de calidad y calidez a personas en situación de vulnerabilidad.

17. Apoyar y facilitar el acceso de las personas en situación de vulnerabilidad a los espacios e infraestructuras de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

18. Implementar las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad universal y la atención prioritaria a personas que tienen una vulnerabilidad física, así como el que sus gestiones se realicen en el menor tiempo posible; en el entendido de que en este tipo de personas se encuentran los adultos mayores de 60 años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas en compañía de niños menores de 5 años.

19. Garantizar que las personas de origen indígena y/o de cualquier otra condición a quienes se les dificulte su comprensión y/o acceso a los diferentes servicios que proporcionen las Dependencias y

Entidades de la Administración Pública Estatal, cuenten con apoyo de calidad y calidez en las gestiones que requieran.

20. Supervisar que las áreas administrativas cuenten con la infraestructura y materiales que permitan el acceso, comodidad y trato igualitario a personas en situación de vulnerabilidad.

ARTÍCULO CUARTO

Toda persona servidora pública adscrita a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Puebla, deberá observar los siguientes principios de la atención ciudadana:

1. Respeto: Tratar a los ciudadanos con consideración a su dignidad, sus derechos y sus libertades; observando en todo momento un trato cercano, amable y cordial.
2. No discriminación, trato igualitario e imparcialidad: Prestar servicios a todas las personas, de una forma cercana y tolerante, con independencia de su nacionalidad, identidad sexual, género, raza u origen étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual, condición socioeconómica, apariencia física y evitar cualquier trato privilegiado sin motivo alguno.
3. Cercanía: Atender a la ciudadanía con un trato humano, respetando en todo momento la dignidad de las personas.
4. Austeridad: Desempeñar las funciones con estricto apego a la austeridad republicana evitando lujos, dispendios, derroches, fatuidades y frivolidades.
5. Calidez: Tratar a las personas con empatía y amabilidad, presentándose con el nombre y cargo al primer contacto y siendo respetuosos y cordiales.
6. Horarios: Respetar puntualmente el horario de atención al público, evitando la impuntualidad e indiferencia hacia las y los usuarios de los servicios de que se trate.
7. Orden: Administrar eficientemente los recursos humanos y materiales, a efecto de evitar demoras innecesarias y/o excesivas para la ciudadanía usuaria de los servicios que proporcionan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, sin que ello sea limitante o afecte la operación de dichos servicios, misma que deberá de ser realizada de manera eficiente y oportuna; además de que procurará mantener un orden y limpieza en su área de trabajo.

8. Imagen personal e institucional: Cuidar el aspecto personal en el trato con la ciudadanía y buscando una cercanía de calidad y calidez con la misma a través de una identificación amable y transparente, portando en todo momento y de forma visible el gafete de identificación, que contenga nombre completo, cargo y unidad de adscripción y, sin que se transgredan los derechos de libertad de expresión, tratar de asistir a las labores con la vestimenta que genere uniformidad y una identificación pronta y oportuna; además de procurar no realizar actividades ajenas y/o distintas a las que correspondan.

9. Agilidad: Atender de forma ágil y cálida a las y los ciudadanos, explicándoles de forma empática y sensible el trámite y/o servicio solicitado.

10. Calidad en el servicio: Asegurar un trato eficiente y sensible para que las personas se sientan escuchadas y atendidas.

11. Eficacia: Dar respuestas ágiles, transparentes y de calidad a las solicitudes recibidas.

12. Eficiencia: Brindar una atención cercana, oportuna y de excelencia con los recursos disponibles.

13. Simplificación: Facilitar y agilizar a los ciudadanos el trámite y/o servicio solicitado, a través de una actitud de servicio público incluyente, empática y eficiente, sin requerir mayores requisitos que los establecidos en la normatividad respectiva.

14. Transparencia: Proporcionar la información necesaria para que la gestión de un trámite o servicio se realice de forma que las personas conozcan todo el proceso, corroborando que la o el ciudadano haya comprendido en su totalidad dicho proceso.

15. Protección de datos personales: Garantizar de manera confiable y transparente, la seguridad y resguardo de la información personal de las y los ciudadanos.

ARTÍCULO QUINTO

Las y los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Puebla, que desempeñen una función en servicios en ventanilla de atención directa al público, deberán apegarse a lo siguiente:

1. Saludar-Mirar a los ojos.

- Saludar antes que la otra persona lo haga.

- Utilizar la frase: “Buenos días (tardes /noches) mi nombre es _____ y mi cargo es_____ ¿cómo puedo apoyarle?”.

- Hablar de usted y procurar dirigirse a la persona por su nombre y/o apellido. Por ejemplo, “Sra. Rocío o Sra. Sánchez”.

- Sonreír, si la situación lo amerita.

2. Escuchar-Mantener la mirada en los ojos de la otra persona.

- Prestar atención en la interacción.

- Mostrar sensibilidad de acuerdo a la situación que enfrenta la persona.

- Evitar interrupciones personales mientras se atiende o se escucha (comida, celular o catálogos).

3. Responder-Utilizar lenguaje claro y sencillo que la persona pueda entender.

- Evitar el uso de sobrenombres para dirigirse a la persona, por ejemplo: doñita, madrecita, mi amor, querido, etc.

- Abstenerse de utilizar lenguaje discriminatorio, altisonante, soez, intimidatorio, amenazante, ofensivo sexista y/o sexual.

- No generar falsas expectativas.

- No utilizar justificaciones o pretextos para negar una atención o servicio que es posible facilitar sin violar la normativa aplicable vigente y/o dañar el patrimonio o intereses del gobierno.

- Si carece de información, canalizar a él o la usuaria con la persona adecuada o con alguien que pueda orientarle (personal de trabajo social, si es el caso).

- Asegurarse de que la persona cuente con toda la información que usted pueda proveerle, antes de despedirse.

- Preguntar: “¿Hay algo más en lo que pueda apoyarle?”.

- Despedirse amablemente utilizando la frase: “Buenos días (tardes/noches), estoy para servirle”.

4. Y no olvidar-La atención a personas derechohabientes y usuarias es la prioridad en todo momento.

- Utilizar el gafete institucional en todo momento y de forma visible.

- Portar el uniforme institucional completo y limpio, en el caso de existir.

- Utilizar palabras de cortesía: por favor, gracias, de nada.

- Retirar los objetos del área que obstruyan la interacción con las personas.

ARTÍCULO SEXTO

Las personas servidoras públicas de la Administración Pública Estatal, deberán portar durante su horario laboral y de forma visible, la credencial que los identifique con tal carácter, que incluya mínimamente nombre completo, cargo, dependencia o entidad y área de adscripción.

ARTÍCULO SÉPTIMO

Que con pleno respeto a sus derechos humanos y fundamentales, se recomienda a las personas en el servicio público que en su horario laboral usen preferentemente pantalón oscuro o falda oscura y camisa o blusa blanca.

ARTÍCULO OCTAVO

Para cumplir con el Programa para el Rediseño del Servicio Público del Gobierno del Estado de Puebla, los Titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, deben realizar las acciones necesarias para asegurarse de que las personas servidoras públicas de su adscripción, desempeñen su función de forma tal que cuando un ciudadano solicite un servicio público de cualquier índole o naturaleza, se garantice lo siguiente:

1. Que reciba un trato de calidad y respeto, sin preferencias o discriminación de ningún tipo, disfrutar y gozar por igualdad de los derechos humanos y las garantías individuales que otorgan la Constitución, atendiendo a los principios de no discriminación por origen étnico o nacionalidad, género, edad, capacidades diferentes, condición social, de salud, religión, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra.
2. Que reciba el servicio que se requiere, de forma objetiva, empática y cortés, sin discriminación y sin que se favorezca a ninguna persona por motivos personales ni de ninguna índole.
3. Que sea informado de manera oportuna y clara, de los servicios que ofrecen las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, así como los mecanismos de “Atención Ciudadana” disponibles.
4. Que conozca la identidad de las autoridades y servidores públicos bajo cuya responsabilidad se encuentre algún trámite, servicio o procedimiento.

5. Que este en posibilidad de facultar a personas para hacerse cargo de toda clase de notificaciones y documentos.
6. Que sea informado con un lenguaje claro y ciudadano para subsanar la falta de requisitos o documentos relativos, de conformidad con lo que establezca la normatividad.
7. Que reciba información y atención adecuada cuando presente un documento ante una autoridad distinta.
8. Que denuncie ante la autoridad competente, ya sea de forma verbal, por escrito o por cualquier medio digital al servidor público que le haya solicitado cualquier obsequio o compensación por el servicio ofrecido, al Tel. 800 466 37 86 correo electrónico: denunciaciudadana@puebla.gob.mx.¹
9. Que en tratándose de personas que tienen una vulnerabilidad, reciban atención oportuna, de calidad y calidez, así como que sus gestiones se realicen en el menor tiempo posible; en el entendido de que este tipo de personas se encuentran los adultos mayores de 60 años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas en compañía de niños menores de cinco años.
10. Que se brinde apoyo de calidad y calidez para las gestiones que requieran las personas de origen indígena y/o de cualquier otra condición a quienes se les dificulte su comprensión y/o acceso a los diferentes servicios que proporcionen las Dependencias y Entidades de la Administración Pública.
11. Que sus datos personales sean protegidos de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

ARTÍCULO NOVENO

Las personas servidoras públicas de la Administración Pública Estatal, deben cumplir durante el desempeño de sus funciones con el Programa para el Rediseño del Servicio Público del Gobierno del Estado de Puebla, por lo que están obligados a:

1. Desempeñarse en estricto apego a la Ley y a las disposiciones jurídicas y administrativas que se rigen dentro de la Administración Pública.
2. Que su labor siempre esté ajustada a los principios éticos y morales fundamentales y con ello evitar una afectación al patrimonio del Estado de Puebla.

¹ Nota aclaratoria del 13/ene/2020.

3. Cumplir con sus obligaciones como servidor público por encima de su interés personal y que los recursos asignados sean utilizados en el marco de las políticas de eficiencia y austeridad establecidas.
4. Que su actuación siempre sea imparcial, sin preferencias a favor de persona alguna.
5. Conducirse siempre de forma eficaz para dar resultados de calidad y calidez en el servicio público a todos los ciudadanos y ciudadanas.
6. Observar en todo momento una buena conducta y otorgar siempre un trato respetuoso y diligente.
7. No pasar por alto cualquier conducta fuera de las normas y de la ley y denunciar cualquier acto u omisión que puedan ser causa de responsabilidad.
8. Proporcionar un trato de calidad, sin preferencias o discriminación de ningún tipo, por origen étnico, género, edad, capacidades diferentes, condición social, de salud, religión, preferencias sexuales o cualquier otra.
9. Abstenerse de solicitar, aceptar, obtener, recibir dinero, objetos, donaciones, empleo o comisión contraria a la norma o adicional a su contraprestación salarial.
10. Cumplir con lo previsto en el artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y lo estipulado en los numerales 11 y 125 fracción I de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.

ARTÍCULO DÉCIMO

Las y los servidores públicos de cada una de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, deberán cumplir los presentes Lineamientos, sin perjuicio de la libertad de ejercicio de los derechos y garantías de que gozan como ciudadanos.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO

La aplicación de los presentes Lineamientos debe realizarse sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones jurídicas que regulen los servicios que proporciona cada una de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal; en consecuencia, la inobservancia de alguna de las previsiones contenidas en este Acuerdo, no afectará por sí misma la validez jurídica de los referidos servicios.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO

La información que se obtenga, genere o resguarde por las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, con motivo de la aplicación de los presentes Lineamientos, estará sujeta a lo establecido en las disposiciones en las materias de archivos, protección de datos personales, transparencia y acceso a la información pública.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO

La interpretación para efectos administrativos y la resolución de los casos no previstos que se deriven de los presentes Lineamientos, corresponderá a la Secretaría de Administración y a la Secretaría de la Función Pública.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO

La Secretaría de la Función Pública y los correspondientes Órganos Internos de Control, vigilarán el cumplimiento de lo dispuesto en los presentes Lineamientos.

TRANSITORIOS

(Del ACUERDO del Ejecutivo del Estado, por el que da a conocer los Lineamientos de actuación de las personas servidores públicas en el desempeño de sus funciones y ante las y los usuarios de los servicios que proporcionan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Puebla; publicado en el Periódico Oficial del estado, el miércoles 8 de enero de 2020, Número 5, Cuarta Sección, Tomo DXXXVII).

PRIMERO. Los Titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Puebla, tomarán las provisiones presupuestales necesarias para el cumplimiento del presente Acuerdo, de conformidad con la suficiencia correspondiente.

SEGUNDO. El presente Acuerdo deberá publicarse en el Periódico Oficial del Estado y entrará en vigor el mismo día de su publicación.

En la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los siete días del mes de enero de dos mil veinte.

El Gobernador
Constitucional del Estado Libre y Soberano de Puebla. **CIUDADANO
LUIS MIGUEL GERÓNIMO BARBOSA HUERTA.** Rúbrica.

RAZÓN DE FIRMAS

(Del NOTA Aclaratoria que emite el Subsecretario de Administración de la Secretaría de Administración, al ACUERDO del Ejecutivo del Estado, por el que da a conocer los Lineamientos de actuación de las personas servidoras públicas en el desempeño de sus funciones y ante las y los usuarios de los servicios que proporcionan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Puebla, publicado en el Periódico Oficial del Estado, el 8 de enero de 2020, Número 5, Cuarta Sección, Tomo DXXXVII; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el lunes 13 de enero de 2020, Número 8, Tercera Sección, tomo DXXXVII).

Dado en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a 9 de enero de 2020. El Subsecretario de Administración de la Secretaría de Administración. **C. JUAN PABLO CORTÉS CÓRDOBA.** Rúbrica.