



**La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas**, con fundamento en lo establecido en los artículos 32, fracción III, inciso b), V, inciso a) y VII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; 7, fracciones XX y XXVI, 40, fracción II y 43, fracciones III, VI, VII, IX, X, XI y XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas; y

### **Considerando**

Entre las atribuciones que la normativa estatal confiere a la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, en lo sucesivo <<La Secretaría>>, se encuentra la de propiciar acciones de impulso y mejoramiento del desarrollo gubernamental, elaborar y operar, en colaboración con las dependencias, entidades y unidades del poder ejecutivo, los proyectos, programas y acciones que propicien la modernización, coordinación y mejoramiento de la Administración Pública Estatal y las Municipales, función que desarrolla la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública.

Entre los programas que implementa la Subsecretaría en mención a través de la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales, adscrita a la Dirección General de Mejora de la Gestión Pública, para el presente ejercicio, se encuentra el <<Programa MAS - Mejor Atención y Servicio>>, cuyo objetivo es mejorar la calidad en la prestación de los trámites y servicios que ofrecen los centros de atención de la administración pública estatal y las municipales, a la ciudadanía, con la finalidad de promover la agilidad en la atención, la dignificación de los espacios, el trato cálido y la certeza en la información, que genere confianza de los guanajuatenses en las instituciones públicas. La Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales será la Unidad Responsable de operar, administrar, regular y evaluar la participación de los centros de atención incorporados al <<Programa MAS – Mejor Atención y Servicio>>.

Aunado a lo anterior, el Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040, en su línea estratégica 4.1. Gobernanza, establece el compromiso de impulsar el desarrollo de una administración pública de vanguardia, que promueva una coordinación efectiva entre los tres órdenes de gobierno en beneficio de su sociedad, innovando y mejorando sustancialmente las prestaciones públicas.

1  
o



Además de que el Programa de Gobierno 2018-2024, dentro del Eje de Gobierno 6, "Gobierno Humano y Eficaz", incluye el objetivo específico de promover el "Fortalecimiento de la Gestión Pública"; es por ello, que la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, realiza las acciones necesarias para lograr el desarrollo administrativo integral en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y, en su caso, otorgar apoyo a las administraciones públicas municipales que así lo soliciten.

También es importante indicar que el <<Programa MAS – Mejor Atención y Servicio>>, abona al cumplimiento del Programa Sectorial Gobierno Humano y Eficaz 2019-2024, Numeral 4.1., Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, específicamente al objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas, en particular a la meta 16.6: Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Por otra parte, derivado de la declaración de pandemia mundial del COVID-19 como enfermedad grave de atención prioritaria por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la presente convocatoria atiende y considera las distintas medidas y disposiciones legales al respecto, emitidas en una primera instancia por la Secretaría de Salud en el Diario Oficial de la Federación los días 24 y 31 de marzo de 2020, así como a los Acuerdos Gubernativos números 94 y 110 emitidos por Gobierno del Estado de Guanajuato, además de los Acuerdos del Comité Estatal para la Seguridad en Salud divulgados en el Periódico Oficial en las publicaciones número 138, 245 y 256 durante el ejercicio 2020, y el número 17 en el año 2021, entre otras, las cuales refieren a las distintas medidas extraordinarias y complementarias de salud pública de observancia obligatoria en el territorio de Guanajuato; esto ha provocado que las dependencias y entidades del estado, así como las municipales, modifiquen e impulsen estrategias de servicio en los Centros de Atención de contacto directo, fortaleciendo la prestación y obtención de trámites o servicios bajo los protocolos de salubridad establecidos por los distintos niveles de gobierno, privilegiando primordialmente la salvaguarda en la salud de los trabajadores y de la ciudadanía en general.

Esto implica la participación del <<Programa MAS – Mejor Atención y Servicio>> con los centros de atención en la Administración Pública del Estado de Guanajuato y con los de las Municipales, brindando el apoyo necesario con la implementación del Modelo de Gestión de Servicio para fortalecer la prestación de sus servicios, ya sea de forma presencial o virtual.



Es así que la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, convoca a los Centros de Atención de contacto directo con la ciudadanía que brindan trámites o servicios en la Administración Pública del Estado de Guanajuato y en las Municipales a incorporarse al <<Programa MAS - Mejor Atención y Servicio>> 2023, conforme a las bases de la presente convocatoria.

Por las consideraciones antes expuestas, la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, tiene a bien expedir la siguiente:

## **CONVOCATORIA**

Se convoca a los Centros de Atención de contacto directo con la ciudadanía que brindan trámites o servicios en la Administración Pública Estatal y en las Municipales a incorporarse al <<Programa MAS - Mejor Atención y Servicio>> 2023, conforme a las siguientes:

## **BASES**

### **Sección Primera** **Incorporación**

#### **Unidad Responsable.**

**Primera.** La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas a través de la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales adscrita a la Dirección General de Mejora de la Gestión Pública de la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública, será la Unidad Responsable de operar, administrar, regular y dar seguimiento a la presente convocatoria.

#### **Solicitud de incorporación**

**Segunda.** Las dependencias y entidades estatales, así como los ayuntamientos que cuenten con centros de atención que brinden trámites y/o servicios a través del contacto directo con la ciudadanía, podrán solicitar la incorporación al <<Programa MAS – Mejor Atención y Servicio>> para el ejercicio 2023, previo cumplimiento de los requisitos siguientes:

3



- I.** Presentar solicitud por escrito firmada por la persona titular de la dependencia o entidad de la Administración Pública Estatal, o en su caso, por el Presidente o Presidenta Municipal, donde manifieste la voluntad de incorporarse al <<Programa MAS – Mejor Atención y Servicio>>. Dicho escrito será dirigido en atención al C.P. Carlos Salvador Martínez Bravo, titular de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.
- II.** Requisar y entregar de manera digital la cédula de incorporación correspondiente, misma que se encontrará disponible en la liga siguiente: <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/>, en la sección DOCUMENTOS. Se deberá de llenar una cédula por cada centro de atención que se proponga incorporar, dando por hecho que los datos asentados en cada cédula son oficiales, verídicos y vigentes.
- III.** Designar a la persona servidora pública que fungirá como enlace institucional, quien deberá de ostentar por lo menos el cargo de dirección general o equivalente, y será la persona que dará seguimiento a cada una de las acciones y compromisos en la implementación del <<Programa MAS - Mejor Atención y Servicio>>.

#### **Periodo de recepción**

**Tercera.** La entrega y recepción del oficio de solicitud de incorporación se realizará del 16 al 25 de enero del 2023, mismo que deberá enviarse solamente en versión digital y acompañarse de las cédulas de incorporación referidas con anterioridad, las cuales deberán ser enviadas en su formato en Excel (.xml o .xmls, no escaneados o digitalizados) al siguiente correo electrónico: [mas@guanajuato.gob.mx](mailto:mas@guanajuato.gob.mx), en atención al C.P. Carlos Salvador Martínez Bravo, Secretario de la Transparencia y Rendición de Cuentas. En caso de usar la Firma Electrónica como mecanismo de notificación, es necesario incluir también como destinatario al Lic. José Jaime Castillo Solís.

#### **Determinación de la incorporación**

**Cuarta.** La idoneidad de la incorporación de los Centros de Atención propuestos, se determinará por la Unidad Responsable considerando:



- I. Que en el Centro de Atención se brinde atención directa a la ciudadanía en la solicitud u otorgamiento de un trámite o servicio público y que el resultado o respuesta final sea otorgado por el mismo centro;
- II. La afluencia ciudadana en el Centro de Atención;
- III. El desempeño observado y los resultados obtenidos por los Centros de Atención en el ejercicio inmediato anterior, en el caso de que hubieren sido incorporados;
- IV. A los compromisos establecidos en instrumentos de planeación de la Unidad Responsable.

La notificación de los Centros de Atención que se incorporen al <<Programa MAS – Mejor Atención y Servicio>>, para el ejercicio fiscal 2023, se realizará por escrito dirigido al titular de la dependencia o entidad estatal, Presidente o Presidenta Municipal solicitante, priorizando mecanismos electrónicos. La incorporación se formalizará mediante acuerdos o convenios de colaboración, o a través de los que ya estén suscritos y vigentes, en donde se establecerán las bases para la implementación de sus acciones.

## Sección segunda

### Reconocimiento

#### Objetivo

**Quinta.** Reconocer a los Centros de Atención incorporados que de acuerdo al grado de implementación del Modelo de Gestión de Servicio del <<Programa MAS – Mejor Atención y Servicio>>, obtengan las mejores calificaciones conforme a los criterios del esquema de evaluación integral, enunciado en la base séptima, con una calificación de resultado mínima de **8.0.**, en cada elemento, para ser considerados.

#### Participación

**Sexta.** Los Centros de Atención que hayan sido incorporados al Programa <<Programa MAS - Mejor Atención y Servicio>> 2023, participarán en dicho reconocimiento, conforme a la información capturada en su cédula de incorporación y acorde a las modalidades que se definan por la Unidad



Responsable, obligándose a implementar el Modelo de Gestión del Servicio, el esquema de evaluación definido en la base séptima de la presente convocatoria, y la mecánica que se defina en la implementación del referido programa.

**Séptima.** El esquema de evaluación del Modelo de Gestión del Servicio corresponderá a la calificación obtenida y se determinará por la Unidad Responsable mediante la valoración de evidencias desplegadas por el centro de atención y la aplicación de evaluaciones presenciales o remotas.

**Octava.** La Unidad Responsable, con base en la definición de incorporación de los Centros de Atención, determinará las categorías de participación de los mismos, las cuales se darán a conocer a través del micro sitio <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/>

#### **De la Percepción Ciudadana**

**Novena.** Los Centros de Atención incorporados, estarán sujetos a la evaluación que hagan los usuarios de la prestación de los trámites y servicios, lo anterior, preferentemente a través de la implementación de estrategias que incluyan el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, tales como evaluaciones a través de Códigos QR, correo electrónico, telefónicas, entre otras, por lo que estarán obligados a difundir entre la ciudadanía, dichas estrategias, de acuerdo a como lo determine la Unidad Responsable.

Los resultados de la percepción ciudadana sobre la prestación de los trámites y servicios de cada centro de atención incorporado, serán dados a conocer por la Unidad Responsable, una vez cerrado el periodo de evaluación, con la finalidad de que se implementen las acciones de mejora a que haya lugar.

#### **Reconocimiento**

**Décima.** El reconocimiento <<Programa MAS - Mejor Atención y Servicio>> 2023, se entregará a los mejores lugares de cada categoría que se determine, en el ámbito estatal y municipal respectivamente, considerando en una primera instancia que los centros de atención obtengan la calificación mínima satisfactoria establecida en la base Quinta de la presente Convocatoria.



**Décima Primera.** El evento de reconocimiento se realizará en la fecha, hora y lugar (espacio físico o virtual) que se determine por la Unidad Responsable.

### **Participación ciudadana**

**Décima Segunda.** La Secretaría invitará a miembros de la sociedad civil organizada, colegios de profesionistas, academia, ciudadanía en general y/o representantes de los Centros de Atención incorporados, a integrar un Comité de Participación Ciudadana, que contribuya a realizar análisis, recomendaciones, y propuestas de mejora, sobre la prestación de trámites y servicios brindados por los Centros de Atención incorporados, así como al <<Programa MAS - Mejor Atención y Servicio>>; su objetivo, organización y funciones se instituirá en el documento de su creación. Dicho comité podrá sesionar de manera presencial o virtual a través del uso de tecnologías de la información y comunicación disponibles.

**Décima Tercera.** Se hará del conocimiento del Comité de Participación Ciudadana que se integre conforme a la base anterior, los resultados y la determinación de Centros de Atención ganadores conforme al esquema de evaluación enunciado en las bases Quinta y Séptima de la presente convocatoria.

### **Sección Tercera**

#### **Generalidades**

#### **Publicidad**

**Décima Cuarta.** La presente convocatoria se dará a conocer a través del micro sitio <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/>, así como cualquier otro medio que se considere conveniente.

#### **Resolución de asuntos no previstos**

**Décima Quinta.** Cualquier disposición o situación no contemplada en esta convocatoria, se estará en función de lo dispuesto e informado por la Unidad Responsable.



Secretaría de  
la Transparencia  
y Rendición  
de Cuentas



## Cancelación

**Décima Sexta.** La Unidad Responsable, por causa de caso fortuito, fuerza mayor o por causas debidamente justificadas, podrá determinar la modificación o cancelación de la presente convocatoria, debiendo informar a los participantes cualquier acción que se genere.

Dado en la ciudad de Guanajuato, Guanajuato, a 13 de enero de 2023.

**Secretario de la Transparencia y Rendición de Cuentas**

C. P. Carlos Salvador Martínez Bravo