

# Gobierno del Estado de Puebla

## Secretaría de Gobernación

### Orden Jurídico Poblano

---

*Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios de la  
Administración Pública Estatal*



## **REFORMAS**

---

<b>Publicación</b>	<b>Extracto del texto</b>
06/abr/2021	ACUERDO de la Secretaria de la Función Pública del Gobierno del Estado, por el que establece los Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios de la Administración Pública Estatal.

**CONTENIDO**

ACUERDO DE LA SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS PARA LA VALUACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL ..... 3

    I. OBJETO ..... 3

    II. ALCANCE ..... 3

    III. DEFINICIONES ..... 3

IV. LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL..... 4

    PRIMERO..... 4

    SEGUNDO ..... 5

    TERCERO ..... 6

    CUARTO ..... 7

    QUINTO ..... 7

    SEXTO ..... 8

    SÉPTIMO ..... 8

    OCTAVO ..... 8

    NOVENO..... 9

    DÉCIMO ..... 10

    DÉCIMO PRIMERO ..... 10

    DÉCIMO SEGUNDO..... 11

    DÉCIMO TERCERO ..... 11

    DÉCIMO CUARTO..... 12

    DÉCIMO QUINTO ..... 12

TRANSITORIOS ..... 13

**ACUERDO DE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS PARA LA VALUACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL**

**I. OBJETO**

El presente Acuerdo, tiene por objeto establecer las disposiciones generales, responsabilidades, criterios, métodos, parámetros y procedimientos para la evaluación de los trámites y servicios ofrecidos por las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, que lleva a cabo la Secretaría de la Función Pública, por conducto de la Coordinación General de Contraloría Social, Participación y Evaluación y la Dirección de Evaluación.

**II. ALCANCE**

El presente Acuerdo es de observancia obligatoria para las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

**III. DEFINICIONES**

Para los efectos del presente Acuerdo se entenderá por:

Coordinación General: La Coordinación General de Contraloría Social, Participación y Evaluación de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Puebla.

Dependencias: Las Secretarías, así como las demás unidades administrativas que dependan directamente del Gobernador del Estado y funjan como órganos auxiliares del mismo.

Dirección de Evaluación: La Unidad Administrativa que depende jerárquicamente de la persona Titular de la Coordinación General de Contraloría Social, Participación y Evaluación de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Puebla.

Entidades: Los organismos públicos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria, los fideicomisos públicos, las comisiones y demás órganos de carácter público que funcionen en el Estado, diversos de los otros poderes y de los órganos constitucionalmente autónomos, que conforman la Administración Pública Paraestatal.

Informe de Resultados de la Evaluación de Trámites y Servicios (IRETS): El documento que contiene los resultados de la aplicación de los instrumentos de evaluación, la calificación determinada respecto

de la calidad de los trámites o servicios evaluados, así como las observaciones y recomendaciones emitidas por la Dirección de Evaluación a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

Lineamientos: Los presentes Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios de la Administración Pública Estatal.

Trámite: La solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante una dependencia o entidad, ya sea para cumplir con una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar, no comprendiéndose aquella documentación o información que sólo tenga que presentarse en caso de un requerimiento de una dependencia o entidad.

#### **IV. LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL**

##### **PRIMERO**

A la persona Titular de la Secretaría de la Función Pública le corresponde llevar a cabo las siguientes actividades relativas a la evaluación de trámites y servicios:

- I. Autorizar los lineamientos, criterios, métodos y parámetros relativos a la evaluación de trámites y servicios de la Administración Pública Estatal;
- II. Solicitar a las personas Titulares de las Dependencias y Entidades, la designación de un Enlace, que será responsable de coordinar el proceso de seguimiento a la evaluación de trámites y servicios;
- III. Enviar a las personas Titulares de las Dependencias y Entidades, el Informe de Resultados de la Evaluación de Trámites y Servicios (IRETS) a fin de que se lleven a cabo las acciones necesarias para atender las recomendaciones señaladas, y
- IV. Remitir copia de los Informes de Resultados de la Evaluación de Trámites y Servicios (IRETS) a la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, con el objetivo de que se identifiquen áreas de oportunidad y en su caso, se promuevan acciones de mejora regulatoria en las Dependencias y Entidades.

## **SEGUNDO**

A la Coordinación General, por conducto de la Dirección de Evaluación, le corresponden las siguientes actividades, relativas a la evaluación de trámites y servicios:

- I. Proponer a su superior jerárquico para su aprobación, las disposiciones generales, responsabilidades, criterios, métodos, parámetros y procedimientos, así como los instrumentos para llevar a cabo la evaluación de los trámites y servicios;
- II. Elaborar el Programa Anual de Evaluación de Trámites y Servicios de las Dependencias y Entidades;
- III. Solicitar, integrar y analizar la información cuantitativa y cualitativa sobre los trámites y servicios que prestan las Dependencias y Entidades, generada por las mismas o derivada de evaluaciones internas, externas o de publicaciones, a fin de contar con elementos para la evaluación;
- IV. Brindar orientación y asesoría requerida a los enlaces de las Dependencias y Entidades, en relación con las disposiciones generales, responsabilidades, criterios, métodos, parámetros y procedimientos de evaluación de trámites y servicios;
- V. Aplicar los instrumentos necesarios para llevar a cabo la evaluación de los trámites y servicios, asegurando en todo momento, la protección de los datos e información personal que se pueda recabar y garantizando su correcto uso y resguardo;
- VI. Recibir y dar instrucciones de trámite a las quejas y denuncias que se presenten durante actividades de evaluación de trámites y servicios;
- VII. Revisar, analizar e interpretar la información derivada de la aplicación de los instrumentos de evaluación aplicados, para elaborar el Informe de Resultados de la Evaluación de Trámites y Servicios (IRETS);
- VIII. Emitir las observaciones y recomendaciones que considere necesarias, derivadas de la evaluación a los trámites y servicios brindados por las Dependencias y Entidades, estableciendo el plazo para ser atendidas;
- IX. Dar seguimiento y verificar la atención a las observaciones y recomendaciones contenidas en el Informe de Resultados de la Evaluación de Trámites y Servicios (IRETS);

X. Hacer del conocimiento a la autoridad competente, los actos u omisiones que se llegaran a identificar con motivo de la evaluación a los trámites y servicios, los cuales pudieran considerarse faltas administrativas por parte de las personas servidoras públicas adscritas a las Dependencias y Entidades;

XI. Dar seguimiento a las quejas y denuncias en materia de evaluación, con la finalidad de informar a la ciudadanía sobre la resolución o el estado que guardan sus quejas o denuncias, y

XII. Revisar y analizar los informes emitidos por la Secretaría de Administración, referentes al programa de mejora regulatoria y desregulación en la Administración Pública Estatal.

### **TERCERO**

A la persona Titular de cada Dependencia o Entidad, le corresponde llevar a cabo las siguientes actividades relativas a la evaluación de trámites y servicios:

I. Designar mediante oficio, a una persona servidora pública con nivel de dirección o superior, para fungir como Enlace, quien será el vínculo entre las Unidades Responsables de la Dependencia o Entidad y la Secretaría de la Función Pública, con el objeto de coordinar las acciones a implementar en materia de evaluación de trámites y servicios, notificando de manera inmediata sobre cualquier modificación en la designación;

II. Difundir al interior de la Dependencia o Entidad, el contenido de los presentes Lineamientos, a fin de instruir al Enlace designado, para dar cumplimiento a lo establecido por la Secretaría de la Función Pública en materia de evaluación de trámites y servicios;

III. Instruir a las Unidades Responsables de los trámites y servicios evaluados, llevar a cabo las acciones preventivas o correctivas para atender las observaciones y recomendaciones contenidas en el Informe de Resultados de la Evaluación de Trámites y Servicios (IRETS), gestionando los recursos humanos, materiales y financieros que se requieran, y

IV. Coordinarse con la Secretaría de Administración por conducto de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, para definir e implementar las acciones de desarrollo administrativo, mejora regulatoria o desregulación de los trámites y servicios evaluados, que en el ámbito de su competencia correspondan, informando de los avances a la Secretaría de la Función Pública.

#### **CUARTO**

A los Enlaces de las Dependencias o Entidades les corresponde llevar a cabo las siguientes actividades relativas a la evaluación de trámites y servicios:

- I. Asistir a las sesiones informativas o reuniones de trabajo convocadas por la Dirección de Evaluación, relativas a los métodos, criterios, parámetros y procedimientos de evaluación de trámites y servicios, así como solicitar la asesoría que considere necesaria;
- II. Dar a conocer los presentes lineamientos a las Unidades Responsables de la Dependencia o Entidad a cargo de los trámites y servicios a evaluar, y gestionar que se otorgue el acceso a las oficinas y demás facilidades para llevar a cabo el proceso de evaluación;
- III. Solicitar, integrar y remitir, de acuerdo a las fechas señaladas y formatos definidos, la información cuantitativa y cualitativa sobre los trámites y servicios a evaluar por la Dirección de Evaluación;
- IV. Dar a conocer a las Unidades Responsables de los trámites y servicios evaluados, el Informe de Resultados de la Evaluación de Trámites y Servicios (IRETS), con la finalidad de analizar las observaciones y recomendaciones emitidas e implementar las acciones de mejora correspondientes;
- V. Reportar los avances de la atención y seguimiento de las observaciones y recomendaciones contenidas en el Informe de Resultados de la Evaluación de Trámites y Servicios (IRETS), remitiendo la evidencia documental que demuestre su cumplimiento, y
- VI. Informar a la Dirección de Evaluación sobre las acciones de desarrollo administrativo, mejora regulatoria o desregulación de los trámites y servicios evaluados, que en su caso definan e implementen en coordinación con la Secretaría de Administración.

#### **QUINTO**

La Dirección de Evaluación integrará el Programa Anual de Evaluación de Trámites y Servicios, el cual deberá contener los siguientes elementos:

- a) Fecha de elaboración y en su caso, actualización;
- b) Nombre del trámite o servicio a evaluar;
- c) Dependencia o Entidad responsable;
- d) Periodo de aplicación de instrumentos de evaluación, y

e) Criterio de selección del trámite o servicio a evaluar.

### **SEXTO**

Para determinar los trámites o servicios que se incorporarán en el Programa Anual de Evaluación de Trámites y Servicios, la Dirección de Evaluación podrá considerar alguno de los siguientes criterios:

- a) Demanda del trámite o servicio (realizados con mayor frecuencia);
- b) Que sean parte de alguna métrica de evaluación;
- c) Resultados de evaluaciones anteriores;
- d) Reportes de quejas o denuncias, y
- e) A solicitud de las Dependencias o Entidades.

### **SÉPTIMO**

Las Dependencias y Entidades deberán integrar y remitir en los plazos y formatos establecidos por la Dirección de Evaluación, la información cuantitativa y cualitativa de los trámites o servicios que brindan, señalando al menos:

- a) Frecuencia mensual de realización del trámite o servicio;
- b) Total de usuarios del trámite o servicio durante el ejercicio fiscal;
- c) Costo;
- d) Ingresos anuales generados;
- e) Número de inconformidades, quejas y denuncias recibidas y atendidas mensualmente;
- f) Fundamento legal del trámite o servicio;
- g) Procedimiento para brindar el trámite o servicio;
- h) Tiempos de atención y de entrega, y
- i) Reporte de acciones de mejora implementadas previamente.

### **OCTAVO**

Los instrumentos de evaluación podrán ser, entre otros:

1. Encuestas a usuarios: A través de cuestionarios se aborda a las y los usuarios después de realizar un trámite o servicio para conocer su percepción sobre la calidad de los mismos, así como su experiencia con actos de corrupción. Se podrá aplicar a una muestra determinada estadísticamente o como un sondeo durante un periodo determinado. Puede llevarse a cabo de manera presencial, en línea o telefónica;

2. Entrevista a servidores públicos: Es un método de auto evaluación dirigido a servidores públicos para conocer su opinión y experiencia sobre diversos aspectos internos y externos de los trámites y servicios a evaluar, y

3. Verificación física: A partir de la observación directa realizada por el personal de la Dirección de Evaluación, se califica el cumplimiento de aspectos físicos y de la operación de los trámites y servicios. Se acompañará de reporte fotográfico.

## **NOVENO**

La evaluación de la calidad de los trámites y servicios, podrá considerar, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes aspectos:

1) Amabilidad: Trato cortés y respetuoso por parte del servidor público que proporciona atención a las y los usuarios;

2) Atención a quejas: Se refiere a la existencia de diversos medios para facilitar a las y los usuarios la presentación de sugerencias, quejas o inconformidades y denuncias;

3) Confiabilidad: Se refiere a la solicitud de los requisitos establecidos para realizar el trámite o servicio;

4) Costo: Valor monetario destinado a la obtención de un trámite o servicio y que se encuentra regulado por la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el ejercicio que se encuentre vigente;

5) Equidad: Percepción general sobre trato equitativo y no discriminatorio en la prestación del trámite o servicio;

6) Grado de satisfacción: Satisfacción general de las personas usuarias respecto a la calidad del trámite o servicio recibido en comparación a la calidad esperada o sus expectativas;

7) Honestidad: Percepción general de la ciudadanía sobre la existencia de actos de corrupción tales como la solicitud de pagos o gratificaciones adicionales a lo establecido, a fin de obtener o agilizar la prestación de un trámite o servicio;

8) Información: Comunicación oral y escrita respecto al trámite o servicio, proporcionado a través de diferentes medios, de forma confiable, clara y oportuna;

9) Instalaciones: Comprende la infraestructura del lugar, facilidad de acceso, apoyos para personas con discapacidad, elementos de seguridad y protección civil, señalética, comodidad, orden y limpieza en general, y

10) Tiempo de atención: Tiempo de espera para ser atendidos, tiempo en ventanilla y/o tiempo de entrega del documento (constancia) con el cual se concluye el trámite o servicio.

Se podrán incluir otras variables y dimensiones de la calidad del trámite o servicio, siempre y cuando guarden congruencia con el objetivo del estudio.

### **DÉCIMO**

Para determinar la calificación de la percepción de las y los usuarios o servidores públicos respecto a los diversos aspectos evaluados, se utilizará la siguiente escala:

0	1	2 y 3	4 y 5	6 y 7	8 y 9	10
No existe	0 estrellas	1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	4 estrellas	5 estrellas
	Totalmente insatisfecho	Muy Insatisfecho	Poco satisfecho	Regular	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
	Pésimo	Deficiente	Malo		Bueno	Excelente

### **DÉCIMO PRIMERO**

Para realizar la verificación física, la Dirección de Evaluación podrá determinar los aspectos a evaluar en los trámites y servicios, considerando entre otros, los siguientes:

- a) **Accesibilidad:** Se refiere a aquellos aspectos tanto de infraestructura como medios de atención y facilidades para personas con discapacidad o necesidades especiales, que facilitan la interacción de las y los usuarios con el trámite o servicio;
- b) **Calificación del personal:** Se refiere a que el personal cuente con la capacitación técnica, normativa y en atención a la ciudadanía, y preferentemente, que cuente con la certificación correspondiente, así como la valoración de su habilidad para resolver dudas y problemas;
- c) **Equipamiento:** Considera el equipo de trabajo necesario, la dotación de suministros, así como el adecuado funcionamiento de los sistemas de operación y cobro, para brindar los trámites y servicios en mejores condiciones y evitar que se restrinja la prestación de los mismos;
- d) **Imagen institucional:** Considera aspectos de la identificación del personal, señalética, el estado físico y limpieza de las instalaciones,

uso de una imagen institucional estandarizada respecto de colores y uso de logotipos, entre otros;

e) Información pública: Se refiere a la difusión y disponibilidad en medios impresos o electrónicos, de la información necesaria para realizar el trámite o servicio, tal como: requisitos, costos, tiempos de respuesta, lugares y horarios de atención, entre otros, a fin de transparentar su otorgamiento ante las y los usuarios;

f) Seguridad: Se refiere a la existencia de vigilancia, señalética de protección civil y protocolos de sanidad e higiene en las oficinas donde se brindan los trámites y servicios estatales, y

g) Sistema de quejas: Considera la existencia de diversos medios para recibir y atender las quejas, sugerencias, inconformidades y denuncias relacionadas con los trámites y servicios brindados.

## **DÉCIMO SEGUNDO**

Para determinar la calificación de las dimensiones evaluadas en la verificación física, se utilizará la siguiente escala:

0 a 59.9%	60.0% a 79.9%	80.0% a 100%
Insuficiente	Regular	Suficiente

## **DÉCIMO TERCERO**

El Informe de Resultados de la Evaluación de Trámites y Servicios (IRETS) podrá contener los siguientes elementos:

a) Calificación de la calidad o grado de satisfacción general de las y los usuarios de los trámites o servicios evaluados;

b) Desempeño o calificación de cada una de las dimensiones evaluadas;

c) Metodología de evaluación;

d) Resultado de los instrumentos de evaluación aplicados;

e) Quejas o sugerencias manifestadas por las y los usuarios, y

f) Observaciones y recomendaciones de acciones a implementar para mejorar la calidad del trámite o servicio evaluado.

Se otorgará a las Dependencias y Entidades, un plazo de 20 días hábiles, contados a partir de la notificación del Informe de Resultados de la Evaluación de Trámites y Servicios (IRETS), para atender las

observaciones y recomendaciones derivadas de la evaluación de los trámites y servicios.

#### **DÉCIMO CUARTO**

La Dirección de Evaluación realizará la revisión de la documentación y medios de verificación remitidos por las Dependencias y Entidades, a fin de determinar el grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas, para lo cual emitirá un reporte de seguimiento de acuerdo a la siguiente escala:

No atendida	En proceso	Atendida
-------------	------------	----------

Una vez revisada la evidencia documental, se otorgará a las Dependencias y Entidades, un plazo de 10 días hábiles para atender las observaciones y recomendaciones que se encuentren en estatus de “no atendidas” o “en proceso”.

Después de ese plazo se revisará nuevamente la evidencia documental remitida y se emitirá un nuevo reporte de seguimiento, remitiendo copia a las áreas competentes del control interno, de la realización de auditorías y de la determinación de las responsabilidades administrativas o sanciones que en su caso correspondan.

#### **DÉCIMO QUINTO**

La interpretación y resolución de los casos no previstos en los presentes Lineamientos, corresponde a la Coordinación General.

## **TRANSITORIOS**

(Del ACUERDO de la Secretaria de la Función Pública del Gobierno del Estado, por el que establece los Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios de la Administración Pública Estatal; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el martes 06 de abril de 2021, Número 2, Tercera Sección, Tomo DLII).

**PRIMERO.** El presente Acuerdo deberá publicarse en el Periódico Oficial del Estado y entrará en vigor el día de su publicación en referido medio de difusión oficial.

**SEGUNDO.** Se deja sin efectos el Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la Evaluación de Trámites y Servicios, emitido por la Encargada de Despacho de la Secretaría de la Contraloría, el nueve de mayo de dos mil diecinueve, así como cualquier disposición que contravenga lo dispuesto en el presente Acuerdo.

Dado en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los once días del mes de marzo de dos mil veintiuno. La Secretaria de la Función Pública. **C. AMANDA GÓMEZ NAVA.** Rúbrica.