

## CONVOCATORIA AL RECONOCIMIENTO A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN MATERIA DE MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO PÚBLICO 2024

La Secretaría de la Honestidad a través de la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública, hace una atenta invitación a las personas servidoras públicas adscritas a las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato, así como a las Administraciones Públicas Municipales, y a los Centros de Atención Incorporados al Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, en el Ejercicio Fiscal de 2024, a participar en el «Reconocimiento a las Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2024».

### Objetivo

Reconocer las mejores prácticas implementadas en los centros de atención estatales y municipales que brindan trámites y/o servicios a la población, y que hayan sido exitosas fomentando la innovación y la mejora en la administración pública, eficientando la atención y/o la prestación de estos, ello con el fin de que dichas prácticas, puedan ser replicadas por otros centros de atención que estén interesados en su aplicación.

### BASES

#### Primera. Glosario.

- I. **Buenas prácticas:** Acciones innovadoras que impactan positivamente el nivel de satisfacción y la experiencia de las personas usuarias respecto de la prestación de los trámites y/o servicios públicos que son brindados en un centro de atención;
- II. **Centro de atención:** Instalación de la administración pública estatal o municipal, que está cercana a la población, tiene un espacio físico definido y es responsable de proporcionar directamente un trámite y/o un servicio público a la población, los cuales pueden brindarse de forma presencial, virtual o mixta;
- III. **DGMGP:** Dirección General de Mejora de la Gestión Pública, adscrita a la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública de la Secretaría de la Honestidad;
- IV. **DMASG:** 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 de la Honestidad;
- V. **Evidencia objetiva:** Información cualitativa y/o cuantitativa de los hechos relacionados con una buena práctica y que se pueda verificar;
- VI. **Innovación:** Proceso con el cual, a partir de una idea innovadora o reconocimiento de una necesidad, se desarrolla una mejora sobresaliente y/o nueva en un trámite y/o servicio público, de utilidad para la población;

- VII. **Mejor práctica:** Actividad que ha demostrado ser eficaz y ha alcanzado resultados óptimos en la mejora de la atención y el servicio público en un centro de atención y que puede replicarse en uno similar o diferente, y por ende se reconoce institucionalmente;
- VIII. **Persona usuaria:** Persona física o moral que realiza un trámite y/o recibe un servicio de un centro de atención, pudiendo ser usuario directo o no de éste;
- IX. **Programa MAS – Mejor Atención y Servicio:** Estrategia de Gobierno del Estado de Guanajuato que tiene como finalidad mejorar la calidad de la prestación de los trámites y/o servicios públicos que ofrece la Administración Pública Estatal y Municipal a la población;
- X. **Secretaría:** Secretaría de la Honestidad; y
- XI. **TIC's:** Tecnologías de la Información y Comunicación.

#### **Segunda. Participantes.**

Podrán postular sus iniciativas los centros de atención adscritas a Dependencias, Entidades Estatales y Unidades de Apoyo de la Administración Pública Estatal y Municipal del estado de Guanajuato, que brinden trámites y/o servicios públicos.

#### **Tercera. Postulación.**

Se deberá inscribir la propuesta exclusivamente vía electrónica del 22 de octubre al 08 de noviembre de 2024, cerrando el registro a las 23:59 horas del último día mencionado, a través del formulario disponible en el siguiente vínculo:

<https://forms.gle/i4ADeDyhoaSEeD2W9>

Para garantizar la mejora de la calidad de las postulaciones, deberán llenar el formulario utilizando mayúsculas y minúsculas, cuidando la ortografía, realizando la redacción de forma clara, con la sintaxis y las referencias correctas.

#### **Cuarta. Evidencias.**

Adjuntar las evidencias que se estimen importantes para demostrar los resultados exitosos de la práctica que se inscribirá, tales como: fotografías, gráficos comparativos de resultados obtenidos, presentaciones, videos, evaluaciones ciudadanas realizadas a la buena práctica, entre otros, debiendo subir como máximo de 5 archivos de hasta 10 MB, en el formulario electrónico referido en la Base Tercera de la presente, con las siguientes extensiones:

- I. Documento: .DOC, .DOCX, .XLS, .XLSX, .PDF, .PPT, .PPTX
- II. Imagen: .JPG, .JPEG, .PNG, .BMP, .TIFF, .SVG
- III. Video: WebM, .MPEG4, .3GPP, .MOV, .AVI, .MPEGPS, .WMV, .FLV, .OGG



Para asegurar una mejor documentación y selección de la evidencia de ésta, se pone a disposición el documento: «**Criterios de elegibilidad para Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2024**», el cual encuentra como **Anexo Único** a esta convocatoria y disponible en el siguiente vínculo:

<https://mejorespracticas.strc.guanajuato.gob.mx/wp-content/uploads/2024/10/Buenas-Pr%C3%A1cticas-Elegibilidad.pdf>

**Nota: NO se podrán postular las buenas prácticas que hayan sido reconocidas en las ediciones anteriores a este Reconocimiento.**

**Quinta. Elementos de la propuesta.**

La postulación, se realizará con el llenado del formulario referido en la base tercera de la presente convocatoria, y deberá contener los siguientes elementos:

- I. Nivel de gobierno de origen;
- II. Dependencia / Entidad / Unidad de Apoyo/ Municipio de origen;
- III. Nombre completo y cargo, dirección, teléfono y correo electrónico institucionales de la(s) persona(s) servidora(s) pública(s) que inscribe(n) y representa(n) la buena práctica;
- IV. Representante de la Postulación: nombre completo, domicilio, correo electrónico y teléfono de contacto;
- V. Si se encuentra o no, incorporado al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, en el Ejercicio Fiscal de 2024, estableciendo en su caso la clave y nombre del centro de atención que hace la postulación;
- VI. Nombre de la buena práctica;
- VII. Descripción de la buena práctica;
- VIII. Situación que se ha revertido o potenciado con la buena práctica;
- IX. Indicador(es) de percepción ciudadana en que ha impactado la buena práctica;
- X. Alcance de la buena práctica;
- XI. Año de inicio de implementación de la buena práctica;
- XII. Sector de la población a la que ha beneficiado la buena práctica;
- XIII. Etapas de desarrollo o metodología para la puesta en marcha de la buena práctica;
- XIV. Beneficios obtenidos con la implementación de la buena práctica;
- XV. Resultados alcanzados con la implementación de la buena práctica;
- XVI. Políticas o marco normativo relacionado;
- XVII. Beneficios adicionales a los institucionales que se han logrado con la implementación de la buena práctica;
- XVIII. Alianzas que se han desarrollado: personas u organismos relacionados;

- XIX.** Recursos con los que cuenta la buena práctica y su origen;
- XX.** Fortalezas de la buena práctica;
- XXI.** Debilidades y aprendizajes obtenidos de la implementación de la buena práctica;
- XXII.** Evaluación ciudadana que se realiza a la buena práctica;
- XXIII.** Observaciones generales y puntos adicionales para considerar; y
- XXIV.** Evidencia objetiva y documentos adjuntos. En este punto, es indispensable adjuntar evidencias de los resultados que sirvan para comprobar y dimensionar el impacto de la buena práctica, así como incluir la evaluación ciudadana de la buena práctica. Además, pueden adjuntarse documentos técnicos, formatos, modelos, cartas proceso, diagramas de flujo, formularios, documentos tipo, manuales de modelado de sistemas y otros documentos que brinden la posibilidad de transferencia o réplica de esta.

En el caso de que alguno de los elementos descritos, no se contemple en la buena práctica postulada, se deberá llenar el formato con la palabra «No aplica».

Al postular la buena práctica en la presente convocatoria, la persona postulante otorga a la Secretaría, la autorización para difundir y hacer uso total o parcial del contenido de su postulación. Toda la información consignada en la postulación y en sus anexos debe ser veraz, completa, verificable y exacta, **NO** debe comprender información que sea propiedad de terceros.

Asimismo, la persona postulante asume el compromiso de compartir y difundir los aspectos primordiales de los sistemas, procesos y logros de la buena práctica, en el caso de que resulte ser ganadora o finalista, de forma que pueda servir de modelo y guía a otras instituciones públicas.

#### **Sexta. Análisis y Selección.**

Para el análisis y selección de las propuestas a participar en la presente convocatoria, la Secretaría por conducto del personal adscrito a la DMASG, verificará que la información entregada por las personas postulantes al cierre de la inscripción sea acorde a lo requerido en la presente convocatoria, descartando a las que no cumplan con los elementos establecidos en la Base Quinta de ésta.

#### **Séptima. Comité de selección.**

Para la revisión de la información de las postulaciones que cuenten con los elementos descritos en las Bases Tercera, Cuarta y Quinta de la presente Convocatoria, se conformará un Comité de selección, el cual estará integrado por al menos 5 personas servidoras públicas, académicos(as), empresarios(as), expertos(as) y/o representantes de instituciones de educación superior, con conocimiento en materia de Innovación, Mejora de la Gestión Pública, Simplificación Administrativa, Mejora de la Atención y Servicios Gubernamentales, Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, y/o Calidad, cuya finalidad será la de valorar y seleccionar las mejores propuestas.



Para que el Comité de selección pueda realizar una revisión objetiva y completa de cada postulación, las propuestas serán verificadas conforme a los siguientes criterios:

- I. Resultados y evidencias verificables adjuntas en la propuesta, incluida la evaluación ciudadana de la buena práctica postulada;
- II. Metodología de implementación adjunta en la propuesta; y
- III. Contener indicadores de innovación, impacto y tener posibilidad de réplica.

Posterior a ello, se definirá por parte del personal de la DMSG, una lista con las postulaciones finalistas, la cual se someterá a deliberación por parte de los integrantes del Comité de selección, para elegir a las mejores prácticas.

#### **Octava. Criterios de Elegibilidad.**

Los elementos que serán evaluados por parte del Comité de selección serán las Mejores Prácticas postuladas que hayan sido seleccionadas por el personal de la DMSG, conforme a lo establecido en el **Anexo único** de esta Convocatoria «Criterios de elegibilidad para Mejores Prácticas en Materia de Mejor Atención y Servicio Público 2024».

El Comité de selección deberá además considerar los siguientes aspectos:

- I. Obtienen mejores resultados que siguiendo el proceso ordinario;
- II. Genera un claro beneficio para las personas usuarias;
- III. Es novedosa; y
- IV. Tiene un claro potencial de réplica.

Para determinar la puntuación final de la postulación al momento de su elección, la evidencia deberá mostrar elementos como la originalidad, la amplitud y profundidad de cambio, la percepción de las personas usuarias, la cobertura, la eficacia, la eficiencia, la claridad y armado de la información, la adaptación, incluso en centros de atención de distinta naturaleza, y la economía necesaria para su implementación.

#### **Novena. Reconocimiento.**

Se reconocerá a las 10 mejores prácticas que hayan cumplido todos los elementos establecidos en las Bases Tercera, Cuarta y Quinta.

Las Mejores Prácticas que resulten reconocidas serán publicadas en el micrositio de Mejores Prácticas de la Secretaría y notificadas a los postulantes en la dirección electrónica proporcionada en el formulario aludido en la presente Convocatoria.

<https://mejorespracticas.strc.guanajuato.gob.mx/>.

El «**Reconocimiento a las Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2024**», se otorgará en el evento que para tal efecto organice la Secretaría en el próximo ejercicio fiscal 2025.

**Décima. Compromisos.**

Los postulantes deberán:

- I. Cumplir con los plazos establecidos en esta convocatoria;
- II. Entregar oportunamente la información y atender las aclaraciones que se le soliciten por parte del personal de la DMSG, o bien, del Comité de selección;
- III. Asistir, en caso de ser reconocido, a los eventos de difusión de las mejores prácticas, que se lleguen a organizar por parte de la Secretaría; y
- IV. Proporcionar material de difusión y otros insumos informativos y visuales a las dependencias, entidades, instituciones o personas servidoras públicas que así lo requieran para realizar la réplica de la mejor práctica o con fines informativos.

**Décima Primera. Asuntos no previstos.**

Todo aquello no previsto en la presente convocatoria, será resuelto por la Secretaría por conducto de la DMSG, debiendo dejar constancia para los efectos que correspondan.

Lo anterior, con fundamento en lo establecido en los artículos 13 fracción XI, 32 fracción III, inciso b), Primero y Sexto Transitorios, del Decreto Legislativo número 345, de fecha 17 de septiembre de 2024, mediante el cual se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; 4 fracción III, 8 fracción VII y 40 fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas (ahora Secretaría de la Honestidad).

Guanajuato, Guanajuato a 22 de octubre de 2024.

  
Lic. y M. en F. Angélica Barroso Iñiguez  
Subsecretaria de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública  
Secretaría de la Honestidad



Anexo único de la Convocatoria al Reconocimiento a las Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2024



**HONESTIDAD**  
SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

**Criterios de elegibilidad para Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2024**

Elementos que se evalúan por parte del Comité de Selección

Aspectos que deben cumplirse por cada una de las postulaciones:

1. Se obtienen mejor resultados que siguiendo el proceso ordinario

2. Genera un claro beneficio para los usuarios.

3. Es algo novedoso.

4. Tiene potencial de réplica.

Elementos que se consideran para determinar la puntuación final:

Ponderación de criterios a evaluar de una Buena Práctica 100%	Innovación 40%	Originalidad 10%	→	Incorpora software, documentos técnicos, instrumentos de apoyo o materiales audiovisuales. (5%)	No los incorpora, Los incorpora sin cambio, Modificados por el postulante, o Diseñados por el postulante.
			→	La postulación implica innovaciones o mejoras a procesos ordinarios (5%)	Innovación o mejoras mínimas, innovación mejoras moderadas o innovación o mejoras sustanciales.
		Amplitud de cambio 10%	→	La postulación implica directamente un cambio en: Procedimientos internos (5%)	Sí o No.
			→	La postulación implica directamente un cambio en: Contacto con el usuario (5%)	Sí o No.
		Profundidad del Cambio 20%	→	Se aprecia modificación en cuanto a: Macroproceso (4%)	Sin modificación evidente, modificación mínima, modificación moderada, o modificación sustantiva.
			→	Se aprecia modificación en cuanto a: Normatividad (4%)	Sin modificación evidente, modificación mínima, modificación moderada, o modificación sustantiva.
			→	Se aprecia modificación en cuanto a: Tecnología (4%)	Sin modificación evidente, modificación mínima, modificación moderada, o modificación sustantiva.
			→	Se aprecia modificación en cuanto a: Recursos humanos (4%)	Sin modificación evidente, modificación mínima, modificación moderada, o modificación sustantiva.
			→	Se aprecia modificación en cuanto a: Recursos materiales (4%)	Sin modificación evidente, modificación mínima, modificación moderada, o modificación sustantiva.
			→	Se aprecia modificación en cuanto a: Recursos materiales (4%)	Sin modificación evidente, modificación mínima, modificación moderada, o modificación sustantiva.
	Impacto 30%	Percepción 7.5%	→	Grado de percepción del usuario respecto a la mejora	No se puede determinar, evidente pero sin documentación, o documentada y evidente.
		Cobertura 7.5%	→	Proporción de usuarios a los que impacta la propuesta	No se puede determinar, menos de la mitad de usuarios, mayoría de usuarios, o la totalidad de los usuarios
		Eficacia 7.5%	→	La propuesta cumple con el propósito para el que se creó	No se puede determinar, parcialmente o de manera sustantiva.
		Eficiencia 7.5%	→	Se agiliza o simplifica el trámite o servicio	No implica simplificación, moderadamente, o significativamente.
	Posibilidad de réplica 30%	Información 10%	→	La información proporcionada es suficiente y clara para favorecer la réplica	Insuficiente para la réplica, suficiente con faltantes menores, o adecuada para la réplica
		Adaptación 10%	→	La propuesta tiene potencial para ser replicada en otro contexto	No replicable, Replicable en centros que brinden el mismo servicio o Replicable en cualquier centro
		Economía 10%	→	Valoración de los recursos necesarios para la réplica	Costos altos, accesible a la mayoría de los centros, o innecesarios o mínimos.