

Modelo de Gestión de Servicio



PROGRAMA MAS
MEJOR ATENCIÓN
Y SERVICIO



DIRECCIÓN DE MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIOS GUBERNAMENTALES



strcguanajuato



Secretaría de
la Transparencia
y Rendición
de Cuentas

Contenido

Glosario.....	1
Consideraciones.....	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Alcance.....	4
Modelo de Gestión de Servicio.....	5
Proceso y mejora del servicio.....	6
Protocolo de atención.....	8
Información de trámites y servicios.	10
Imagen institucional.....	11
Seguridad, orden, limpieza y estandarización.....	12
Necesidades del ciudadano.....	14
Bibliografía.....	15

Glosario.

Centro de Atención: La Unidad Administrativa de las dependencias, entidades, unidades de apoyo o unidades administrativas 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.

Criterio: Es un componente del Modelo de Gestión de Servicio en cual se especifican los aspectos a evaluar con base a los indicadores del Programa MAS. (Imagen e instalaciones, información, tiempo, trato, confianza y satisfacción).

Evaluador Interno: Tiene como propósito asignar a cada integrante del equipo de mejora la responsabilidad para evaluar procesos, actividades, funciones o lugares específicos, además de otorgar la autoridad para la toma de decisiones, y realizar reuniones con el equipo de mejora cuando sea apropiado, para distribuir las asignaciones de trabajo y decidir la estrategia y cursos de acción.

Jefe de Oficina: Tiene como propósito asegurar la efectiva implementación, operación y seguimiento del Programa MAS – Mejor Atención y Servicio en su centro de atención.

Modelo de Gestión de Servicio: Modelo que orienta a los centros de atención incorporados al «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el ejercicio 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 cubrir sus necesidades, atender las quejas y prevenir la corrupción.

Personal de Ventanilla: Personal del centro de atención de primer contacto, se encarga de dar información, atención y respuesta a la solicitud del ciudadano sobre los trámites o servicios que ofrece el centro de atención.

Personal Operativo: Son una parte del personal que, de manera interrelacionada, se encargará de llevar a cabo las acciones establecidas para el cumplimiento del Proyecto de mejora del centro de atención.

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.

Programa MAS: «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el ejercicio 2024.

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.

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.

Consideraciones.

Entre las atribuciones que la normativa estatal confiere a la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, se encuentra 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 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, 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.

El Modelo de Gestión de Servicio del Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, propone establecer nuevas estrategias y metodologías orientadas al impulso de cultura organizacional, para que sea de calidad, basadas en un sistema de gestión del cambio, implementando un lenguaje y estructuras estandarizadas.

Además, está enfocado en monitorear, documentar, evaluar y brindar retroalimentación respecto a la atención que brindan las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo de la Administración Pública Estatal y de la Municipal; impulsando la innovación gubernamental, sin dejar de lado una atención cálida e información completa de lo que se oferta en los centros de atención.

En la búsqueda de una mejor atención, el presente Modelo orienta a los centros de atención incorporados al esquema del Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, para 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 la población y las personas servidoras públicas para cubrir sus necesidades, atender sus quejas y prevenir actos de corrupción.

Objetivo general

Proporcionar los elementos necesarios para una adecuada atención, mejora de la imagen, gestión de la innovación y las necesidades de la población mediante la implementación de un Modelo de Gestión de Servicio.

Objetivos específicos

- I. Fortalecer la administración pública mediante la implementación de un Modelo de Gestión de Servicio que promueva una atención con calidez y equidad a la ciudadanía guanajuatense;
- II. Mejorar la imagen institucional mediante directrices que propicien una imagen institucional, actualizada, clara y acorde a las necesidades de la población;
- III. Impulsar la creación de canales de comunicación eficientes que permitan a las personas usuarias manifestar quejas, sugerencias o denunciar actos de corrupción;
- IV. Fortalecer la cultura organizacional para que sea de calidad y crear sentido del compromiso.

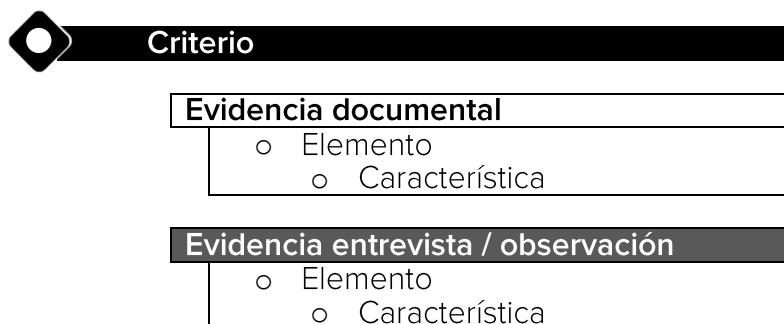
Alcance

La implementación del presente Modelo de Gestión de Servicio corresponde a las áreas y personas servidoras públicas que integran el centro de atención que brindan trámites y servicios a la población en general que se encuentren incorporadas al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio.

Modelo de Gestión de Servicio.

El presente documento muestra una descripción de los elementos que las personas evaluadoras usarán para determinar la condición de la calificación que corresponda de acuerdo a lo presentado como evidencia por el centro de atención incorporado, dichos elementos son: aspectos clave, verificaciones de calidad de las evidencias mediante técnicas de investigación y características deseables (revisión documental, aplicación de entrevistas en sitio y/o de manera electrónica y observación directa).

El documento guarda una lógica jerárquica en su construcción, donde el elemento más alto corresponde al **Criterio** y su descripción en el recuadro. El segundo nivel corresponde a las **Evidencias**: identificadas en un recuadro de color con base al establecido en cada criterio, para aquellas que son documentales, físicas o digitalizadas, y gris para las que pueden ser verificadas mediante la observación en sitio o la entrevista a personas servidoras públicas y ciudadanía. El tercer nivel corresponde a los **Elementos** que deben ser cumplidos en su totalidad para poder considerar la evidencia como aceptable y, finalmente, el último nivel a las **Características**, que refiere a las particularidades de cada elemento.



Algunas evidencias cuentan con el siguiente símbolo:



Elemento estandarizado. Evidencia documental generada de manera institucional y que es aplicable para todos los centros de atención de su dependencia, entidad, unidad administrativa o municipio.

Los criterios que conforman Modelo de Gestión de Servicio tienen una **ponderación de valor porcentual** dentro del mismo. Esta ponderación se asigna a cada uno de los seis criterios conforme a la exigencia para su cumplimiento, las cuales surgen de la experiencia en la consolidación y grado de madurez que durante años previos se ha alcanzado en componentes existentes de los modelos anteriores.

A continuación, se muestra el valor asignado para cada uno de los seis criterios:

1. Proceso y mejora del servicio	20%
2. Protocolo de atención	20%
3. Información de trámites y servicios	5%
4. Imagen Institucional	10%
5. Seguridad, orden, limpieza y estandarización	20%
6. Necesidades del ciudadano	25%



Proceso y mejora del servicio.

Elementos documentales y de observación que permiten conocer la ejecución del servicio y realización de actividades de mejora para brindar una experiencia satisfactoria a las personas usuarias.

Proceso de servicio público.

Elementos mínimos a considerar:

- Objetivo del proceso,
 - Actividades y responsables del proceso,
 - Diagrama de flujo/Representación gráfica del proceso.
 - El diagrama de flujo/representación gráfica del proceso, debe plasmar las actividades de inicio a fin, mismas que deben guardar una secuencia lógica y
 - Validación por jefe(a) de oficina y evaluador(a) interno(a). (En versión final con firma autógrafa).
- Se evidencia de manera documental la socialización del proceso de servicio público con las personas integrantes del centro de atención. (Ejemplo: minutas, infografías, listas de asistencia, etc.)

Análisis de brechas.

- La primera columna debe contener todas las actividades plasmadas en el diagrama de flujo/representación gráfica del proceso.
- La segunda columna debe guardar coherencia con las problemáticas y/o áreas de oportunidad que se identifican y se presentan en el centro de atención.
- En cada actividad tendrá que prevalecer coherencia y relación en cada una de sus filas de manera horizontal, lo que permitirá su respectivo análisis para determinar la priorización.
- Se deberá analizar y describir las problemáticas y/o áreas de oportunidad, así como las acciones propuestas por el Equipo de Mejora para reducir las brechas en el servicio de cada actividad.
- Las acciones de mejora deberán ser alcanzables en el ejercicio fiscal en el cual se encuentran inscrito en el centro de atención.
- La priorización puede determinarse considerando lo siguiente: relación con los criterios e indicadores del Programa MAS, relevancia de la problemática y acciones de mejora propuestas.
- El análisis de brechas del proceso del servicio deberá ser vigente y actualizado, estableciendo las problemáticas con base en las necesidades del usuario.
- Se evidencia de manera documental la socialización del análisis de servicio público con las personas integrantes del centro de atención. (Ejemplo: minutas, infografías, listas de asistencia, etc.)
- Validación por jefe(a) de oficina y evaluador(a) interno(a). (En versión final por firma autógrafa).

Proyecto de mejora.

- El proceso del servicio público, el análisis de las brechas en el servicio y el Proyecto de mejora guardan correspondencia entre sí.
- Se trasladó la información de lo priorizado con el número 1 (uno) del análisis de las brechas al Proyecto de mejora de manera tal que no se alteró su esencia.

- Las acciones o actividades de mejora son alcanzables y realizables por el centro de atención en el presente ejercicio.
- Se establecen las actividades a desarrollar con base a la prioridad 1 (uno) del análisis de brechas, periodos de cumplimiento, designación de responsables y evidencias.
- Ha sido capturado en la plataforma dispuesta y se encuentra en estatus de APROBADO.

El proyecto de mejora es del conocimiento de las personas servidoras públicas del centro de atención.

- Se evidencia de manera documental la socialización del Proyecto de Mejora.
- Se verifica mediante entrevista a las personas servidoras públicas determinadas por el Agente de Cambio de la STRC, el conocimiento del Proyecto de mejora.

Hay evidencia de implementación y avance del proyecto de mejora.

- Se encuentra cargado el primer reporte de avance en la plataforma del sistema dispuesta.
- Se encuentra cargado el avance y/o reporte final correspondiente a lo programado en la plataforma del sistema dispuesta y acorde a la realidad en el centro de atención.



Protocolo de atención.

Establecimiento documental de las directrices a seguir por parte de los integrantes del centro de atención para brindar una atención de calidad, que proporcione confianza y que sea igualitaria. Menciona los procedimientos y actividades para brindar atención en casos especiales.

Equipo de mejora.

- El acta de integración del equipo de mejora señala a los integrantes.
- Considera los siguientes roles: jefe de oficina, evaluador interno, personal operativo y personal de ventanilla, así como sus respectivas responsabilidades.
- Se establece la periodicidad de las reuniones durante el ejercicio correspondiente.
- El acta de integración del equipo de mejora se encuentra firmada por todos sus integrantes.
- Se llevan a cabo reuniones documentadas con base a la periodicidad establecida, en las que se identifica el seguimiento y avances de la implementación del Modelo de Gestión de Servicio y las mejoras en desarrollo.

Protocolo de atención. 🗑️

- Documento oficial, emitido por la persona titular de la dependencia, entidad, unidad de apoyo, unidad administrativa o municipio.
 - Alineado a lo estipulado en los artículos 6 y 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios, vigente y en las fracciones aplicables del artículo 43 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y los Municipios vigente.
 - Se hace referencia a la imagen personal y su identificación a través de elementos oficiales (por ejemplo: el gafete, manifiesto, pin, etc.)
 - Se establecen las condiciones de atención y/o frases documentadas están ordenadas de tal manera que se pueda apreciar el punto de contacto en que se deben utilizar e implican una interacción cordial, amable, profesional y no discriminatoria, considerando la diferencia de atención presencial y/o telefónica y/o virtual.
 - Establece la pertinencia de utilizar la información de la persona usuaria cuando se disponga de ésta, de manera previa (es decir, la forma en la que el servidor público se dirigirá al usuario, por su nombre, por su apellido, por su grado académico, etc.)
 - Contiene una descripción y los pasos generales de la atención de al menos 5 tipos de discapacidad o diversidad funcional (física, mental, intelectual, sensorial, trastorno de talla o peso, establecidas en el artículo 2 fracción X de la Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato vigente).
 - Se establecen los elementos generales para atender a las personas usuarias en condiciones especiales: en momentos de alta afluencia y/o la atención en medidas de contingencia sanitaria y/o casos fortuitos y/o emergencias y/o cualquier otra condición que modifique el servicio brindado.
 - Contiene elementos de prevención de riesgos en materia de corrupción y las acciones a seguir para detectar y reportar dichos actos.

Procedimientos o instructivos para la detección y atención que modifique el servicio prestado atendiendo a las condiciones particulares del centro de atención.

- Procedimiento o instructivos por tipo de atención: presencial y/o virtual y/o telefónica.
- Procedimientos o instructivos para la detección y atención a personas con discapacidad y/o diversidad funcional (física, mental, intelectual, sensorial, trastorno de talla o peso); momentos de alta afluencia, atención en medidas de contingencia sanitaria, casos fortuitos y emergencias o cualquier otra condición que modifique el servicio prestado.
- Se define la actuación y despliegue de la atención por parte de los servidores públicos para atender a personas con discapacidad, contempla lo establecido en el artículo 4 fracciones VII, IX, XI y XVI de la Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato vigente.

El protocolo de atención y los procedimientos e instructivos han sido socializados con las personas servidoras públicas.

- Se evidencia de manera documental la socialización.
- Se verifica mediante entrevista a las personas servidoras públicas determinadas por el Agente de Cambio de la STRC, el conocimiento del protocolo de atención y los procedimientos e instructivos.

La aplicación del protocolo y los procedimientos de atención se refuerza y supervisa, con la finalidad de asegurar su aplicación de manera cotidiana.

- Se llevan a cabo reuniones periódicas documentadas y existe una evidencia de la actividad de reforzamiento para el uso del protocolo.
- Evidencia de la supervisión o medición de la aplicación del protocolo.

Los horarios y días de atención se encuentran a la vista de los usuarios en un punto de primer contacto y medio permanente.

Mejora a los procesos o alguna otra modificación al funcionamiento del centro de atención en casos de discapacidad, momentos de alta afluencia o cualquier otra condición que modifique el servicio brindado.

- Se evidencia de manera documental las mejoras a los procesos o modificaciones a la infraestructura durante el año en curso. (por ejemplo: fotografías, oficios, memos etc.)
- Se evidencia de manera documental el impacto y el beneficio cuantitativo y/o cualitativo para los usuarios, así como los elementos de soporte de la acción de mejora (por ejemplo: fotografías, oficios, memos, etc.)



Información de trámites y servicios.

Publicidad de los elementos y condiciones de prestación de los trámites y servicios que ofrece el centro de atención, como parte del Catálogo de trámites y servicios de la dependencia, entidad o Municipio, conforme los elementos mínimos descritos en la Ley General de Mejora Regulatoria.

Catálogo de trámites y servicios. 📄

- Contiene la información de todos los trámites y servicios que ofrece el centro de atención.
- Los trámites y servicios descritos en las cédulas cumplen con los elementos establecidos por el Art.46 de la Ley General de Mejora Regulatoria vigente.

Monitoreo y análisis de trámites y servicios emitidos.

- El centro de atención cuenta con evidencia documental del análisis sobre la frecuencia de los trámites y/o servicios brindados, el tiempo de respuesta y áreas de oportunidad detectadas con base a la siguiente escala: Mensual (información de 3 meses), Bimestral (información de 2 meses), Trimestral o más (información de 3 meses o más).

Documentación y evidencias que soporten la difusión de trámites y servicios al interior y al exterior del centro de atención con los elementos mínimos de interés.

- Existe información al menos de los trámites y/o servicios de mayor impacto, accesible para su consulta en cualquier medio en las áreas de primer contacto.
- La información contiene al menos a) Nombre del trámite o servicio, b) Costo, c) Requisitos y d) Tiempo de respuesta estimado.
- Evidencia documental que soporta la difusión de los trámites y servicios fuera del medio físico del centro atención.

Se orienta sobre los trámites y servicios que pueden realizar por medios digitales.



Imagen institucional.

Determinación de las condiciones de identidad gubernamental para la plena identificación de las áreas donde se brinda la prestación de los trámites y servicios en el centro de atención, la correcta indumentaria del personal y las acciones que impulsan una buena imagen.

Identidad Gubernamental.

- Rol de uniformes o la política de indumentaria oficial por centro de atención.
- Se hace referencia a la identificación de las personas servidoras públicas a través de elementos oficiales como el gafete, manifiesto, pin, etc.
- Las personas servidoras públicas acatan lo establecido en la política indumentaria.
- La uniformidad de las personas servidoras públicas se encuentra actualizada con la imagen gubernamental.

Señalización adecuada para la identificación de las áreas.

- Existe una plena identificación de las áreas del centro de atención.
- El nombre de las áreas se encuentra actualizado y corresponde con la realidad.

El centro de atención difunde la imagen y acciones generadas de la implementación del Programa MAS.

Evidencia fotográfica del centro de atención al inicio de la implementación del Modelo y al momento de su evaluación.

Evidencia fotográfica del centro de atención.

- Se muestra la evidencia interior del centro de atención correspondiente al ejercicio actual.
- Se muestra la evidencia del exterior del centro de atención correspondiente al ejercicio actual.



Seguridad, orden, limpieza y estandarización.

Elementos documentales y visuales que constatan la creación de áreas de trabajo más seguras, ordenadas y limpias de una manera estandarizada y sistemática, bajo una cultura de desarrollo organizacional y la mejora del servicio público.

Políticas de implementación de un esquema de seguridad, orden y limpieza. 🗑️

- Directrices oficiales y documentadas emitidas y firmadas por la persona titular de la dependencia, entidad, unidades de apoyo, unidad administrativa o Municipio para fortalecer los hábitos y valores.
- Contienen el proceso, procedimiento o actividades de implementación.
- Listado de los elementos a revisar por parte de los integrantes del equipo de Seguridad, Orden, Limpieza y Estandarización con base a los componentes de las políticas.

Acta de integración del equipo de seguridad, orden, limpieza y estandarización.

- Debe contener las actividades y responsabilidades de cada integrante de acuerdo al esquema de seguridad, orden, limpieza y estandarización.
- El acta de integración vigente se encuentra firmada por todos sus integrantes.

Programa de evaluaciones.

- Contiene las fechas en que serán aplicadas las evaluaciones. Se recomienda que se realicen, al menos dos evaluaciones al año, para fortalecer la cultura organizacional de calidad.
- Evidencia de la ejecución de las evaluaciones según lo requiera la metodología del esquema adoptado (por ejemplo, fotografías, minutas, etc.)
- Reporte periódico de las evaluaciones realizadas y los resultados obtenidos, conforme al programa establecido.

Los servidores públicos conocen y aplican el esquema de seguridad, orden, limpieza y estandarización.

- Se evidencia de manera documental las actividades de socialización.
- Se verifica mediante entrevista a las personas servidoras públicas determinadas por el Agente de Cambio de la STRC, el conocimiento de las políticas, el programa de evaluaciones, el rol y las actividades que les corresponde en la implementación del esquema.

Plan de acción de mejora.

- Menciona la causa, la acción correctiva, la fecha límite para llevarla a cabo y la persona responsable.
- Se muestra evidencia fotográfica de los hallazgos que generaron el plan de acción.

Centro de atención con características de seguridad, orden, limpieza y estandarización.

- Toda condición peligrosa se encuentra con señalización de advertencia.
- Se observa orden con base en las políticas.
- Se aprecian lugares limpios.

- Las carpetas, cajas y archivo se encuentran identificadas, ordenadas y se aprecia la estandarización en todas las áreas de trabajo.
- Se muestra estandarización y señalamiento en las áreas y el entorno del centro de atención.
- Cuenta con letreros de seguridad en los pasillos y áreas comunes de atención acorde a la normativa aplicable.
- Se tiene ventilación e iluminación adecuada para la prestación del servicio.
- Se identifica la existencia de extintores contra incendios en lugares accesibles y a la vista en condiciones óptimas.



Necesidades del ciudadano.

Sistema que permite conocer, monitorear, realizar acciones de mejora sobre las necesidades, quejas y/o sugerencias de las personas usuarias para fortalecer los lazos de confianza con éstas.

Mecanismo y metodología para recabar necesidades del ciudadano, quejas, sugerencias, observaciones y felicitaciones sobre los trámites o servicios brindados en el centro de atención.

- Determinación del (los) mecanismo(s).
- Diseño de la estrategia para implementar la recolección de información.
- Documentación del proceso, procedimiento o actividades para recabar las necesidades, quejas, sugerencias, observaciones y felicitaciones.
- Periodicidad para la recolección de información.
- Evidencia documental física o electrónica de la información.
- Reporte de resultados con base a la metodología aplicada.

Análisis de la información e identificación de acciones de mejora derivadas.

- El análisis arroja información cuantitativa y cualitativa, se realiza de manera periódica y conforme a lo establecido en la metodología.
- Se generan propuestas de mejora derivado de la información analizada.
- Existe un seguimiento y/o resolución documentadas de las quejas, sugerencias o necesidades de las personas usuarias.
- Evidencia de la mejora realizada, se tiene identificado claramente, un antes y después.
- Se socializan las actividades, resultados e impacto de la mejora en el centro de atención.

Bibliografía.

Decreto Gubernativo número 64 [Instituto de Innovación, Ciencia y Emprendimiento para la Competitividad para el Estado de Guanajuato]. Por el que se crea el Instituto de Innovación, Ciencia y Emprendimiento para la Competitividad para el Estado de Guanajuato. 7 de septiembre del 2020.

DOF (2021, 20 de mayo). Ley General de Mejora Regulatoria. México.

Periódico Oficial del Estado de Guanajuato (2021, 24 de septiembre). Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y Los Municipios. México.

Periódico Oficial del Estado de Guanajuato (2020, 13 de noviembre). Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato. México.

Gobierno del Estado de Guanajuato. Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas. (2011) Modelo de Mejora Continua del Programa Mejor Atención y Servicio. México: Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Gobierno del Estado de Guanajuato. Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas. (2011) Guía de apoyo para la evaluación del modelo de gestión de servicio GTO. México: Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Gobierno del Estado de Guanajuato. Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas. (2019) Curso Servicio de Calidad GTO. México: Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Morán Abad, L (2009) ISO/IEC 20000. Guía completa de aplicación para la gestión de los servicios de tecnologías de la información. España: AENOR.

Organización Internacional de Normalización. (2010). Tecnología de la información. Gestión de servicios. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión de servicios. (ISO/CEI 20000-1:2011).

