



*Fundado el  
14 de Enero de 1877*

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

Año:	CX
Tomo:	CLXI
Número:	262

**DÉCIMA SÉPTIMA PARTE**

**31 de Diciembre de 2023**  
**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)

## S U M A R I O :

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.

### SECRETARÍA DE TURISMO DEL ESTADO DE GUANAJUATO

LINEAMIENTOS del Programa «QC0368 Centro de Atención a Visitantes del Estado», para el Ejercicio Fiscal de 2024 y sus anexos.....

3

REGLAS de Operación del Programa «QC0377 Festivales y Eventos Gastronómicos Guanajuato ¡Si Sabe!», para el Ejercicio Fiscal de 2024 y sus anexos.....

22

REGLAS de Operación del Programa «QC0381 Fondo para la Promoción de los destinos turísticos del Estado de Guanajuato», para el Ejercicio Fiscal de 2024 y sus anexos.....

69

### SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ESTADO DE GUANAJUATO

REGLAS de Operación del Proyecto de Inversión «QC1228 Programa MAS – Mejor Atención y Servicio», para el Ejercicio Fiscal de 2024 y su anexo.....

116

### INSTITUTO ESTATAL DE LA CULTURA

REGLAS de Operación del Programa «QC0021 Vientos Musicales», para el Ejercicio Fiscal de 2024 y sus anexos.....

149

### INSTITUTO DE ALFABETIZACIÓN Y EDUCACIÓN BÁSICA PARA ADULTOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO

REGLAS de Operación del Programa «QC3616 Fortalecimiento de los Servicios Educativos Digitales», para el Ejercicio Fiscal de 2024.....

196

## SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Licenciado Arturo Godínez Serrano, Secretario de la Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato, con fundamento en lo establecido por los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 80 primer párrafo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guanajuato 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 2024; 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, XIX y XX del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas vigente.

### CONSIDERANDO

Actualmente nuestro estado enfrenta desafíos importantes en materia de política social, tales como: incrementar el nivel educativo de las y los guanajuatenses; brindar acceso a la población sin derechohabiencia a un sistema de salud estatal de calidad, seguridad y capacidad; proveer espacios adecuados y equipados para el desarrollo familiar; fortalecer el ingreso con acceso a bienes, materiales y servicios básicos; mejorar las condiciones para la generación de empleos; fortalecer la infraestructura social y básica; y promover una población organizada y participativa en un entorno de paz y saludable.

De acuerdo con estimaciones de la Secretaría de Educación Pública, durante el ciclo 2021-2022, se registró el abandono escolar de 4 mil 185 niñas y niños en primaria, 7 mil 721 en secundaria, 30 mil 629 jóvenes en educación media superior y 10 mil 16 en educación superior.

Asimismo, el Coneval señala que el 6.2 por ciento de la población de nuestra entidad presenta carencia por calidad y espacios de la vivienda, dado que ésta puede tener piso de tierra; techo de lámina de cartón o desechos, muros de embarro, carrizo, palma, lámina, o material de desecho; o bien presenta hacinamiento (más de 2.5 personas en promedio por cuarto).

Para el primer trimestre 2023, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, ENOE, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Inegi, estimó para Guanajuato una tasa de desocupación total de 2.89 (2.73 para hombres y 3.13 para mujeres), una tasa de condiciones críticas de ocupación de 34.8 (36.9 para hombres y 31.8 para mujeres) y una tasa de informalidad laboral 1 de 56.3 (55.6 para hombres y 57.5 para mujeres).

De conformidad con la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares, Enigh, levantada por el Inegi, en 2022 para Guanajuato el promedio del ingreso

corriente total trimestral por hogar fue de 60 mil 100 pesos<sup>1</sup>, un 8.9 por ciento más que el promedio registrado en 2020, siendo éste menor al aumento de 11 por ciento que se dio a nivel nacional.

De acuerdo con Coneval, en el periodo de medición 2020-2022 el porcentaje de la población en situación de pobreza del estado de Guanajuato pasó de 42.7 por ciento en 2020 a 33 por ciento en 2022, dicha variación fue mayor a lo observado a nivel nacional que pasó de 43.9 por ciento en 2020 a 36.3 por ciento en 2022, con ello Guanajuato se mantuvo en la posición 16 entre las entidades con menor porcentaje de pobreza a nivel nacional.

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 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 Proyecto de Inversión «QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio», cuyo objetivo es mejorar la calidad en la prestación de los trámites y servicios que ofrece la administración pública estatal y las municipales a las personas usuarias de los mismos, con la finalidad de que cuenten con mejores procesos, para que estos sean ágiles, tengan espacios dignos, procurando que se otorgue un trato digno, cálido,

<sup>1</sup> En pesos de 2022.

amable e información actualizada que genere confianza a los guanajuatenses y de manera general a toda persona que reciba un trámite o un servicio público.

El Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, se encuentra alineado al Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040, eje 4. Administración Pública y Estado de Derecho, 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: 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 al objetivo 6.3 Fortalecer la gestión pública con enfoque de gobernabilidad, calidad e innovación.

El Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, surge en 2002, como una iniciativa del Gobierno del Estado de Guanajuato, para responder a los requerimientos de las personas usuarias al recibir, de parte de la administración pública, los trámites y servicios con la calidad que ésta demanda.

Las personas usuarias van cambiando sus requerimientos, exigencias y expectativas sobre los servicios que reciben del gobierno, lo que implica necesariamente la implementación de un sistema de mejora continua en todos los centros de atención incorporados a dicho Programa.

De acuerdo con los resultados del Programa SIMPLIFICA 2022, se ha detectado que el 58.9% de los trámites y servicios, se concentra en cinco dependencias y entidades estatales. Existen trámites con hasta 23 requisitos. En materia de tiempo de resolución, hay trámites que toman hasta 504 días naturales; en este rubro, el 29% de los trámites estudiados toma entre 1 y 6 meses, mientras que el 6% toma más de 6 meses en su resolución. Por lo anterior, resulta necesario fortalecer a los Centros de Atención prestadores de trámites y servicios públicos.

Aunado a lo anterior, se realizó en agosto de 2023 por parte de esta Secretaría, a través de la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales un diagnóstico de necesidades materiales a los centros de atención incorporados al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, a efecto de determinar cuáles son sus necesidades básicas para la mejora en la prestación de los trámites y servicios públicos que ofrecen a las personas usuarias, resultando que entre otras, sus principales necesidades son:

- I. Tecnología;
- II. Capacitación;
- III. Uniformes;
- IV. Medición de la satisfacción ciudadana; y
- V. Señalética.

Es así como el «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2024, se constituye como una estrategia que contribuirá para mejorar la calidad en la prestación de los trámites y servicios que brindan la administración pública estatal y las municipales, con el fin de cumplir las expectativas de las personas usuarias y el compromiso de las personas servidoras públicas en la prestación de los trámites y servicios públicos que ofrecen, promoviendo la grandeza de México.

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 ejecutarán las acciones y se comprobarán éstas.

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

## ACUERDO

**Artículo Único.** Se expiden las Reglas de Operación del Proyecto de Inversión «QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2024; para quedar en los siguientes términos:

## REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN «QC1228 PROGRAMA MAS - MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO» PARA EL EJERCICIO FISCAL DE 2024

### 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 Proyecto de Inversión «QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2024, 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 de la Administración Pública Estatal o de las Administraciones Públicas municipales incorporado al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, que resulte favorecido por el Proyecto de Inversión «QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2024;
- II. **Centro de Atención Incorporado:** Unidad Administrativa de las dependencias, entidades, unidades administrativas o unidades de apoyo de la Administración Pública Estatal o de las Administraciones Públicas municipales que cuenta con un espacio físico definido y es responsable de brindar de manera directa y preferentemente presencial, trámites y/o servicios públicos a las personas usuarias y que están incorporados al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, para el Ejercicio Fiscal de 2024;
- 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 de Inversión:** Persona servidora pública adscrita a algún beneficiario, preferentemente con el cargo de Director(a) Administrativo o equivalente, quien deberá realizar las gestiones necesarias en los procesos administrativos en materia de adquisiciones, control patrimonial, comprobación de los bienes y/o materiales autorizados por la Unidad Administrativa Responsable para ser adquiridos, debiendo proveer toda la información a esta última;
- V. **Enlace Institucional:** Persona servidora pública adscrita a algún beneficiario, preferentemente con el cargo de Director(a) General, Director(a) de Área o equivalente que fungue como vínculo entre el

beneficiario y la Unidad Administrativa Responsable, quien realizará las gestiones necesarias para el cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidas en las presentes Reglas de Operación, así como del seguimiento de éstas y todas aquellas que se deriven de los acuerdos o convenios de colaboración celebrados por la Secretaría con la institución que lo designa;

- VI. **Metas programadas:** Se refiere a los resultados esperados y su cuantificación en términos de entregables, apoyos, bienes y/o materiales o servicios que se espera o estima alcanzar en el ejercicio fiscal correspondiente para el cumplimiento de los objetivos del programa, las cuales pueden estar sujetas a ajustes en el transcurso del ejercicio fiscal con base en la normatividad aplicable;
- VII. **Personas 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.
- 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:** Proyecto de Inversión QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, para el Ejercicio Fiscal de 2024;
- X. **Reglas de Operación:** las Reglas de Operación del Proyecto de Inversión «QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2024;
- XI. **Secretaría:** La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas;
- XII. **Servicio:** Cualquier beneficio o actividad que los beneficiarios, en el ámbito de su competencia, brinden a las personas usuarias, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;
- XIII. **Solicitantes:** Dependencia, entidad, unidad de apoyo, unidad administrativa o centro de atención estatal o municipal incorporado al Programa MAS –Mejor Atención y Servicio, que requiere los apoyos otorgados por el Proyecto de Inversión «QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2024;
- XIV. **Trámite:** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas usuarias, realicen ante la autoridad competente, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución; y
- XV. **Unidad Administrativa Responsable:** 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 de la Secretaría.

## 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 Matriz de Marco Lógico del Programa debe ser revisada, actualizada y difundida por el medio que disponga la Secretaría, conforme a lo establecido en el **Anexo 1**.

El impacto esperado del Programa es: Contribuir a la consolidación de una gestión pública abierta, transparente y cercana a la población, con trámites y servicios públicos más accesibles, ágiles y novedosos, mediante el fortalecimiento de la participación ciudadana y el aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación.

El Programa tiene como propósito que el Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato consolide los servicios gubernamentales, que sean confiables, eficientes e innovadores para la población en el Estado de Guanajuato.

El Programa posee los siguientes componentes: Trámites, servicios y procesos públicos simplificados.

Los componentes mencionados se desarrollan a través de las siguientes actividades: Dotar de tecnología, mobiliario, y/o equipo a centros de atención estatales y/o municipales incorporados al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, respectivamente, capacitando y dotando de uniformes a las personas servidoras públicas adscritas a los mismos, para mejorar el servicio que ofrecen a la población en general, midiendo la satisfacción ciudadana a través de un estudio, a efecto de implementar mejoras en dichos centros, reconociendo a los que resulten mejor evaluados y, difundiendo las mejoras alcanzadas por los mismos.

### *Objetivo general del Programa*

**Artículo 4.** El Programa tiene por objetivo general mejorar la calidad y atención en la prestación de los trámites o servicios que ofrecen las administraciones públicas Estatal y Municipal a la población a través de los Centros de Atención incorporados, con la finalidad de contar con procesos ágiles, espacios dignos, se otorgue un trato cálido e información actualizada que genere confianza a los guanajuatenses y de forma general a toda persona que los reciba.

### *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 centros de atención estatales incorporados;

- II. Dotar de equipo de cómputo y tecnologías de la información a los centros de atención estatales incorporados, así como de uniformes para las personas servidoras públicas adscritas a los mismos, para mejorar la calidad y atención en la prestación de sus trámites y servicios, atendiendo a los requerimientos solicitados y autorizados por la Secretaría;
- III. Dotar de tecnología, mobiliario, equipos y/o materiales a los centros de atención incorporados del ámbito municipal, para mejorar la calidad y atención en la prestación de sus trámites y servicios, atendiendo a los requerimientos solicitados y autorizados por la Secretaría;
- IV. Fortalecer a las oficinas para la dignificación de espacios de atención a la población;
- V. Fortalecer la cultura de la medición de la calidad en los centros de atención incorporados;
- VI. Generar y fortalecer la cultura de mejora continua de los trámites y servicios enfocados a satisfacer las necesidades de las personas usuarias;
- VII. Realizar un estudio de medición de la percepción de las personas usuarias respecto de la prestación de trámites y servicios que ofrecen los centros de atención incorporados del ámbito estatal y municipal; y
- VIII. Reconocer a los centros de atención incorporados del ámbito estatal y municipal, en la mejora de la prestación de trámites y servicios; así como a las personas servidoras públicas y/o centros de atención incorporados que hayan implementado prácticas exitosas para la mejora de la atención y el servicio público.

#### *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 de Guanajuato, a través de sus centros de atención que prestan trámites y servicios públicos, de forma preferentemente presencial y directa o virtual, a las personas usuarias.

#### *Población objetivo*

**Artículo 7.** La población objetivo del Programa son las dependencias, entidades, unidades de apoyo y unidades administrativas de la Administración Pública Estatal y de la Administración Pública municipal que cuenten con centros de atención incorporados que prestan trámites y servicios públicos, de forma presencial y directa o virtual, a las personas usuarias.

#### *Población beneficiaria directa*

**Artículo 8.** La población beneficiada directamente por el Programa son las dependencias, entidades, unidades de apoyo y unidades administrativas de la Administración Pública Estatal y de la Administración Pública municipal que cuenten con centros de atención incorporados que prestan trámites y servicios públicos, de forma presencial y directa o virtual, a las personas usuarias, que cumplan con los requisitos de acceso y los criterios de elegibilidad establecidos en las presentes Reglas de Operación.

*Responsable del Programa*

**Artículo 9.** La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, a través de la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales, 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 ejercicio de los recursos del Programa en el ámbito de sus atribuciones que le provean los beneficiarios.

Los Municipios serán responsables de resguardar, custodiar y archivar la información y documentación original comprobatoria del ejercicio de los recursos del Programa en el ámbito de sus atribuciones.

*Tipo de Programa*

**Artículo 10.** El presente Programa es de transferencia, ya que implica la entrega directa a una persona moral ya sea de recursos monetarios y/o bienes y/o materiales.

*Mecanismos de articulación, coordinación y colaboración*

**Artículo 11.** La Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública, la Dirección General de Mejora de la Gestión Pública y la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales de la Secretaría, establecerán 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, entidades, unidades administrativas y/o unidades de apoyo estatales y municipios, así como con instituciones públicas y/o privadas, que firmará la persona titular de la Secretaría, con la finalidad de potenciar los recursos, impacto social y evitar duplicidad de acciones.

### CAPÍTULO III APOYOS

*Modalidades y Tipos de apoyos*

**Artículo 12.** El Programa oferta las siguientes Modalidades y tipos de apoyos que serán otorgados exclusivamente a los centros de atención incorporados:

**A) Apoyos para los beneficiarios de la Administración Pública Estatal:**

**I. Modalidad: Capacitación.**

a) Tipo de apoyo: Servicios de capacitación para personas servidoras públicas adscritas a los beneficiarios de la Administración Pública Estatal, la cual estará orientada a la mejora del servicio público.

**II. Modalidad: Equipamiento de beneficiarios:**

- a) Tipo de apoyo: Adquisición de equipo de cómputo y tecnologías de la información para los Centros de Atención Incorporados de la Administración Pública Estatal; y
- b) Tipo de apoyo: Adquisición de uniformes para personas servidoras públicas adscritas a los Centros de Atención Incorporados de la Administración Pública Estatal.

**B) Apoyos para los beneficiarios de la Administración Pública Municipal:**

**I. Modalidad: Equipamiento de beneficiarios:**

- a) Tipo de apoyo: Equipamiento a los centros de atención incorporados del ámbito municipal, con la finalidad de mejorar las condiciones de atención y servicio a las personas usuarias, a través de la adquisición de bienes y/o materiales informáticos, mobiliario de oficina y/o señalética.

**C) Apoyos para los beneficiarios de la Administración Pública Estatal y de la Administración Pública Estatal Municipal:**

**I. Modalidad: Medición de la Satisfacción Ciudadana.**

- a) Tipo de apoyo: Estudio de medición de la percepción de la satisfacción ciudadana respecto de la prestación de trámites y servicios que ofrecen los centros de atención incorporados del ámbito estatal y municipal, para detectar áreas de oportunidad a efecto de que estos implementen acciones de mejora; y

**II. Modalidad: Reconocimiento.**

- a) Tipo de apoyo: Reconocimiento a centros de atención incorporados del ámbito estatal y municipal que han logrado mejorar la calidad en la prestación de trámites y servicios públicos, así como a las personas servidoras públicas y/o centros de atención que hayan implementado prácticas exitosas para la mejora de la atención y el servicio público.

La unidad administrativa responsable del Programa realizará las gestiones correspondientes, por medio de mecanismos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos a que se refiere este artículo; la modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.

***Metas programadas***

**Artículo 13.** El Programa tiene como metas:

Meta	Unidad de medida	Cantidad
Capacitación en el Modelo de Gestión de Servicio a las personas servidoras públicas adscritas a beneficiarios de la	Personas servidoras	1000

Administración Pública Estatal, para fortalecer la calidad en la prestación de trámites y servicios públicos.	públicas capacitadas	
Fortalecimiento de centros de atención de dependencias y entidades estatales incorporadas al Programa «MAS - Mejor Atención y Servicio», a través de la adquisición de equipo de cómputo y tecnologías de la información, para fortalecer la calidad en la prestación de trámites y servicios públicos.	Piezas adquiridas	49
Fortalecimiento de los centros de atención municipales incorporados al Programa «MAS - Mejor Atención y Servicio», a través de la adquisición de equipo de cómputo, tecnologías de la información, mobiliario, señalética, y/o uniformes, mediante convenios de colaboración, para fortalecer la calidad en la prestación de trámites y servicios públicos.	Centros de atención municipales equipados	40
Adquisición de uniformes para las personas servidoras públicas adscritas a los centros de atención de dependencias y entidades estatales incorporados al Programa «MAS - Mejor Atención y Servicio», para mejorar la imagen institucional.	Piezas adquiridas	2085
Reconocimiento a centros de atención estatales y municipales que han logrado mejorar la calidad en la prestación de trámites y servicios públicos, a través de la implementación del Modelo de Gestión de Servicio.	Evento realizado	1
Medición de la percepción ciudadana respecto de la prestación de trámites y servicios que ofrecen los centros de atención estatales y municipales incorporados al Programa «MAS - Mejor Atención y Servicio», para detectar áreas de oportunidad e implementar acciones de mejora.	Estudio de medición realizado	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 14.** Para acceder a los apoyos del Programa, los beneficiarios deberán cumplir los siguientes requisitos:

**I. Para las dependencias, entidades, unidad administrativa y unidades de apoyo estatales:**

1. Que los centros de atención para los cuales solicitará apoyo, estén incorporados al Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, para el ejercicio fiscal 2024;
2. Oficio de solicitud de apoyo firmada por la persona titular de la dependencia, entidad, unidad administrativa o unidad de apoyo estatal solicitante, dirigida a la persona titular de la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública de la Secretaría, con copia simple para la persona titular de la Secretaría;
3. Propuesta de Inversión orientada al fortalecimiento de los centros de atención incorporados de la dependencia, entidad, unidad administrativa o unidad de apoyo estatal solicitante. Ésta deberá detallar al menos lo siguiente:
  - a. Centros de atención incorporados al Programa MAS- Mejor Atención y Servicio, para el ejercicio 2024, a beneficiar:
    - i. Nombre del o de los centros de atención incorporados.
    - ii. Ubicación del o de los centros de atención incorporados.
  - b. Justificación de la inversión solicitada, en la cual se detallen ampliamente, al menos los siguientes criterios:
    - i. Problemática o necesidad detectada para cada centro de atención incorporado respecto del cual se solicita el apoyo;
    - ii. Justificación de la necesidad de la inversión para cada centro de atención incorporado respecto del cual se solicita el apoyo;
    - iii. Justificar que la inversión solicitada resolverá la problemática o necesidad detectada;
    - iv. Justificar que las adquisiciones de bienes y/o materiales solicitados beneficiarán la prestación de trámites y/o servicios para las personas usuarias de los centros de atención que resulten beneficiados; y
    - v. En su caso, justificar que las adquisiciones de bienes y/o materiales solicitados mejoren la identidad gubernamental de los centros de atención incorporados que resulten beneficiados.
  - c. Bienes y/o materiales a adquirir para cada centro de atención, incluyendo:
    - i. Partida del clasificador por objeto de gasto;
      1. 2710 – Vestuario y uniformes; y
      2. 5150 – Equipo de cómputo y de tecnologías de la información.

- ii. Nombre del bien y/o material a adquirir;
  - iii. Especificaciones técnicas del bien y/o material a adquirir;
  - iv. Cantidad de bienes y/o materiales a adquirir;
  - v. Costo unitario de cada bien o material a adquirir;
  - vi. Costo total de los bienes y/o materiales a adquirir, incluyendo el impuesto al Valor Agregado (IVA);
  - vii. Persona(s) responsable(s) del resguardo de los bienes a ser adquiridos; y
  - viii. Tratándose de uniformes, el listado de las personas servidoras públicas adscritas a centros de atención incorporados que resulten beneficiados.
4. Oficio mediante el cual designa a un enlace institucional y a un enlace de inversión, debiendo asentar el nombre, cargo, teléfono, correo electrónico y domicilio, todos ellos institucionales, asentando su aceptación 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
  5. Contar con acuerdo de colaboración vigente o, de no ser así, enviar oficio de intención de suscripción del mismo respecto del presente Programa, a efecto de que sea firmado en forma posterior.

Para el caso de centros de atención interesados y unidades administrativas pertenecientes a la Secretaría, el cumplimiento de los requisitos a que hace referencia el presente artículo, deberá realizarse y formalizarse a través de la persona titular de la Subsecretaría de Auditoría de la Administración Pública, tratándose de centros de atención a su cargo, y respecto de centros de atención adscritos directamente al despacho de la persona titular de la Secretaría o al de la Subsecretaría de Apertura Social de Desarrollo de la Gestión Pública, la solicitud deberá ser firmada por las personas titulares de dichos centros de atención interesados. Así mismo, no es aplicable el requisito a que se refiere la fracción I numeral 5 del presente artículo, toda vez que se trata de unidades administrativas de la propia Secretaría. De todas las solicitudes se deberá marcar copia a la persona titular de la misma.

## **II. Para los municipios:**

1. Que los centros de atención para los cuales solicitará apoyo, estén incorporados al Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, para el ejercicio fiscal 2024;
2. Oficio de solicitud de apoyo firmada por la persona que ostente la Presidencia municipal, dirigido a la persona titular de la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública de la Secretaría, con copia simple para la persona titular de la Secretaría;
3. Propuesta de Inversión orientada al fortalecimiento de los centros de atención incorporados municipales que resulten beneficiados. Esta deberá detallar ampliamente, al menos lo siguiente:

- a. Centros de atención incorporados al Programa MAS- Mejor Atención y Servicio, para el ejercicio 2024, a beneficiar:
  - i. Nombre del o de los centros de atención incorporados; y
  - ii. Ubicación del o de los centros de atención incorporados.
- b. Justificación de la inversión solicitada, en la cual se detallen, al menos los siguientes criterios:
  - i. Problemática o necesidad detectada para cada centro de atención incorporado respecto del cual se solicita el apoyo;
  - ii. Justificación de la necesidad de la inversión para cada centro de atención respecto del cual se solicita el apoyo;
  - iii. Justificar que la inversión solicitada resolverá la problemática o necesidad detectada;
  - iv. Justificar que las adquisiciones de bienes y/o materiales solicitados beneficiarán la prestación de trámites y/o servicios para las personas usuarias de los centros de atención que resulten beneficiados; y
  - v. En su caso, justificar que las adquisiciones de bienes y/o materiales solicitados mejoren la identidad gubernamental de los centros de atención que resulten beneficiados.
4. Escrito mediante el cual designa a un enlace institucional y a un enlace de inversión, debiendo asentar el nombre, cargo, teléfono, correo electrónico y domicilio, todos ellos institucionales, asentando su aceptación 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
5. Contar con convenio de colaboración vigente o, de no ser así, enviar oficio de intención de suscripción del mismo respecto del presente Programa, a efecto de que sea firmado en forma posterior.

Sólo se autorizarán bienes, mobiliario y/o materiales que sirvan para mejorar la prestación de los trámites y servicios a las personas usuarias, así como para la mejora de la imagen institucional de los centros de atención incorporados y, en su caso de las personas servidoras públicas adscritas a estos.

Los documentos que conforman los requisitos señalados en las fracciones I y II del presente artículo deberán ser enviados por correo electrónico a la cuenta institucional: [mas@guanajuato.gob.mx](mailto:mas@guanajuato.gob.mx) con firma autógrafa en formato pdf, Word y Excel, debiendo además presentar la documentación en original en la oficina de la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública de la Secretaría, ubicada en la calle Sóstenes Rocha No. 33, Segundo Piso, Zona centro, Código Postal 36000, Guanajuato, Guanajuato (estacionamiento San Pedro), en un horario de las 08:30 a 16:00 horas, de lunes a viernes, a más tardar el 29 de febrero de 2024.

**Procedimientos de acceso**

**Artículo 15.** Para que los interesados en ser beneficiarios puedan acceder a los apoyos del Programa, deberán realizar lo siguiente:

**A) Para las dependencias, entidades, unidades administrativas y unidades de apoyo de la Administración Pública Estatal:**

Actividad	Responsable
I. Oficio de solicitud de incorporación al Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, para el Ejercicio Fiscal de 2024.	Dependencia, entidad, unidad administrativa y/o unidad de apoyo de la Administración Pública Estatal.
II. Oficio de solicitud de ingreso al Programa.	Dependencia, entidad, unidad administrativa y/o unidad de apoyo de la Administración Pública Estatal.
III. Formalización de incorporación al Programa MAS - Mejora Atención y Servicio, para el Ejercicio Fiscal de 2024.	Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría.
IV. Propuesta de Inversión orientada al fortalecimiento de centros de atención incorporados y cumplimiento de los demás requisitos.	Dependencia, entidad, unidad administrativa y/o unidad de apoyo de la Administración Pública Estatal.
V. Respuesta negativa de apoyo o Formalización de apoyo.	Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría.
VI. Suscripción o, en su caso, actualización de instrumento de colaboración con la Secretaría o carta de intención.	Dependencia, entidad, unidad administrativa y/o unidad de apoyo de la Administración Pública Estatal, en conjunto con la Secretaría.
VII. Determinación y formalización del destino de la inversión.	Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría.
VIII. Notificación para el ejercicio del recurso autorizado al beneficiario.	Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría.
IX. Adquisición de los bienes y/o materiales autorizados en los períodos de compra establecidos por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.	Dependencia, entidad, unidad administrativa y/o unidad responsable de la Administración Pública Estatal.
X. Comprobación de la adquisición de los bienes y/o materiales autorizados.	Dependencia, entidad, unidad administrativa y/o unidad de apoyo de la Administración Pública Estatal.

XI. Validación, recepción, etiquetado, resguardo temporal y definitivo de los bienes autorizados.	Dependencia, entidad, unidad administrativa y/o unidad responsable de la Administración Pública Estatal.
---	--

**B) Para las dependencias y entidades de las administraciones públicas municipales:**

Actividad	Responsable
I. Solicitud de incorporación al Programa MAS - Mejor Atención y Servicio para el Ejercicio Fiscal de 2024.	Municipio solicitante.
II. Oficio de solicitud de ingreso al Programa.	Municipio solicitante.
III. Formalización de incorporación al Programa MAS – Mejora Atención y Servicio para el Ejercicio Fiscal de 2024.	Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría.
IV. Propuesta de Inversión orientado al fortalecimiento de centros de atención municipales.	Municipio solicitante.
V. Respuesta negativa de apoyo o Formalización de apoyo.	Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría.
VI. Suscripción o, de ser necesario, actualización de instrumento de colaboración con la Secretaría, o carta de intención.	Municipio beneficiado, en conjunto con la Secretaría.
VII. Determinación y formalización del destino de la inversión.	Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría.
VIII. Notificación para el ejercicio del recurso autorizado al Municipio beneficiario.	Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría.
IX. Transferencia del recurso autorizado al Municipio beneficiario.	Secretaría a través de la Dirección Administrativa.
X. Adquisición de los bienes y/o materiales autorizados.	Municipio beneficiado.
XI. Comprobación de la adquisición de los bienes y/o materiales autorizados.	Municipio beneficiado.
XII. Validación, recepción, etiquetado, resguardo temporal y definitivo de los bienes autorizados.	Municipio beneficiado.

XIII.	Reintegro de recursos no ejercidos y productos financieros.	Municipio beneficiado.
-------	---	------------------------

**C) Para el resto de los apoyos, se realizarán las gestiones correspondientes por parte de la Unidad Responsable, conforme a la normatividad aplicable.**

***Criterios de elegibilidad***

**Artículo 16.** Son criterios de elegibilidad del Programa:

- I. Haber cumplido con todos los requisitos establecidos en el artículo 14 fracción I de las presentes Reglas de Operación, cuando se trate de dependencias, entidades, unidades administrativas y unidades de apoyo de la Administración Pública Estatal
- II. Haber cumplido con todos los requisitos establecidos en el artículo 14 fracción II de las presentes Reglas de Operación, cuando se trate de dependencias y entidades de las administraciones públicas municipales;
- III. Que los beneficiarios brinden atención presencial o virtual a las personas usuarias en la solicitud u otorgamiento de un trámite o servicio público y que el resultado final sea otorgado en el mismo centro de atención incorporado;
- IV. Tratándose de propuestas de inversión 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, a través de su propuesta de inversión, reflejen un impacto favorable en la calidad y atención en la prestación de los trámites y servicios públicos de los centros de atención incorporados de sus dependencias, entidades, unidades administrativas o unidades de apoyo estatales o municipales;
- V. Preferentemente los que acrediten la mayor afluencia de personas usuarias en el centro de atención incorporado;
- VI. Que la propuesta de inversión presentada implique y sustente la mejora en la calidad y atención en la prestación de los trámites y servicios públicos a las personas usuarias; y
- VII. El orden de prelación en la recepción de los requisitos establecidos en el artículo 14 de forma física y completa.

El otorgamiento de apoyos se realizará, hasta donde la disponibilidad presupuestaria del Programa lo permita.

La Unidad Administrativa Responsable analizará todas las solicitudes de apoyo recibidas, así como el cumplimiento de los requisitos correspondientes y determinará los apoyos a los solicitantes, previa autorización de las personas titulares de la Dirección General de Mejora de la Gestión Pública y de la

Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública de la Secretaría.

La Secretaría, a través de la Unidad Administrativa Responsable, dará a conocer mediante oficio a los beneficiarios el apoyo y las adquisiciones de bienes y/o materiales que, en su caso, les haya sido autorizado.

Para el ejercicio de los recursos del presente Programa, tratándose de entidades de la administración pública estatal que cuenten con un Consejo Directivo, Órgano de Gobierno o equivalente, no se requerirá autorización de éste para ejecutarlos, toda vez que dichos recursos están asignados a la Secretaría, y la autorización para el ejercicio de dichos recursos la otorga la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría, lo anterior, sin perjuicio de que dichas Entidades deban cumplir con todos los demás requisitos, autorizaciones, validaciones técnicas que establece la normatividad aplicable para el ejercicio y control del gasto, así como informarles a estos sobre su participación en el presente Programa, un vez autorizada la misma.

#### CAPÍTULO IV GASTO

##### *Programación presupuestal*

**Artículo 17.** El Proyecto de inversión para la operación y ejecución del Programa corresponde al «QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2024, mismo que forma parte del componente: «O008.C01: Trámites, servicios y procesos públicos simplificados» del programa presupuestario «O008 - Consolidación de una Gestión Pública Abierta, Transparente y cercana a la ciudadanía», 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 **\$5,000,000.00 (cinco 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.

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

**Artículo 18.** Las dependencias, entidades, unidades administrativas y unidades de apoyo estatales y los municipios que resulten beneficiarios de los apoyos que brinda el Programa, deberán proporcionar a la Secretaría, toda la documentación comprobatoria que acredite la adquisición y recepción de los bienes y/o materiales que les fueron autorizados por ésta, así como la evidencia fotográfica en la que conste que dichos bienes y/o materiales se encuentran en el o los centros de atención incorporados para los cuales fueron autorizados, debiendo estar dichos bienes y/o materiales debidamente inventariados y contar con personas servidoras

públicas resguardantes y, en su caso, las listas debidamente firmadas por la personas servidoras públicas beneficiarias de uniformes; así como todos los elementos de comprobación administrativos y fiscales que establezcan los instrumentos de colaboración que se suscriban o que estén vigentes y los que exija la normatividad aplicable.

***Procedimiento para el reintegro de recursos***

**Artículo 19.** Los beneficiarios deberán reintegrar los recursos que les fueron asignados cuando:

- I. Los recursos se ejerzan para la adquisición de bienes y/o materiales no autorizados por la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría;
- II. Los recursos no se ejerzan por la dependencia, entidad, unidad administrativa o unidad de apoyo estatal o municipal, de acuerdo a los plazos establecidos por la Unidad Administrativa Responsable, para la adquisición de los bienes y/o materiales autorizados; y
- III: La dependencia, entidad, unidad administrativa y/o unidad de apoyo 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 y/o materiales que les fueron autorizados al beneficiario exista un remanente, éste podrá solicitar mediante oficio, a través de su enlace institucional o enlace de inversión, a la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría, la autorización para la adquisición de bienes y/o materiales adicionales, presentado su propuesta de inversión actualizada; la cual analizará y en su caso, autorizará al solicitante mediante oficio la adquisición de bienes y/o materiales adicionales, siempre y cuando se cumpla con el objetivo general del presente Programa, se cuente con recursos suficientes y la propuesta de inversión contenga bienes y/o materiales con características técnicas validadas por las autoridades competentes.

En caso de que después de haber adquirido los bienes y/o materiales que les fueron autorizados a algún beneficiario exista un remanente y éste no lo vaya a ejercer, deberá informarlo de forma inmediata a la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría, mediante oficio, suscrito por el enlace institucional y/o enlace de inversión, justificando el no ejercicio del mismo, a efecto de que ésta pueda asignarlo a otro beneficiario que haya presentado solicitud de autorización para la realización de nuevas compras, la cual deberá estar acompañada de la propuesta de inversión actualizada en los términos referidos en el párrafo inmediato anterior.

Para el caso de que el recurso sea transferido a los municipios y de su ejercicio se deriven saldos no ejercidos, ahorros presupuestarios, saldos de contratos, sanciones, productos financieros o cualquier otro concepto que amerite su devolución, éste recurso deberá ser reintegrado conforme con lo establecido en el convenio que se suscriba para tal fin y a las disposiciones que emita a Secretaría

de Finanzas, Inversión y Administración, así como a las que emita la Unidad Administrativa Responsable.

El no ejercicio de los recursos sin justificación legal o administrativa válida o el ejercicio indebido de los mismos, estará a lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato, en cuyo caso la Unidad Administrativa Responsable lo hará del conocimiento de las instancias correspondientes.

## CAPÍTULO V

### DERECHOS, OBLIGACIONES, SANCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### *Derechos de los beneficiarios*

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

- I. A ser tratados con dignidad, igualdad y respeto;
- II. A recibir orientación sobre los procedimientos de acceso a los apoyos o beneficios del Programa;
- III. A ser informados 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 escuchados 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.

Los interesados tienen los mismos derechos de los beneficiarios, a excepción de los establecidos en la fracción V de este artículo.

#### *Facultades de los enlaces institucionales*

**Artículo 21.** Los enlaces institucionales designados por los beneficiarios, tendrán las siguientes facultades:

- I. Realizar y firmar todas las gestiones que sean necesarias ante la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría, para el adecuado cumplimiento de los compromisos previstos en las presentes Reglas de Operación;
- II. Solicitar mediante oficio dirigido a la Unidad Administrativa Responsable, previa autorización de la persona titular de la institución que representa, la desincorporación de algún centro de atención de ésta, incluyendo la justificación correspondiente;

- III. En su caso, informar mediante oficio dirigido a la Unidad Administrativa Responsable, previa autorización de la persona titular de la institución que representa, las modificaciones a las aportaciones municipales;
- IV. Realizar y firmar las solicitudes de ampliaciones de recursos, de compras, así como de las propuestas de inversión y sus actualizaciones;
- V. Poner a disposición de la Secretaría, mediante oficio, los recursos remanentes después de ejecutar las adquisiciones o ampliaciones de compras autorizadas por ésta, así como informar a la Unidad Administrativa Responsable los recursos que se deriven de las economías;
- VI. Realizar y firmar los oficios de solicitud de prórroga que, en su caso, llegue a necesitar la institución a la que representan;
- VII. Tramitar y firmar, en coordinación con el enlace de inversión, ante la Unidad Administrativa Responsable, las solicitudes de pago de compras liberadas, y de ser procedente de las que fueron asignadas por licitación, así como realizar el trámite de pasivos y refrendos correspondientes, de conformidad con los requisitos solicitados por la normatividad aplicable de la Secretaría de Finanzas Inversión y Administración y en los tiempos establecidos por la Unidad Administrativa Responsable, integrando toda la documentación administrativa que sea necesaria conforme a la normatividad aplicable o le sea solicitada por la Unidad Administrativa Responsable;
- VIII. En su caso, gestionar ante la instancia correspondiente, el reintegro de los recursos no erogados, la devolución de los rendimientos, ahorros presupuestarios, saldos de contratos, sanciones, productos financieros o cualquier otro concepto que amerite su devolución, esto a favor de Gobierno del Estado de Guanajuato. Éste recurso será reintegrado conforme con lo establecido en el acuerdo y/o convenio que se tenga suscrito, así como a las disposiciones emitidas por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración y la Unidad Administrativa Responsable; y
- IX. Firmar, en su caso, las actas de compra, los informes finales sobre su participación en el Programa, así como de las compras realizadas y autorizadas y, en su caso, las actas de cierre de obligaciones del ejercicio de los recursos autorizados correspondientes al mismo y, de ser aplicable, a los recursos municipales aportados.

#### *Facultades de los enlaces de inversión*

**Artículo 22.** Los enlaces de inversión designados, tendrán las siguientes facultades:

- I. Realizar todas las gestiones administrativas al interior de las instituciones que representan, a efecto de que se lleve cabo la adquisición de los bienes y/o materiales autorizados por la Unidad Administrativa Responsable, en tiempo y forma;
- II. Realizar todas las gestiones administrativas necesarias, a efecto de que la institución que representa cuente con todos los permisos, validaciones técnicas, estudios de mercado, contraseñas, cotizaciones actualizadas y demás requisitos que se deban cumplir ante las distintas unidades administrativas de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración o

- ante las instancias municipales correspondientes, conforme a la normatividad que corresponda, a efecto de que se lleve cabo la adquisición de los bienes y/o materiales autorizados por la Unidad Administrativa Responsable, en tiempo y forma;
- III. Cerciorarse de que los bienes y/o materiales a ser adquiridos por la institución que representan, correspondan a los autorizados por la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría y cumplan con las especificaciones y/o características técnicas;
- IV. Contar con toda la documentación fiscal y administrativa correspondiente a las adquisiciones de los bienes y/o materiales autorizados por la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría que hayan sido adquiridos, así como resguardar dicha documentación;
- V. Firmar, en conjunto con el enlace institucional, todos los oficios e informes relativos a las adquisiciones de bienes y/o materiales autorizados por la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría y a la comprobación de las mismas;
- VI. Cerciorarse de que los bienes que les fueron autorizados a la institución que representa y que hayan sido adquiridos, se encuentren inventariados, que cuenten con un resguardante, se encuentren identificados como bienes adquiridos con recursos del Programa, estén ubicados en los centros de atención incorporados para los que fueron autorizados, remitiendo mediante oficio a la Unidad de Responsable de la Secretaría, la evidencia correspondiente, así como fotografías de los mismos;
- VII. Integrar en los medios electrónicos que defina la Unidad Administrativa Responsable, toda la información administrativa y fiscal, correspondiente a la comprobación de la adquisición de los bienes y/o materiales que le fueron autorizados por la misma, incluyendo fotografías nítidas de estos que demuestren que se encuentran en los centros de atención para los que fueron autorizados, se encuentran inventariados y coincidan con los resguardos correspondientes, así como, en su caso, las listas de recibido de los uniformes;
- VIII. En su caso, cerciorarse de que los uniformes autorizados, hayan sido entregados a las personas servidoras públicas para quienes fueron aprobados por la Unidad Administrativa Responsable, remitiendo mediante oficio a ésta, la evidencia de la correspondiente a la entrega de dichas personas y fotografías de los uniformes, o en caso de bajas de personal, la entrega a quien lo sustituya o justificación que corresponda, en caso de entrega a persona distinta o resguardo en las áreas de personal o equivalente;
- IX. Tramitar y firmar, en coordinación con el enlace institucional, ante la Unidad Administrativa Responsable, las solicitudes de pago de compras liberadas, y de ser procedente de las que fueron asignadas por licitación, así como realizar el trámite de pasivos y refrendos correspondientes, de conformidad con los requisitos solicitados por la normatividad aplicable de la Secretaría de Finanzas Inversión y Administración y en los tiempos establecidos por la Unidad Administrativa Responsable, integrando toda la documentación

- administrativa que sea necesaria conforme a la normatividad aplicable o le sea solicitada por la Unidad Administrativa Responsable;
- X. Integrar y firmar, en coordinación con el enlace institucional, toda la información administrativa y financiera que en su caso se requiera para gestionar ante las instancias correspondientes, el reintegro de los recursos no erogados, la devolución de los rendimientos, ahorros presupuestarios, saldos de contratos, sanciones, productos financieros o cualquier otro concepto que amerite su devolución, esto a favor de Gobierno del Estado de Guanajuato. Éste recurso será reintegrado conforme con lo establecido en el acuerdo y/o convenio que se tenga suscrito, así como a las disposiciones emitidas por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración y la Unidad Administrativa Responsable; y
- XI. Integrar y firmar, en coordinación con el enlace institucional, toda la información administrativa y financiera que en su caso se requiera, tal como las actas de compra, los informes finales sobre su participación en el Programa, así como de las compras realizadas y autorizadas y, en su caso, las actas de cierre de obligaciones del ejercicio de los recursos autorizados correspondientes al mismo y, de ser aplicable, a los recursos municipales aportados.

#### *Obligaciones de los beneficiarios*

#### **Artículo 23.** 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 otros interesados y beneficiarios;
- VI. Informar a Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría, su aceptación o no, para recibir notificaciones en domicilio y datos de contacto proporcionados previamente; aceptando que la notificación hecha por medios electrónicos, hará las veces de notificación personal, para todos los fines legales que impliquen;
- VII. En su caso, brindar al personal de los centros de atención incorporados que resulten beneficiarios del Programa, todas las facilidades para que realicen las capacitaciones que se brindarán a través de éste, con el objetivo de mejorar la calidad en la prestación de los trámites y servicios de los mismos. Dicha capacitación será obligatoria para las personas servidoras públicas que inscriban los beneficiarios, a través del enlace institucional y/o el enlace de inversión;
- VIII. De ser aplicable, tramitar con toda oportunidad, todos los permisos, autorizaciones, validaciones técnicas, contraseñas y demás que requieran, ante las distintas Unidades Administrativas de la Secretaría de Finanzas,

- Inversión y Administración, así como al interior de las dependencias, entidades, unidades administrativas y/o unidades de apoyo de adscripción, para poder llevar a cabo las adquisiciones de bienes y/o materiales que les sean autorizadas por la Unidad Administrativa Responsable, en los periodos de compra correspondientes;
- IX. Facilitar y proporcionar oportunamente toda la información y documentación necesaria que requiera la Secretaría a través de la Unidad Administrativa Responsable, el Órgano Interno de Control o cualquier otra autoridad competente;
- X. Permitir la evaluación de la prestación de los trámites y servicios de los Centros de Atención incorporados beneficiados, a través de los mecanismos que determine la Unidad Administrativa Responsable;
- XI. Coadyuvar con la Unidad Administrativa Responsable 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;
- XII. Comisionar al personal que resulte necesario para asistir a los eventos que convoque la Unidad Administrativa Responsable, debiendo cumplir con los compromisos contraídos en los mismos;
- XIII. Ejercer el recurso asignado del Programa de acuerdo a la propuesta de inversión autorizada por la Unidad Administrativa Responsable, así como a lo establecido en los instrumentos de colaboración que para el efecto se suscriban o estén vigentes y la normatividad que resulte aplicable;
- XIV. Generar y mantener actualizado el inventario, resguardo y etiquetado de los bienes autorizados por el Programa que permita su fácil identificación;
- XV. Asegurar que los bienes y/o materiales adquiridos con recurso del Programa y, en su caso, con los municipales aportados, permanezcan en el Centro de Atención incorporado beneficiado, así como facilitar a la Secretaría las verificaciones que estime pertinentes;
- XVI. Proporcionar a las autoridades competentes, la información y documentación comprobatoria de la aplicación de los recursos económicos asignados a través del Programa y, en su caso, de los municipales aportados;
- XVII. Mantener actualizada la documentación sobre los bienes y/o materiales que le son asignados, conforme a las disposiciones administrativas y normativas vigentes;
- XVIII. Utilizar los bienes y/o materiales asignados para los fines que fueron solicitados y conservarlos en las mejores condiciones, sujetándose a la normatividad y disposiciones administrativas y legales aplicables;
- XIX. Permitir la realización de auditorías, evaluaciones, visitas de supervisión e inspección cuando así se requiera, ya sea por personal de la Secretaría, por el Órgano de Control interno correspondiente, despacho autorizado por la Unidad Administrativa Responsable o cualquier otra autoridad competente;
- XX. Designar a un enlace institucional y a un enlace de inversión, que den 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 Administrativa Responsable podrá hacer las recomendaciones pertinentes con relación a la designación, para garantizar el buen ejercicio del Programa;

**XXI.** Brindar a la Unidad Administrativa Responsable, a través del enlace institucional y/o del enlace de inversión toda la información que sea necesaria para llevar a cabo la capacitación de las personas servidoras públicas adscritas a los centros de atención incorporados del ámbito estatal, así como dar seguimiento puntual al cumplimiento de dichas capacitaciones por parte de los mismos;

**XXII.** Informar por medio de oficio a la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría, los cambios de domicilio de sus centros de atención incorporados, así como los cambios de enlace institucional o enlace de inversión, lo anterior, a más tardar dentro de los 05 cinco días hábiles a que ocurran los cambios, informando, en su caso el nuevo domicilio y designando al(los) nuevo(s) enlace(s) en el mismo escrito, según corresponda;

**XXIII.** Emitir los comentarios, observaciones y retroalimentación al proceso de implementación del Programa, que solicite la Secretaría por medio de la Unidad Administrativa Responsable;

**XXIV.** Permitir a la Secretaría verificar el uso correcto de los bienes y/o materiales asignados; y

**XXV.** 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 y de los enlaces de inversión***

**Artículo 24.** Son obligaciones de los enlaces institucionales y de los enlaces de inversión:

- I. Entregar a la Unidad Administrativa Responsable de 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 Administrativa Responsable;
- III. Proporcionar oportunamente la información y documentación necesaria que requiera la Secretaría a través de la Unidad Administrativa Responsable, el Órgano Interno de Control correspondiente y/o cualquier otra autoridad competente; y
- IV. Las demás que se desprendan de estas Reglas de Operación y del resto del marco jurídico aplicable que sean necesarias para el logro de los objetivos específicos del Programa, y las que sean determinadas por la Secretaría.

***Obligaciones en materia de capacitación***

**Artículo 25.** La Secretaría, a través de la Unidad Administrativa Responsable, y de conformidad con la normatividad aplicable, realizará las gestiones para llevar a cabo la impartición de las capacitaciones que sean necesarias para las que exista el presupuesto correspondiente, a las personas servidoras públicas adscritas a los centros de atención incorporados del ámbito estatal, las cuales deberán estar enfocadas en la mejora de la calidad de la prestación del servicio público y brindar las mismas para dicho fin.

En la impartición de dichas capacitaciones se privilegiará el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones y se atenderán las disposiciones administrativas aplicables relacionadas con el ejercicio de las partidas de capacitación aplicables.

Las personas servidoras públicas adscritas a los centros de atención incorporados del ámbito estatal, que sean propuestas por las instituciones beneficiarias de su adscripción y seleccionadas por la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría, deberán cursar las capacitaciones de forma obligatoria.

***Sanciones***

**Artículo 26.** En caso de incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 23 y 24 de las presentes Reglas de Operación, y sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar, se dará vista al Órgano Interno de Control que corresponda y además 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 Administrativa 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. 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;
- VI. Incumplan con la aplicación de lo establecido en los instrumentos jurídicos que formalicen la relación con la Secretaría; y
- VII. No realicen los trámites en tiempo y forma las solicitudes de pago de compras liberadas y de ser procedente de las que fueron asignadas por licitación, así como la falta de realización de los trámites para la generación pasivos y refrendos correspondientes.

Las personas servidoras públicas que incumplan las disposiciones previstas en estas Reglas de Operación serán sujetas a lo establecido en la Ley de

Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato y demás normativa que resulte aplicable para cada caso en concreto.

El recurso asignado a un beneficiario que haya sido excluido, podrá ser reasignado por la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría, a aquél que cumpla con las condiciones establecidas en las presentes Reglas de Operación, previa notificación que por oficio haga al beneficiario que será excluido, haciendo de su conocimiento los motivos de dicha decisión.

La falta de trámite, en tiempo y forma, por parte de los enlaces administrativos y enlaces de inversión, ante la Unidad Administrativa Responsable, de las solicitudes de pago de compras liberadas y de ser procedente de las que fueron asignadas por licitación, así como la falta de realización de los trámites para la generación pasivos y refrendos correspondientes, deslinda a la Unidad Administrativa Responsable y a la Secretaría, de cualquier responsabilidad de pago por compromisos realizados por los beneficiarios.

#### *Mecanismos de exigibilidad*

**Artículo 27.** Los beneficiarios pueden exigir el cumplimiento de los servicios o entrega de apoyos del Programa, cuando hayan cumplido en tiempo y forma con los requisitos, hayan formalizado o cuenten 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 diez días hábiles siguientes a que tenga conocimiento de las causas establecidas en anteceden el primer párrafo del presente artículo, en la oficialía de partes de la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública de la Secretaría, ubicada en la calle Sóstenes Rocha No. 33, Segundo Piso, Zona centro, Código Postal 36000, Guanajuato, Guanajuato, de 08:30 a 16:00 horas.

La Unidad Administrativa Responsable del Programa resolverá en un plazo no mayor a 15 quince días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recibido el escrito.

#### *Participación social*

**Artículo 28.** La Secretaría propiciará la participación de las personas usuarias de los centros de atención incorporados, en la evaluación de la medición de la percepción de la satisfacción en la prestación de los trámites y servicios que ofrecen estos, a través de los mecanismos que estíme pertinentes.

## CAPÍTULO VI EQUIDAD, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD SOCIAL

### *Perspectiva de Género*

**Artículo 29.** 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 30.** 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 las personas interesadas 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 31.** 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 32.** 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 33.** 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 de Servicio del Programa, a la evaluación de los proyectos 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.

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 o modificatorio respectivo, se establecerá que, durante la entrega, los beneficiarios deberán informar sobre la participación del Estado empleando el logotipo del Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, mismo que se encuentra validado por la Coordinación General de Comunicación Social, conforme a la normativa correspondiente.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

***Transparencia***

**Artículo 34.** 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 35.** 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 36.** 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 Programa, ante esta Secretaría, 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 del Órgano Interno de Control que conozca de la misma, 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 37.** Los formatos referidos en las presentes Reglas de Operación estarán disponibles en la siguiente liga: <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/>

***Aplicación imparcial de recursos públicos***

**Artículo 38.** Los recursos del programa se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados. Durante el tiempo que comprendan las campañas electorales federales y locales y hasta la conclusión de la respectiva jornada comicial, deberá suspenderse la difusión en los medios de comunicación social del presente Programa.

***Situaciones no previstas***

**Artículo 39.** Cualquier situación no prevista en las presentes Reglas de Operación será resuelta por la Secretaría a través de la Unidad Administrativa 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 2024, previa publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato.

### *Acciones, procedimientos y procesos pendientes*

**Artículo Segundo.** Las acciones, los procedimientos y procesos del ejercicio fiscal de 2023 que se encuentren pendientes de concluir al momento de la entrada en vigencia de las presentes Reglas de Operación, se sujetarán a las disposiciones contenidas en las «Reglas de Operación de Proyecto de Inversión QC1228 Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, para el ejercicio fiscal de 2023», publicadas en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, número 261, Décima Segunda Parte, de fecha 31 de diciembre de 2022.

### *Derogación de disposiciones*

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

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

**Artículo Cuarto:** Cualquier referencia que se haga a las presentes Reglas de Operación, en los acuerdos y convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría y las dependencias, entidades, unidades administrativas y/o unidades de apoyo estatales y los municipios, para la ejecución de dicho Programa, y que estén vigentes, se entenderá hecha a las Reglas de Operación del Proyecto de Inversión «QC1228 Programa MAS – Mejor Atención y Servicio», para el Ejercicio Fiscal de 2024.

Dado en la ciudad de Guanajuato, Guanajuato, a los 31 días de diciembre de 2023.

LIC. ARTURO GODÍNEZ SERRANO  
SECRETARIO DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS