

Guía Práctica para Fomentar una Cultura Organizacional y de Servicio Público para incentivar el logro de resultados de los trabajadores del Órgano Superior de Auditoría y Fiscalización Gubernamental del Estado.

I. Introducción

En la era del servicio público y los reclamos sólidos de una sociedad informada, es necesario que los integrantes que nos desempeñamos en la función pública, estemos a la vanguardia para poder alcanzar logros y metas que nos permitan dar un servicio de calidad a la sociedad. A partir de lo anterior, las expresiones y manifestaciones desarrolladas por un grupo de personas tenderán a caracterizarlo en el tiempo; pudiéndose hablar entonces de un cierto tipo de “cultura”, asociada a ese grupo.

Por lo anterior, se realiza la Guía Práctica para fomentar una Cultura Organizacional y de Servicio para incentivar el logro de resultados de los trabajadores del Órgano Superior de Auditoría y Fiscalización Gubernamental del Estado; en ella se abarcarán temas de suma importancia, tales como el establecimiento de actos y conductas que permitan que el servidor público se prepare ante situaciones que se presentan en la cotidianidad del quehacer de la función.

El Órgano Superior de Auditoría y Fiscalización está conformado por hombres y mujeres que mayoritariamente, comparten dos rasgos fundamentales: a) la vocación por el servicio, y b) el respeto al marco jurídico al que se sujeta el ejercicio de sus funciones y atribuciones. Así, la cultura prevaleciente se basa en el deseo de servir y brindar resultados a la Sociedad, poniendo a disposición de ésta el talento, conocimiento y capacidades existentes; al tiempo de observar y promover el cumplimiento de las leyes. Es obligación de todo trabajador del OSAFIG, difundirla, conocerla y practicarla pues dicha guía interrelaciona los principios y valores que rigen la función pública con los elementos de liderazgo, servicio, enfoque a resultados, y el desarrollo de competencias, lo que ha permitido a su vez identificarlos como factores interdependientes que impulsan y fortalecen la cultura organizacional de las instituciones.

Es importante señalar que la Guía no es prescriptiva y pretende sumar a las actividades, mecanismos y herramientas específicas implementadas con antelación, ya que su estructura y enfoque procura adecuarse a condiciones del OSAFIG en donde nos comprometemos a desarrollar, mantener y en su caso mejorar su cultura organizacional.

II. Objetivos de la guía:

1. Contribuir a la construcción de una cultura organizacional sólida; que abone a la mejora de los resultados, la operación gubernamental y a recuperar la confianza de la Sociedad.
2. Proporcionar una serie de acciones individuales e institucionales que, al ser reproducidas cotidianamente, puedan impactar positivamente en el compromiso y en la actitud de servicio de las y los servidores públicos y, por ende, mejorar la gestión pública, en la atención de consultas, trámites y servicios que se proporcionan a la Sociedad.

III. Alcance de la guía:

La presente Guía está dirigida a las y los servidores públicos. Busca ser la invitación a una mirada interior que ayude a identificar el propio potencial en el proceso de cambio y la responsabilidad que conlleva, y se convierta en una referencia para que el actuar de las y los servidores públicos, a través de valores compartidos, nos conduzca hacia el fortalecimiento del OSAFIG, como órgano encargado de revisar y fiscalizar las cuentas públicas, la ministración y ejercicio de los recursos públicos, tarea de gran impacto y relevancia, que quienes integramos este Órgano debemos hacerlo con ahínco y responsabilidad.

IV. Cultura organizacional

La cultura organizacional en el OSAFIG requiere una visión global y sistémica que permita consolidar la vocación por el servicio público y alcanzar los resultados esperados por la Sociedad.

Así, la presente Guía contempla los siguientes elementos clave que la pueden conformar y representar; buscando facilitar la integración y el desarrollo profesional de las personas servidoras públicas, al tiempo que puede sentar las bases para su identidad como actores de un gobierno centrado en la Sociedad, bajo un entorno de principios y valores:

Sociedad: es el elemento central de la cultura organizacional y, por consecuencia, de una función pública que responde de forma eficaz y eficiente a las demandas y retos sociales, a través del OSAFIG.

Servidora o Servidor Público: representa a la persona que, de acuerdo a sus funciones y atribuciones en la institución, proporciona consultas, trámites y servicios a la Sociedad, observando los principios y valores que rigen el ejercicio de la función pública; reconociendo, al mismo tiempo, el derecho de la Sociedad a servicios públicos que satisfagan sus requerimientos.

Principios y Valores: se refieren a las convicciones profundas que determinan la preferencia, apreciación y elección de ciertos comportamientos sobre otros. Considera los principios establecidos en la Constitución y los valores que por su importancia deben ser característicos del servicio público y, por consiguiente, deben regular la actuación de las y los servidores públicos del OSAFIG para que impere invariablemente una conducta ética que fortalezca a las instituciones, contribuya a satisfacer las necesidades de la Sociedad y sea acorde con los retos en materia de combate a la corrupción de manera armoniosa.

Ejes Estratégicos: representan algunos de los elementos organizacionales clave susceptibles de impulsarse y mejorarse al interior de las instituciones. Al mismo tiempo, constituyen un mecanismo de apalancamiento que puede permitir, por un lado, reforzar el entorno y las condiciones idóneas en el despliegue de los principios y valores que rigen el servicio público, y por otro, concretar acciones que impactan positivamente la cultura organizacional del OSAFIG.

V. Principios y Matrices de valores:

Según el Código de Ética de los Servidores Públicos, los principios de observancia general para todo servidor público en el desempeño de su empleo cargo

o comisión serán:

I. Legalidad. Los servidores públicos hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos

y demás disposiciones jurídicas otorgan a su empleo cargo o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones;

II. Honradez. Los servidores públicos se conducen con rectitud, sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete el ejercicio de sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio;

III. Lealtad. Los servidores públicos corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido, tienen vocación absoluta de servicio a la sociedad y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al bienestar de la población;

IV. Imparcialidad. Los servidores públicos dan a los ciudadanos y a la población en general el mismo trato, no conceden privilegios, preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva; y

V. Eficiencia. Los servidores públicos actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades a través del uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

Con estos principios, el mismo Código de Ética instruye los valores que deben ser intrínsecos al servicio público y regir la actuación de los servidores públicos, los cuales se enlistan a continuación:

I. Interés Público. Los servidores públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva;

II. Respeto. Los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público;

III. Respeto a los Derechos Humanos. Los servidores públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los principios de:

a) Universalidad, que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo;

b) Interdependencia, que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí;

c) Indivisibilidad, que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables; y

d) Progresividad, que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

IV. Igualdad y No Discriminación. Los servidores públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo;

V. Equidad de Género. Los servidores públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones;

VI. Entorno Cultural y Ecológico. Los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier Entidad Federativa y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras;

VII. Integridad. Los servidores públicos actúan siempre de manera congruente con los principios que

se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar;

VIII. Cooperación. Los servidores públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas Estatales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones;

IX. Liderazgo. Los servidores públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad, influyen y contribuyen de manera positiva en sus compañeros y superiores en cuanto al desempeño de sus funciones, a fin de lograr los objetivos de la institución; además fomentan aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública;

X. Transparencia. Los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia; privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información Estatal, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto; y

XI. Rendición de Cuentas. Los servidores públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

Al hablar de valores, el mayor reto no es teórico, sino práctico; por ello, es importante incluir una definición conductual de los mismos, para no convertirlos en aspectos etéreos, difíciles de evaluar y aplicar, al no existir un consenso sobre su significado en las acciones del “día a día”. Con el propósito de concretar la descripción de los valores en los que se sustenta la cultura organizacional, se determinaron las siguientes matrices, las cuales presentan tres ejemplos de conductas sugeridas para cada valor y tres ejemplos de comportamientos asociados por conducta, entendidos como acciones generales y específicas que pueden mostrar las y los servidores públicos adscritos al OSAFIG, y consideradas como manifestaciones de cada valor.

Cabe reiterar que las conductas y los comportamientos son sugeridos, además de ser enunciativos más no limitativos: “son un punto de partida, no de llegada”.

En mi actuar diario, yo antepongo el Interés Público .	
Los servidores públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la Sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.	
Conductas Sugeridas:	Comportamientos Asociados:
Procuró que los usuarios de trámites y servicios obtengan el resultado esperado.	1. Proporciono información clara y verídica sobre el proceso y los requisitos para acceder a consultas, trámites, gestiones y servicios.
	2. Solicito únicamente los documentos o requerimientos establecidos en las disposiciones jurídicas que regulan los trámites y servicios.
	3. Atiendo consultas, realizo trámites y gestiones, y presto servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción o preferencia; buscando siempre otorgar la mejor experiencia al usuario.
Busco cumplir adecuadamente con las funciones que tengo encomendadas.	1. Me conduzco con un trato digno y cordial, conforme a los protocolos de actuación y atención al público, y de cooperación entre servidores públicos para optimizar resultados.
	2. Atiendo de forma ágil y expedita al público en general, ofreciendo siempre la mejor atención.
	3. Me abstengo de recibir, solicitar o aceptar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo, en la gestión o definición del otorgamiento de trámites y servicios.
Demuestro vocación de servicio en el desempeño de mis funciones, consciente de la importancia que éstas tienen para la Sociedad.	1. Otorgo las consultas, procedimientos, trámites y servicios, interesándome de manera genuina en la resolución de éstos; dando respuestas claras y satisfactorias.
	2. Respeto y fomento la retroalimentación constructiva, las sugerencias y quejas de la Sociedad, y de las personas servidoras públicas, como una oportunidad para entender requerimientos, necesidades y expectativas de servicio.
	3. Gestiono las consultas, procedimientos, trámites y servicios, proporcionando la información necesaria; buscando conocer, de manera permanente, la percepción de los usuarios para mejorar los servicios otorgados.

En mi actuar diario, yo antepongo el Respeto .	
Los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conducen al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.	
Conductas Sugeridas:	Comportamientos Asociados:
Conduzco mi actuación con la certeza de que el respeto es la base de toda convivencia en sociedad.	1. Conozco y respeto las leyes y los reglamentos que rigen el servicio público, así como las reglas inherentes al servicio que brindo a los usuarios.
	2. Otorgo consultas, procedimientos, trámites, gestiones y servicios, a los usuarios y a mis colegas, a través de un trato objetivo, empático y cortés, sin hacer distinciones de género, sociales, políticas,

	<p>económicas, religiosas, étnicas o de cualquier otro orden, y sin conceder preferencias o privilegios que contravengan la consistencia y calidad del servicio</p> <p>3. Busco establecer soluciones viables consensuadas para los usuarios y mis colegas, siempre acordes con el marco regulatorio aplicable.</p>
Atiendo a los usuarios de trámites y servicios de forma respetuosa.	<p>1. Ejercer una actitud de servicio, respeto y cordialidad en el trato, cumpliendo protocolos de actuación o atención al público, manteniendo siempre la calidad y la calidez del servicio.</p> <p>2. Acato las disposiciones normativas que aseguran el cumplimiento de las funciones, atribuciones, políticas, lineamientos, normatividad, líneas de autoridad y demás estatutos organizacionales.</p> <p>3. Me desempeño de manera imparcial, manteniéndome al margen de apreciaciones personales, paradigmas, sentimientos o prejuicios propios, que puedan entorpecer el servicio que brindo</p>
Promuevo una actitud de interés y cortesía en mi desempeño diario.	<p>1. Cuando brindo un servicio a los usuarios, por sencillo o complejo que sea, trato a los demás como me gustaría ser tratado.</p> <p>2. Me abstengo de emitir juicios, etiquetas, burlas o difamaciones sobre las personas, respetando la individualidad, abrazando la pluralidad y practicando la tolerancia</p> <p>3. Cumpló con los compromisos establecidos con colegas, respecto a la entrega de información y documentación, que aseguren el cumplimiento de funciones y atribuciones en común, o procesos que detonan el resultado de una gestión.</p>

En mi actuar diario, yo antepongo el Respeto a los Derechos Humanos.	
<p>Los servidores públicos respetan los derechos humanos y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen, de conformidad con los Principios de: Universalidad, que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia, que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad, que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables; y de Progresividad, que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.</p>	
Conductas Sugeridas:	Comportamientos Asociados:
<p>Reconozco que recibir trámites y servicios oportunos y de calidad, es un derecho de la Sociedad.</p>	<p>1. En mi actuación ante el público me conduzco con diligencia y sensibilidad, de manera informada y profesional, con estricto apego a los principios que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo cargo, comisión o función</p> <p>2. En mi atención al público brindo servicios en un marco de respeto total a los Derechos Humanos.</p> <p>3. Al brindar atención y/o servicios públicos a los usuarios evito toda forma de discriminación, humillación, distanciamiento o rechazo a las personas atendidas, teniendo presente en todo momento que cada ser humano es digno del más absoluto respeto.</p>
<p>Sigo los valores y principios de mi institución, privilegiando el respeto a los derechos humanos en los servicios otorgados.</p>	<p>1. Al brindar atención y/o servicios públicos a los usuarios me conduzco con respeto y rectitud, observando una conducta digna de la institución que represento y de su responsabilidad ética y social.</p> <p>2. Atiendo las recomendaciones de los organismos públicos protectores de los derechos humanos y de prevención de la discriminación, apoyando las investigaciones que pudieran presentarse por violaciones en esta materia</p> <p>3. En la atención al público, promuevo un espíritu de solidaridad laboral y social para constituir un valor permanente entre las y los servidores públicos, atendiendo en todo momento a los fines superiores y trascendentes de la institución, como referentes obligados para afianzar los lazos de unidad, lealtad, amistad y compromiso.</p>
<p>Promuevo y fomento una sana convivencia entre las y los compañeros de trabajo, para poder ofrecer el mejor servicio y atención al público.</p>	<p>1. Reconozco en mis compañeras y compañeros igualdad de dignidad, por lo que en el ámbito laboral y en el orden social impera el respeto mutuo, la cordialidad y la tolerancia frente a las diferencias de carácter u opinión; considerando que este actuar, se reflejará en el tipo de atención que ofrezcamos a los usuarios y en el nivel de resultados que alcancemos.</p> <p>2. Fomento un clima laboral y organizacional con calidad humana que me permita el desarrollo permanente de mi capacidad profesional y realización personal, procurando establecer, para ello, condiciones de capacitación, colaboración y participación que beneficien la calidad de los servicios ofrecidos a nuestros usuarios.</p> <p>3. Impulso la unidad de propósitos comunes y la congruencia en la aplicación de los principios y valores éticos, mismos que constituyen la fortaleza moral de mi institución.</p>

En mi actuar diario, yo antepongo la Igualdad y no discriminación.	
Los servidores públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.	
Conductas Sugeridas:	Comportamientos Asociados:
En la atención que brindo al público, reconozco que todas las personas tienen derecho a las mismas oportunidades.	1. Otorgo a los usuarios de trámites y servicios un trato digno, equitativo y sin distinción alguna.
	2. Procuero otorgar servicios mediante procesos transparentes y accesibles, libres de sesgos sexistas o discriminatorios.
	3. En los procesos de licitación, establezco condiciones igualitarias en las invitaciones o convocatorias que no representen ventajas o den un trato diferenciado a los licitantes.
Promuevo que los trámites y la entrega de servicios, subsidios y apoyos de programas gubernamentales, se apeguen a los principios de igualdad y no discriminación.	1. Doy trato equitativo y sin preferencias a cualquier persona u organización en la gestión de subsidios o apoyo de programas, denunciando activamente el ocultamiento, retraso o entrega de información engañosa o privilegiada.
	2. Al diseñar políticas públicas, trámites, servicios, procedimientos, etc., considero los principios de igualdad y no discriminación.
	3. Repruebo y denuncio la actitud de condicionar la prestación de un trámite o servicio, a cambio de favores o conductas que vayan en contra de los principios y valores del servicio público.
Me involucro activamente en la lucha a favor de la igualdad y en contra de la discriminación	1. Me informo y capacito sobre las tendencias, campañas, programas y legislaciones que promueven cambios profundos en la Sociedad y en el Gobierno, frente a las discapacidades y las desigualdades.
	2. Participo en aquellas acciones y actividades que buscan crear un entorno y una sociedad incluyentes.
	3. Promuevo que mi institución cuente con especificaciones de seguridad en los espacios de servicio al público, para posibilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad

En mi actuar diario, yo antepongo la Equidad de género.	
Los servidores públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales	
Conductas Sugeridas:	Comportamientos Asociados:
Demuestro abiertamente mi interés por la equidad de género.	1. Promuevo el empoderamiento de la mujer y fomento la igualdad de género a nivel laboral, profesional y familiar.
	2. Utilizo calificativos positivos que potencien los dones de las mujeres y se conviertan en reconocimientos, evitando usar aquellas que las estereotipan; contribuyendo así a lograr un mejor clima y cultura laborales.
	3. Acepto las diferencias entre hombres y mujeres, y busco un equilibrio en el que ninguno de ambos sexos se beneficie de manera injusta en perjuicio del otro.
Impulso la incorporación de políticas de igualdad de género para fortalecer su institucionalización en la cultura organizacional	1. Apoyo las campañas al interior de mi institución que promueven la igualdad de género.
	2. Me intereso en conocer y adoptar los protocolos y códigos de conducta para atender a las mujeres, a fin de brindarles servicios libres de discriminación y misoginia.
	3. Me sumo a los esfuerzos de promover un lenguaje incluyente con perspectiva de género en la prestación de servicios, atendiendo a la Sociedad demandante con expresiones adecuadas. Utilizo las diferentes pautas gramaticales de comunicación con perspectiva de género, a través del lenguaje oral y escrito, interesándome en conocer las diversas reglas al respecto.
Fomento la necesidad de acabar con las desigualdades de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	1. Reconozco las ideas y las aportaciones para un mejor servicio de mis colegas mujeres, desterrando la práctica de desestimarlas de antemano.
	2. Felicito a mis colegas mujeres en presencia de autoridades y otros colegas hombres por sus logros y resultados.
	3. Procuero profundizar mi relación con las colegas de mi equipo, a fin de entender y superar los obstáculos con los que se enfrentan para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

En mi actuar diario, yo antepongo el Entorno Cultural y Ecológico.	
Los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades, evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la Sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.	
Conductas Sugeridas:	Comportamientos Asociados:
Apoyo la preservación, promoción y difusión del patrimonio y la diversidad cultural, como parte integral de mi cultura de servicio.	1. Protejo los materiales y la infraestructura cultural a la que tengo acceso, y denuncio a quien atenta en contra de éstos.
	2. Busco despertar el interés y el aprecio por la diversidad cultural, entre las personas a quienes les proporciono servicios y quienes me rodean.
	3. Muestro abiertamente orgullo por la cultura y las manifestaciones artísticas de mi país, y me mantengo atento a aumentar mi conocimiento respecto a la cultura de otros pueblos y naciones; evitando emitir juicios despreciativos, hirientes o malintencionados sobre cualquier cultura.
Actúo con responsabilidad, respeto y cuidado hacia las instalaciones y los recursos del OSAFIG.	1. Impulso una cultura de uso eficiente de los recursos, apegándome a las políticas ambientales establecidas por el OSAFIG, fomentando el uso racional de papel, impresiones, luz eléctrica y otros bienes de uso diario, favoreciendo el entorno ecológico. Promuevo una política preferente de marcar copia electrónica de los documentos que envío.
	2. Favorezco un ambiente de trabajo higiénico y seguro, manteniendo las áreas de trabajo limpias y ordenadas como elementos de servicio e imagen institucional, de conformidad con las políticas de Protección Civil establecidas
	3. Colaboro con mi institución para contar con puntos de recolección de residuos peligrosos, como pilas o basura electrónica, para contribuir a fomentar la cultura de respeto al medio ambiente.
Realizo "acciones verdes" para crear un camino hacia la sustentabilidad.	1. Me mantengo informado sobre las tendencias nacionales e internacionales en materia de ecología y cambio climático, e identifico aquellas mejores prácticas susceptibles de adoptarse en los servicios que proporciono, en mi vida personal, profesional y en la de mi comunidad
	2. Promuevo y participo, al interior de mi institución y en mi comunidad, en actividades de reciclaje, reforestación, separación de basura, uso de energías renovables, etc., para apoyar el uso eficaz de los recursos públicos y privados
	3. Comparto mi auto con colegas o personas de mi comunidad o colectividad, al realizar traslados a la oficina, al centro comercial, etc.

En mi actuar diario, yo antepongo la Integridad.	
Los servidores públicos actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.	
Conductas Sugeridas:	Comportamientos Asociados:
Asumo que como persona servidora pública, soy ejemplo y referente de un estilo de vida basado en principios y valores	1. Busco actuar en consonancia con lo que pienso y con lo que digo, para que la Sociedad no pierda la confianza en mi persona y, por ende, en la institución que represento.
	2. Estoy consciente que aunque me encuentre fuera de mi horario laboral, no dejo de representar a la Administración Pública Federal; por lo que la Sociedad estará al pendiente de mi comportamiento y mis acciones
	3. Comparto con mis colegas la importancia de dignificar el servicio público, a través de satisfacer las necesidades de la Sociedad, cumplir con sus expectativas y brindar los resultados esperados
Tengo presente que como persona servidora pública, mantengo un compromiso ético con la Sociedad.	1. Comunico a mi equipo de trabajo que existirán espacios propicios para la corrupción, en la medida de que los procesos y los requisitos mediante los cuales atendemos a los usuarios sean confusos, complicados, ineficientes, mayoritariamente presenciales y/o tardados.
	2. Impulso que en las actividades, procesos, trámites o servicios en los que intervengo o soy responsable, prevalezcan la prevención, persecución y castigo a todas aquellas prácticas o conductas que se desvíen de la normatividad y de la legalidad.
	3. Me intereso en las acciones que realiza y promueve el Comité de Ética de mi institución, y busco la forma de enriquecer con sus directrices las actividades, trámites y/o servicios que se brindan a la comunidad.
Me informo del sentir de la Sociedad respecto a la	1. Tomo nota de los comentarios, quejas y sugerencias que a través de los diversos canales de comunicación manifiesta la Sociedad, sobre la falta de un comportamiento íntegro en el servicio

integridad en el servicio público	público; buscando analizar las causas y ofrecer una posible solución, en el ámbito de mi competencia.
	2. Intercambio comentarios e ideas con amigos, familiares y colegas, respecto a cómo recuperar y mantener la confianza de la Sociedad en sus instituciones gubernamentales.
	3. Reviso y analizo los diversos documentos que sobre integridad y corrupción elaboran las distintas instancias especializadas en los temas, a nivel nacional e internacional, a fin de contar con datos duros y referencias en las que puedan basarse algunas estrategias de mejora

En mi actuar diario, yo antepongo la Cooperación.	
Los servidores públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los Ciudadanos en sus instituciones.	
Conductas Sugeridas:	Comportamientos Asociados:
Fomento el trabajo en equipo para lograr el objetivo común de servir a la Sociedad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promuevo entre las y los servidores públicos de mi área de trabajo, la identificación de mejoras en las actividades y en los procesos de los que somos responsables, considerando en todo momento un enfoque hacia la obtención de resultados. 2. Impulso la cultura de servicio y de logro de resultados, apoyando a mis colegas que brindan atención en trámites y servicios al público, atendiendo rezagos, repartiendo cargas de trabajo y privilegiando el otorgamiento de los servicios con calidad y calidez a la Sociedad. 3. Me mantengo alerta respecto de las mejoras a la comunicación y a las interacciones que pueden desarrollarse dentro de los equipos de trabajo en los que participo, con el propósito de incrementar nuestra productividad.
Comparto la premisa de que el trabajo en equipo es fundamental, si queremos potenciar al máximo los resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participo en la generación de soluciones a los problemas que se presentan en el trabajo cotidiano, para el otorgamiento de servicios de calidad y la consecución de las metas previstas en los planes y programas institucionales. 2. Comparto mi experiencia sobre los procesos de operación con nuevos integrantes, en beneficio de la cultura de servicio, de la obtención de resultados y del trabajo en equipo. 3. Destaco y celebro el trabajo colectivo realizado de manera correcta y oportuna, y fomento la crítica constructiva que lleve a un mejor desempeño
Reconozco que la cooperación entre servidoras y servidores públicos es vital, en la búsqueda de soluciones a los desafíos públicos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Impulso la cooperación en mi área de trabajo, ya que cada miembro aporta sus aptitudes, experiencias, conocimientos y habilidades, para cumplir con los objetivos institucionales y brindar los resultados esperados 2. Periódicamente, promuevo discusiones prospectivas con personal de mi institución y/o de otras instituciones, para tratar de llevar a cabo acciones o proyectos que mejoren la gestión institucional y/o sectorial, y que deriven en una mejor atención a los usuarios de trámites y servicios públicos. 3. Procuró estar informado y actualizado respecto de las tendencias nacionales e internacionales en materia de gestión pública, a fin de compartir con mis compañeras y compañeros de trabajo aquellas novedades y/o mejores prácticas susceptibles de replicarse en la operación diaria.

En mi actuar diario, yo antepongo el Liderazgo.	
Los servidores públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la Ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.	
Conductas Sugeridas:	Comportamientos Asociados:
Reconozco la necesidad de un buen liderazgo, para enfrentar y superar los retos de gobierno.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me preocupo por adquirir las habilidades necesarias para guiar a otras personas y que trabajen con entusiasmo, satisfaciendo las necesidades y expectativas de la Sociedad, y buscando ofrecer resultados palpables. 2. Escucho y atiendo las manifestaciones o propuestas que tiendan a mejorar o superar deficiencias de operación, procesos mal diseñados, mala calidad de los trámites y servicios, comportamiento ético deficiente de las y los servidores públicos, etc., buscando revertir los resultados negativos. 3. Motivo a mis colegas a identificar y adoptar buenas prácticas de gestión pública, que mejoren que los desempeños propios y los institucionales.
	1. Valoro la importancia del diálogo constante y abierto entre los miembros de un equipo de trabajo, así como de la retroalimentación constructiva, como factores esenciales para afianzar el liderazgo.

Creo en un tipo de liderazgo por inspiración, más que por imposición.	<p>2. Asumo que la credibilidad, la responsabilidad, la confianza, el comportamiento ético, el cumplimiento de los objetivos institucionales y el deseo de brindar resultados a la Sociedad, son elementos esenciales para cualquier líder dentro del servicio público</p> <p>3. Entiendo que si los líderes fracasan, sus equipos de trabajo podrían también fracasar; por lo que comparto mi preocupación por fortalecer su liderazgo y alcanzar los mejores resultados.</p>
Identifico a la innovación como un factor de éxito para el liderazgo.	<p>1. Fomento entre mis colegas los procesos de pensamiento creativo, con el propósito de contar con ideas nuevas y acciones diferentes para gestionar y realizar nuestras actividades cotidianas</p> <p>2. Busco superar los desafíos que enfrenta la gestión pública promoviendo entre mis colegas la curiosidad, la intuición, el enfoque en las expectativas de la Sociedad y en identificar muchas posibilidades de solución para un mismo problema</p> <p>3. Investigo e identifico las diversas técnicas y herramientas que en materia de creatividad e innovación están disponibles, con el propósito de adoptarlas y/o adaptarlas a mi entorno institucional y, así, brindar mejores soluciones a los usuarios de los trámites y servicios gubernamentales.</p>

En mi actuar diario, yo antepongo la Transparencia	
Los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, protegen los datos personales que están bajo su custodia; privilegiando el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y, en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la Sociedad y promueve un gobierno abierto	
Conductas Sugeridas:	Comportamientos Asociados:
Valoro a la transparencia como un derecho de las personas, una cualidad de los gobiernos democráticos y una de las herramientas más eficaces para combatir la corrupción.	<p>1. En las consultas del público, agilizo las actividades que permitan atender de forma pronta y expedita las solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p>2. Considero las atribuciones, competencias y facultades legales o normas, antes de declarar incompetencia para la atención de una solicitud de acceso a la información pública.</p> <p>3. Realizo una búsqueda exhaustiva de información o documentación pública, en los expedientes y archivos institucionales bajo mi resguardo, para la pronta y expedita atención de las solicitudes de información.</p>
Con base en mis funciones y atribuciones, genero y resguardo la documentación y evidencias requeridas para el ejercicio de la transparencia institucional.	<p>1. Preservo el conocimiento y la experiencia institucional, documentando las herramientas, metodologías e información que produzco, o a la que tengo acceso.</p> <p>2. Procuero archivar de manera ordenada la información de la que soy responsable, siguiendo los procesos y criterios técnicos que proporciona el Archivo General de la Nación.</p> <p>3. Rechazo y denuncio cualquier acto que busque alterar, ocultar o eliminar la información que produce mi institución.</p>
Reconozco que la transparencia ayuda a recobrar la confianza de la población en su gobierno.	<p>1. En la atención de consultas del público usuario, garantizo la seguridad y confidencialidad de la información bajo mi responsabilidad, haciendo uso de ella únicamente para los fines que dicte la institución que represento sin beneficio propio</p> <p>2. Promuevo la identificación de nuevas prácticas, herramientas, metodologías, etc., que ayuden a incrementar la transparencia en los trámites y servicios que brinda mi institución.</p> <p>3. Colaboro con las Unidades de Transparencia y participo activamente en las actividades institucionales que buscan consolidar un gobierno más transparente</p>

En mi actuar diario, yo antepongo la Rendición de Cuentas.	
Los servidores públicos asumen plenamente ante la Sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.	
Conductas Sugeridas:	Comportamientos Asociados:
Defiendo el derecho que tiene la Sociedad de dar seguimiento y vigilancia a las acciones, decisiones	<p>1. Entiendo, apoyo y promuevo el derecho ciudadano a la información, y a cuestionar de manera razonada el desempeño gubernamental.</p> <p>2. Cumpro con el deber que tengo de informar, explicar y justificar mis actuaciones, en función de las actividades que realizo como persona servidora pública.</p>

tomadas, políticas públicas ejecutadas y, en general, al desempeño del gobierno.	3. Apoyo las actividades para la identificación, generación, procesamiento, difusión y evaluación de la información, en materia de transparencia proactiva y gobierno abierto.
Acepto la obligación de documentar la acción gubernamental y mantener archivos administrativos actualizados.	1. Me involucro activamente en los procesos de producción, gestión y conservación de la información institucional, tanto para resguardar la memoria histórica, como para analizar lo que se ha desarrollado e identificar oportunidades para mejorar el desempeño. 2. Repruebo y denuncio aquellas prácticas que pretenden simular o modificar los resultados de las funciones, programas y proyectos institucionales, a fin de ofrecer una falsa idea de la realidad o distorsionarla. 3. Promuevo contar con registros fidedignos, oportunos y comparables, de las decisiones que en el ejercicio de sus atribuciones se toman en mi área, de los procedimientos que se siguen para hacerlo, de los resultados que se obtienen y del uso del presupuesto que se tiene asignado
Impulso y valoro la retroalimentación que pueda brindar la Sociedad, respecto del desempeño gubernamental	1. Promuevo el uso de herramientas para medir la satisfacción de los usuarios, conocer sus expectativas e identificar el tipo de resultados que deberían estarse brindando. 2. Respeto el alcance y orientación de los resultados de las mediciones que realice cualquier instancia, externa o interna, en materia de evaluación del desempeño o rendición de cuentas. 3. Utilizo la retroalimentación que me brindan los usuarios de trámites y servicios públicos, para mejorarlos y mejorar el desempeño individual, y colectivo.

VI. Ejes Estratégicos:

Alrededor de los valores que las y los servidores públicos deben anteponer en su actuar diario, en la presente Guía se identifican cuatro Ejes Estratégicos con un enfoque de servicio y orientación al logro de resultados. Son elementos organizacionales que constantemente debemos estar fortaleciendo y mejorando al interior de nuestras instituciones, para impactar de manera positiva en nuestra motivación y desempeño; y, por ende, en las consultas, trámites y servicios que se proporcionan a la Sociedad. Estos Ejes son:

1. Liderazgo.
2. Servicio.
3. Enfoque a resultados.
4. Desarrollo de competencias.

De cada Eje Estratégico se desprenden líneas de acción sugeridas, entendidas como algunas de las actividades que se pueden desarrollar para cumplir con el objetivo planteado en cada línea. Lo que se persigue a través de estas líneas de acción, es impulsar una transformación cultural con impacto en las y los servidores públicos de la institución, en los equipos de trabajo, unidades administrativas, o en la organización en su conjunto.

A continuación, se muestra una tabla resumen que integra los ejes estratégicos y las líneas de acción sugeridas para cada uno de éstos:

Ejes Estratégicos	Líneas de acción
1.- Liderazgo	Definir los principios, valores, misión, visión, objetivos, estrategias y metas de la institución.
	Comunicar los principios, valores, reglas de integridad, código de conducta, misión, visión, objetivos, estrategias, metas, políticas y procedimientos, al personal de la institución.
	Reconocer conductas y comportamientos éticos destacados.

2.- Servicio	Promover la calidad en los servicios para incrementar la satisfacción de la Sociedad en el marco de los Principios, Valores y Reglas de Integridad del servicio público.
	Conocer los requerimientos y expectativas de la Sociedad
	Atender quejas de la Sociedad relativas al otorgamiento de consultas, trámites y servicios.
3.- Enfoque a resultados	Promover la mejora de la operación institucional.
	Evaluar el desempeño
	Incentivar el logro de resultados.
4.- Desarrollo de competencias.	Promover acciones de capacitación para fortalecer el desempeño de las y los servidores públicos.
	Fortalecer o desarrollar competencias con orientación a servicio
	Formar líderes

- Eje Estratégico de Liderazgo:

Considera el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que las y los líderes de nivel directivo de las instituciones deben poseer, para ejercer influencia positiva en las y los servidores públicos y guiar sus acciones; a fin de enfocar sus esfuerzos en el logro de los objetivos y metas institucionales. Para realizarlo, determinan y difunden la misión y visión de la institución, precisan y comunican los objetivos, metas y estrategias necesarias para alcanzarlas; y aplican y promueven los principios constitucionales que rigen el servicio público, el Código de Ética, las Reglas de Integridad del OSAFIG.

El nivel directivo del OSAFIG, establece el rumbo estratégico para desarrollar y promover una cultura organizacional y de servicio público, que incentive el logro de resultados; a través de la promoción y aplicación de principios y valores para el ejercicio de la función pública que propicien la integridad de las y los servidores públicos, y favorezcan un comportamiento ético.

Las líneas de acción definidas son:

- ✓ Definir la misión, visión, objetivos, estrategias y metas de la institución en el marco de los principios y valores que rigen el servicio público.
- ✓ Comunicar los principios, valores, reglas de integridad, código de conducta, misión, visión, objetivos, estrategias, metas, políticas y procedimientos al personal de la institución.
- ✓ Reconocer conductas y comportamientos éticos destacados.

- Eje Estratégico de Servicio.

De manera general, considera instrumentos y actividades encaminadas al conocimiento y atención de las necesidades y expectativas de servicios de la Sociedad; de acuerdo con la misión y objetivos previamente establecidos por las instituciones que conforman el OSAFIG.

Enfatiza las conductas que las y los servidores públicos deben tener para demostrar una actitud de servicio hacia la Sociedad, es decir, actuar con plena consciencia de la responsabilidad que implica la atención y prestación de servicios a la población, para brindarle un mejor entorno de interrelación con los servidores públicos y los procesos gubernamentales.

Las líneas de acción definidas son:

- ✓ Promover la calidad en los servicios para incrementar la satisfacción a la Sociedad en el marco de los Principios, Valores y Reglas de Integridad del servicio público.
- ✓ Conocer los requerimientos y expectativas de la Sociedad.
- ✓ Atender quejas ciudadanas relativas al otorgamiento de consultas, trámites y servicios.

- Eje Estratégico de Enfoque a Resultados.

Contempla las acciones que pueden llevar a cabo las personas servidoras públicas, para garantizar tanto a nivel individual, como grupal y organizacional, el logro de resultados bajo su responsabilidad.

El logro de estas acciones, depende del conocimiento de los objetivos y metas institucionales, y de la mejora e innovación de los procesos, de tal forma que les permita orientar sus acciones hacia el cumplimiento de éstas. Muestra además la evaluación de las acciones, como un medio de retroalimentación de mejora continua y el logro de resultados.

Las líneas de acción definidas para este Eje Estratégico son:

- ✓ Promover la mejora de la operación institucional.
- ✓ Evaluar el desempeño.
- ✓ Incentivar el logro de resultados.

- Eje Estratégico de Desarrollo de Competencias:

El éxito de una administración pública depende del conocimiento, habilidades y experiencia de las personas servidoras públicas, es por ello que desarrollar y fortalecer sus competencias resulta fundamental tanto para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, como para la satisfacción de las necesidades de la Sociedad.

- ✓ Las líneas de acción definidas para este Eje Estratégico son:
- ✓ Promover acciones de capacitación para fortalecer el desempeño eficiente y eficaz de las y los servidores públicos.
- ✓ Fortalecer o desarrollar competencias con orientación a servicio.
- ✓ Formación de líderes.

VII. Protocolo de servicio para atender a la sociedad.

En Cultura Organizacional, es indispensable tener claridad sobre los rasgos distintivos del tipo de atención que debe caracterizar a los trámites y servicios otorgados por el OSAFIG; por tanto, a continuación, se sugiere un "Protocolo de Servicio para la Atención Ciudadana".

El contacto con la Sociedad crea una imagen y opinión sobre el OSAFIG, tu institución y sobre ti mismo, sin importar el medio utilizado (teléfono, correo electrónico, "cara a cara", etcétera); ejerce este Protocolo y apoya tu rol como servidora o servidor público.

1. Sé ético en todo momento y circunstancia. Tú compromiso fundamental del servicio a la población es respetar el ejercicio de sus derechos y apoyarlos a cumplir con sus trámites y obligaciones, por encima de los intereses particulares; ajustando el desempeño de tu rol a la ética y normatividad establecida, cumpliendo estrictamente con tus funciones o atribuciones.

2. Actúa conscientemente, para la Sociedad tú representas al OSAFIG. Como servidor(a) público(a) tienes una gran responsabilidad: la eficiencia y trato que proporcionas en cada "momento de verdad" durante el otorgamiento de consultas, trámites, gestiones, servicios, representan para la Sociedad un todo. Un "momento de verdad" es el(los) instante(s) en que la Sociedad se pone en contacto con el OSAFIG, a partir del cual, se forma una opinión sobre la calidad del servicio que está recibiendo y de la institución correspondiente. Un "momento de verdad" está a lo largo de todo el ciclo de atención: saludo inicial, recepción, respeto, cordialidad, claridad y calidad de los mensajes, información de referencia y resultado; por lo que es indispensable que mantengas una actitud de servicio desde que el interesado o interesada llega, y hasta que se retira.

3. Saluda, identifícate y despídete. Saludar amablemente es la primera muestra de cortesía y respeto que percibirán quienes interactúen contigo. Decir quién eres representa responsabilidad y una actitud clara hacia la rendición de cuentas por el servicio que ofreces, ya que tendrán la oportunidad de hacer referencia a tu persona en situaciones posteriores. Despídete amablemente y pregunta ¿Algo más en lo que pueda servirle? Recuerda que el servicio es un proceso que inicia en el momento en que las y los usuarios demandantes ingresan a la institución que representas y termina cuando sale de la misma, todos los momentos son importantes.

4. Facilita el ejercicio de los derechos de las y los usuarios, así como el cumplimiento de sus obligaciones. Conoce y transmite claramente el proceso y los requisitos completos de las consultas, trámites, gestiones y servicios que son responsabilidad de la institución que representas, así como la información de referencia que puedan solicitarte las personas como: requisitos, tiempos estimados, números de referencia, módulos, página web y otros elementos de atención. Destaca de manera cordial, clara y responsable, las consecuencias que se deriven del incumplimiento de las obligaciones con la Sociedad. La claridad y veracidad de la información es un elemento clave para ganar la confianza y aumentar su satisfacción.

5. Supera las expectativas de servicio a las personas. Entiende, enfócate en sus necesidades y expectativas, haz del trato una experiencia empática y cercana, especialmente cuando llegue con una actitud negativa o predispuesta. Además de cumplir con este Protocolo y alinearte a los indicadores de servicio establecidos por la institución que representas, recuerda que la Sociedad tiene la última palabra, es su mente y su sentir, quienes calificarán el servicio recibido. La anticipación puede ser un elemento clave en la superación de expectativas. Proporciona la información necesaria relacionada con la consulta, trámite, gestión, servicio a otorgar, adelántate a sus necesidades más evidentes.

6. Lleva las discusiones hacia soluciones satisfactorias. Comúnmente, una discusión representa un estado de insatisfacción; cuando sea el caso, escuchar se vuelve un elemento clave. Date unos minutos para entender ¿qué necesita la persona a la que atiendes? y ¿por qué de su actitud poco favorable? Posteriormente, desvía las discusiones hacia la solución. No se trata de dar siempre la razón, se trata de que el servicio esté orientado hacia la entrega de soluciones.

7. Asume, en todo momento, que las y los solicitantes dicen la verdad y que la información con que cuentan puede no ser clara o incluso errónea. Es posible que en algunos casos las y los usuarios lleguen con información poco clara o errónea, o incluso, que parezca que está

mintiendo o inventando información. Retoma el control de esa situación, otorga el beneficio de la duda y construye la relación de servicio desde ese punto. Aclara que la información que le han dado anteriormente no está completa o es incorrecta, y que con mucho gusto le ayudará a resolver su requerimiento.

8. Si generas expectativas, satisfácelas. Si durante un servicio, tú has ofrecido resolver algún problema, orientar o resolver la situación en determinado tiempo, cúmplelo. Una falla en este aspecto genera pérdida de credibilidad y una percepción negativa asociada a falta de respeto y honestidad. Si resulta inevitable un incumplimiento por causas 100% ajenas a ti, ofrece disculpas y una solución mediadora, como: "permítame hacerle llegar la información por correo electrónico" o "permítame comunicarle o remitirle con mi colega", entre otras.

9. Valora el tiempo de todas y todos. Las personas buscan respuestas rápidas y oportunas. Otorga servicios de manera ágil o, en su defecto, aclara cuánto tiempo se llevará el trámite en cuestión; de esta manera, las personas tendrán claridad de cuánto tiempo requiere la realización del mismo.

10. Mantén un lenguaje amable y un estado de ánimo ecuánime. La personalidad de los usuarios, el contexto de la situación y otras circunstancias, pueden hacer de la consulta / trámite / gestión / servicio una experiencia propicia para perder el control, enojarse, perder objetividad, levantar la voz o fruncir el ceño, entre otros. Haz uso del sentido del deber, de tu compromiso, de la cortesía, de la vocación de servicio y del respeto a las personas, pregúntate ¿qué puedo hacer para ayudarle?

VIII. Conclusiones:

Sin duda alguna, el actuar del servidor público, juega un papel importante dentro de las instituciones; por lo que ve a quienes conformamos el Órgano Superior del Auditoría y Fiscalización Gubernamental del Estado, estamos comprometidos con mejorar para hacer más eficiente su desempeño, así como capacitar al servidor público y esto se vea reflejado en garantizar el bienestar y los derechos de la Sociedad.

Una transformación que requiere de voluntad por parte de todos lo que conformamos el OSAFIG, iniciando con un simple vistazo al interior, obligándonos a vernos a nosotros mismos como parte del conjunto de la sociedad dignos de recibir un trato y una atención que cubra los más altos estándares de calidad. Las y los servidores públicos no sólo tienen la oportunidad de servir a las personas que se encuentran frente a nosotros, sino también a las personas que laboran detrás de ésta; es decir, a las propias personas servidoras públicas. Una vez que esta mirada interior ha tenido lugar, el esfuerzo individual significará un paso más hacia el cambio dentro de la institución, capaz en sí mismo de transformar al país.

IX. Bibliografía:

Guía Práctica para promover una Cultura Organizacional y de Servicio Público para incentivar el logro de resultados (enero 2018). https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/288279/Guia_Practica_CO_ven_sio_n_08ene18_DEFINITIVA.pdf