



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"

"2021. Año de las Culturas del Norte"

**Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables
LXVII LEGISLATURA
DCDHAGV/001/2021**

**H. CONGRESO DEL ESTADO.
PRESENTE. –**

**ACUERDO No.
LXVII/EXHOR/0099/2021 I P.O.
UNÁNIME**

La Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 57 y 58 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; 87, 88 y 111 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, así como 80 y 81 del Reglamento Interior y de Prácticas Parlamentarias, ambos ordenamientos del Poder Legislativo del Estado de Chihuahua, somete a la consideración del Pleno el presente Dictamen, elaborado con base en los siguientes:

ANTECEDENTES

I.- Con fecha quince de septiembre del año dos mil veintiuno, la Diputada Ana Georgina Zapata Lucero, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, presentó iniciativa con carácter de Acuerdo mediante la cual propuso exhortar e invitar a las diversas dependencias, entes gubernamentales y unidades administrativas, tanto del Gobierno del Estado, como de los sesenta y siete municipios de la entidad, para que traten con sensibilidad, calidad humana y respeto a los usuarios que acuden ante ellos a realizar trámites; que coloquen al personal más calificado en las áreas de atención al público; que implementen las llamadas "audiencias públicas" y se cuiden los protocolos de salud ante la pandemia de COVID-19, para brindar mejor servicio de atención al usuario y/o ciudadano.



Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables
LXVII LEGISLATURA
DCDHAGV/001/2021

II.- La Presidencia del H. Congreso del Estado, con fecha veintiuno de septiembre del año dos mil veintiuno, en uso de las facultades que le confiere el artículo 75, fracción XIII, de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, tuvo a bien turnar a esta Comisión de dictamen legislativo la iniciativa de mérito, a efecto de proceder al estudio, análisis y elaboración del dictamen correspondiente.

III.- La iniciativa se sustenta en los siguientes argumentos, que son copia textual de su parte expositiva:

"La ciudadanía ha tenido siempre la imperiosa necesidad de acudir a distintos entes de gobierno solicitando toda clase de servicios a efecto de que estos se les gestionen en tan corto tiempo por parte de los distintos servidores públicos que laboran en dichas dependencias gubernamentales; quienes acuden a temprana hora, previo a la jornada laboral, que quieren y desean ser atendidos de la mejor manera posible, llámese de la distinta forma, como es el buen trato, cortesía, amabilidad, sin arrogancia alguna y sobre todo un trato personalizado. Bien es cierto que los tiempos han cambiado, desde que se dio y nos aqueja la "Pandemia del Siglo" y que no sabemos por cuanto tiempo vamos a lidiar con este mal endémico en el mundo; más cuando se requiere realizar un trámite burocrático en estos tiempos.

Por tal motivo es imperioso que se haga un exhorto muy atento a las diversos entes de gobierno, tanto del estado como de los municipios en la entidad, para tener en su quehacer y el buen desempeño del



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"

"2021, Año de las Culturas del Norte"

Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables
LXVII LEGISLATURA
DCDHAGV/001/2021

ejercicio público a los mejores y más capacitados servidores públicos, que sepan y deban de aplicar la ley, pero no basta que la apliquen, sino que tengan sensibilidad humana, para con el prójimo, pues todos somos gobierno; partamos de la máxima que nos dice y enseña: "Trata a los demás como quieres que te traten a ti" ... de cierta forma por eso es importante e inmediato que se difunda de la manera más respetuosa, el actuar con toda ética del servidor público, desde quienes se encuentran en el más alto nivel de jerarquía, hasta el servidor que está detrás de un mostrador o escritorio, ofreciendo y desempeñando el servicio público remunerado por una contribución que el propio usuario cubre al momento de pagar los servicios solicitados.

Por otra parte, un gobierno que se presta de escuchar a sus ciudadanos, es un gobierno que entiende las necesidades de su gente, por eso es importante que se lleven a su vez y en corto tiempo desde el inicio de sus administraciones las bien llamadas "Audiencias Públicas", implementando un plan y metodología para sus desarrollo, llevado a los ciudadanos, a manera de que este (sic) se sienta escuchado en su planteamiento, ¡si bien es cierto! se reconoce el tiempo que se le invertiría el tener y llevar a cabo una audiencia con el ciudadano, pero más importante es el poder y tener la cercanía de la gente con el funcionario o servidor público que lo está escuchando y llegar a resolver su necesidad, ¡ya sea allí mismo!, o bien canalizar su petición al área correspondiente, sin el descuido de aplicar los



Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables
LXVII LEGISLATURA
DCDHAGV/001/2021

protocolos de sanidad, ahora que la semaforización sanitaria permite el podemos reunir, cuidando desde luego la sana distancia permitida.

No se debe de dejar de lado la contingencia sanitaria, puesto que, al ser laxos al buscar dar un mejor servicio a la ciudadanía, es probable que generemos riesgos adicionales para con la población. Por lo tanto, se debe de buscar un sano equilibrio entre la atención personalizada para con la población, así como el cuidado puntual de las medidas sanitarias, para poder generar el mejor servicio posible minimizando el riesgo de salud al cual estamos todos expuestos en nuestro día a día."

Ahora bien, al entrar al estudio y análisis de la iniciativa en comento, quienes integramos esta Comisión dictaminadora, formulamos las siguientes:

CONSIDERACIONES

I.- Al analizar las facultades competenciales de este Alto Cuerpo Colegiado, quienes integramos esta Comisión de Dictamen Legislativo, no encontramos impedimento alguno para conocer del presente asunto.

II.- El planteamiento formulado por la precursora de la iniciativa que se analiza, consistente en la importancia de impulsar que la población que acude a realizar algún trámite ante las dependencias o entidades gubernamentales sea atendida por personal cualificado, de manera diligente, atenta, respetuosa y con calidad humana, constituye un tema de gran importancia para quienes conformamos este cuerpo colegiado, pues con ello se busca mejorar la calidad



Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables
LXVII LEGISLATURA
DCDHAGV/001/2021

en la atención al público en el ámbito gubernamental y propiciar un comportamiento ético en las personas que laboran en la administración pública.

Si bien el tema por sí mismo es relevante, al igual que perceptibles las bondades del fin buscado, también lo es que no menos importante resulta el analizar algunos aspectos jurídicos que permitan determinar sobre la procedencia o modificación de la propuesta que ha formulado la iniciadora, para solicitar a las dependencias, entes gubernamentales y unidades administrativas, tanto del Gobierno del Estado, como de la totalidad de los ayuntamientos de la entidad, que tengan a bien tratar con dignidad y respeto a la ciudadanía, así como para que se contrate al personal más apto en las áreas de atención al público, además de que se retomen las llamadas "audiencias públicas".

III.- El tema que aborda la iniciativa en análisis se encuentra en íntima relación con el denominado fortalecimiento de la integridad en el sector público y las formas en que desde el ámbito gubernamental se pueden promover entornos de trabajo éticos, que mejoren la calidad del trato, bienes y servicios que recibe la población.

De tal suerte que se puede afirmar que la denominada integridad del sector público o integridad pública, se refiere al uso de atribuciones, poderes y recursos de que se disponen en el ámbito gubernamental, de forma efectiva, honesta y para fines que le son propios, es decir, en beneficio de la población; de tal suerte que los estándares éticos que deben guiar la actuación de todo



Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables
LXVII LEGISLATURA
DCDHAGV/001/2021

servidor público incluyen la competencia, integridad, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas.

En suma, la integridad es esencial para construir instituciones sólidas y asegurar a los ciudadanos que el gobierno está trabajando en su interés, no solo para unos pocos y que además no es exclusivamente una cuestión de orden moral, sino que también se encamina a lograr que las economías sean más productivas, que el sector público o gubernamental sea más eficiente, así como que la sociedad y la economía sean más inclusivas.

Un dato importante de referir, es el que la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), adoptó en el año de 2017 una recomendación sobre la integridad pública, acuñado dicho concepto en términos más amplios como la adhesión a los valores, principios y normas éticos compartidos para mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados en el sector público¹.

Se debe precisar que nuestro país, también ha venido trabajando conforme a los compromisos asumidos en términos de la **Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción**², de donde deriva la obligación de establecer políticas y prácticas con el fin de prevenir la corrupción, que reflejen los principios del imperio de la ley, la integridad, la transparencia y la obligación de rendir cuentas, así como promover la participación ciudadana.

¹ Consejo de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, OECD, “Integridad Pública, Una Estrategia contra la Corrupción”, 2017, pág. 7, fecha de consulta 05 de noviembre de 2021, recuperado de <https://www.oecd.org/gov/ethics/recomendacion-sobre-integridad-es.pdf>

² Adoptada en la ciudad de Mérida, Yucatán, Estados Unidos Mexicanos, en la Conferencia Política de Alto Nivel de las Naciones Unidas, realizada del 9 al 11 de diciembre del 2003.



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"
"2021, Año de las Culturas del Norte"

Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables
LXVII LEGISLATURA
DCDHAGV/001/2021

En congruencia con el instrumento internacional de referencia, la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** establece en el primer párrafo de la fracción III, de su Artículo 109, los principios a que está sujeto el ejercicio de la función pública, contemplando específicamente los de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia.

En este contexto, la **Ley General de Responsabilidades Administrativas**, dispone que los servidores públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público, incorporando además un listado de directrices a cumplir para la efectiva aplicación de los principios referidos³.

Así mismo, de conformidad con los artículos 6 y 15 del ordenamiento legal referido, los entes públicos, en coordinación con el Sistema Nacional Anticorrupción, tienen el deber de crear y mantener condiciones estructurales y normativas que permitan el adecuado funcionamiento del Estado en su conjunto, así como la actuación ética y responsable de cada persona servidora pública.

Tampoco debe pasar desapercibido el hecho de que la propia Ley señala que, los servidores públicos deben observar en su desempeño disciplina y respeto, tanto hacia los demás servidores públicos, como para los particulares con los

³ Véase Artículo 7.



EL CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México”

“2021, Año de las Culturas del Norte”

Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables
LXVII LEGISLATURA
DCDHAGV/001/2021

que llegare a tratar, en los términos que establezca en el código de ética a que se refiere el artículo 16 de la propia Ley⁴.

En este punto cobran relevancia los Comités de Ética como órganos integrados en los entes de la Administración Pública, encargados de implementar acciones de capacitación, sensibilización y difusión de la cultura de la integridad en el ejercicio de la función pública, así como de la atención de denuncias por presuntas vulneraciones al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal y al Código de Conducta Institucional.

Incluso la Secretaría de la Función Pública del Gobierno Federal, el 21 de diciembre de 2020, expidió el **Acuerdo por el que se emiten los lineamientos generales para la integración y funcionamiento de los comités de ética**⁵, abrogando los hasta entonces existentes lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, que fueron emitidos por Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación del 20 de agosto de 2015.

Así mismo, se abrogaron las subsecuentes modificaciones a dichos lineamientos, publicadas en el Diario Oficial de la Federación por Acuerdos del 02 de septiembre de 2016 y 22 de agosto de 2017.

⁴ Artículo 49, fracción I.

⁵ Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de diciembre de 2020.



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México”

“2021, Año de las Culturas del Norte”

Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables
LXVII LEGISLATURA
DCDHAGV/001/2021

De manera congruente con lo anterior, pero en el ámbito de nuestra entidad federativa, la entonces Secretaría de la Función Pública expidió el Acuerdo para emitir el **Código de Ética para el Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua**⁶, a partir de las disposiciones Constitucionales ya referidas y de la propia Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Tampoco debe pasar desapercibida la obligación que toda persona tiene cuando labora en la administración pública, consistente en capacitarse continuamente, al igual que la existencia de normas jurídicas que así lo señalan, como por ejemplo el artículo 60, párrafo quinto, del Código Municipal para el estado de Chihuahua⁷.

Como puede apreciarse, existe un amplio entramado jurídico de orden internacional, nacional, estatal y municipal que permite sustentar en términos generales el planteamiento formulado por la precursora de la iniciativa que hoy se analiza, por lo que quienes integramos esta Comisión de Dictamen Legislativo coincidimos en apoyar las propuestas ya referidas.

IV.- Por lo que toca a las audiencias públicas, debemos señalar que la Ley de Participación Ciudadana del Estado de Chihuahua, prevé diversos instrumentos de participación social, entre los que se encuentran contempladas aquellas, según se puede apreciar del contenido de las múltiples fracciones del Artículo 61, del ordenamiento legal en cita.

⁶ Folleto Anexo al Periódico Oficial del Estado del día 22 de febrero de 2020.

⁷ “Las personas empleadas y servidores públicos municipales en general, están obligados a participar en los cursos y procesos de capacitación a que sean convocados por la Administración Municipal. La administración municipal a través de la Oficialía Mayor elaborará los programas, esquemas, manuales y demás instrumentos necesarios para impartir la capacitación y los esfuerzos de profesionalización. (Redacción vigente del Art. 60, p5o, Cód. Mpal.



Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables
LXVII LEGISLATURA
DCDHAGV/001/2021

De acuerdo a la legislación en comento, las audiencias públicas son el instrumento de participación por medio del cual quienes habiten en el territorio estatal, pueden proponer de manera directa a los Poderes Ejecutivo y Legislativo, así como a los ayuntamientos, la adopción de acuerdos o la realización de acciones de su competencia; solicitar y recibir información sobre las actuaciones de los órganos que integran la administración pública estatal y municipal; formular las peticiones, propuestas o quejas relacionadas con las funciones públicas; y, emitir opinión respecto del cumplimiento de los programas y actos de gobierno⁸.

Tomando en consideración que la propia Ley otorga la posibilidad de que el instrumento de participación social de referencia se celebre a solicitud expresa de los particulares⁹ o bien, por mutuo propio de alguno de los tres Poderes del Estado, ayuntamientos u Órganos Constitucionales Autónomos¹⁰, esta Comisión dictaminadora coincide con lo expresado por la iniciadora como justificación para solicitar tanto a los gobiernos municipales, como al Poder Ejecutivo Estatal, que tengan a bien analizar la necesidad, posibilidad y viabilidad de que implementen las denominadas audiencias públicas.

En mérito de lo antes expuesto, se somete a la consideración de este Alto Cuerpo Colegiado, el siguiente proyecto de:

ACUERDO

⁸ Artículo 62 de la Ley de Participación Ciudadana del Estado de Chihuahua.

⁹ Artículo 63.

¹⁰ Artículo 65.



Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables
LXVII LEGISLATURA
DCDHAGV/001/2021

PRIMERO.- La Sexagésima Séptima Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Chihuahua, solicita al Poder Ejecutivo Estatal y a los ayuntamientos de los sesenta y siete municipios de la entidad, tengan a bien instruir al personal de sus correspondientes dependencias y entidades, para que en apego de los principios que guían el actuar de los servidores públicos, se proporcione buen trato, calidad humana y respeto a las personas que acuden a realizar trámites y gestiones ante dichas instancias de gobierno, así como para que se dé prioridad en la atención a las personas mayores y/o con discapacidad.

Igualmente, para que tengan a bien analizar la necesidad, posibilidad y viabilidad de que implementen las denominadas audiencias públicas, cuidando los protocolos de salud conforme al semáforo epidemiológico implementado por la pandemia del COVID 19.

SEGUNDO.- Remítase copia del presente Acuerdo a las Autoridades antes mencionadas, para su conocimiento y los efectos a que haya lugar.

ECONÓMICO.- Aprobado que sea, tórnese a la Secretaría para los efectos legales correspondientes.

D A D O en el Salón de Sesiones del Poder Legislativo, en la Ciudad de Chihuahua, Chihuahua, a los veinticuatro días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno.



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México”
“2021, Año de las Culturas del Norte”

Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables
LXVII LEGISLATURA
DCDHAGV/001/2021

Así lo aprobó la Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables, en reunión de fecha diecisiete de noviembre de dos mil veintiuno.

	INTEGRANTES	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
	Dip. Gustavo De la Rosa Hickerson Presidente			
	Dip. Gabriel Ángel García Cantú Secretario			
	Dip. Magdalena Rentería Pérez Vocal	Magdalena Rentería P.		
	Dip. Mario Humberto Vázquez Robles Vocal			
	Dip. Ivón Salazar Morales Vocal			

Esta hoja contiene las firmas de las personas que integran la Comisión de Derechos Humanos y Atención a Grupos Vulnerables, así como el sentido de su voto respecto del dictamen que recae a la Iniciativa número 41, presentada por la Diputada Ana Georgina Zapata Lucero, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, mediante la cual propuso exhortar a las diversas dependencias, entes gubernamentales y unidades administrativas, tanto del Gobierno del Estado, como de los 67 municipios de la entidad, para que se trate con dignidad y respeto a la ciudadanía que acuda a realizar trámites; coloquen al personal más calificado en las áreas de atención al público; implementen las llamadas “audiencias públicas” y se cuiden los protocolos de salud ante la pandemia de COVID-19, para brindar mejor servicio de atención al usuario y/o ciudadano.