



*Fundado el  
14 de Enero de 1877*

*Registrado en la  
Administración  
de Correos el 1º de  
Marzo de 1924*

Año:	CIX
Tomo:	CLX
Número:	261

DÉCIMA SEGUNDA PARTE

31 de Diciembre de 2022  
Guanajuato, Gto.



**PERIÓDICO OFICIAL**  
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE  
*Guanajuato*

Consulta este ejemplar  
en su versión digital



[periodico.guanajuato.gob.mx](http://periodico.guanajuato.gob.mx)

## SUMARIO:

Para consultar directamente una publicación determinada en el ejemplar electrónico, pulsar o hacer clic en el texto del título en el Sumario. Para regresar al Sumario, pulsar o hacer clic en **Periódico Oficial, fecha o página** en el encabezado.

### FONDOS GUANAJUATO DE FINANCIAMIENTO

REGLAS de Operación del Programa "Gto. Sustentable" para el Ejercicio Fiscal de 2023; así como sus anexos. ....

3

### INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

REGLAS de Operación del Programa "E007.C01.QC0064 Ya Oigo Bien" para el Ejercicio Fiscal de 2023; así como sus anexos. ....

93

REGLAS de Operación del Programa "E007.C01.QC1148 Rehabilitado para la Vida" para el Ejercicio Fiscal de 2023; así como sus anexos. ....

111

REGLAS de Operación del Programa "E007.C01.QC1136 Ya Veo Bien" para el Ejercicio Fiscal de 2023; así como sus anexos. ....

129

LINEAMIENTOS del Programa "E007.C02.QC0065 Fortalecimiento de las Unidades de Rehabilitación para la Atención a Personas con Discapacidad" para el Ejercicio Fiscal de 2023. ....

153

TABULADOR Global de Cuotas de Recuperación para el Ejercicio Fiscal de 2023. ....

164

### SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

REGLAS de Operación del "O006.C05.QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO". para el Ejercicio Fiscal de 2023; así como su anexo. ....

171

# SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

## REGLAS DE OPERACIÓN DEL «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO».

Carlos Salvador Martínez Bravo, Secretario de la Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 80 primer párrafo de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 12, 13, fracción X y 32 fracciones III inciso b), V inciso a) y VII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; 29 y Segundo Transitorio de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2023; 78 sexies, 78 septies y 78 octies de la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato; 26, fracción XV y 27, fracción XV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato; y en ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 2, 6 y 7, fracciones III y XX del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

### CONSIDERANDO

En Guanajuato enfrentamos el desafío más importante que hemos tenido en la historia reciente; teniendo como principales retos el cuidado de la salud, la educación, la economía familiar y proteger los empleos; al modificar abruptamente la dinámica de impartición de la educación; pérdida del empleo afectando directamente en el ingreso y poder adquisitivo de las familias, aunado al más reciente incremento al costo de bienes y servicios.

En el 2019, la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) estimó para Guanajuato una tasa de desocupación promedio anual de 3.7 por ciento; mientras que, con motivo de la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2 (Covid-19), en el 2020 y 2021 la tasa de desocupación promedio anual estimada fue de 5.2 por ciento. A partir del cuarto trimestre de 2021, primer trimestre y segundo trimestre de 2022 se observaron mejoras en las tasas de desocupación, las cuales fueron de 3.9, 3.6 y 2.9 por ciento respectivamente, mismas que se encuentran cercanas e incluso con mejor desempeño a las obtenidas en el año 2019. (Fuente: INEGI, Encuesta Nacional de Ocupación y empleo -ENOE-, población de 15 años y más de edad; recuperado de [inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/#Tabulados](https://inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/#Tabulados)).

Al igual que a nivel nacional el ingreso de los hogares en la entidad se vio afectado por la citada pandemia. En Guanajuato el promedio del ingreso corriente total trimestral por hogar disminuyó 2.1 por ciento entre 2018 y 2020, siendo este menor a la disminución de 5.8 por ciento que se dio a nivel nacional.

De acuerdo a la información de la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares (ENIGH) recabada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en 2020 para Guanajuato el promedio del ingreso corriente total trimestral por hogar fue de \$48,388.00 (cuarenta y ocho mil trescientos ochenta y ocho pesos 00/100 M.N.), con lo cual se ubicó en el lugar 17 de las entidades con mayor ingreso corriente total trimestral promedio. (Fuente: INEGI, Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares -ENIGH- 2020; recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/enigh/nc/2020/>).

Es por ello que surge la Estrategia GTO Contigo Sí, con el fin de contribuir a que la población del estado de Guanajuato, tenga acceso a una vida plena y oportunidades para su desarrollo social y humano, teniendo como principal propósito que las personas amplíen

sus capacidades en educación, salud e ingresos, y que se desarrollem en espacios adecuados de convivencia familiar, en un entorno de paz y de valores, mediante un esquema innovador de participación social, gobernanza y vida comunitaria.

Bajo este contexto, la presente administración pública estatal tiene como prioridad fortalecer la economía, el empleo, el compromiso con los grupos vulnerables, la generación de procesos híbridos de educación, el acceso a los servicios de salud y el respeto al medio ambiente para impulsar el bienestar de toda la población, a través de estrategias incluyentes e innovadoras con mecanismos y herramientas de simplificación administrativa que permitan a la población guanajuatense el acceso fácil y oportuno a los apoyos de los programas sociales y servicios otorgados por el Gobierno del Estado.

### CONTEXTO DEL PROGRAMA

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas es la dependencia encargada de llevar a cabo y evaluar el control interno de las dependencias y entidades, promoviendo la participación ciudadana en dichas funciones, así como la prevención de faltas que constituyan responsabilidad administrativa y en su caso, la aplicación del derecho disciplinario.

Entre las atribuciones que la normativa estatal confiere a la Secretaría, se encuentra la de propiciar acciones de impulso y mejoramiento del desarrollo gubernamental, así como 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>>, proyecto de inversión cuyo objetivo es mejorar la calidad en la prestación de los trámites y servicios que ofrece la administración pública estatal y las municipales a los usuarios y usuarias de los mismos, con la finalidad de contar con procesos ágiles, espacios dignos, procurando que se otorgue un trato digno e información actualizada que genere confianza a los guanajuatenses.

El Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040, en su Línea Estratégica 4.1. Gobernanza, señala el 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; el objetivo 4.1.1 determina incrementar la eficiencia y la eficacia del sector público estatal, con el involucramiento corresponsable de la sociedad.

El Programa de Gobierno 2018-2024, dentro del Eje de Gobierno “Gobierno Humano y Eficaz”, incluye la Línea Estratégica Línea estratégica: Consolidación de servicios gubernamentales confiables, así como eficientes e innovadores para la población en el estado de Guanajuato; y el Objetivo 6.3: determina Fortalecer la gestión pública con enfoque de gobernabilidad, calidad e innovación, siendo una de sus Estrategias la 6.3.1: Generación de experiencias de calidad en los servicios gubernamentales y como Línea de Acción 3, la de mejorar la calidad en la prestación de trámites y servicios tanto internos como externos. Es por ello que, a efecto de promover el fortalecimiento de la gestión

pública, la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, lleva a cabo las estrategias 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.

Lo anterior, abona también al cumplimiento por parte del Gobierno del Estado, a través de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, del Programa Sectorial Gobierno Humano y Eficaz 2019-2024, Objetivo 7.3 Objetivos Sectoriales del Eje Gobierno Humano y Eficaz; Línea estratégica 1. Consolidar un Gobierno humano y eficiente; Objetivo estratégico: 1.2 Fortalecer la Gestión Pública Estatal; Objetivo sectorial: 1.2.6 Mejorar los trámites y servicios que ofrece la administración pública estatal; Objetivo sectorial: 1.2.6 Mejorar los trámites y servicios que ofrece la administración pública estatal.

Así mismo se afianza el cumplimiento del 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.

Es así como el <<Programa MAS – Mejor Atención y Servicio>> se constituye como una estrategia que contribuirá a mejorar e innovar la calidad en la prestación de los trámites y servicios de la administración pública estatal y las municipales, con el fin de cumplir las expectativas de los ciudadanos, promoviendo la grandeza de México y compromiso en los servidores públicos, respecto de los trámites y servicios que reciben del gobierno.

Siendo importante homologar los alcances, objetivos, mecánica operativa, a la que se sujeten los beneficiarios, para acceder a los apoyos que brinda el programa y la manera en que se evaluará el mismo, con el objetivo de asegurar que la aplicación de los recursos públicos se realice con eficiencia, eficacia, economía, honradez y transparencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 78 septies de la Ley para Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato.

Por lo expuesto y con fundamento en las disposiciones legales citadas, he tenido a bien expedir el siguiente:

## A C U E R D O

**Artículo Único.** Se expiden las Reglas de Operación del «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO» para el Ejercicio Fiscal de 2023, para quedar en los siguientes términos:

### REGLAS DE OPERACIÓN DEL «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO» PARA EL EJERCICIO FISCAL DE 2023

#### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

##### *Objeto de las Reglas de Operación*

**Artículo 1.** Las disposiciones de estas Reglas de Operación tienen por objeto normar la ejecución eficiente, eficaz, equitativa y transparente del «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO», así como establecer el procedimiento para su solicitud y otorgamiento.

**Glosario**

**Artículo 2.** Para los efectos de estas Reglas de Operación, se entiende por:

- I. **Beneficiarios:** Dependencia, entidad, unidad de apoyo, unidad administrativa o centro de atención estatal o municipal que resulte apoyado por el «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO»;
- II. **Centro de Atención:** Unidad Administrativa de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal o de las municipales que cuenta con un espacio físico definido y es responsable de proporcionar de manera directa y preferentemente presencial, trámites o servicios públicos a los usuarios o usuarias;
- III. **Derechos Humanos:** Son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes;
- IV. **Enlace Institucional:** persona servidora pública que funge como vínculo entre el beneficiario y la Secretaría;
- V. **Metas programadas:** Se refiere a los resultados esperados y su cuantificación en términos de entregables, apoyos, bienes o servicios que se espera o estima alcanzar en el ejercicio fiscal correspondiente para el cumplimiento de los objetivos del proyecto o programa, las cuales pueden estar sujetas a ajustes en el transcurso del ejercicio fiscal con base en la normatividad aplicable;
- VI. **Órgano Interno de Control:** Unidades administrativas a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno de los entes públicos, así como aquellas otras instancias de los órganos constitucionales autónomos que, conforme a sus respectivas leyes, sean competentes para aplicar las leyes en materia de responsabilidades de Servidores Públicos;
- VII. **Reglas de Operación:** las Reglas de Operación del «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO» para el Ejercicio Fiscal de 2023;
- VIII. **Perspectiva de Género:** visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres, que propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad, la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades, para acceder al desarrollo social y la representación en los ámbitos de toma de decisiones;
- IX. **Programa:** «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO»;
- X. **Secretaría:** La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas;
- XI. **Servicio:** Cualquier beneficio o actividad que los beneficiarios, en el ámbito de su competencia, brinden a los usuarios o usuarias, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;
- XII. **Trámite:** Cualquier solicitud o entrega de información que los usuarios o usuarias, realicen ante la autoridad competente, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución;
- XIII. **Unidad Responsable:** 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 de la Secretaría, y

**XIV. Usuarios o usuarias:** Personas físicas o morales que solicitan trámites y/o reciben servicios de un centro de atención, pudiendo ser los usuarios directos o no de éste.

## CAPÍTULO II PROGRAMA

### *Diseño del programa*

**Artículo 3.** El diseño de este Programa se sujeta a los actos y procedimientos establecidos por la Secretaría.

La Metodología de Marco Lógico del Programa debe ser revisada, actualizada y difundida por el medio que disponga la Secretaría; el impacto esperado del Programa, el propósito, los componentes y actividades se establecen en el **Anexo 1**.

### *Objetivo general del Programa*

**Artículo 4.** El Programa tiene por objetivo general mejorar la calidad y atención en la prestación de los trámites y servicios públicos que ofrecen la Administración Pública Estatal y las municipales a los usuarios y usuarias través de los Centros de Atención incorporados al mismo.

### *Objetivos específicos del Programa*

**Artículo 5.** Son objetivos específicos del Programa:

- I. Fortalecer la cultura organizacional de calidad mediante acciones de capacitación a las personas servidoras públicas adscritas a los beneficiarios;
- II. Dotar de infraestructura, bienes, equipos, insumos y/o materiales a los beneficiarios, que mejoren la calidad y atención en la prestación de sus trámites y servicios, atendiendo a los requerimientos solicitados y autorizados por la Secretaría, y
- III. Difundir ante la población guanajuatense las acciones y mejoras en la prestación de los trámites y servicios realizadas por los beneficiarios.

### *Población potencial*

**Artículo 6.** La población potencial del Programa son las dependencias, entidades, unidades de apoyo y unidades administrativas de la Administración Pública Estatal y las de los cuarenta y seis municipios del Estado; así como los centros de atención estatales o municipales que prestan trámites y servicios públicos, de forma presencial y directa o virtual, a los usuarios y usuarias.

### *Población objetivo*

**Artículo 7.** La población objetivo del Programa son las dependencias, entidades, unidades de apoyo y unidades administrativas estatales y municipales; así como los centros de atención estatales o municipales que prestan trámites y servicios públicos, de forma presencial y directa o virtual, a los usuarios y usuarias, incorporados al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio.

### *Responsable del Programa*

**Artículo 8.** La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, a través de la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales, la cual es la unidad administrativa responsable de la ejecución del Programa.

La Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales es la unidad administrativa responsable de resguardar, custodiar y archivar la información y documentación comprobatoria del Programa.

***Tipo de Programa***

**Artículo 9.** El presente Programa es de transferencia, implica la entrega directa a una persona física o moral ya sea de recursos monetarios o bienes materiales.

***Mecanismos de articulación, coordinación y colaboración***

**Artículo 10.** La Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales de la Secretaría, establecerá los mecanismos de articulación, coordinación y colaboración para la implementación y ejecución del Programa, a través de convenios o acuerdos de colaboración con las dependencias o entidades estatales y municipios, así como con instituciones públicas o privadas, con la finalidad de potenciar los recursos, impacto social y evitar duplicidad de acciones.

**CAPÍTULO III**  
**APOYOS**

***Modalidades y Tipos de apoyos***

**Artículo 11.** El Programa oferta las siguientes Modalidades y tipos de apoyos:

- I. Modalidad: Capacitación.
  - a- Tipo de apoyo: Servicios de capacitación para personas servidoras públicas orientados a la mejora del servicio.
- II. Modalidad: Equipamiento de beneficiarios.
  - a- Tipo de apoyo: Adquisición de equipo de cómputo y tecnologías de la información.
  - b- Tipo de apoyo: Adquisición uniformes para personas servidoras públicas.
  - c- Tipo de apoyo: Equipamiento a los centros de atención municipales incorporados mediante convenio de colaboración, con la finalidad de mejorar las condiciones de atención y servicio para los usuarios, a través de la adquisición de bienes informáticos, mobiliario de oficina, señalética y/o uniformes.
- III. Modalidad: Difusión.
  - a- Tipo de apoyo: Servicios de difusión a través de medios virtuales e impresos.

***Metas programadas***

**Artículo 12.** El Programa tiene como metas:

Meta	Unidad de medida	Cantidad
------	------------------	----------

Capacitación en Modelo de Gestión del Servicio a los servidores públicos de los Centros de Atención Estatales y Municipales incorporados en el Programa "MAS".	Servidores públicos capacitados	1175
Fortalecer a centros de atención de dependencias y entidades estatales incorporados en el Programa MAS, mediante la adquisición de equipo de cómputo y tecnologías de la información que les permita brindar un servicio más eficiente.	Piezas adquiridas	147
Equipamiento a los Centros de Atención Municipales mediante convenio de colaboración con la finalidad de mejorar las condiciones de atención y servicio para los usuarios, con la adquisición de bienes informáticos, mobiliario de oficina, señalética y uniformes.	Centros de atención municipales equipados	53
Fortalecer a los servidores públicos de los centros de atención de dependencia y entidades Estatales incorporados en el Programa "MAS", mediante la adquisición de uniformes que permite su identificación en sus actividades laborales.	Piezas adquiridas	6306
Campaña de difusión de las mejoras y logros del Programa Mejor Atención y Servicio "MAS" para continuar posicionando el programa con la ciudadanía.	Campaña realizada	1

Las metas del Programa se cumplirán conforme a los recursos asignados a éste y de acuerdo a las solicitudes de apoyo recibidas; mismas que podrán estar sujetas a ajustes en el transcurso del ejercicio fiscal con base en la normatividad aplicable.

#### ***Requisitos de acceso***

**Artículo 13.** Para acceder a los apoyos del Programa, los beneficiarios deberán cumplir los siguientes requisitos:

**I. Para las dependencias y entidades estatales:**

1. Incorporación al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio durante el ejercicio fiscal 2023.
2. Solicitud de apoyo al Programa firmada por la persona titular de la dependencia o entidad estatal y dirigida al titular de la Secretaría.
3. Proyecto de mejora orientado al fortalecimiento de centros de atención de dependencias y entidades estatales. Éste deberá detallar al menos lo siguiente:
  - a. Centros de atención incorporados al Programa MAS a beneficiar.
    - i. Nombre del centro de atención.
    - ii. Ubicación.

- b. Bienes y/o materiales a adquirir, incluyendo:
  - i. Partida del clasificador por objeto de gasto.
    1. 2710 – Vestuario y uniformes.
    2. 5150 – Equipo de cómputo y de tecnologías de la información.
  - ii. Nombre del bien o material a adquirir.
  - iii. Especificaciones técnicas.
  - iv. Cantidad.
  - v. Costo unitario.
  - vi. Costo total.
  - vii. Área responsable del resguardo de los bienes.
  - viii. Tratándose de uniformes, el listado de las personas servidoras públicas adscritas a centros de atención incorporadas al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio a ser beneficiadas.
4. Impacto y resultados esperados con las adquisiciones que demuestre el beneficio para los usuarios.
5. Establecer una clara orientación a la simplificación administrativa, y/o la mejora en la identidad gubernamental.
6. Designar al Enlace Institucional.
7. Suscribir acuerdo de colaboración o contar con uno vigente.

**II. Para los municipios:**

1. Incorporación al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio durante el ejercicio fiscal 2023.
2. Solicitud de apoyo firmada por la persona presidente(a) municipal y dirigida al titular de la Secretaría.
3. Proyecto de mejora orientado al equipamiento de los centros de atención municipales a ser beneficiarios. Este deberá detallar al menos lo siguiente:
  - a. Centros de atención a ser incorporados al Programa a ser beneficiarios.
    - i. Nombre del centro de atención.
    - ii. Ubicación.
  - b. Bienes y/o materiales a adquirir, incluyendo:
    - i. Concepto.
    - ii. Nombre del bien o material a adquirir.
    - iii. Especificaciones técnicas.
    - iv. Cantidad.
    - v. Costo unitario.
    - vi. Costo total.
    - vii. Área responsable del resguardo de los bienes.
    - viii. Tratándose de uniformes, el listado de las personas servidoras públicas adscritas a centros de atención incorporadas al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio a ser beneficiadas.
4. Impacto y resultados esperados con las adquisiciones que demuestre el beneficio para los usuarios.
5. Establecer una clara orientación a la simplificación administrativa, la optimización de espacios y/o la mejora en la identidad gubernamental.
6. Designar al enlace institucional.
7. Suscribir convenio de colaboración o contar con uno vigente.

La entrega de los requisitos señalados en el presente artículo, será en la oficinalía de partes de la Secretaría, ubicada en el Conjunto Administrativo Pozuelos, sin número, primer piso,

zona centro, código Postal 36000, Guanajuato, Guanajuato, de 8:30 a 16:00 horas, de lunes a viernes, a más tardar el 28 de febrero de 2023.

#### *Procedimientos de acceso*

**Artículo 14.** Para interesados en ser beneficiarios de los apoyos del «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO» para el Ejercicio Fiscal de 2023, se realizará lo siguiente:

#### **Para las dependencias y entidades de la administración pública estatal:**

Actividad	Responsable
I. Solicitud de incorporación al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio.	Dependencia o entidad de la administración pública estatal.
II. Formalización de incorporación al Programa MAS – Mejora Atención y Servicio	Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas
III. Suscripción o, de ser necesario, actualización de instrumento de colaboración con la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.	Dependencia o entidad de la administración pública estatal, en conjunto con la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.
IV. Proyecto de mejora orientado al fortalecimiento de centros de atención	Dependencia o entidad de la administración pública estatal.
V. Determinación y formalización del destino de la inversión.	Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.
VI. Transferencia del recurso autorizado al beneficiario	Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.
VII. Adquisición de los bienes autorizados	Dependencia o entidad de la administración pública estatal.
VIII. Comprobación de la adquisición de los bienes autorizados	Dependencia o entidad de la administración pública estatal.

#### **Para las dependencias y entidades de las administraciones públicas municipales:**

Actividad	Responsable
I. Solicitud de incorporación al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio.	Municipio solicitante.
II. Formalización de incorporación al Programa MAS – Mejora Atención y Servicio	Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas
III. Suscripción o, de ser necesario, actualización de instrumento de colaboración con la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.	Dependencia, entidad o ayuntamiento, en conjunto con la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.
IV. Proyecto de mejora orientado al fortalecimiento de centros de atención.	Dependencia, entidad o municipio.
V. Determinación y formalización del destino de la inversión.	Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

VI.	Transferencia del recurso autorizado al beneficiario	Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.
VII.	Adquisición de los bienes autorizados	Dependencia, entidad o municipio.
VIII.	Comprobación de la adquisición de los bienes autorizados	Dependencia, entidad o municipio.

#### ***Criterios de elegibilidad***

**Artículo 15.** Son criterios de elegibilidad del Programa:

- I. Haber cumplido con todos los requisitos establecidos en el artículo 13 de las presentes Reglas de Operación;
- II. Que los beneficiarios brinden atención presencial o virtual a los usuarios y usuarias en la solicitud u otorgamiento de un trámite o servicio público y que el resultado final sea otorgado en el mismo centro;
- III. Tratándose de proyectos de mejora que impliquen la adquisición de equipo de cómputo y tecnologías de la información, podrá ser elegidas y asignarse recurso a unidades administrativas que no presten servicio directo a la ciudadanía, pero que, sin embargo, a través de los proyectos de mejora, reflejen un impacto favorable en la calidad y atención en la prestación de los trámites y servicios públicos de los centros de atención de sus dependencias o entidades estatales incorporadas al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio durante el ejercicio 2023.
- IV. La afluencia de usuarios o usuarias en el Centro de Atención;
- V. Que el proyecto de mejora presentado implique y sustente la mejora en la calidad y atención en la prestación de los trámites y servicios públicos a los usuarios.
- VI. Los resultados obtenidos por los Centros de Atención en el ejercicio inmediato anterior, en el caso de que hubiere sido incorporados durante el ejercicio 2022 al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio.
- VII. El otorgamiento de apoyos se realizará, hasta donde la disponibilidad presupuestaria del «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO» para el Ejercicio Fiscal de 2023, lo permita, y
- VIII. La capacidad operativa de atención y seguimiento de la Unidad Responsable.

La Secretaría dará a conocer por escrito a los beneficiarios el apoyo que, en su caso, les haya sido autorizado.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **GASTO**

#### ***Programación presupuestal***

**Artículo 16.** El Proyecto de inversión para la operación y ejecución del Programa corresponde al «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO» mismo que forma parte del componente: «C05: Trámites, servicios y procesos públicos simplificados» del programa presupuestario «O006 - Consolidación del Control Interno de la Administración Pública Estatal», alineado al 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.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$10,000,000.00 (diez millones de pesos 00/100 M. N.).

El presupuesto del presente Programa se ejercerá conforme a la naturaleza del mismo y a los procesos establecidos por la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

#### ***Métodos de comprobación del gasto***

**Artículo 17.** Las dependencias y entidades estatales y los municipios que resulten beneficiarios de los apoyos que brinda el «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO», deberán proporcionar a la Secretaría, toda la documentación comprobatoria que acredite la adquisición y recepción de los bienes que le fueron autorizados por ésta, así como la evidencia fotográfica donde conste que dichos bienes se encuentran en el centro de atención para los cuales fueron autorizados, debiendo estar dichos bienes debidamente inventariados y contar con personas servidoras públicas resguardantes y, en su caso, las listas debidamente firmadas por los servidores públicos beneficiarios de uniformes; así como todos los elementos de comprobación que establezcan los instrumentos de colaboración que se suscriban o que estén vigentes y los que exija la normatividad aplicable.

#### ***Reintegro de recursos***

**Artículo 18.** Los beneficiarios deberán reintegrar los recursos que les fueron asignados cuando:

- I. Los recursos se ejerzan para la adquisición de bienes no autorizados por la Secretaría;
- II. Los recursos no se ejerzan por la dependencia o entidad estatal o municipal, de acuerdo a los plazos establecidos por la Unidad Responsable, para la adquisición de los bienes autorizados, y
- III. La dependencia o entidad estatal o municipio solicite la desincorporación total de sus centros de atención incorporados o aquellos que hubieran resultado beneficiados.

En caso de que después de haber adquirido los bienes que les fueron autorizados exista un remanente, el beneficiario podrá solicitar a la Secretaría la autorización para la adquisición de bienes adicionales, lo anterior, debiendo suscribirse el acuerdo modificatorio o el acta de compras correspondiente. En caso contrario, el beneficiario deberá reintegrar el recurso remanente y sus productos financieros. En cualquier caso, el reintegro de recursos asignados incluirá los respectivos productos financieros que se hayan generado, saldos de contratos, sanciones o cualquier otro concepto que amerite devolución.

### **CAPÍTULO V**

### **DERECHOS, OBLIGACIONES, SANCIONES Y RESPONSABILIDADES**

#### ***Derechos de las personas beneficiarias***

**Artículo 19.** Son derechos de los beneficiarios:

- I. A ser tratadas con dignidad, igualdad y respeto;
- II. A recibir orientación sobre los procedimientos de acceso a los apoyos o beneficios del Programa;
- III. A ser informadas sobre el estado que guardan sus peticiones;
- IV. A que se les notifique por escrito o a través de los medios electrónicos establecidos para la comunicación entre ambas partes, respecto de la resolución definitiva que recaiga a sus solicitudes;
- V. A recibir oportunamente los apoyos o beneficios del Programa cuando cumplan los requisitos establecidos y resulten seleccionados de conformidad con los criterios aplicables;
- VI. A ser escuchadas por las autoridades o personas servidoras públicas responsables del Programa cuando así lo soliciten;
- VII. A que sus datos personales sean recabados y tratados en términos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato, y
- VIII. Los demás que se desprendan de estas Reglas de Operación.

Las personas interesadas tienen los mismos derechos de las personas beneficiarias, a excepción de los establecidos en la fracción V de este artículo.

#### ***Obligaciones de los beneficiarios***

**Artículo 20.** Son obligaciones de los beneficiarios:

- I. Utilizar el apoyo del Programa para el objeto del mismo;
- II. Abstenerse de proporcionar documentación falsa;
- III. Proporcionar en tiempo y forma toda la información y documentación que sea necesaria de conformidad con estas Reglas de Operación;
- IV. Abstenerse de formular pretensiones ilegales, esgrimir hechos contrarios a la verdad o que atenten contra los derechos fundamentales de las personas;
- V. Tratar con respeto a las personas servidoras públicas que intervienen en el funcionamiento del Programa, así como a otras personas interesadas y beneficiarias;
- VI. Facilitar y proporcionar oportunamente toda la información y documentación necesaria que requiera la Secretaría a través de la Unidad Responsable, el Órgano Interno de Control, enlace o cualquier área autorizada;
- VII. Realizar acciones que propicien la participación ciudadana en la evaluación de la prestación de los trámites y servicios de los Centros de Atención que se encuentren incorporados;
- VIII. Coadyuvar con la Secretaría en la aplicación de herramientas de medición para evaluar la implementación del Programa en los Centros de Atención incorporados, debiendo apegarse a los principios éticos y de confidencialidad;
- IX. Comisionar al personal que resulte necesario para asistir a los eventos que convoque la Secretaría, debiendo cumplir con los compromisos contraídos en los mismos;
- X. Los beneficiarios estatales deberán realizar la captura de los apoyos otorgados por el Programa en la Plataforma Informática que se indique, en las fechas y términos que determine la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración;
- XI. Ejercer el recurso asignado por el Programa de acuerdo al proyecto de mejora a que se refiere el artículo 13 de las presentes Reglas de Operación, así como a lo

- establecido en los instrumentos de colaboración que para el efecto se suscriban o estén vigentes;
- XII. Generar y mantener actualizado el inventario y resguardo de los bienes asignados por el Programa;
- XIII. Asegurar que los bienes materiales adquiridos con recurso del Programa permanezcan en el Centro de Atención beneficiado, así como facilitar a la Secretaría las verificaciones que se realicen;
- XIV. Proporcionar a las autoridades competentes, la información y documentación comprobatoria de la aplicación de los recursos económicos asignados a través del Programa o instrumentos de colaboración respectivos;
- XV. Mantener actualizada la documentación sobre los bienes que le son asignados, conforme a las disposiciones administrativas vigentes, en correlación con la dependencia, entidad o municipio correspondiente;
- XVI. Utilizar los bienes asignados para los fines que fueron solicitados y conservarlos en las mejores condiciones, sujetándose a la normatividad y disposiciones administrativas aplicables;
- XVII. Permitir la realización de auditorías, evaluaciones, visitas de supervisión e inspección cuando así se requiera, ya sea por personal de la Secretaría o por despacho autorizado;
- XVIII. Designar a una unidad administrativa o persona servidora pública, que dé seguimiento a los acuerdos, compromisos y obligaciones que se deriven en el cumplimiento de las presentes Reglas de Operación. La Secretaría, a través de la Unidad Responsable podrá hacer las recomendaciones pertinentes con relación a la designación para garantizar el buen ejercicio del Programa;
- XIX. Emitir los comentarios, observaciones y retroalimentación al proceso de implementación del Programa, que solicite la Secretaría;
- XX. Permitir a la Secretaría verificar el uso correcto de los bienes y materiales asignados, y
- XXI. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del Programa y que se desprendan de estas Reglas de Operación y del resto del marco jurídico aplicable.

### **Obligaciones de los enlaces institucionales**

**Artículo 21.** Los enlaces institucionales tendrán las siguientes obligaciones:

- I. Entregar a la Secretaría en los plazos y formatos establecidos, la información que le sea solicitada;
- II. Dar seguimiento y asegurar el correcto cumplimiento del proceso de adquisiciones de los apoyos autorizados, debiendo informar cualquier situación que se presente durante el mismo a la Secretaría a través de la Unidad responsable;
- III. Proporcionar oportunamente la información y documentación necesaria que requiera la Secretaría a través de la Unidad responsable, Órgano Interno de Control o cualquier autoridad competente, y
- IV. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del Programa, y sean determinadas por la Secretaría.

**Artículo 22.** En caso de incumplimiento a las obligaciones establecidas en los artículos 20 y 21 de las presentes Reglas de Operación, y sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar, podrán ser excluidos de participar en el Programa quienes:

- I. No cumplan con lo dispuesto en las presentes Reglas de Operación o hayan incumplido en ejercicios anteriores;
- II. No cumplan con las condiciones que dieron origen a la autorización de apoyos del Programa, que deriven de la verificación que realice la Unidad Responsable, o de cualquier otra unidad verificadora;
- III. No apliquen los recursos para los fines solicitados y aprobados;
- IV. No presenten información sobre los avances y aplicación del recurso en los términos legales aplicables;
- V. Omitan la implementación del modelo de gestión de servicio o cualquiera de los elementos metodológicos del Programa MAS – Mejor Atención y Servicio;
- VI. No se ajusten a la normativa aplicable en el ejercicio de los recursos autorizados, dejando a la Secretaría en facultad de no cubrir los compromisos económicos que se hayan proyectado y, en su caso, solicitar el reintegro con sus respectivos productos financieros;
- VII. Incumplan con la aplicación de lo establecido en los instrumentos jurídicos que formalicen la relación con la Secretaría.

El recurso asignado a un beneficiario que haya sido excluido, podrá ser reasignado por la Secretaría, a aquél que cumpla con las condiciones establecidas en las presentes Reglas de Operación.

Además, el desempeño del beneficiario será considerado para su participación en ejercicios subsecuentes, contemplando que hayan obtenido una calificación mínima del 8.5, en relación al esquema de evaluación en el último ejercicio que haya participado, así como el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los instrumentos de colaboración.

#### ***Responsabilidades***

**Artículo 23.** Las personas servidoras públicas que incumplan las disposiciones previstas en estas Reglas de Operación serán sujetas a la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato y demás normativa que resulte aplicable para cada caso en concreto.

#### ***Mecanismos de exigibilidad***

**Artículo 24.** Los beneficiarios pueden exigir el cumplimiento de los servicios o entrega de apoyos del Programa, en los siguientes casos:

- I. Cuando haya cumplido en tiempo y forma con los requisitos, haya formalizado o cuente con acuerdo o convenio de colaboración vigente, y le hayan sido autorizados formalmente los apoyos por la Secretaría.

Para exigir el cumplimiento de lo establecido en las presentes Reglas de Operación, el interesado deberá solicitarlo por escrito a la unidad administrativa responsable del

Programa, expresando las razones por las cuales se considera acreedora a los beneficios del mismo.

El escrito al que se refiere este artículo deberá entregarse, dentro de los 10 días hábiles siguientes a que tenga conocimiento de las causas establecidas en la fracción que antecede, en Conjunto Administrativo Pozuelos s/n, primer piso, código postal 36000, zona centro, Guanajuato, Gto.

La unidad administrativa responsable del Programa resolverá en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recibido el escrito.

#### ***Participación social***

**Artículo 25.** La Secretaría propiciará la participación de los usuarios y usuarias de los centros de atención incorporados en el Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, en la evaluación de la satisfacción en la prestación de los trámites y servicios que ofrecen estos.

La Secretaría podrá invitar a miembros de la sociedad civil organizada, colegios de profesionistas, academia, sector empresarial, ciudadanía en general y/o representantes de los Centros de Atención incorporados, a integrar un comité de participación ciudadana, para realizar el análisis, recomendaciones y propuestas de mejora, sobre la prestación de trámites y servicios brindados por los Centros de Atención incorporados, así como del Programa; 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, siendo válidos los acuerdos alcanzados en ambas modalidades.

### **CAPÍTULO VI**

### **EQUIDAD, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD SOCIAL**

#### ***Perspectiva de Género***

**Artículo 26.** El Programa impulsará la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, a través de la incorporación gradual de la perspectiva de género, para alcanzar un desarrollo pleno del ejercicio de sus derechos, para ello, se identificará por sexo (hombre o mujer) el número de solicitudes presentadas y los financiamientos otorgados, en caso de ser aplicable.

#### ***Derechos humanos, equidad, inclusión y diversidad social***

**Artículo 27.** El presente Programa garantiza que todos los interesados, tengan acceso al mismo, siempre y cuando, cumpla con los requisitos establecidos para ello en estas Reglas de Operación.

La Secretaría promoverá, garantizará, protegerá y respetará los derechos de los interesados y de los beneficiarios, impulsando la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, evitando cualquier tipo de discriminación en razón de edad, género, origen étnico, nacionalidad, discapacidades, impedimentos físicos, preferencias sexuales, creencias religiosas, raza, condición social, de salud, económicas o culturales, especialmente de aquellas que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

## CAPÍTULO VII MONITOREO, EVALUACIÓN E INDICADORES

### *De las Auditorías y Evaluación Gubernamental*

**Artículo 28.** Los recursos estatales y su aplicación en el marco del Programa podrán ser auditados y/o evaluados por la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, los órganos internos de control, las contralorías municipales, la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato o las instancias correspondientes en cuanto los faculten sus atribuciones.

### *Informe para la Gestión por Resultados*

**Artículo 29.** Correspondrá a la unidad administrativa responsable la gestión por resultados del presente Programa, para ello deberá proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración a través de los sistemas electrónicos de registro y control, que en su caso dicha Dependencia establezca en los Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato, en los términos de los artículos 70 y 70 bis de la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato.

### *Monitoreo, evaluación e indicadores*

**Artículo 30.** Los mecanismos de seguimiento, evaluación e indicadores de resultados, gestión y servicios para medir su cobertura, calidad e impacto, así como para ajustar las modalidades de su operación o decidir sobre su terminación, serán de conformidad con lo establecido en las presentes Reglas de Operación, los acuerdos o convenios de colaboración vigentes o que se suscriban, al modelo de gestión del servicio del Programa, a la evaluación de los programas de mejora y demás mecanismos que determine la Secretaría, conforme a lo establecido por la fracción IX del artículo 78 septies de la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato.

### *Publicidad informativa*

**Artículo 31.** La publicidad e información del Programa debe utilizar lenguaje claro, no sexista, accesible e incluyente.

Ante la concurrencia de recursos en el convenio o acuerdo de asignación respectivo, se establecerá que, durante la entrega, los beneficiarios deberán informar sobre la participación del Estado empleando el logotipo del Programa MAS, mismo que se encuentra validado por la Coordinación General de Comunicación Social, conforme a la normativa correspondiente.

## CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

### *Transparencia*

**Artículo 32.** La unidad administrativa responsable debe cumplir con las disposiciones normativas de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, de conformidad con la legislación de la materia.

La información relativa al acceso del Programa estará disponible para su consulta en la siguiente dirección: <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/> en cumplimiento a lo dispuesto por

el artículo 12 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.

#### ***Datos Personales***

**Artículo 33.** La unidad administrativa responsable del Programa debe cumplir con las disposiciones normativas de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados, incluyendo el caso de datos de niñas, niños y adolescentes de conformidad con la legislación de la materia.

La información relativa a los avisos de privacidad integral y simplificado estará disponible para su consulta en la siguiente dirección: <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/>

#### ***Procedimiento de Denuncias***

**Artículo 34.** Cualquier persona podrá presentar denuncia por la probable comisión de faltas administrativas en que pudieran incurrir las personas servidoras públicas estatales o municipales que de manera directa o indirecta participen en la atención y seguimiento que brinden en la aplicación de la operación del «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO», ante esta Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas o ante el Órgano Interno de Control de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, a través de los siguientes medios:

- I. De manera escrita o personalmente ante la Secretaría, ubicada en Conjunto Administrativo Pozuelos s/n, primer piso, código postal 36080, en la ciudad de Guanajuato, Gto.;
- II. Vía telefónica, en las líneas gratuitas 01 800 <<HONESTO>> (4663786);
- III. Vía internet en la siguiente dirección electrónica <http://strc.guanajuato.gob.mx/reporteciudadano/>
- IV. Vía correo electrónico [quejasydenuncias.strc@guanajuato.gob.mx](mailto:quejasydenuncias.strc@guanajuato.gob.mx)
- V. Ante los Órganos Internos de Control de las dependencias y entidades estatales, según corresponda, y
- VI. Ante los órganos de control municipales o contralorías municipales, según corresponda.

La denuncia a que se refiere este artículo podrá ser anónima, y la autoridad investigadora que conozca deberá mantener con carácter de confidencial la identidad de la o las personas que denuncien las presuntas infracciones, ello de conformidad con el artículo 91, párrafo segundo de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato, y 7 fracción X, 77 fracciones I y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.

#### ***Formatos***

**Artículo 35.** Los formatos referidos y las presentes Reglas de Operación estarán disponibles en la siguiente liga: <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/>

#### ***Aplicación imparcial de recursos públicos***

**Artículo 36.** La aplicación de las presentes Reglas de Operación debe apegarse a lo dispuesto en los artículos 41, base III, apartado C y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 122, segundo párrafo de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato y demás ordenamientos aplicables.

***Situaciones no previstas***

**Artículo 37.** Cualquier situación no prevista en las presentes Reglas de Operación será resuelta por la Secretaría a través de la Unidad responsable, procurando siempre el cumplimiento de los objetivos del y el adecuado ejercicio de los recursos del Programa.

**ARTÍCULOS TRANSITORIOS*****Vigencia***

**Artículo Primero.** Las presentes Reglas de Operación tendrán vigencia del 1º de enero al 31 de diciembre de 2023, previa publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato.

***Derogación de disposiciones***

**Artículo Segundo.** Se derogan todas aquellas disposiciones que se hayan emitido en el ámbito de competencia de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas que expresamente se opongan a las presentes Reglas de Operación.

***De la referencia a estas Reglas de Operación***

**Artículo Tercero:** Cualquier referencia que se haga a las Reglas de Operación del Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, en los acuerdos y convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría y las dependencias y entidades estatales y los municipios, para la ejecución de dicho Programa, y que estén vigentes, se entenderá hecha a las presentes Reglas de Operación del «QC1228 PROGRAMA MAS – MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO», para el ejercicio 2023.

Dado en la ciudad de Guanajuato, Guanajuato, a los 31 días de diciembre de 2022.

CARLOS SALVADOR MARTÍNEZ BRAVO  
SECRETARIO DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS



## ANEXO 1. QC1228 – MATRIZ DE MARCO LÓGICO.

	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<b>Fin</b>	Contribuir a la consolidación de servicios gubernamentales confiables, eficientes e innovadores para la población en el estado de Guanajuato mediante la consolidación del control interno en la Administración Pública Estatal.	Nivel de satisfacción general de los ciudadanos al realizar trámites, pagos y solicitudes de servicio.	ENCIG realizada por INEGI.	La persona titular del ejecutivo, de las dependencias y de las entidades, conocen y mejoran el estado que guarda el control interno de la Administración Pública Estatal y con base en ello toman decisiones.
<b>Propósito</b>	El Poder Ejecutivo consolida el control interno en la Administración Pública Estatal	Indicador de la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria. Porcentaje de trámites y servicios en línea, ofertados por la administración pública estatal.	Informe de resultados del Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria. Registro de Regulaciones, Trámites y Servicios.	Las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo atienden a las observaciones y recomendaciones en materia de control interno.
<b>Componentes</b>	<p>Fortalecer la cultura de medición de la calidad en centros de atención prestadores de trámites y servicios.</p> <p>Fortalecer a los centros de atención prestadores de trámites y servicios mediante la dignificación de espacios de atención a usuarios.</p> <p>Fortalecer la cultura organizacional de calidad mediante acciones de capacitación a las personas servidoras públicas.</p> <p>Difundir ante la población guanajuatense las acciones y mejoras en la administración pública.</p>	Índice de satisfacción ciudadana	Reporte de percepción ciudadana del Programa MAS - Mejor Atención y Servicio	<p>Los servidores públicos se involucran en actividades de mejora en la calidad.</p> <p>Se destina recurso presupuestal en partidas de equipamiento.</p> <p>Los servidores públicos se involucran en actividades de formación y profesionalización.</p> <p>Se destinan recursos presupuestales en partidas de difusión.</p>

## ANEXO 1. QC1228 – MATRIZ DE MARCO LÓGICO.

Actividades	<p>Medición de la percepción ciudadana</p> <p>Capacitación para personas servidoras públicas</p> <p>Adquisición de equipo de cómputo y tecnologías de la información para centros de atención estatales</p> <p>Adquisición de muebles de oficina y estantería para centros de atención estatales</p> <p>Equipamiento a centros de atención municipales</p> <p>Adquisición de uniformes para personas servidoras públicas</p> <p>Campaña de difusión de los logros y mejoras implementadas</p>	Porcentaje de avance físico. Porcentaje de avance financiero.	Documentos de control. Cuenta Pública / Información Programática: Procesos y Proyectos de Inversión	<p>Los usuarios de trámites y servicios responden las encuestas de salida.</p> <p>Los servidores públicos atienden las capacitaciones programadas.</p> <p>Las dependencias y entidades ejercen el presupuesto asignado.</p> <p>Los ayuntamientos ejercen el presupuesto asignado.</p> <p>La Coordinación General de Comunicación Social genera la campaña de difusión.</p>
-------------	---	--	--	--