



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO

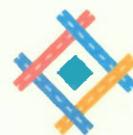


**CAMINOS
BIENESTAR**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE CAMINOS BIENESTAR



ÍNDICE



**CAMINOS
BIENESTAR**



01

INTRODUCCIÓN



02

**FUNDAMENTO
JURÍDICO**



03

**CÓDIGO DE
CONDUCTA DE
CABIEN**



04

**DISPOSICIONES
GENERALES**



06

**CANALES DE
SERVICIO**



10

**LENGUAJE
INCLUYENTE**



11

**ATENCIÓN A
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD**



15

**RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS**

INTRODUCCIÓN



**CAMINOS
BIENESTAR**

Con la llegada de la primavera oaxaqueña se sientan las bases dentro del Plan Estatal de Desarrollo 2022 - 2028 en el Eje 2, Gobierno Honesto, Cercano y Transparente al Servicio de los Pueblos y Comunidades, donde se promueven los principios y valores que deben regir el quehacer institucional.

Bajo esa tesitura Caminos Bienestar, diseñó el presente instrumento para orientar el actuar de las personas servidoras públicas de este organismo, con mecanismos de control que permiten establecer las acciones de mejora que fomente la cultura de la legalidad, ética y calidad en el servicio.

Con la implementación del presente protocolo el personal de Caminos Bienestar, mejora la atención que se brinda a la sociedad, a fin de garantizar una mejor interacción entre los usuarios, ofreciendo un trato digno y solidario.

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar al personal de Caminos Bienestar, las herramientas necesarias para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, enfocándose en el mejoramiento de la atención a los peticionarios, la ampliación del acceso a la información y la mejora en la percepción de la imagen institucional, integrándose en un ciclo de mejora continua.



Con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, 82 y 90 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca; 1, 3 fracción II, 6, párrafos primero, 12, 59 y 60 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca; 1, 2 fracción I, 4, 5, 10, fracción II, y 13, fracción VIII de Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Oaxaca; 16, fracción XIV de la Ley de Caminos y Aeropistas de Oaxaca; 8, fracción XV del Reglamento Interno de Caminos y Aeropistas de Oaxaca; así como el Acuerdo por el que se expide Código de Ética para las Personas Servidoras Públicas de la administración pública Estatal; el Acuerdo por el que se expide Lineamientos Generales para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés en la Administración Pública Estatal y el Código de Conducta de Caminos Bienestar.

En apego a los principios, valores y reglas de integridad, así como las disposiciones legales aplicables a sus facultades, competencias y funciones, este organismo emite el PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE CAMINOS BIENESTAR, el cual será de observancia obligatoria para las servidoras y servidores públicos de Caminos Bienestar.

El veintiséis de diciembre del año dos mil dieciocho, se instaló el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés del Caminos Bienestar, siendo en la Segunda Sesión Ordinaria del Comité cuando los integrantes aprobaron el Código de Conducta de este organismo; el cual fue actualizado el pasado 28 de diciembre del 2024, derivado de la publicación del Acuerdo por el que se expiden los Lineamientos Generales para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés en la Administración Pública Estatal.

El Código de Conducta de Caminos Bienestar en su contenido contempla: los principios constitucionales, así como los valores que servidoras y servidores públicos deben observar y anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función.

VALORES

- 01 COOPERACIÓN
- 02 COMPORTAMIENTO DIGNO
- 03 CUIDADO DEL ENTORNO CULTURAL Y ECOLÓGICO
- 04 EQUIDAD DE GÉNERO
- 05 IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN
- 06 INTERÉS PÚBLICO
- 07 RESPETO
- 08 LIDERAZGO

PRINCIPIOS

- I COMPETENCIA POR MÉRITO
- II DISCIPLINA
- III ECONOMÍA
- IV EFICACIA
- V EFICIENCIA
- VI EQUIDAD
- VII HONRADEZ
- VIII IMPARCIALIDAD
- IX INTEGRIDAD
- X LEALTAD
- XI LEGALIDAD
- XII OBJETIVIDAD
- XIII PROFESIONALISMO
- XIV RENDICIÓN DE CUENTAS
- XV RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS
- XVI TRANSPARENCIA



La atención se proporcionará a toda persona que solicite algún apoyo o servicio de Caminos Bienestar, la cual será tratada con respeto, equidad, lenguaje claro y preciso, en estricto apego a la normatividad institucional y a su diversidad cultural.

La recepción de la solicitud o petición deberá estar dirigida a Caminos Bienestar y los servidores públicos verificarán que contengan los siguientes datos:

- I. Nombre y apellido del solicitante
- II. Domicilio para recibir notificaciones
- III. Firma o huella dactilar
- IV. Número telefónico (en caso de tenerlo),
- V. Correo Electrónico y
- VI. Descripción de la solicitud.

Se recibirán todas las solicitudes que sean dirigidas a Caminos Bienestar mediante correo electrónico, Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), redes sociales o cualquier otro medio.

Con independencia de la naturaleza de la petición, todas las solicitudes recibidas deberán registrarse en el Sistema Institucional de Correspondencia (SIC) para su adecuado seguimiento.

La atención ciudadana que presta Caminos Bienestar y el seguimiento a sus peticiones, es gratuito y estará sujeto a los principios de oportunidad, eficiencia e inmediatez.

En caso de que el solicitante presente una petición de forma oral, las personas servidoras públicas de Caminos Bienestar lo apoyarán en su elaboración, y cuando no hable español, solicitarán a las instancias correspondientes los servicios de un traductor.

Cuando las peticiones sean recibidas durante visitas de campo, reuniones, giras y mesas de trabajo, por los servidores públicos de las Residencias Regionales turnarán en un plazo máximo de 5 días hábiles a la Oficialía de Partes de Caminos Bienestar, para su registro en el SIC y se turna a las áreas responsables de otorgar la respuesta correspondiente.

Las Direcciones a las que se le turne el oficio original son las responsables de atender y otorgar respuesta por escrito al solicitante.

El responsable del área oficialia generará a través del SIC un folio para canalizar la solicitud al área competente, anotando las instrucciones u observaciones correspondientes.

El responsable de área de Correspondencia evaluará trimestralmente el estado que guardan los asuntos registrados en el SIC conforme a los reportes obtenidos en el Sistema, los cuales se darán a conocer a las Direcciones para su atención; además que se informará los resultados en el COCOI.

Sistema de Gestión de Turnos

El cual permite agilizar la atención de la ciudadanía para la prestación de los trámites o servicios sea equitativa y que la espera para recibir atención sea más cómoda y confortable.

A

El área de oficialia de la Dirección General implementará el sistema de gestión de turnos.

B

Se acondicionará un área de espera con sillería, de conformidad con los espacios disponibles.

C

Los usuarios se anunciarán en la Dirección General, la cual tomará los datos y asignará el turno correspondiente.

D

Se utilizará un display en el que se señale el turno que se atiende.

Son los medios o mecanismos de la comunicación a través de los cuales la persona pueda realizar su solicitud y/o pedir información de los programas, asesorías o servicios de Caminos Bienestar.



Atención Presencial

La recepción de solicitudes se realiza en la oficina de Dirección General, ubicada Centro Administrativo del Poder Ejecutivo y Judicial "General José de la Cruz Porfirio Díaz Mori, Soldado de la Patria" Segundo Nivel, Edificio "E" Ricardo Flores Magón, en un horario de 9:00 a 15:00 horas.

Durante el Servicio:

- ▶ Saludar amablemente diciendo "Bienvenido/a a Caminos Bienestar mi nombre es (nombre y apellido) ¿Cómo puedo ayudarle?".
- ▶ Informar a la persona solicitante los requisitos para la realización de la solicitud, resolviendo dudas o preguntas sobre los diversos programas y/o servicios con los que cuenta la institución.
- ▶ Escuchar con atención a la persona solicitante.
- ▶ Responder a las preguntas de la persona solicitante proporcionando toda la información que requiera de forma correcta, clara y precisa.
- ▶ Recibir solicitudes a nombre de la persona titular de Caminos Bienestar y entregar el acuse correspondiente.
- ▶ Informar de manera clara a la persona solicitante sobre el trámite y seguimiento de su solicitud, tiempo de espera conforme a la Ley Constitucional y demás normativas aplicables.
- ▶ Instruir a la persona cuando su solicitud deba ser atendida por otra dependencia o entidad y orientarle para su seguimiento.
- ▶ En caso de que la solicitud no sea competencia de Caminos Bienestar se explicará la razón de no poder atender dicha petición.

Nota: Orientar a la persona solicitante las diferentes áreas del Caminos Bienestar que, por tener competencia, deberán dar seguimiento al expediente de la solicitud requerida.



En caso de que la persona solicitante requiera apoyo para la elaboración de una solicitud en los siguientes casos:

- ▶ Explicarle y entregarle a la persona solicitante una hoja para la elaboración de su solicitud de acuerdo a la necesidad descrita.
- ▶ Si la persona no sabe leer escribir o cuenta con alguna discapacidad, la persona al servicio público elaborará el escrito de acuerdo a la necesidad de la persona solicitante.
- ▶ Informar la fecha en la que recibirá respuesta y el medio por el cual se le dará seguimiento.
- ▶ Entregarle a la persona solicitante el acuse de su solicitud y número de folio y explicarle el seguimiento correspondiente que tendrá su solicitud.

Al finalizar el servicio:

- ▶ Firmar y sellar la copia de la solicitud de la persona solicitante e informarle el seguimiento de su petición.
- ▶ Preguntar si tiene alguna duda, enseguida preguntar si la información brindada cubrió sus necesidades.
- ▶ Despedirse amablemente, deseándole un buen día.

Atención Telefónica

Es el contacto verbal de las personas solicitantes con las personas en el servicio público de Caminos Bienestar, a través de los números telefónicos 951 501 69 00 Ext. 24884 o 24377, en un horario de atención de 9:00 a 15:00 horas.

Atención al contestar la llamada:

- ▶ Contestar el teléfono antes del tercer tono.
- ▶ Informar que habla a Caminos Bienestar, saludar cordialmente y realizar la presentación de quien atiende.
- ▶ Preguntar “¿Con quién tengo el gusto?; enseguida; ¿En qué le puedo servir?”.
- ▶ Orientar y brindar información clara y precisa sobre cómo realizar su solicitud, así como los medios alternos en los cuales puede enviarla y horarios de atención si requiere asistir de manera presencial.



- ▶ Si se ha indicado a la persona solicitante a asistir de forma presencial, se le informará los requisitos que es necesario cubrir para poder realizar su solicitud, el horario de atención y el domicilio de las oficinas de Caminos Bienestar.

Llamada en espera:

- ▶ Si la persona solicitante llama o busca a una persona del servicio público y no se encuentra, se tomará su nombre y número de teléfono comunicándole que le regresarán la llamada de manera inmediata.
- ▶ Cuando la persona solicitante quiera hablar con una persona del servicio público en específico y esta no se encuentra cerca, se le pedirá si por favor puede esperar en la línea y al regresar, agradecerle la espera.

Terminar la llamada:

- ▶ Preguntar si tiene alguna duda, enseguida preguntar si la información brindada cubrió sus necesidades.
- ▶ Despedirse agradeciéndole por llamar y deseándole un buen día, dejando que cuelgue primero.

Nota: Cuando la solicitud no sea de competencia de Caminos Bienestar, se le informará a la persona solicitante los números de atención, dirección correspondiente y horario de atención a la cual se va a dirigir.

Atención por Correo

A través del correo: cabien.oficial@gmail.com se reciben las solicitudes y se les da contestación por ese medio brindándole toda la información necesaria y para el seguimiento de las solicitudes se les proporciona los datos del Departamento de Atención a la Demanda, número telefónico: 951 501 6900 Ext. 24884, así como el correo electrónico: dpto.atencionalademanda.cabien@gmail.com.

Atención por parte de las personas en el servicio público:

- ▶ El correo institucional se monitorea de manera diaria y constante, en el mismo, se reciben solicitudes a nombre del Titular de Caminos Bienestar.



- ▶ Al iniciar la contestación a la persona solicitante, se comienza con un saludo y agradecimiento por haberse comunicado a través del correo a Caminos Bienestar.
- ▶ Verificar que la información sea suficiente para poder dar una respuesta precisa a la persona solicitante, en caso contrario, notificarle por el mismo medio.
- ▶ Redactar las respuestas en lenguaje sencillo, concreto y respetando las reglas ortográficas.
- ▶ Finalizar la redacción de la respuesta dejando a la persona solicitante los canales de comunicación alternos, el domicilio de las oficinas Caminos Bienestar y el horario de atención.
- ▶ Se incluyen los números de contacto de servicio al público del Departamento de Atención a la Demanda.

Atención de Quejas

El Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés de Caminos Bienestar tiene la obligación de implementar acciones para orientar el criterio que en situaciones específicas deberán observar las personas servidoras públicas de Caminos Bienestar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, a fin de prevenir la comisión de faltas administrativas y hechos de corrupción.

Cuando una persona del servicio público incurra en alguna falta o vulneración al Código de Ética o Código de Conducta entre personas servidoras públicas, suscitadas incluso fuera del centro de trabajo, que trasciendan al clima organizacional del organismo, la persona solicitante podrá realizar su queja mediante los medios que se tienen establecidos para realizarlos:

Buzón de quejas y denuncias de la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública; instalada en el segundo nivel frente a la Dirección General.

Página Web: <https://www.oaxaca.gob.mx/cabien/comite-de-etica/>

Correo electrónico: etica.cabien@oaxaca.gob.mx



El lenguaje incluyente tiene como objetivo democratizar el lenguaje y dar visibilidad social a los géneros femenino y masculino, así como a los grupos vulnerables; estableciendo nuevas reglas que se adaptan a una sociedad igualitaria, fomentando así una cultura de respeto y no violencia.

¿Cómo podemos incorporar el lenguaje incluyente y no sexista en Caminos Bienestar?

- ▶ Hacer visibles a las mujeres; el derecho de ser nombradas.
- ▶ Omitir el sujeto.
- ▶ Nombrar a ambos sexos (Femenino y Masculino) ejemplo si se trata de un hombre Director, si se trata de una mujer Directora / si se trata de un hombre peticionario, si se trata de una mujer peticionaria.
- ▶ El “@”.
- ▶ No utilizar a las mujeres como pertenencia del hombre, ejemplo “La mujer de Juan”.
- ▶ Evitar el uso del masculino genérico. Hacer uso de “las y los”; ejemplo las y los jefes de departamento tienen que elaborar un reporte mensual / Las personas en el Servicio Público son responsables de presentar su declaración patrimonial / Todas y todos tienen derechos y obligaciones.
- ▶ Evitar el salto semántico; Incorrecto “Los niños Oaxaqueños son muy creativos, las niñas mexicanas también” / Correcto “La niñez Oaxaqueña es muy creativa”.
- ▶ Uso del artículo diferenciado; Masculino “El estudiante” / Femenino “La estudiante”.
- ▶ Nombrar a personas con discapacidad de la siguiente manera “Persona con discapacidad, motriz, auditiva, visual” / Incorrecto Personas con capacidades diferentes o especiales, inválidos o disminuidos.
- ▶ Correcto “Personas adultas mayores” / Incorrecto “Viejito, adultos en plenitud”.
- ▶ Correcto “Niñas y niños en situación de calle” / Incorrecto “Niños de la calle”.
- ▶ Correcto “Personas en situación de calle” / Incorrecto “Indigentes”.
- ▶ Correcto “Afromexicanos, Afromexicanas y Afrodescendientes” / Incorrecto “Negritas o personas de color”.



Discapacidad Visual

- ▶ Ofrezca cortésmente su ayuda, describiendo aquellas características del edificio que usted considere importantes para el seguro y adecuado desenvolvimiento de la persona.
- ▶ Durante la atención a personas con alguna discapacidad visual no se le tomará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informada sobre las actividades que se estén realizando durante la atención.
- ▶ Sea claro con su lenguaje, evite usar expresiones como: “por ahí”, “hacia allá” o “por aquí”, en su lugar use términos concretos como “hacia la derecha”, “al frente”.
- ▶ Informarle la ubicación de la silla, mesa, escritorio u otros elementos relacionados con su comodidad y desenvolvimiento dentro de una oficina u otro recinto.
- ▶ Se le otorgarán los medios necesarios para realizar el trámite. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ▶ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo la persona al servicio público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- ▶ Las personas con baja visión deben ubicarse cerca de una fuente de iluminación natural o artificial.

En caso de que requiera ayuda para moverse, se debe:

- 1). Preguntarle si requiere ayuda para moverse.
- 2). Ofrezca su brazo u hombro para guiarlo.
- 3). Camine a su lado, despacio y ligeramente medio paso adelante, no lo empuje ni lo obligue a correr.
- 4). En sitios estrechos la persona que esté brindando el servicio debe tomar la delantera y explicarle la situación, desplazando su brazo hacia su espalda, para que la persona solicitante le tome la mano, una vez pasando el lugar estrecho, se vuelve a la posición en que venían.
- 5). En presencia de escaleras, deténgase, indíquele la situación y espere indicaciones y si la escalera cuenta con pasamanos coloque su mano en la misma.
- 6). Si la persona cuenta con ayuda técnica (bastón, perro guía, etc.) permítale que lo utilice.
- 7). No distraiga al perro guía jugando con él o haciéndole cariño



Discapacidad Auditiva

- ▶ Identifíquese con su nombre y ofrezca su ayuda.
- ▶ Se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y evitando gritar, pues se puede percibir una actitud hostil.
- ▶ Hable despacio y con claridad para que a la persona no oyente le sea más sencillo leer sus labios.
- ▶ Mantenga contacto visual.
- ▶ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- ▶ Recordar que estas personas se pueden comunicar a través del lenguaje de señas, por escrito u oralmente.
- ▶ Manifieste en todo momento su interés por mantener la comunicación y suministrar información.
- ▶ Mantenga actitud de servicio y demuéstrelo por medio de gestos de reconocimiento y aceptación.
- ▶ La persona al servicio público debe evitar colocarse detrás de fuentes de luz intensas, esto puede dificultarle a la persona no oyente ver su rostro y expresiones.
- ▶ Si la persona al servicio público tiene conocimientos básicos en lenguaje de señas mexicanas, comuníquese con la persona o de lo contrario, haga un gesto de espera y busque a algún personal que maneje este lenguaje para que se le brinde una buena atención.
- ▶ En caso de que ningún funcionario conozca y/o utilice el lenguaje de señas mexicanas, trate de comunicarse con la persona utilizando los consejos que se indicaron anteriormente, indagando que es lo que busca o necesita, usando frases cortas y palabras sencillas que sean fáciles de leer en los labios.

Discapacidad Auditiva y Visual

Para atención a personas con discapacidad auditiva y visual es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo a la persona usuaria, tratar de entablar comunicación con la persona, vocalizando correctamente y atendiendo las indicaciones de la persona acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.



Discapacidad Física y Motora

- ▶ La atención a personas con discapacidad física o motora no debe implicar tocar ni cambiar de lugar sus aparatos funcionales (andadera, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.
- ▶ Procurar que las personas que usen muletas o sillas de ruedas las dejen al alcance de la mano, en el caso de sillas de ruedas, deberán de ser atendidos en la misma.
- ▶ De ser necesario acompañar a la persona a la salida y brindarle acompañamiento a las diferentes áreas de Caminos Bienestar.

Discapacidad Cognitiva

- ▶ A las personas con discapacidad cognitiva se les debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos, ser paciente tanto al hablar como al escuchar (debido a la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

Discapacidad Intelectual

- ▶ A las personas con discapacidad mental se les debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (debido a la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

Discapacidad Múltiple

- ▶ Para la atención a personas con discapacidad múltiple, la cual se considera como el conjunto de dos o más deficientes asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social se les debe atender conforme a los protocolos anteriores de cada tipo de discapacidad.

Recomendaciones para ayudar o atender a una persona en silla de ruedas:

1. Colóquese frente a la persona, nunca detrás de ella y procure estar a su misma altura: puede sentarse o ponerse de cuclillas.
2. El espacio en donde se le atenderá debe ser adecuado, libre de obstáculos.



3. Si debe ayudarlo a bajar una acera, rampa o desnivel, debe tener extremo cuidado. Para ello debe:

- ▶ Tomar la silla por los puños.
- ▶ Preguntar la forma adecuada de apoyarle.
- ▶ Empujar la silla suavemente.
- ▶ Evitar chocar con otras personas u objetos.
- ▶ Caminar despacio.
- ▶ Evitar giros rápidos e imprevistos.
- ▶ Una vez que se detenga, ponga el freno de la silla.
- ▶ No ponga ni cuelgue objetos en la silla y no se apoye en ella.
- ▶ Esté pendiente de los declives, grietas en los pisos y aceras.
- ▶ En rampas o aceras extensas, las sillas de ruedas se bajan hacia atrás.

Recomendaciones para ayudar a una persona que utilice apoyo técnico como bastón, muletas, andaderas, etc:

- ▶ Consulte si necesita ayuda para trasladarse.
- ▶ No sujete a la persona del brazo que utiliza para apoyarse.
- ▶ Ofrézcale su brazo u hombro, colocándose un paso adelante y ajuste su paso al de la persona que va a guiar.
- ▶ Procure ayudar a la persona con los objetos o documentos que porta.
- ▶ Evite que la persona permanezca de pie y pregunte si requiere ayuda para sentarse.
- ▶ Procure que la persona tenga su ayuda y/o apoyo técnico al alcance.
- ▶ Tenga extremo cuidado y precaución cuando le ayude a bajar las escaleras, aceras y/o desniveles.



Cuando se atiende al público pueden presentarse casos en que llegan personas inconformes, a veces por desinformación o porque la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y dirigir la mirada a la persona solicitante; no mostrarse agresivo verbalmente, con los gestos, ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- ▶ Dejar a la persona solicitante que desahogue su molestia, escucharlo atentamente, no interrumpir ni entablar una discusión.
- ▶ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedir que se calme o tranquilice.
- ▶ No tomar la situación como algo personal, las personas se quejan de un servicio, no de la persona.
- ▶ Si el mismo problema ocurre con otra persona, informar al titular del área para dar una solución de fondo.
- ▶ No perder el control, si la persona en el servicio público conserva la calma es probable que la persona también se calme.
- ▶ Cuidar el tono de la voz; en ocasiones se valora más la forma en como se dice, que lo que realmente se quiere decir.
- ▶ Usar frases como “Lo comprendo”, demuestran consciencia de la causa y el malestar de las y los ciudadanos.
- ▶ Dar alternativas de solución, si es que las hay y comprometerse sólo con lo que se puede cumplir.
- ▶ Si la persona solicitante es grosera o violenta, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si la persona persiste en su actitud, la persona en el servicio público debe de llamar al titular del área para que le ayude en el manejo de la situación.

Reyes Mantecón, San Bartolo Coyotepec, Oaxaca; a 22 de Mayo del 2025.

Ing. Moisés Salazar Martínez
Director General de Caminos Bienestar

DIRECCIÓN GENERAL

