

GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE



*Fundado el
14 de Enero de 1877*

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

Año:	CXII
Tomo:	CLXIII
Número:	261

QUINTA PARTE

31 de diciembre de 2025
Guanajuato, Gto.



PERIÓDICO OFICIAL
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE
Guanajuato

Consulta este ejemplar
en su versión digital



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.

PROCURADURÍA AMBIENTAL Y DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL ESTADO DE GUANAJUATO

REGLAS de Operación del Programa "E026.C01.QC0333 Guanajuato por el Medio Ambiente" para el Ejercicio Fiscal de 2026; así como sus anexos.....

3

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

REGLAS de Operación del Proyecto de Inversión "O008.C01.QC1228 Programa MAS-Mejor Atención y Servicio" para el Ejercicio Fiscal de 2026; así como sus anexos.....

22

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

REGLAS de Operación del Programa "E008.C15.QC1439 Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares" para el Ejercicio Fiscal de 2026; así como su anexo.....

47

REGLAS de Operación del Programa "E061.C02.QC3136 Crianza Positiva" para el Ejercicio Fiscal 2026; así como sus anexos.....

61

REGLAS de Operación del Programa "E008.C05.QC3646 Derecho a una Familia" para el Ejercicio Fiscal 2026; así como su anexo.....

77

REGLAS de Operación del Programa "E010.C09.QC0107 Red Móvil, Salud y Bienestar Comunitario" para el Ejercicio Fiscal 2026; así como sus anexos.....

90

REGLAS de Operación del Programa "E009.C03.QC4130 Fortalecimiento de Centros de Desarrollo Comunitario" para el Ejercicio Fiscal 2026; así como sus anexos.....

191

REGLAS de Operación del Programa "S006.C02.QC4132 Alimentación Escolar" para el Ejercicio Fiscal 2026; así como sus anexos.....

209

REGLAS de Operación del Programa "E009.C01.QC0124 Capacitación Integral para el Cuidado y Autocuidado de Personas Adultas Mayores" para el Ejercicio Fiscal de 2026; así como sus anexos.....

256

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

Maestra Arcelia María González González, Secretaria de la Honestidad del Estado de Guanajuato, con fundamento en lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 80 primer párrafo de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 12, 13 fracción XII y 32 fracción III inciso b) de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato vigente, así como Primero y Sexto Transitorios del Decreto Legislativo 345 que reformó dicha ley, publicado el 17 de septiembre de 2024 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, número 187, Sexta Parte; 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, 3 fracción III, 6 y 7 fracciones III, XIX y XX del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas vigente.

CONSIDERANDO

En Guanajuato hemos demostrado que contamos con una gran capacidad para superar retos y avanzar hacia una vida mejor, con más oportunidades para todas y todos. Sin embargo, sabemos que aún hay mucho por hacer. Por ello, la política pública del Gobierno de la Gente surge con la convicción de seguir impulsando el desarrollo humano, para que cada persona pueda vivir con dignidad y plenitud. Este es el punto de partida para identificar los desafíos sociales de Guanajuato y guiar nuestras acciones hacia un desarrollo justo, equitativo y solidario.

El Gobierno de la Gente reafirma su compromiso de fortalecer la economía, el empleo y la atención a quienes más lo necesitan. Aspiramos a ofrecer una vida plena y de calidad para todas las personas, mediante programas incluyentes e innovadores, que faciliten el acceso a apoyos y servicios. Esto forma parte de nuestro compromiso permanente de “**Nunca olvidar por quiénes estamos aquí.**”

A pesar de los avances significativos en la reducción de la pobreza en Guanajuato, persisten desafíos que impactan directamente la vida de nuestra gente. A través del acceso a la salud, la educación, la vivienda digna y el empleo, promovemos la autonomía personal y el desarrollo integral de las familias guanajuatenses. Buscamos consolidar un Estado donde mujeres y hombres encuentren oportunidades de desarrollo. Nuestro propósito es que cada vez menos personas enfrenten dificultades para asegurar su alimentación y calidad de vida. Por eso, trabajamos con sensibilidad, cercanía y compromiso, construyendo **un Guanajuato donde todas y todos ejerzan plenamente sus derechos y vivan con dignidad.**

Desde esta visión, impulsamos la **Estrategia Social de Nuestra Gente**, que nace de escuchar activamente a la ciudadanía y situar sus necesidades en el centro de las decisiones públicas. Reconocemos que el desarrollo inicia en lo local; por ello, comprendemos que cada comunidad tiene características propias y nuestras acciones deben adaptarse a la realidad de cada territorio, con cercanía, respeto y colaboración.

Ya sea mediante programas sociales que brindan atención directa, o por medio de obras e infraestructura social que transforman el entorno comunitario, el propósito es el mismo:

mejorar la vida de la gente. Actuamos en todo momento con cercanía y honestidad para dar resultados que verdaderamente beneficien a nuestra gente.

La política de desarrollo social y humano busca que **cada persona alcance su máximo potencial, sin importar su origen, edad o condición.** El rostro de estas acciones es el de las mujeres, hombres, niñas, niños, adolescentes, personas mayores, comunidades y/o grupos vulnerables que, con esfuerzo y compromiso, contribuyen cada día a un mejor Guanajuato.

Con orgullo, en el Gobierno de la Gente, lo decimos fuerte y claro: **“Tú eres el rostro del Nuevo Comienzo”.** Ponemos la **escucha activa, la dignidad humana y a la persona como eje central de nuestra política**, para lograr un Guanajuato más justo, solidario y próspero para todas y todos.

Hoy reafirmamos nuestra convicción: **en Guanajuato las cosas se hacen bien y con la gente.** Es el tiempo de la esperanza, de la solidaridad y compromiso. **Es el tiempo de todas y todos. Es el tiempo de un Nuevo Comienzo.**

CONTEXTO DEL PROGRAMA

La Secretaría de la Honestidad es la dependencia encargada de llevar a cabo y evaluar el control interno de las dependencias, entidades y unidades de apoyo estatales, 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 de la Honestidad, 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 **«O008.C01.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, con la finalidad de que cuenten con mejores procesos, para que estos sean ágiles, tengan espacios adecuados, procurando que se otorgue un trato digno, cálido, 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.

Es así como el **«Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2026**, 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 fortalecer el compromiso de las personas servidoras públicas en la prestación de los trámites y servicios públicos que ofrecen.

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

ACUERDO

Artículo Único. Se expiden las Reglas de Operación del Proyecto de Inversión «O008.C01.QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2026, para quedar en los siguientes términos:

REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN «O008.C01.QC1228 PROGRAMA MAS - MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO» PARA EL EJERCICIO FISCAL DE 2026

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 «O008.C01.QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2026, 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 directos:** Dependencia, entidad o unidad de apoyo de la Administración Pública Estatal o Administraciones Públicas municipales con centros de atención incorporados al Programa MAS –Mejor Atención y Servicio, que resulten favorecidas por el Proyecto de Inversión «O008.C01.QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2026;
- II. **Beneficiarios indirectos:** Dependencia, entidad, o unidad de apoyo de la Administración Pública Estatal con centros de atención no incorporados al Programa MAS –Mejor Atención y Servicio, que resulte favorecida por el Proyecto de Inversión «O008.C01.QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2026;
- III. **Centro de atención incorporado:** Unidad Administrativa de las dependencias, entidades 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, en el Ejercicio Fiscal de 2026;
- IV. **Centro de atención no incorporado:** Unidad Administrativa de las dependencias, entidades 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 no están incorporados al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, en el Ejercicio Fiscal de 2026;

- V. **Comité:** El Comité de Selección de Mejores Prácticas en materia de mejor atención y servicio público, instalado en el ejercicio fiscal de 2025;
- VI. **Derechos humanos:** 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 Federal, las leyes que emanen de ésta y los tratados internacionales;
- VII. **Enlace Institucional:** Persona servidora pública adscrita a algún beneficiario, preferentemente con el cargo de titular de Dirección General, Dirección de Área o equivalente que funge como vínculo entre el beneficiario y la Unidad Administrativa Responsable, quien realizará las gestiones necesarias para el cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos 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;
- VIII. **Enlace de Inversión:** Persona servidora pública adscrita a algún beneficiario, preferentemente con el cargo de titular de Dirección Administrativa 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;
- IX. **Metas programadas:** Resultados esperados y su cuantificación en términos de entregables, apoyos, bienes o servicios que se espera o estima alcanzar en el ejercicio fiscal correspondiente para el cumplimiento de los objetivos del proyecto o programa, las cuales pueden estar sujetas a ajustes en el transcurso del ejercicio fiscal con base en la normatividad aplicable;
- X. **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;
- XI. **Persona servidora pública:** Persona física que desempeña un empleo, cargo o comisión y se encuentra adscrita a algún beneficiario;
- XII. **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;
- XIII. **Programa:** Proyecto de Inversión O008.C01.QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, para el Ejercicio Fiscal de 2026;
- XIV. **Programa MAS:** Programa MAS - Mejor Atención y Servicio;
- XV. **Reglas de Operación:** las Reglas de Operación del Proyecto de Inversión «O008.C01.QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2026;
- XVI. **Secretaría:** La Secretaría de la Honestidad;
- XVII. **Subsecretaría:** La Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública de la Secretaría;

- XVIII. 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;
- XIX. 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 «O008.C01.QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2026;
- XX. 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
- XXI. 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.

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**.

Objetivo general del Programa

Artículo 4. El Programa tiene por objetivo general mejorar la calidad y atención en la prestación de los trámites y/o servicios que ofrecen las administraciones públicas estatal y las municipales a la población, a través de los centros de atención incorporados y no 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 a los centros de atención municipales incorporados al Programa MAS con equipamiento tecnológico y/o mobiliario y/o señalética, para mejorar la calidad y atención en la prestación de sus trámites y/o servicios, atendiendo a los requerimientos solicitados y autorizados por la Secretaría;
- II. Fortalecer la cultura organizacional de calidad mediante acciones de capacitación a las personas servidoras públicas adscritas a la Secretaría;
- III. Dotar de señalética a los centros de atención estatales y municipales incorporados y no incorporados, con la finalidad de mejorar la calidad y atención en la prestación de sus trámites y servicios; y
- IV. Reconocer a los centros de atención estatales y municipales, así como a las personas servidoras públicas que destaque en la implementación del Modelo de Gestión de Servicio y/o de mejores prácticas en materia de mejor atención y 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, que a través de sus centros de atención prestan trámites y/o servicios públicos, de forma preferentemente presencial y directa y/o digital y/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 las Administraciones Públicas municipales que cuenten con centros de atención incorporados o centros de atención no incorporados que prestan trámites y/o servicios públicos, de forma presencial y directa y/o digital y/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 las Administraciones Públicas municipales que cuenten con centros de atención incorporados o centros de atención no incorporados, que prestan trámites y/o servicios públicos, de forma presencial y directa y/o digital y/o virtual a las personas usuarias, así como las personas servidoras públicas responsables de la implementación del Programa MAS, y las personas servidoras públicas que han logrado mejorar la calidad en la prestación de trámites y/o servicios públicos, 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, a través de la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales, es la Unidad Administrativa Responsable de la ejecución del Programa.

Corresponde a la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales, en su carácter de Unidad Administrativa Responsable, el 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.

La Secretaría, a través de la Unidad Administrativa Responsable, está facultada para interpretar las disposiciones de estas Reglas de Operación, así como resolver las situaciones no previstas.

Mecanismos de articulación, coordinación y colaboración

Artículo 10. La Subsecretaría, la Dirección General de Mejora de la Gestión Pública y la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría, establecerán los mecanismos de articulación, coordinación y colaboración para la implementación y ejecución del Programa, a través de acuerdos o convenios de colaboración con las dependencias, entidades, y/o unidades de apoyo estatales y municipios, respectivamente, 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

Tipo de Programa

Artículo 11. El presente Programa es de transferencia, ya que implica la entrega directa a una persona moral de recursos monetarios y/o bienes y/o materiales.

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 Municipal:

I. Modalidad: Equipamiento de beneficiarios.

a) Tipo de apoyo: Fortalecimiento de los centros de atención municipales incorporados al Programa MAS, a través de la adquisición de equipo de cómputo, tecnologías de la información, mobiliario y/o señalética, mediante convenios de colaboración, para fortalecer la calidad en la prestación de trámites y servicios públicos.

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

I. Modalidad: Reconocimiento.

a) Tipo de apoyo: Reconocimiento a centros de atención estatales y municipales que han logrado mejorar la calidad en la prestación de trámites y/o servicios públicos, a través de la implementación del Modelo de Gestión de Servicio, en el ejercicio 2025; y
b) Tipo de apoyo: Reconocimiento a personas servidoras públicas estatales o municipales que han logrado mejorar la calidad en la prestación de trámites y/o servicios públicos, a través de la implementación de mejores prácticas en materia de mejor atención y servicio público, en el ejercicio 2025.

II. Modalidad: Señalética.

a) Tipo de apoyo: Dotar de señalética institucional del Programa MAS a los centros de atención incorporados; y
b) Tipo de apoyo: Dotar de señalética institucional a centros de atención no incorporados al Programa MAS.

C) Apoyos para la Secretaría:

I. Modalidad: Capacitación.

a) Tipo de apoyo: Capacitación a las personas servidoras públicas adscritas a la Secretaría de la Honestidad, responsables de la implementación del Programa MAS.

Entrega

Artículo 13. 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, debiendo considerar la suscripción previa de Convenios o Acuerdos de Colaboración según corresponda.

Requisitos para acceder a los apoyos

Artículo 14. Para acceder a los apoyos del Programa, los beneficiarios deberán cumplir los siguientes requisitos:

I. Para los municipios:

1. Que los centros de atención para los cuales solicitará apoyo, estén incorporados al Programa MAS, para el ejercicio fiscal 2026;
2. Oficio de solicitud de apoyo firmada por la persona que ostente la Titularidad de la Presidencia municipal, dirigido a la persona titular de la Subsecretaría, con copia simple para la persona titular de la Secretaría, adjuntando el Diagnóstico de Necesidades Materiales;
3. Presentar un Diagnóstico de Necesidades Materiales orientado al fortalecimiento de los centros de atención incorporados del municipio que requieran ser beneficiados. Este diagnóstico deberá detallar ampliamente, al menos lo siguiente:
 - a. Centros de atención incorporados al Programa MAS, para el ejercicio 2026, 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 resuelve 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 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 para la implementación del Programa MAS vigente con la Secretaría o, de no ser así, enviar oficio de intención de suscripción

del mismo respecto de dicho 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.

II. Para los centros de atención y personas servidoras públicas a ser reconocidos

1. Haber obtenido alguno de los tres primeros lugares en la implementación del Modelo de Gestión de Servicio del Programa MAS, de acuerdo a las categorías de centros de atención definidas por la Unidad Administrativa Responsable, en el ejercicio fiscal de 2025; y
2. Haber implementado alguna mejor práctica en materia de mejor atención y servicio público, y que haya obtenido alguno de los tres primeros lugares, según lo acordado por el Comité de Selección de Mejores Prácticas en materia de mejor atención y servicio público 2025.

III. Para los centros de atención incorporados y centros de atención no incorporados:

1. Centros de atención incorporados: Se dotará de señalética institucional a los centros de atención incorporados para llevar a cabo la medición de la percepción de la satisfacción ciudadana en la prestación de trámites y servicios públicos, directamente por parte de la Unidad Administrativa, una vez que se formalice la incorporación al Programa MAS; y
2. Centros de atención no incorporados al Programa MAS: Se dotará de señalética institucional a los centros de atención no incorporados para llevar a cabo la medición de la percepción de la satisfacción ciudadana en la prestación de trámites y servicios públicos, directamente por parte de la Unidad Administrativa, una vez que se determinen los centros en los que se realizará la medición de la percepción de la satisfacción ciudadana.

IV. Apoyos para la Secretaría:

1. Se brindará capacitación a las personas servidoras públicas adscritas a la Secretaría de la Honestidad, responsables de la implementación del Programa MAS y/o de los modelos de gestión de la calidad que se implementan en la administración pública estatal.

Los documentos que conforman los requisitos señalados en la fracción I del presente artículo deberán ser enviados por correo electrónico a la cuenta institucional: 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, 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 27 de febrero de 2026.

Procedimientos de acceso a los apoyos

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

A) Para las dependencias y entidades de las administraciones públicas municipales:

Actividad	Responsable
I. Solicitud de incorporación al Programa MAS, para el Ejercicio Fiscal de 2026.	Municipio solicitante.
II. Formalización de incorporación al Programa MAS para el Ejercicio Fiscal de 2026.	Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría.
III. Oficio de solicitud de apoyo por parte del Programa (Proyecto de Inversión).	Municipio solicitante.
IV. Propuesta de Inversión orientada al fortalecimiento de centros de atención municipales.	Municipio solicitante.
V. Formalización de apoyo o Respuesta negativa de apoyo.	Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría.
VI. Convenio de colaboración vigente 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. Reíntegro de recursos no ejercidos y productos financieros.	Municipio beneficiado.

B) 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 Municipios;
- II. Que los beneficiarios brinden atención presencial y/o digital y/o virtual a las personas usuarias en la solicitud u otorgamiento de un trámite y/o servicio

público y que el resultado final sea otorgado en el mismo centro de atención incorporado;

- III. Se dará prioridad a los centros de atención que acrediten la mayor afluencia de personas usuarias en el mismo;
- IV. 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
- V. 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.

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.

Metas programadas

Artículo 17. El Programa tiene como metas:

Meta	Unidad de medida	Cantidad
Brindar capacitación a las personas servidoras públicas responsables de la implementación del Programa MAS, para su mejor ejecución en las instituciones estatales y municipios participantes.	Personas capacitadas	12
Fortalecer a los centros de atención municipales incorporados al Programa MAS, a través de la adquisición de equipo de cómputo, tecnologías de la información, mobiliario y/o señalética mediante convenio de colaboración	Municipios equipados	20
Reconocer la excelencia de los centros de atención así como a las mejores prácticas que sobresalen en la mejora en la prestación de trámites y servicios públicos.	Evento realizado	1
Mejorar la imagen institucional de los centros de atención incorporados al Programa MAS, mediante la dotación de señalética del Programa MAS.	Campaña de señalética realizada	1

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

CAPÍTULO IV

DERECHOS, OBLIGACIONES Y SANCIONES

Derechos de los beneficiarios

Artículo 18. 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 19. 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 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. Este 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 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 20. 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 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.** 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 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;
- IX.** 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. Este 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 y la Unidad Administrativa Responsable; y
- X.** 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 21. 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 la 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, 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 22. 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 23. 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 la Secretaría responsables de la implementación del Programa MAS y/o de los modelos de gestión de la calidad implementados en la administración pública estatal.

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 seleccionadas por la Unidad Administrativa Responsable de la Secretaría, deberán cursar las capacitaciones de forma obligatoria.

Sanciones

Artículo 24. En caso de incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 21 y 22 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/o 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/o de los 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/o refrendos

correspondientes, deslinda a la Unidad Administrativa Responsable y a la Secretaría, de cualquier responsabilidad de pago por compromisos realizados por los beneficiarios.

Procedimiento de Denuncias

Artículo 25. 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 800 470 75 00 «HONESTO» (4663786);
- III. Vía internet en la siguiente dirección electrónica <http://sh.guanajuato.gob.mx/reporteciudadano/>;
- IV. Vía correo electrónico denunciaadministrativa_sh@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. 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 los artículos 91, párrafo segundo de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato; 7 fracción X, 77 fracciones I y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.

Mecanismos de exigibilidad

Artículo 26. 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 beneficiario interesado deberá solicitarlo por escrito a la Unidad Administrativa Responsable del Programa, expresando las razones por las cuales se considera acreedor 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, ubicada en la calle Sóstenes Rocha No. 33, Segundo Piso, Zona centro, Código Postal 36000, Guanajuato, Guanajuato, de las 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.

CAPÍTULO V GASTO

Programación presupuestal

Artículo 27. El Proyecto de inversión para la operación y ejecución del Programa corresponde al «O008.C01.QC1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» para el Ejercicio Fiscal de 2026, 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 **\$2,000,000.00 (dos 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 28. 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; 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.

Respecto a los apoyos otorgados directamente por la Secretaría, la Unidad Administrativa Responsable realizará las gestiones correspondientes ante la Dirección Administrativa de la Secretaría para la ejecución y comprobación de las mismas, dejando evidencia de las entregas, constancias de acreditación y pagos realizados, según corresponda a las metas establecidas.

Procedimiento para el reintegro de recursos

Artículo 29. 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 Secretaría o los municipios, de acuerdo a los plazos establecidos por la Unidad Administrativa Responsable, para la adquisición de los bienes y/o materiales autorizados; y
- III. El municipio solicite la desincorporación del Programa MAS del total de sus centros de atención incorporados o de 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, 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 VI DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Perspectiva de género

Artículo 30. 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, identificará a las personas interesadas y beneficiarias por sexo (hombre o mujer), el número de solicitudes presentadas y los apoyos otorgados.

Derechos humanos, equidad, inclusión y diversidad social

Artículo 31. El presente Programa garantiza que toda persona tenga acceso al mismo, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos para ello en estas Reglas de Operación y lo permita la disponibilidad presupuestal asignada al mismo.

La Secretaría, a través de la Unidad Administrativa Responsable del Programa promoverá, garantizará, protegerá y respetará los derechos de las personas interesadas y de las personas beneficiarias, 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.

Auditorías y evaluación gubernamental

Artículo 32. Los recursos estatales y su aplicación en el marco del Programa podrán ser auditados y evaluados por la Secretaría de la Honestidad, la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato o las instancias correspondientes en cuanto los faculten sus atribuciones.

Monitoreo, evaluación e indicadores

Artículo 33. Los procesos 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 MAS, 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, mismo que se encuentra validado por la Coordinación General de Comunicación Social, conforme a la normativa correspondiente.

Transparencia y datos personales

Artículo 34. La Unidad Administrativa Responsable del Programa debe garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, conforme a la normativa vigente en la materia en el Estado de Guanajuato.

La información correspondiente al Programa y avisos de privacidad integral y simplificado estará disponible para su consulta en la siguiente dirección: <http://mas.sh.guanajuato.gob.mx/>.

Anexos y Formatos

Artículo 35. Los anexos y formatos referidos en las presentes Reglas de Operación, forman parte integral de este documento, por lo que se publicarán en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, así mismo, estarán disponibles en la siguiente liga electrónica: <http://mas.sh.guanajuato.gob.mx/>.

Aplicación imparcial de recursos públicos

Artículo 36. La aplicación de las presentes Reglas de Operación debe apegarse a lo dispuesto en los artículos 41, base III, apartado C y 134 de la Constitución Política de los

Estados Unidos Mexicanos y 122, segundo párrafo, de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato y demás disposiciones ordenamientos aplicables.

TRANSITORIOS

Vigencia

Artículo Primero. Las presentes Reglas de Operación tendrán vigencia del 01 de enero al 31 de diciembre de 2026, previa publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato.

Derogación de disposiciones

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

De la referencia a estas Reglas de Operación

Artículo Tercero. Cualquier referencia que se haga a las presentes Reglas de Operación, en los acuerdos y convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría y las dependencias, entidades 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 «O008.C01.QC1228 Programa MAS – Mejor Atención y Servicio», para el Ejercicio Fiscal de 2026.

Dado en la ciudad de Guanajuato, Guanajuato, a los 31 días del mes de diciembre del año 2025.



Maestra Arcelia María González González
Secretaria de la Honestidad

Anexo I

Alineación Estratégica	
Objetivos de Desarrollo Sostenible	Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas. Objetivo particular 6.3.: Fortalecer la gestión pública con enfoque de gobernabilidad, calidad e innovación.
Plan Estatal de Desarrollo 2050	Pilar 3: Nueva Gobernanza. Propósito: Mejorar, entre otros, el quehacer gubernamental, que está abierto a la escucha y participación de la sociedad en las tareas de gobierno, contribuyendo a recuperar la confianza en las instituciones y la paz social.
Programa de Gobierno 2024-2030	Objetivo 3.1.: "Asegurar la eficacia, eficiencia y transparencia de la gestión gubernamental" Estrategia 3.1.1.: "Fortalecimiento de las capacidades de gestión de la administración pública estatal" el Proyecto Estratégico: "Promover la eficiencia en los procesos gubernamentales con impacto en la ciudadanía".
Programa y Componente presupuestario	Objetivo 3.1.: "Lograr una gestión pública eficaz, eficiente y orientada al servicio de la ciudadanía". Estrategia 3.1.2.: "Modernización de los procesos de la administración pública estatal". Programa presupuestario: O008 - Consolidación de una Gestión Pública Abierta, Transparente y cercana a la ciudadanía Componente: (27 - SH) O008.C01: Mejora continua en trámites, servicios y procesos públicos



Matriz de Indicadores para Resultados del Programa QCT1228 Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, para el Ejercicio Fiscal de 2026				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a una gestión pública abierta, transparente y cercana a la ciudadanía, con servicios públicos más accesibles, ágiles y novedosos, mediante el fortalecimiento de la participación ciudadana y el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación.	Porcentaje de trámites realizados en los que los ciudadanos sintieron satisfechos	Principales resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental	La ciudadanía participa y cuenta con una gestión pública abierta, transparente con trámites y servicios simplificados.
Propósito	El poder ejecutivo consolidó servicios y servicios en línea, eficientes y confiables, para la población en el Estado de Guanajuato	Porcentaje de trámites y servicios ofrecidos por la administración pública estatal.	Registro de la Regulaciones, Trámites y Servicios.	Las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo Estatales y los Municipios brindan servicios confiables, eficientes e innovadores, con una gestión pública abierta en la que participa la ciudadanía.
Componente 1	Mejora continua en trámites, servicios y procesos públicos	Indice de Satisfacción Ciudadana en centros de atención incorporados al Programa MAS.	Reporte final del Sistema de Encuestas de la Secretaría de la Honestidad.	Las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades se involucran en las acciones de mejora continua.
Actividad 1	Beneficiar a centros de atención que brindan trámites y servicios públicos a la población, con cobertura en los 46 municipios del Estado, proporcionando capacitación a personas servidoras públicas de la SH, bienes, equipo de computo y de tecnologías de la información en centros municipales y señalética para los centros de atención, difusión sobre las mejoras alcanzadas y reconocimiento a los centros de atención con el mejor desempeño en la implementación del Programa MAS.	Porcentaje de Avance Físico y Financiero del Proceso/Proyecto	Actas de cierre de inversión municipal.	Cumplimiento de requisitos por parte de los Municipios.
Actividad 2		Porcentaje de Avance Físico y Financiero del Proceso/Proyecto	Constancias de cursos de capacitación emitidas.	Contratación de capacitación para las personas servidoras públicas.
Actividad 3		Porcentaje de Avance Físico y Financiero del Proceso/Proyecto	Señalética institucional entregada.	Contratación de señalética institucional.
Actividad 4		Porcentaje de Avance Físico y Financiero del Proceso/Proyecto	Evento de Reconocimiento realizado.	Realización de evento de Reconocimiento.

Población Potencial del Programa	
Nombre	Administración Pública Estatal y Municipal
Características Generales	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/o servicios públicos, de forma preferentemente presencial y directa y/o digital y/o virtual, a las personas usuarias

