



**GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL
ESTADO DE PUEBLA**



PERIÓDICO OFICIAL

LAS LEYES, DECRETOS Y DEMÁS DISPOSICIONES DE CARÁCTER OFICIAL SON OBLIGATORIAS POR EL SOLO HECHO DE SER PUBLICADAS EN ESTE PERIÓDICO

Autorizado como correspondencia de segunda clase por la Dirección de Correos con fecha 22 de noviembre de 1930

TOMO DLXXIX	"CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA" MARTES 4 DE JULIO DE 2023	NÚMERO 2 SEGUNDA SECCIÓN
-------------	--	--------------------------------

Sumario

**GOBIERNO DEL ESTADO
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

ACUERDO del Secretario de la Función Pública del Gobierno del Estado, por el que establece los Lineamientos para la Evaluación y Seguimiento de los Trámites y Servicios de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

GOBIERNO DEL ESTADO SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ACUERDO del Secretario de la Función Pública del Gobierno del Estado, por el que establece los Lineamientos para la Evaluación y Seguimiento de los Trámites y Servicios de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

Al margen el logotipo oficial de la Secretaría, con una leyenda que dice: Secretaría de la Función Pública. Gobierno de Puebla.

JUAN CARLOS MORENO VALLE ABDALA, Secretario de la Función Pública del Estado de Puebla, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 134 mandata, que los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administren con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y absoluta honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, lo anterior para salvaguardar los recursos del pueblo y evitar el manejo indebido de fondos y recursos para beneficios personales.

Que, conforme a los principios establecidos por nuestra Carta Magna, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla señala en el artículo 108, que los recursos económicos de que dispongan el Estado, los Municipios y sus entidades, así como los organismos autónomos, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, para satisfacer los objetivos a que estén destinados.

Que el Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024, como instrumento rector de la Administración Pública del Estado, establece como objetivo del Eje Especial denominado “*Gobierno Democrático, Innovador y Transparente*”, “*contribuir a un gobierno abierto que garantice el combate a la corrupción y la eficiencia en la gestión gubernamental, con perspectiva de género e interseccionalidad*”. En este sentido, la Estrategia 3. “*Fortalecer los mecanismos de planeación, control, evaluación y fiscalización en el sector gubernamental para la mejora continua y el combate a la corrupción e impunidad*”, establece como Línea de acción 1. “*Mejorar los procesos de control y evaluación de la gestión gubernamental y de desempeño*” así como en la Línea de acción 3. “*Impulsar que los planes y programas de desarrollo en su elaboración y evaluación estén sustentados metodológicamente, considerando un esquema de participación con interseccionalidad*”.

Que en términos de los artículos 35 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla y 12 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, la persona Titular de la Secretaría de la Función Pública, cuenta con atribuciones para emitir acuerdos, políticas, circulares, reglas, bases, normas, lineamientos y demás disposiciones de carácter general en materia de control interno y evaluación de la gestión gubernamental, auditorías, responsabilidades administrativas de las personas Servidoras Públicas, integridad, ética y prevención de conflictos de interés, adquisiciones, arrendamientos, obras públicas y servicios relacionados con las mismas, contraloría y participación social, trámites y servicios públicos, inspecciones, revisiones, supervisiones y, en general aquellas relacionadas con el ejercicio del servicio público, en concordancia a los Planes Nacional y Estatal de Desarrollo, la legislación y normatividad aplicables que deban observar las personas Servidoras Públicas de la Secretaría, así como las Dependencias y Entidades.

Que en atención a lo dispuesto por el artículo 28 fracción XII del referido Reglamento Interior, la persona Titular de la Coordinación General de Contraloría Social, Participación y Evaluación tiene atribuciones para proponer a su superior jerárquico para su aprobación los proyectos, programas, normas, políticas, lineamientos, sistemas, criterios

y estrategias en materia de evaluación a la gestión pública de los programas presupuestarios, evaluación de trámites y servicios, así como mecanismos de participación social, bajo un enfoque de corresponsabilidad, transparencia y rendición de cuentas, así como su actualización con las disposiciones aplicables.

Que en el mismo orden de ideas, las atribuciones contenidas en los dos párrafos que anteceden, respecto a la evaluación de trámites y servicios, descienden de forma armónica en la Dirección de Evaluación de la propia Dependencia, la cual, conforme lo dispone el artículo 30 fracciones I, III, y IV del citado Reglamento Interior, de manera enunciativa más no limitativa, es competente para verificar que la evaluación de trámites y servicios, que se realice en las Dependencias y Entidades, se efectúe con apego a las disposiciones aplicables; determinar y someter a consideración de su superior jerárquico, las observaciones y recomendaciones a partir de la evaluación de trámites y servicios, en el Gobierno del Estado, y dar seguimiento a las acciones correctivas que deban realizarse, así como para realizar el seguimiento, revisión y validación de los avances de la evaluación sobre la calidad de los trámites y servicios públicos, en el ámbito de su competencia.

Que la Secretaría de la Función Pública, para realizar una evaluación integral y determinar una calificación que refleje la calidad de los trámites y servicios que ofrece el Gobierno del Estado, ha modificado la metodología utilizada anteriormente, la cual se orientaba en instrumentos de evaluación, para ajustarla a un enfoque de evaluación que considere los factores relevantes que determinan la calidad de un trámite o servicio, identificados como "Dimensiones", las cuales, permiten conocer la percepción ciudadana y determinar el nivel de cumplimiento respecto de la información publicada, el desempeño del personal, el equipamiento e instalaciones, la imagen institucional, operación y seguridad, entre otras.

Por lo anterior, y de conformidad con lo establecido en los artículos 82 párrafo primero y 83 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 1, 3, 13 párrafo primero, 24, 30 fracción XI, 31 fracción IV y 35 fracciones II, III, V, XXX y XLIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; 1, 2, 12 fracciones I, XXII y XLIV, 28 fracciones XII, XIII, XIV, XV, XIX y XX; 30 fracciones I, III, IV, V, VI, VII, VIII, X, XI y XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, he tenido a bien emitir el siguiente:

**ACUERDO DEL SECRETARIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA,
POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN
Y SEGUIMIENTO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LAS DEPENDENCIAS
Y ENTIDADES 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, así como para el seguimiento a las observaciones y recomendaciones que de las mismas evaluaciones se deriven, las cuales lleva a cabo la Secretaría de la Función Pública, por conducto de la Dirección de Evaluación adscrita a la Coordinación General de Contraloría Social, Participación y Evaluación.

II. ALCANCE

Los presentes Lineamientos son 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:

Cédula de Evaluación: Documento de trabajo mediante el cual se determina el porcentaje de cumplimiento general de las dimensiones evaluadas y su calificación, obtenida de la puntuación de cada una de las variables consideradas en los diferentes instrumentos de evaluación.

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.

Dimensión: Característica o atributo que es relevante y que determina la calidad de un trámite o servicio.

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.

Enlace: Persona servidora pública designada por la persona Titular de las Dependencias o Entidades que brindan trámites o servicios, con nivel jerárquico de Dirección o superior y contar con capacidad para la toma de decisiones, injerencia o interlocución con todas las Unidades Administrativas, será responsable de atender los requerimientos de información y coordinar la implementación de las acciones de mejora necesarias para atender las observaciones y recomendaciones derivadas de la evaluación.

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.

Hoja informativa: Documento que contiene la información relativa a los requisitos, costos, centros de atención, tiempo de respuesta, vigencia, entre otra, que forma parte del Registro Estatal de Trámites y Servicios, integrado y administrado por la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, utilizada como fuente de consulta por la ciudadanía a través del portal Ventanilla Digital, así como para las personas servidoras públicas responsables de la evaluación.

Información cualitativa: Información derivada del análisis de conceptos, opiniones y experiencias, con los significados que las personas encuestadas les atribuyen a algunas de las dimensiones evaluadas.

Información cuantitativa: Es la recopilación de datos numéricos, mediante técnicas estadísticas, lógicas y matemáticas, que se obtiene de la calificación otorgada por las personas encuestadas.

Informe de Resultados de la Evaluación de Trámites y Servicios (IRETS): El documento integrado por la Dirección de Evaluación, que contiene los resultados de la evaluación de los trámites o servicios, así como las observaciones y recomendaciones a ser atendidas por las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

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

Medios de verificación: Son las fuentes de información o evidencia documental, tanto en formato impreso como digital, que sustenta la atención de las observaciones y recomendaciones contenidas en el IRETS.

Minuta de trabajo: Documento que deriva de una reunión de trabajo, en el cual se establecen acuerdos y fechas compromiso de cumplimiento, debiendo estar firmado de conformidad por las personas que intervienen en el mismo.

Reporte de seguimiento a observaciones y recomendaciones: Documento que, a una fecha de corte establecida, contiene el resultado de la valoración de los medios de verificación remitidos por la Dependencia o Entidad responsable del trámite o servicio evaluado, para atender las observaciones y recomendaciones determinadas por la Dirección de Evaluación en el IRETS, a fin de definir el estatus de solventación de las mismas (Atendida, En proceso, No atendida o No viable).

Seguimiento: Son las acciones realizadas por la Dirección de Evaluación, orientadas a la revisión de los medios de verificación presentados por la Dependencia o Entidad responsable del trámite o servicio evaluado, en los plazos señalados, a fin de determinar el nivel de cumplimiento en la solventación a las observaciones y recomendaciones emitidas en el IRETS.

Servicio: Cualquier beneficio o actividad que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

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.

IV. LINEAMIENTOS

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

I. Emitir 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 para coordinar las acciones relativas a la evaluación y seguimiento de trámites y servicios, y

III. Remitir a las personas Titulares de las Dependencias y Entidades, el IRETS, a fin de que se lleven a cabo las acciones necesarias para atender las observaciones y recomendaciones señaladas en el plazo establecido para tal fin.

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

I. Proponer a la persona Titular de la Coordinación General, para su aprobación, los criterios de selección, mecanismos y métodos evaluativos relacionados con la medición y cumplimiento para llevar a cabo la evaluación y seguimiento de los trámites y servicios;

II. Elaborar el Programa Anual de Evaluación de Trámites y Servicios de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal;

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 los criterios de selección, instrumentos y metodología de evaluación, así como la implementación de acciones de mejora que se deriven de la evaluación y seguimiento de trámites y servicios, mismas que serán registradas en una minuta de trabajo;

V. Asegurar y garantizar en todo momento el correcto uso y resguardo de la protección de datos e información personal que se pueda recabar en los instrumentos de evaluación (verificación telefónica y encuestas a usuarios);

VI. Recibir y remitir a la Dirección de Atención a Quejas y Denuncias, las quejas y denuncias que se presenten durante actividades de evaluación de trámites y servicios;

VII. Revisar, analizar e interpretar la información derivada de los instrumentos de evaluación aplicados, para elaborar el 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, las cuales deberán ser atendidas en los plazos a que se refieren los presentes lineamientos;

IX. Revisar los medios de verificación remitidos por las Dependencias y Entidades responsables de los trámites y servicios evaluados, a fin de determinar el nivel de atención a las recomendaciones emitidas en el IRETS;

X. Dar seguimiento y verificar la atención, en los plazos establecidos, a las observaciones y recomendaciones contenidas en el IRETS;

XI. 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;

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, y

XIII. Remitir a la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, durante el primer trimestre del ejercicio fiscal siguiente al evaluado, el reporte final de los resultados de la evaluación de trámites y servicios de las Dependencias y Entidades, 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.

TERCERO. A la persona Titular de cada Dependencia o Entidad, le corresponde llevar a cabo las siguientes actividades relativas a la evaluación y seguimiento 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 y seguimiento de trámites y servicios, notificando de manera inmediata sobre cualquier modificación en la designación;

II. Instruir al Enlace designado, para dar cumplimiento a lo establecido por la Secretaría de la Función Pública en materia de evaluación y seguimiento 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 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 y seguimiento de trámites y servicios:

I. Asistir a las sesiones informativas o reuniones de trabajo convocadas por la Dirección de Evaluación, relativas al proceso de evaluación y seguimiento 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 y seguimiento;

III. Solicitar, integrar y remitir, de acuerdo a las fechas señaladas y formatos definidos, la información cuantitativa y cualitativa sobre los trámites y servicios, que sea requerida por la Dirección de Evaluación;

IV. Dar a conocer a las Unidades Responsables de los trámites y servicios evaluados, el IRETS, con la finalidad de analizar las observaciones y recomendaciones emitidas e implementar las acciones de mejora correspondientes;

V. Informar a la Dirección de Evaluación los avances de la atención de las observaciones y recomendaciones contenidas en el IRETS, en los formatos y plazos establecidos para la solventación de recomendaciones, remitiendo los medios de verificación que demuestren su atención, e

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 emitirá, durante el primer trimestre del año, 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) Dependencia o Entidad responsable;
- c) Nombre del trámite o servicio a evaluar;
- d) Criterio de selección del trámite o servicio a evaluar;
- e) Periodo de aplicación de instrumentos de evaluación, y
- f) Periodo para el análisis de información, elaboración y entrega del IRETS.

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 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;
- e) A solicitud de las Dependencias o Entidades, o
- f) Atención a grupos vulnerables o enfoque social.

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, la cual podrá referirse a:

- a) Frecuencia mensual de realización del trámite o servicio;
- b) Total de usuarios del trámite o servicio durante el ejercicio fiscal anterior;
- 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 o de entrega, y
- i) Reporte de acciones de mejora implementadas previamente.

OCTAVO. Para realizar la evaluación, se considerarán los factores relevantes en el proceso de prestación de los trámites y servicios estatales, identificado como “Dimensión”, a fin de determinar una calificación que refleje el nivel de cumplimiento.

Las dimensiones a evaluar se describen a continuación:

a) Percepción ciudadana: Es la dimensión que mide cualitativamente la opinión de las personas usuarias de los trámites y servicios, en relación a la calidad de los mismos, la experiencia con actos de corrupción (Faltas administrativas consideradas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas), así como el nivel de satisfacción respecto de sus expectativas;

b) Información pública: Esta dimensión valora la difusión de información veraz, útil y actualizada para realizar el trámite o solicitar el servicio, a través de diversos medios, así como información que facilite a las personas usuarias la ubicación del área responsable en las oficinas donde se brinda el trámite o servicio;

c) Desempeño del personal: Es la dimensión que mide el cumplimiento, por parte de las personas servidoras públicas, de sus funciones en apego a los principios del servicio público y la atención ciudadana, la capacitación y desarrollo de habilidades para la resolución de problemas;

d) Equipamiento e instalaciones: Esta dimensión considera la dotación de suministros, materiales y equipo necesario para realizar las funciones, mobiliario, infraestructura, línea telefónica funcional, así como condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad o necesidades especiales;

e) Imagen institucional: Es la dimensión que valora la utilización de una imagen estandarizada respecto de colores y logotipos en la señalética, la presencia del personal, así como el orden y limpieza de las instalaciones;

f) Operación: Es la dimensión que mide el funcionamiento del área que brinda el trámite o servicio, considerando los procesos internos, es decir, la existencia de procedimientos documentados, el adecuado funcionamiento de los sistemas de operación y cobro, la implementación de acciones de gobierno digital y mejora regulatoria, la existencia de controles internos y mediciones, así como la identificación y mitigación de riesgos de corrupción, y

g) Seguridad: Es la dimensión que mide el cumplimiento de disposiciones en materia de vigilancia, protección civil, seguridad laboral y protocolos de sanidad e higiene en las oficinas donde se brindan los trámites y servicios estatales, a efecto de reducir riesgos o peligros en las instalaciones.

Para cada una de estas dimensiones, la Dirección de Evaluación determinará las variables o aspectos a evaluar, el valor de cada rubro para asignar una calificación, así como los instrumentos apropiados para evaluar cada dimensión.

NOVENO. Los instrumentos de evaluación podrán ser, entre otros:

1. Encuestas a personas usuarias: Son cuestionarios aplicados a personas que realizaron un trámite o servicio estatal, para conocer su percepción sobre la calidad de los mismos, grado de satisfacción, 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 personas servidoras públicas: Método de auto evaluación dirigido al personal que realiza funciones relacionadas con los trámites y servicios a evaluar, para conocer su opinión y experiencia sobre diversos aspectos internos y externos que impactan en el desempeño de sus funciones. En todos los casos, la Dirección de Evaluación realizará una entrevista a la persona Titular de la Unidad Responsable de brindar el trámite o servicio, a fin de recabar información sobre la operación;

3. Verificación física: Observación directa de los aspectos físicos de las instalaciones evaluadas;

4. Verificación telefónica: Su objetivo es corroborar la información brindada sobre el trámite o servicio, la atención por parte del personal, así como el funcionamiento y operación de las líneas, registrando el resultado en bitácoras, y

5. Observación del proceso: Se refiere al acompañamiento del usuario en la realización del trámite por parte del personal de la Dirección de Evaluación, y el levantamiento de un reporte de los procesos internos efectuados por las personas servidoras públicas, con el propósito de verificar que los requisitos, pasos y tiempos de respuesta sean acordes con la información publicada en la hoja informativa.

DÉCIMO. Para la aplicación de las encuestas a personas usuarias del trámite o servicio, se podrán considerar, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes aspectos:

a) Atención a quejas: Se refiere al conocimiento de la existencia de los medios con los que cuenta la Unidad Responsable del trámite o servicio, para facilitar a las personas usuarias la presentación de quejas o sugerencias;

b) Desempeño del personal: Se refiere a la percepción ciudadana respecto a la calificación del personal en relación a su conocimiento del trámite o servicio, así como su habilidad para resolver dudas y problemas;

c) Confiabilidad: Se refiere a la solicitud de los requisitos establecidos para realizar el trámite o servicio y el conocimiento de la opción para presentar una protesta ciudadana;

d) 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;

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

f) 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;

g) 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;

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

i) 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;

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

k) Trato de la persona servidora pública: Se refiere a la percepción sobre la atención recibida por parte del personal de ventanilla, la cual deberá ser siempre cortés y respetuosa, y

l) Proceso: Considera la obtención de lo requerido, así como existencia o no, de problemas al realizar el trámite o servicio.

Se podrán incluir otros aspectos o rubros en la evaluación, siempre y cuando guarden congruencia con el objetivo del estudio.

DÉCIMO PRIMERO. Para determinar la calificación de la percepción de las personas usuarias encuestadas, respecto a los diversos aspectos evaluados, se podrán utilizar las siguientes escalas, de acuerdo al instrumento diseñado:

1 a 5 Deficiente	6 Insuficiente	7 Regular	8 Bueno	9 Muy bueno	10 Excelente
---------------------	-------------------	--------------	------------	----------------	-----------------

1 estrella Totalmente insatisfecho	2 estrellas Muy Insatisfecho	3 estrellas Poco satisfecho	4 estrellas Muy satisfecho	5 estrellas Totalmente satisfecho
---	---	--	---	--

DÉCIMO SEGUNDO. Para determinar la calificación de las variables o aspectos de las dimensiones a evaluar, se utilizará la siguiente escala:

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

DÉCIMO TERCERO. La Dirección de Evaluación procesará la información que resulte de la aplicación de los instrumentos de evaluación que apliquen para cada trámite o servicio, a fin elaborar el correspondiente Informe de Resultados de la Evaluación de Trámites y Servicios (IRETS), el cual podrá contener los siguientes elementos:

- a) Calificación general y calificación específica de cada una de las dimensiones evaluadas;
- b) Metodología de evaluación;
- c) Resultado de los instrumentos de evaluación aplicados, con el correspondiente soporte documental (Cédula de evaluación);
- d) Quejas o sugerencias manifestadas por las y los usuarios, y
- e) Observaciones y recomendaciones de acciones a implementar para mejorar la calidad del trámite o servicio evaluado.

DÉCIMO CUARTO. La persona Titular de la Secretaría de la Función Pública remitirá el IRETS, a la persona Titular de la Dependencia o Entidad responsable del trámite o servicio evaluado, otorgando un plazo máximo de 15 días hábiles, para atender las observaciones y recomendaciones derivadas de la evaluación.

Las acciones de mejora implementadas para atender las observaciones y recomendaciones derivadas de la evaluación, deberán reportarse en el formato que para tal fin establezca la Coordinación General, y acompañarse de los medios de verificación que las sustenten.

Durante el plazo establecido, el Enlace de la Dependencia o Entidad podrá requerir a la Dirección de Evaluación, asesoría y orientación para integrar el reporte de acciones de mejora implementadas.

DÉCIMO QUINTO. En el plazo establecido, la Dependencia o Entidad responsable del trámite o servicio evaluado, por conducto del Enlace designado, remitirá a la Coordinación General, el reporte de acciones de mejora implementadas para atender las observaciones y recomendaciones señaladas en el IRETS, en forma impresa, debidamente validado mediante nombre, cargo y firma del o los responsables de la información.

Asimismo, se deberá remitir el archivo digital y acompañarse de la evidencia documental que sustenta cada acción de mejora implementada, debidamente validada mediante firma por la persona responsable de la información, indicando nombre y cargo, en medio electrónico de almacenamiento (CD, DVD o USB), de manera ordenada y claramente identificada.

DÉCIMO SEXTO. La Dirección de Evaluación realizará la revisión del reporte de acciones de mejora implementadas y los medios de verificación remitidos por las Dependencias y Entidades, a fin de determinar el grado de cumplimiento en la atención a las recomendaciones emitidas, generando el correspondiente Reporte de Seguimiento a Observaciones y Recomendaciones, en el que se señalará el estatus de solventación de acuerdo a la siguiente escala:

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

DÉCIMO SÉPTIMO. La Dirección de Evaluación convocará a una reunión de trabajo al Enlace designado, quien podrá acompañarse de personal de la Unidad Responsable del trámite o servicio evaluado, a fin de dar a conocer el Reporte de Seguimiento a Observaciones y Recomendaciones.

La Dirección de Evaluación podrá otorgar, por única ocasión, un plazo adicional de hasta 10 días hábiles, para que la Dependencia o Entidad concluya las acciones de mejora que se encuentren en el estatus de “No atendidas” o “En proceso”, remitiendo los medios de verificación adicionales que correspondan.

De dicha reunión de trabajo se levantará minuta de trabajo para asentar los acuerdos y fechas de cumplimiento correspondientes.

DÉCIMO OCTAVO. Una vez concluido el plazo otorgado, la Dirección de Evaluación revisará la evidencia documental remitida, a fin de emitir el Reporte de Seguimiento a Observaciones y Recomendaciones con el porcentaje de cumplimiento a la fecha de corte, mismo que es remitido por la Coordinación General, al Enlace designado por la Dependencia o Entidad.

La Coordinación General, remitirá copia del Reporte de Seguimiento a Observaciones y Recomendaciones definitivo, a las áreas competentes del control interno, de la realización de auditorías y de la determinación de responsabilidades administrativas que en su caso correspondan, para su conocimiento, seguimiento y demás efectos que consideren procedentes.

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

VIGÉSIMO. El incumplimiento u omisión total o parcial a lo dispuesto en los presentes Lineamientos, será materia de responsabilidad administrativa de las personas servidoras públicas, en términos de lo dispuesto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás normatividad aplicable.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo deberá publicarse en el Periódico Oficial del Estado y entrará en vigor a partir de la fecha de su publicación.

SEGUNDO. Se deja sin efectos el 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 seis de abril de dos mil veintiuno, así como cualquier disposición que contravenga lo dispuesto en el presente Acuerdo.

Dado en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los veintitrés días del mes de junio de dos mil veintitrés. El Secretario de la Función Pública. **C. JUAN CARLOS MORENO VALLE ABDALA.** Rúbrica.