



*«2024, 200 años de la designación del primer
Gobernador del Estado de Guanajuato»*

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, a través de la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública, con fundamento en lo establecido por los artículos 13 fracción X, 17 quinto párrafo, 32 fracciones III inciso b), V inciso a) y VII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; 2, 4 fracción III, 5, 8 fracciones VII y VIII, 40 fracciones II y III, 42 fracciones III y V, y 43 fracciones III, VI, VII, IX, X, XI y XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas vigente; y

Considerando

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, cuenta con atribuciones que la normativa estatal le confiere, entre las que se encuentra la de propiciar acciones de impulso y mejoramiento del desarrollo gubernamental, elaborar y operar, en colaboración con las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo de la Administración Pública Estatal, los proyectos, programas y acciones que propicien la modernización administrativa, coordinación y mejoramiento entre éstas; así como supervisar que las mismas lleven a cabo el diseño e instrumentación de estrategias de innovación y mejora en la calidad de los trámites y servicios públicos que ofrecen, función que desarrolla la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública.

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.

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 impulsar el desarrollo administrativo integral en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal y, en su caso, de las Administraciones Públicas Municipales que así lo soliciten.

La Dirección General de Mejora de la Gestión Pública, cuenta con la facultad de coordinar la implementación de las herramientas que conformen los modelos de gestión de la calidad en la Administración Pública Estatal, que se establezcan así como proponer acciones preventivas y correctivas a las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo en ésta.

La Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales dirige la planeación y elaboración de programas de modernización y calidad, para impulsar la mejora en la prestación de servicios estatales y municipales en términos de los instrumentos de colaboración que se suscriban para tal efecto, así como también brinda asesoría y acompañamiento a las Dependencias, Entidades, Unidades de Apoyo de la Administración Pública del Estado de Guanajuato y de las Administraciones Públicas



*«2024, 200 años de la designación del primer
Gobernador del Estado de Guanajuato»*

Municipales que lo soliciten, para la implementación de acciones y mecanismos a efecto de cumplir con la mejora y calidad en la prestación de los trámites y servicios gubernamentales.

Es importante precisar 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.

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 ejercicio fiscal de 2024, se encuentra el **«Programa MAS - Mejor Atención y Servicio»**, cuyo objetivo es mejorar la calidad en la prestación de los trámites y/o servicios públicos a través de la implementación de su **Modelo de Gestión de Servicio**, fortaleciendo la cultura organizacional de los centros de atención incorporados, con la finalidad de promover la agilidad en la atención, la dignificación de los espacios, el trato cálido y la certeza en la información en éstos, para generar la confianza de los guanajuatenses en las instituciones públicas.

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

CONVOCATORIA

Se convoca a las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo de la Administración Pública del Estado de Guanajuato y de las Administraciones Públicas Municipales, para incorporar al **«Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el ejercicio fiscal de 2024**, a sus Centros de Atención que brindan trámites y/o servicios de forma directa a la población, conforme a las siguientes:

BASES

Sección Primera Generalidades

Glosario

Primera. Para los efectos de la presente Convocatoria se entiende por:

- I. **Centro de Atención:** La Unidad Administrativa de las Dependencias, Entidades, Unidades de Apoyo de la Administración Pública del Estado de Guanajuato o de las Administraciones Públicas Municipales, que cuenta con un espacio físico definido y es responsable de proporcionar de manera directa y, preferentemente presencial, trámites y/o servicios públicos a las personas usuarias;

*«2024, 200 años de la designación del primer
Gobernador del Estado de Guanajuato»*

- II. **Convocatoria:** A la presente Convocatoria de incorporación al «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio», para el ejercicio fiscal de 2024;
- III. **DGMGP:** La Dirección General de Mejora de la Gestión Pública, adscrita a la SASyDGP de la Secretaría;
- IV. **DMASG:** La Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales, adscrita a la DGMGP de la SASyDGP de la Secretaría;
- V. **Enlace Institucional:** La persona servidora pública, preferentemente con el cargo de Director(a) General o equivalente que funge como vínculo entre la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría y la institución que lo designa, y estará a cargo de realizar todas las gestiones necesarias para que los Centros de Atención de ésta, incorporados al «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el ejercicio fiscal de 2024, cumplan con todas las acciones que corresponden éste, así como las establecidas en la presente Convocatoria, y a quien se le otorga las facultades referidas en la misma;
- VI. **Modelo de Gestión de Servicio:** Modelo que orienta a los centros de atención incorporados al «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el ejercicio fiscal de 2024, el cual busca que se conviertan en oficinas modernas y fuentes de innovación gubernamental, donde el trato cálido y equitativo sea una constante, la información de los trámites y servicios se encuentre completa, actualizada y disponible, donde exista un canal de comunicación entre las personas usuarias y las personas servidoras públicas para atender sus necesidades, recibir, canalizar y dar seguimiento a las quejas que en su caso se pudieran presentar e implementar acciones para prevenir la corrupción;
- VII. **Personas usuarias:** Las 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;
- VIII. **Programa MAS:** «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el ejercicio fiscal de 2024;
- IX. **Secretaría:** La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas;
- X. **Servicio:** Cualquier beneficio o actividad que Centros de Atención incorporados al Programa MAS- Mejor Atención y Servicio, en el ámbito de su competencia, brinden a las personas usuarias, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;
- XI. **SASyDGP:** La Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública de la Secretaría;
- XII. **Trámite:** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas usuarias, realicen ante los Centros de Atención incorporados al Programa MAS -Mejor Atención y Servicio, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución; y
- XIII. **Unidad Administrativa Responsable:** La DMASG, adscrita a la DGMGP de la SASyDGP de la Secretaría.

Sección Segunda Incorporación



«2024, 200 años de la designación del primer
Gobernador del Estado de Guanajuato»

Unidad Administrativa Responsable

Segunda. La DMASG será la Unidad Administrativa Responsable de operar, administrar, regular y dar seguimiento a la presente convocatoria.

Solicitud de incorporación

Tercera. Las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo de la Administración Pública del Estado de Guanajuato y de las Administraciones Públicas Municipales, que cuenten con Centros de Atención, podrán solicitar la incorporación de los mismos al «Programa MAS» debiendo cumplir con los requisitos siguientes:

- I. Presentar oficio solicitud firmado por las personas titulares de las Dependencias, Entidades o Unidades de Apoyo de la Administración Pública del Estado de Guanajuato o en su caso, por el Presidente o Presidenta Municipal, el cual deberá ser dirigido a la persona titular de la DMASG, con copia para las personas titulares de la DGMGP, de la SASyDGP y de la Secretaría, debiendo manifestar lo siguiente:
 - a) La petición de incorporación al «Programa MAS», enlistando a los Centros de Atención para dicho efecto;
 - b) Asentar la manifestación de compromiso de que los Centros de Atención de los cuales solicita la incorporación al «Programa MAS», cumplirán con la implementación del Modelo de Gestión de Servicio del «Programa MAS»;
 - c) Asentar el compromiso de que brindará todas las facilidades necesarias para que las personas servidoras públicas adscritas a los Centros de Atención de los cuales pide la incorporación al «Programa MAS», así como también a la persona que designe como Enlace Institucional, para cumplir con las capacitaciones programadas por la Unidad Administrativa Responsable, previa notificación de la calendarización de las mismas; y
 - d) El compromiso de que los Centros de Atención de los cuales solicita la incorporación al «Programa MAS», cumplirán con todas las evaluaciones del Modelo de Gestión de Servicio que se programen durante el ejercicio fiscal de 2024, así como con la evaluación de la percepción de la satisfacción ciudadana, que sean determinadas por la Unidad Administrativa Responsable.
- II. Completar la **Cédula de Incorporación en formato Excel**, con datos oficiales, verídicos y vigentes, la cual se encuentra disponible en la liga: <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/>, en la sección DOCUMENTOS; integrando una cédula por cada Centro de Atención que se proponga incorporar, las cuales deberá remitir al correo mas@guanajuato.gob.mx;
- III. Completar el **Formato de Plantilla de Personal, en formato Excel**, con datos oficiales, verídicos y vigentes, mismo que deberá contener los datos de las personas servidoras públicas adscritas a los centros de atención a ser incorporados, el cual en la liga: <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/>, en la sección DOCUMENTOS, debiendo ser requisitada una plantilla por cada



«2024, 200 años de la designación del primer
Gobernador del Estado de Guanajuato»

- Centro de Atención a incorporar, y una vez lo anterior, remitir al correo mas@guanajuato.gob.mx;
- IV. Elaborar oficio en el cual se asiente la aceptación del aviso de privacidad que se encuentra disponible en la liga: <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/>, en la sección DOCUMENTOS;
- V. **Elaborar oficio en el cual se designa a una persona servidora pública como Enlace Institucional**, debiendo asentar nombre completo, cargo, teléfono, correo electrónico y domicilio institucionales, en el que se asiente la ACEPTACIÓN EXPRESA para recibir notificaciones en los domicilios señalados y a través de los datos de contacto proporcionados previamente; y también que las notificaciones hechas por medios electrónicos, harán las veces de notificaciones personales, para todos los fines legales que impliquen, y
- VI. Contar con convenio o acuerdo de colaboración vigente o, de no ser así, enviar oficio de intención de suscripción del mismo, respecto de la implementación del «Programa MAS», en los Centros de Atención para los que solicita la incorporación, a efecto de que sea firmado en forma posterior.

Para el caso de Centros de Atención interesados y pertenecientes a la Secretaría y una vez que cumplan los requisitos a que se refiere la presente Base, éstos deberán firmarse a través de la personal titular de la unidad responsable que desee la incorporación al «Programa MAS». De todas las solicitudes se deberá marcar copia a las personas titulares de la DGMGP, de la SASDGP y de la Secretaría.

Periodo de recepción de solicitudes

Cuarta. La entrega y recepción del oficio de solicitud de incorporación y demás requisitos a que se refiere la Base Tercera de esta Convocatoria, **será a partir del 19 de enero y hasta el 02 de febrero de 2024.**

La entrega de la documentación en original deberá presentarse en las oficinas de la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales, ubicada en la calle Sóstenes Rocha Número 33, Segundo Piso, Zona Centro, Código Postal 36000, Guanajuato, Guanajuato (Estacionamiento San Pedro), en horario de 08:30 a 16:00 horas.

Así también la documentación deberá hacerse llegar de manera digital, en el periodo señalado, al siguiente correo electrónico: mas@guanajuato.gob.mx, con copia para los correos electrónicos abarrosoi@guanajuato.gob.mx, realvarez@guanajuato.gob.mx, srazog@guanajuato.gob.mx, fbecerrat@guanajuato.gob.mx y oherreraj@guanajuato.gob.mx.

En caso utilizar la Firma Electrónica Certificada como mecanismo de envío de la documentación, deberá hacerse llegar con el carácter de destinatarios a los siguiente correos: abarrosoi@guanajuato.gob.mx, realvarez@guanajuato.gob.mx,



«2024, 200 años de la designación del primer
Gobernador del Estado de Guanajuato»

srazog@guanajuato.gob.mx,
oherreraj@guanajuato.gob.mx.

flbecerrat@guanajuato.gob.mx

y

Determinación de la incorporación

Quinta. La idoneidad de la incorporación de los Centros de Atención propuestos por los interesados, será determinada por la Unidad Administrativa Responsable atendiendo al cumplimiento de lo siguiente:

- I. Que el Centro de Atención brinde atención a la población en la solicitud u otorgamiento de un trámite o servicio público y que el resultado o respuesta final sea otorgado por el mismo de manera directa;
- II. Se dará preferencia a los Centros de Atención que cuenten con mayor afluencia de personas usuarias; y para el caso de la propia Secretaría, se considerará cuando la atención con la persona usuaria confluya ya sea en campo en visita, o bien, en atención en sus instalaciones; y
- III. Considerar los resultados obtenidos por los Centros de Atención en el ejercicio inmediato anterior, en el caso de que hubieren estado incorporados.

Para lo anterior, la Unidad Administrativa Responsable atenderá a los compromisos establecidos en sus instrumentos de planeación, así como también a su capacidad operativa.

La Unidad Administrativa Responsable, priorizando los mecanismos electrónicos disponibles, notificará mediante oficio dirigido al Enlace Institucional designado, con copia para las personas titulares de las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo de la Administración Pública del Estado de Guanajuato y de las Administraciones Públicas Municipales solicitantes, la incorporación de sus Centros de Atención al «Programa MAS», a más tardar el **19 de febrero de 2024**.

Sección Tercera Beneficios de la incorporación

Beneficios

Sexta. Los Centros de Atención estatales y municipales incorporados al «Programa MAS», podrán recibir los siguientes beneficios:

- I. Recibir la asesoría y acompañamiento necesario para la implementación del Modelo de Gestión de Servicio;
- II. Capacitación para las personas servidoras públicas adscritas a éstos cuyo objetivo será el mejorar la prestación de los trámites y servicios que ofrecen;
- III. Recibir los resultados de la medición de la percepción ciudadana que realice la Unidad Responsable a través de los medios que determine, a efecto de que se implementen las acciones de mejora correspondientes;



«2024, 200 años de la designación del primer
Gobernador del Estado de Guanajuato»

- IV. Recibir los resultados de la implementación del Modelo de Gestión de Servicios con la finalidad de llevar a cabo las acciones correctivas procedentes; y
- V. Reconocimiento a los Centros de Atención mejor evaluados de conformidad con lo establecido en la presente Convocatoria.

Sección Cuarta De la obligatoriedad de implementación del Modelo de Gestión de Servicio

Modelo de Gestión de Servicio

Séptima. Los Centros de Atención estatales y municipales incorporados al «Programa MAS», estarán obligados a implementar el Modelo de Gestión de Servicio de dicho Programa, el cual se encuentra disponible en la liga: <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/>, en la sección DOCUMENTOS.

Implementación del Modelo de Gestión de Servicio

Octava. La Unidad Administrativa Responsable, brindará a los Centros de Atención incorporados la metodología, capacitaciones, asesorías y herramientas documentales y digitales de que disponga, a efecto de que estos implementen el Modelo de Gestión de Servicio del «Programa MAS».

Asimismo, la Unidad Administrativa Responsable dará a conocer a los Enlaces Institucionales, el programa de actividades y fechas para la implementación del Modelo antes referido, manteniéndolos informados de los avances de éste por medio de la herramienta digital que se establezca para tal efecto, así como a las personas titulares de las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo de la Administración Pública del Estado de Guanajuato y de las Administraciones Públicas Municipales incorporadas.

Evaluación del Modelo de Gestión de Servicio

Novena. El esquema de evaluación de la implementación del Modelo de Gestión de Servicio por parte de los Centros de Atención incorporados al «Programa MAS», se determinará por la Unidad Administrativa Responsable, y lo dará a conocer a los mismos en las capacitaciones correspondientes, el cual podrá incluir la valoración de las evidencias documentales aportadas por éstos, visitas de seguimiento, la aplicación de evaluaciones presenciales y/o virtuales y los demás indicadores que se determinen.

Incumplimiento en la implementación del Modelo de Gestión de Servicio

Décima. La Unidad Administrativa Responsable podrá dar de baja a los Centros de Atención que incumplan de manera parcial o total con alguno de los criterios en la implementación del Modelo de Gestión de Servicio del «Programa MAS» u omitan con la entrega de información que en su momento le sea solicitada por ésta. Lo

«2024, 200 años de la designación del primer
Gobernador del Estado de Guanajuato»

anterior, se pondrá de conocimiento mediante oficio dirigido al Enlace Institucional designado, con copia para la persona titular de la Dependencia, Entidad o Unidad de apoyo de la Administración Pública del Estado de Guanajuato o de Administraciones Públicas Municipales incorporadas, asentando el motivo de la baja.

Sección Quinta De la obligatoriedad de la capacitación

Capacitación

Décima Primera. Los Enlaces Institucionales designados y el personal adscrito a los Centros de Atención incorporados al «Programa MAS», y que hayan sido inscritos a participar en alguna capacitación que imparta la Unidad Administrativa Responsable, ya sea por el personal de ésta o a través de un tercero, priorizando los medios electrónicos, están obligados a cumplirla.

Sección Sexta De las facultades y obligaciones de los Enlaces Institucionales

Facultades de los Enlaces Institucionales

Décima Segunda. Los Enlaces Institucionales designados tendrán las siguientes facultades:

- I. Llevar a cabo todas las gestiones necesarias y proveer de la información que requiera la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría para el adecuado cumplimiento de la presente Convocatoria, del «Programa MAS», para la implementación del Modelo de Gestión de Servicio, para las capacitaciones programadas, para las evaluaciones del mismo, para la medición de la percepción ciudadana y, en general, de todos y cada uno de los compromisos contraídos en los **convenios** o acuerdos de colaboración correspondientes, y firmar la documentación necesaria para lo anterior;
- II. Supervisar, impulsar y dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos contraídos de la presente Convocatoria;
- III. Solicitar a la DMASG mediante oficio debidamente firmado, posterior al vencimiento de la presente convocatoria, la probable incorporación extemporánea o en su caso la desincorporación de algún centro de atención de la institución que representan, debiendo asentar la justificación correspondiente, marcando copia a su titular, y
- IV. Realizar y firmar los oficios de solicitud de prórroga que en su caso llegue a necesitar la Dependencia, Entidad o Unidad de Apoyo de la Administración Pública Estatal o de las Administraciones Públicas Municipales a quienes representan, marcando copia a su titular.

Obligaciones de los Enlaces Institucionales

Décima Tercera. Los Enlaces Institucionales designados tendrán las siguientes obligaciones:

«2024, 200 años de la designación del primer
Gobernador del Estado de Guanajuato»

- I. Entregar a la Unidad Administrativa Responsable en los plazos y en los formatos establecidos la información que les sea solicitada;
- II. Dar seguimiento y asegurar el correcto cumplimiento a la implementación del Modelo de Gestión de Servicio del «Programa MAS» por parte de los Centros de Atención a los que representa, de las capacitaciones por parte de las personas adscritas a éstos, así como a las evaluaciones que la Unidad Administrativa Responsable deba implementar, y en general de los compromisos los contraídos en los convenios o acuerdos de colaboración correspondientes;
- III. Proporcionar oportunamente la información y documentación necesaria que requiera la Unidad Administrativa Responsable, el Órgano Interno de Control correspondiente o cualquier autoridad competente, y
- IV. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del «Programa MAS» y sean determinadas por la Unidad Administrativa Responsable.

Sección Séptima De la participación ciudadana

Evaluación ciudadana

Décima Cuarta. La Unidad Administrativa Responsable podrá implementar a través de los medios que estime pertinentes o a través de la contratación de terceros que haga la Secretaría por el área competente, la medición de la percepción de la satisfacción de las personas usuarias en la prestación de los trámites y/o servicios de los Centros de Atención incorporados al «Programa MAS».

Los resultados de dicha evaluación, serán dados a conocer por la Unidad Administrativa Responsable, una vez cerrado el periodo de evaluación, con la finalidad de que los Centros de Atención implementen las acciones de mejora a que haya lugar.

Comité de Participación Ciudadana

Décima Quinta. La Unidad Administrativa Responsable podrá contar con un Comité de Participación Ciudadana, el cual tendrá por objeto contribuir a la mejora del «Programa MAS» y de su implementación por parte de los Centros de Atención incorporados, cuya integración, organización y funcionamiento estarán establecidas en los lineamientos correspondientes.

Sección Octava Reconocimiento

Objetivo

Décima Sexta. La Unidad Administrativa Responsable podrá reconocer a los Centros de Atención incorporados que obtengan las mejores calificaciones en la implementación del Modelo de Gestión de Servicio del «Programa MAS», y en su



«2024, 200 años de la designación del primer
Gobernador del Estado de Guanajuato»

caso, considerando los demás criterios de evaluación que sea definidos por ésta, los cuales se pondrán del conocimiento para los efectos aludidos.

Reconocimiento

Décima Séptima. El reconocimiento que se otorgue a los Centros de Atención en los términos de la base inmediata anterior, serán entregados conforme a las categorías definidas por la Unidad Administrativa Responsable, en el ámbito estatal y municipal, según corresponda.

Evento

Décima Octava. El evento de reconocimiento se realizará en la fecha, hora y lugar que se determine por la Unidad Administrativa Responsable.

Sección Novena Disposiciones complementarias

Difusión

Décima Novena. La presente convocatoria se difundirá en la página electrónica de la Secretaría: <https://strc.guanajuato.gob.mx/>, en el micrositio <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/>, así como a través de cualquier otro medio que se considere conveniente.

Resolución de asuntos no previstos

Vigésima. Cualquier disposición o situación no contemplada en esta convocatoria, será resuelta por la Unidad Administrativa Responsable.

Cancelación

Vigésima Primera. La Unidad Administrativa Responsable podrá determinar la modificación o cancelación de la presente convocatoria, para el caso fortuito, fuerza mayor o por causas debidamente justificadas, debiendo informar mediante oficio a los participantes cualquier acción que al respecto se genere, con copia a los titulares de las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo de la Administración Pública Estatal o de las Administraciones Públicas Municipales, el cual se hará llegar mediante notificación en los términos descritos en la presente convocatoria.

Dado en la ciudad de Guanajuato, Guanajuato, a 18 de enero de 2024.

Licda. y M. en F. Angélica Barroso Íñiguez
Subsecretaria de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública
Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas