



HONESTIDAD
SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD



Modelo de Gestión de Servicio

**PROGRAMA MAS
MEJOR ATENCIÓN
Y SERVICIO**

Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales

2026

@honestidadgente   

Contenido

Glosario.....	2
Consideraciones.....	4
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Alcance.....	6
Modelo de Gestión de Servicio.....	7
Proceso y mejora del servicio.....	9
Protocolo de atención.....	12
Información de trámites y servicios.....	15
Imagen institucional.....	16
Seguridad, orden, limpieza y estandarización.....	17
Necesidades del ciudadano.....	19
Bibliografía.....	21



Glosario

Agente de Cambio: La persona adscrita a la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales de 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 que brinda asesoría, capacitación y acompañamiento al centro de atención incorporado al «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» en el ejercicio fiscal de 2026 respecto a la implementación del Modelo de Gestión de Servicio.

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 y se encuentra incorporado al «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» en el ejercicio fiscal de 2026.

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 - Mejor Atención y Servicio». (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.

Modelo de Gestión de Servicio: Modelo que orienta a los centros de atención incorporados al «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» en el ejercicio fiscal de 2026, el cual busca que se conviertan en oficinas modernas y fuentes de innovación gubernamental, donde el trato cálido, eficiente y equitativo sea una constante, la información de los trámites y/o servicios se encuentre completa, actualizada y disponible, donde exista un canal de comunicación entre las personas usuarias y las personas servidoras públicas para atender sus necesidades, recibir, canalizar y dar seguimiento a los comentarios y/o quejas que en su caso se pudieran presentar.

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

Personal Operativo: Son una parte del personal del centro de atención 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 fiscal de 2026.

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.

Titular de la Jefatura de Oficina: Tiene como propósito asegurar la efectiva implementación, operación y seguimiento del «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» en su centro de atención.

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 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.

Por su parte, 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.

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.

El Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2050, en su Pilar 3 Nueva Gobernanza, establece que el propósito de éste es 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; así mismo el Objetivo 3.1. de dicho Pilar es: “Asegurar la eficacia, eficiencia y transparencia de la gestión gubernamental”, y establece en su Estrategia 3.1.1. “Fortalecimiento de las capacidades de gestión de la administración pública estatal”, de cuyo Proyecto Estratégico se desprende: “Promover la eficiencia en los procesos gubernamentales con impacto en la ciudadanía”.

Aunado a ello, el Programa de Gobierno 2024 - 2030, en el Eje Estratégico “Guanajuato es Confianza”, incluye el Objetivo 3.1. “Lograr una gestión pública eficaz, eficiente y orientada al servicio de la ciudadanía”, cuya Estrategia 3.1.2 “Modernización de los procesos de la administración pública estatal”, hace referencia a la necesidad de implementar acciones de mejora continua en la administración pública estatal, siempre en beneficio de la población usuaria de trámites y servicios.

Por su parte, el Programa Sectorial “Guanajuato es Confianza 2025-2030” en su Línea Estratégica 1. “Gestión pública eficaz eficiente y orientada al servicio de la ciudadanía”, establece en su Objetivo 1.2. “Garantizar la prestación de servicios públicos con eficiencia, eficacia, inclusión y calidad”, la Estrategia 1.2.1. Eficientar los mecanismos de gestión de trámites y servicios gubernamentales de forma accesible y amigable con enfoque a la ciudadanía”, y cuya acción 1.2.1.2. “Integrar estándares de calidad en la atención brindada en las oficinas gubernamentales del estado”, corresponde al «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio».

Así mismo, se afianza el cumplimiento del numeral 4.1. Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, específicamente al objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas, en

particular al objetivo 6.3 Fortalecer la gestión pública con enfoque de gobernabilidad, calidad e innovación.

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

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

Es así como el «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio», 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.

El «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio», coadyuva también al cumplimiento del Decálogo de la Gente, específicamente en los numerales: 1. “Nunca olvidemos por quiénes estamos aquí”; 2. “El mayor derecho es la dignidad humana”, 4. “Menos Ventanilla más ciudadanía”, 5. “El nuevo decir es el hacer”, 7. “Todas las voces deben ser escuchadas”, y 9. “Trabajando en equipo somos imparables”.

Siendo importante homologar los alcances, objetivos, y mecánica operativa, a la que se sujeten las instituciones beneficiarias, para acceder a los apoyos que brinda el Programa, así como la manera en que se ejecutarán las acciones y se comprobarán éstas.

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 población;
- 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 y/o sugerencias;
- IV. Fortalecer la cultura organizacional para que sea de calidad y crear sentido del compromiso.

Alcance

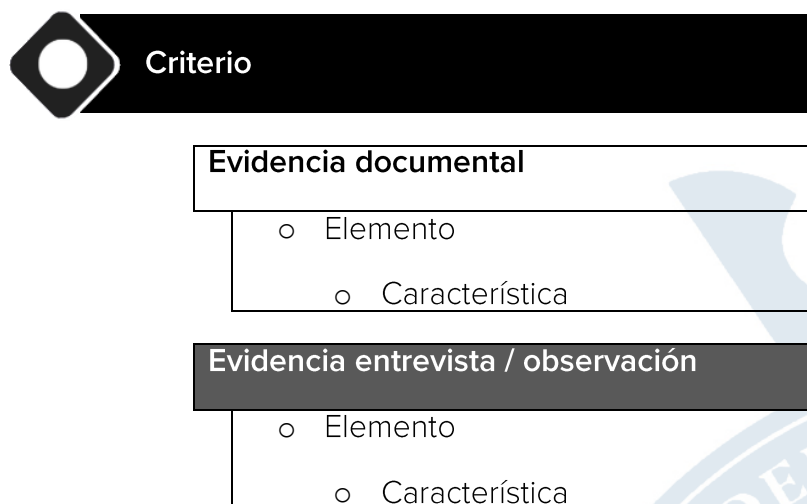
La implementación del presente Modelo de Gestión de Servicio corresponde a las áreas y personas servidoras públicas que integran el centro de atención que brindan trámites y/o servicios a la población en general que se encuentren incorporadas al «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio».



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 con lo presentado como evidencia por parte del centro de atención, 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 rectángulo. El segundo nivel corresponde a las **Evidencias**: identificadas en un rectángulo 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 población usuaria. 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 incorporado al «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio» 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%



Fuente: Elaborado por la DMASG.



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.

1. Acta de integración del equipo de mejora.

Integración del equipo.

- El acta de integración del equipo de mejora incluye el nombre y firma de todos los integrantes.
- El acta considera los roles establecidos: titular de la jefatura de oficina, evaluador(es) interno(s), personal operativo y personal de ventanilla.
- Se encuentran descritas las responsabilidades de cada integrante respecto a la correcta implementación del Modelo de Gestión de Servicio.

Organización y planeación.

- Se establece en el acta la periodicidad de las reuniones durante el ejercicio correspondiente.
- El acta de integración del equipo de mejora está firmada por todos los integrantes.

Funcionamiento y seguimiento.

- Se realizan reuniones conforme a la periodicidad establecida.
- Las reuniones cuentan con documentación de respaldo (minutas, reportes, evidencias de seguimiento).
- En las reuniones se identifica el avance en la implementación del Modelo de Gestión de Servicio y el desarrollo de las mejoras.

2. Proceso de servicio público.

Documentación del proceso.

- Se cuenta con el nombre del proceso de servicio que será mapeado.
- Se identifican las actividades que lo conforman.
- Se especifican los responsables de cada actividad.

Representación gráfica.

- Se elabora un diagrama de flujo o representación gráfica del proceso.
- El diagrama de flujo muestra las actividades desde el inicio hasta el fin.
- La secuencia de actividades es lógica, coherente y continua.

Socialización del proceso.

- Existe evidencia documental de la socialización del proceso con las personas integrantes del centro de atención (por ejemplo: minutas, correos electrónicos, boletines informativos, trípticos u otros medios).

3. Evidencia observación/entrevista.

Verificación presencial del proceso de atención.

- Se verifica mediante entrevista a las personas integrantes del centro de atención designadas por la persona Agente de Cambio, la identificación del proceso seleccionado para su mapeo. (Elemento aplicable únicamente cuando exista evidencia documental que lo respalde).

4. Análisis de brechas.

Identificación de problemas y áreas de oportunidad.

- Se describen clara y detalladamente las problemáticas y/o áreas de oportunidad que NO abonan a la mejora del trámite o servicio por cada actividad del proceso de servicio público.
- 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.

Propuesta de acciones de mejora.

- Se describen clara y detalladamente las acciones propuestas por el equipo de mejora para reducir las brechas en el servicio por cada actividad del proceso de servicio público.
- Las acciones de mejora propuestas son realistas, aplicables y alcanzables en el centro de atención en el ejercicio fiscal vigente.

Priorización de acciones.

- Se realiza la priorización, la cual puede determinarse considerando lo siguiente: relación con los criterios e indicadores del «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio», relevancia de la problemática y acciones de mejora propuestas.

Socialización y evidencia.

- Se cuenta con evidencia documental de la socialización del análisis de brechas con las personas integrantes del centro de atención (ejemplo: minutas, correos electrónicos, boletines, trípticos, entre otros).

5. Programa de actividades de la prioridad 1 (Proyecto de mejora).

Recursos para la ejecución.

- Se describen los recursos disponibles para llevar a cabo la prioridad 1 del análisis de brechas (Ejemplo: recursos materiales y/o recursos financieros y/o recursos tecnológicos y/o recursos humanos).

Indicadores relacionados.

- Se identifican y señalan los indicadores de percepción ciudadana que serán impactados con la implementación de la prioridad 1.

Definición del proyecto.

- Se establece el título del proyecto de mejora de manera clara y representativa.
- Se especifica el periodo de ejecución, indicando la fecha de inicio y la fecha de término del proyecto.

Planeación de actividades de la prioridad 1 del análisis de brechas.

- Se detallan las actividades específicas que conforman el proyecto de mejora.
- Se definen los periodos de cumplimiento de cada actividad.
- Se determinan las evidencias documentales requeridas para verificar el cumplimiento de cada actividad.

6. Proyecto de mejora.

Cumplimiento de plazos y disposiciones.

- La captura del proceso de servicio público, el análisis de brechas y el programa de actividades se realizó en tiempo y forma, conforme a los plazos y disposiciones establecidas.

Socialización del proyecto.

- Existe evidencia documental de la socialización del proyecto de mejora con las personas integrantes del centro de atención (ejemplo: minutas, correos electrónicos, boletines, trípticos, entre otros).

7. Evidencia observación/entrevista.

Verificación presencial del proyecto de mejora.

- Mediante entrevistas a las personas servidoras públicas designadas por la persona Agente de Cambio, se verifica que identifican correctamente el proyecto de mejora implementado en el centro de atención. (Elemento aplicable únicamente cuando exista evidencia documental que lo respalde).

8. Reportes de avance del Proyecto de mejora.

Reporte inicial (sólo en caso de que haya registro de proyecto de mejora).

- Se encuentra cargado el reporte inicial firmado por la jefatura de oficina en archivo .PDF en la plataforma dispuesta.
El reporte incluye todos los elementos requeridos:
- Descripción del estado actual del proyecto.
- Descripción de los avances respecto al cronograma de trabajo.
- Descripción de las próximas acciones programadas.
- Conclusión del periodo.
- Anexos (evidencia documental complementada con fotografías o archivos de soporte).
- Los avances reportados corresponden al programa de actividades.

Reporte final.

- Se encuentra cargado el reporte final firmado por la jefatura de oficina en archivo .PDF en la plataforma dispuesta.
El reporte final incluye:
- Resultados alcanzados.
- Beneficios tangibles e intangibles.
- Obstáculos y dificultades encontradas.
- Resumen del impacto general.
- Anexos (evidencia documental complementada con fotografías o archivos de soporte).
- La información presentada corresponde al programa de actividades y se alinea con la realidad del centro de atención.



Protocolo de atención.

Establecimiento documental de las directrices a seguir por parte de las personas 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.

1. Protocolo de atención.

Emisión y sustento normativo.

- El documento es oficial y está emitido por la persona titular de la dependencia estatal, entidad, unidad de apoyo o, en el caso de municipios, por la persona titular de la presidencia.
- Cuenta con elementos contenidos en los artículos 6 y 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios. (Principios y directrices que rigen la actuación de los servidores públicos, tal como: satisfacer el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares entre otros).
- Contiene elementos establecidos en el artículo 43 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y los Municipios. (Obligaciones de los trabajadores del estado y de los ayuntamientos, tal como: observar buena conducta durante el servicio, presentarse con puntualidad en sus labores, entre otros).
- Cuenta con elementos contenidos en los artículos 6, 8 y 9 de la Ley para prevenir, atender y erradicar la discriminación en el Estado de Guanajuato.

Imagen personal e identificación oficial.

- El documento establece lineamientos sobre la imagen personal de las personas servidoras públicas adscritas al centro de atención.
- Se hace referencia al uso de elementos oficiales de identificación (ejemplo: gafete, manifiesto, pin, etcétera).

Condiciones de atención e interacción con las personas usuarias.

- Se establecen las condiciones de atención y/o frases documentadas, organizadas conforme al punto de contacto donde deben utilizarse.
- Las interacciones descritas son cordiales, amables, profesionales y no discriminatorias.
Se diferencian las condiciones de atención para:
 - Atención presencial.
 - Atención telefónica.
 - Atención virtual (Correo electrónico, página web, chat, redes sociales).

Uso pertinente de la información de las personas usuarias.

- Se especifica la pertinencia de utilizar la información disponible de la persona usuaria para dirigirse a ella de manera adecuada (por nombre, apellido, grado académico, etcétera).

Atención a personas con discapacidad o diversidad funcional.

El documento contiene una descripción y pasos generales de atención para al menos cinco tipos de discapacidad o diversidad funcional, conforme al artículo 2 fracción X de la Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato, vigente:

- Discapacidad física.
- Discapacidad mental.
- Discapacidad intelectual.
- Discapacidad sensorial.
- Diversidad funcional por talla o peso.

Atención en condiciones especiales.

Se establecen lineamientos generales para la atención en condiciones especiales, tales como:

- Momentos de alta afluencia en modalidad presencial y/o tráfico o alta concurrencia en modalidad virtual.
- Contingencia sanitaria.
- Casos fortuitos y/o emergencias y/o fuerza mayor.

2. Plan de acción bajo condiciones especiales.

- Procedimientos o instructivos orientados a la identificación, atención y seguimiento de cualquier situación que pueda alterar, interrumpir o afectar la adecuada prestación del servicio, incorporando las particularidades, condiciones operativas y requerimientos específicos de cada centro de atención.

3. El protocolo de atención y el plan de acción bajo condiciones especiales han sido socializados con todas las personas servidoras públicas del centro de atención.

Socialización documentada.

- Se evidencia de manera documental la socialización del protocolo de atención y el plan de acción bajo condiciones especiales. (Ejemplo: minutas, correos electrónicos, boletines, trípticos).

4. Observación/Entrevista.

Verificación presencial del protocolo de atención y el plan de acción bajo condiciones especiales.

- Se verifica mediante entrevistas a las personas servidoras públicas determinadas por la persona Agente de Cambio, el conocimiento del protocolo de atención y el plan de acción bajo condiciones especiales. (Elemento aplicable únicamente cuando exista evidencia documental que lo respalde).

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

Reuniones periódicas y evidencia documental.

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

Supervisión y medición de la aplicación.

- Existe evidencia de supervisión sobre la aplicación del protocolo de atención. (Minutas y fotografías).
- Se cuenta con registros de medición, evaluaciones o reportes que permitan comprobar el nivel de cumplimiento del personal respecto al protocolo y el plan de acción bajo condiciones especiales.

6. Mejora a los procesos o procedimientos o alguna otra modificación al funcionamiento del centro de atención en casos de atención a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, momentos de alta afluencia o cualquier otra condición que modifique el servicio brindado.

Evidencia documental de mejoras realizadas.

- Se evidencia de manera documental las mejoras a los procesos o modificaciones a la infraestructura durante el año en curso. (por ejemplo: fotografías, oficios, memorándums, etcétera).

Evidencia que sustenta el análisis, impacto y beneficios.

- Existe documentación que respalda el análisis previo que justificó la necesidad de la mejora.
- Se identifica y documenta el impacto generado por la mejora implementada.
- Se documentan los beneficios obtenidos para las personas usuarias.





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 unidad de apoyo estatal o Municipio, conforme los elementos mínimos descritos en la normatividad aplicable,

1. Catálogo de trámites y servicios.

Integración del catálogo.

- Contiene las cédulas con información de los trámites y/o servicios, que se encuentren alineados a los que se oferta por parte del centro de atención.

Contenido mínimo de cada cédula.

- Los trámites y/o servicios descritos en las cédulas cuentan con al menos la siguiente información: nombre del trámite o servicio, descripción del trámite o servicio, ¿quién lo solicita?, ¿Quién lo otorga?, requisitos, plazos de respuesta y costo vigente (en su caso).

2. Observación/Entrevista.

Verificación presencial del catálogo de trámites y servicios.

- Se verifica mediante entrevista a las personas servidoras públicas determinadas por la persona Agente de Cambio, la identificación y/o conocimiento del catálogo de trámites y servicios. (Elemento aplicable únicamente cuando exista evidencia documental que lo respalde).

3. Monitoreo y análisis de trámites y/o 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).

4. 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 y/o servicio, b) costo vigente, c) requisitos y d) tiempo de respuesta estimado.
- Evidencia documental que soporta la difusión de los trámites y/o servicios fuera del medio físico del centro atención.

5. Observación/Entrevista.

Verificación presencial de la difusión de los horarios y días de atención.

- Los horarios y días de atención del centro de atención se encuentren visibles para las personas usuarias en un punto de primer contacto y en un medio permanente, garantizando que la información sea clara, vigente y accesible.



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.

1. Identidad gubernamental.

Política de indumentaria y uniformes.

- El centro de atención cuenta con una política de indumentaria o rol de uso de uniforme vigente.
- Se hace referencia a la identificación de las personas servidoras públicas a través de elementos oficiales como el gafete, manifiesto, pin, etcétera.

2. Observación/Entrevista.

Verificación presencial de la política indumentaria.

- Las personas servidoras públicas acatan lo establecido en la política de indumentaria y su identificación a través de elementos oficiales como el gafete, manifiesto, pin o algún otro elemento establecido institucionalmente.

Señalización interna del centro de atención.

- Existe una plena identificación de las áreas de contacto directo a las personas usuarias 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 describe las acciones generadas de la implementación del «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio».

3. Evidencia fotográfica del centro de atención que muestra los cambios realizados con la implementación del Modelo de Gestión de Servicio en el ejercicio fiscal vigente.

- Se muestra la evidencia interior del centro de atención (antes y después).
- Se muestra la evidencia del exterior del centro de atención (antes y después).



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.

1. Políticas de implementación de un programa de seguridad, orden y limpieza.

Directrices oficiales.

- El documento está emitido y firmado por la persona titular de la dependencia estatal, entidad, unidad de apoyo, o en el caso de los municipios por parte de la persona titular de la presidencia, para fortalecer los hábitos de las personas servidoras públicas.
- Las políticas incluyen el propósito y alcance del programa de seguridad, orden y limpieza.

Definición de procesos, procedimientos y actividades.

El documento incluye:

- El proceso, procedimiento y/o actividades de implementación.
- Frecuencia o periodicidad de las revisiones o evaluaciones (diaria, semanal, mensual).

Elementos para revisar por el equipo de seguridad, orden, limpieza y estandarización.

- Listado de los elementos a revisar por parte de las personas integrantes del equipo de seguridad, orden, limpieza y estandarización con base en los componentes de las políticas.

2. Acta de integración del equipo de seguridad, orden, limpieza y estandarización. (EQSOLE).

Existencia y vigencia del acta.

- Se cuenta con una acta de integración vigente del equipo de seguridad, orden, limpieza y estandarización.
- El acta corresponde al ejercicio fiscal actual.

Contenido del acta.

El acta incluye:

- Nombre completo de todas las personas integrantes del equipo de seguridad, orden, limpieza y estandarización.
- Cargo dentro del equipo de seguridad, orden, limpieza y estandarización del centro de atención.
- Actividades y responsabilidades asignadas a cada integrante conforme al Programa de seguridad, orden, limpieza y estandarización.
- Objetivo general del equipo de seguridad, orden, limpieza y estandarización.
- El acta está firmada por todas las personas integrantes del equipo.

3. 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 documental de las evaluaciones (Formatos de evaluación y/o listas de verificación aplicadas.)
- Reporte periódico de las evaluaciones realizadas y los resultados obtenidos, conforme al programa establecido.

4. Las personas servidoras públicas conocen y aplican el programa de seguridad, orden, limpieza y estandarización.

Socialización del programa.

- Existe evidencia documental de las actividades de socialización (presentaciones, listas de asistencia, constancias, comunicados, correos, etcétera).

5. Observación/Entrevista.

Verificación presencial del programa de seguridad, orden y limpieza y estandarización.

- Las personas entrevistadas conocen las políticas del programa.
- Las personas entrevistadas conocen el programa de evaluaciones vigente.
- Las personas entrevistadas identifican su cargo dentro del programa.

6. Plan de acción de mejora.

Hallazgos y acciones correctivas.

- Menciona la causa, la acción correctiva, la fecha límite para llevarla a cabo y la persona responsable.

Evidencias del plan de acción.

- Se muestra evidencia documental y fotográfica de los hallazgos que generaron el plan de acción.

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

Verificación presencial en el centro de atención.

- Toda condición peligrosa se encuentra con señalización de advertencia.
- Los pasillos permanecen despejados, permitiendo un tránsito seguro.
- Se aprecian lugares limpios, ordenados, estandarizados y alineados con la política.
- Las carpetas, cajas, archivos y expedientes están debidamente identificados, etiquetados y organizados, evidenciando la estandarización.
- 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.
- El centro dispone de iluminación y ventilación adecuadas, favoreciendo un entorno seguro y cómodo para usuarios y personal.
- Los extintores contra incendios están ubicados en lugares accesibles, visibles y en condiciones óptimas, con sus respectivas etiquetas de mantenimiento vigentes.



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.

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

Mecanismos de recepción.

- Determinación del (los) mecanismo(s). (Físicos o virtuales)

Diseño de la estrategia de recolección de información.

- Existe una estrategia documentada para recabar información de las personas usuarias.
- La estrategia define objetivos claros (qué se quiere obtener y para qué).
- La estrategia establece responsables de la operación.
- La estrategia incluye cómo se fomenta la participación de las personas usuarias.

Documentación del proceso o procedimiento.

- Documentación del proceso, procedimiento o actividades para recabar las necesidades, quejas, sugerencias, observaciones de las personas usuarias de los trámites y/o servicios.
- Establece responsables para cada actividad.
- Indica los formatos o medios utilizados.
- Define criterios de clasificación (quejas, sugerencias, observaciones o necesidades).

Periodicidad de la recolección.

- Se encuentra establecida la periodicidad de recolección (diaria, semanal, mensual, etcétera).

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

Análisis de la información recabada.

- El análisis incluye el total de registros del periodo evaluado.
- Se realiza la distribución por tipo de registro (queja, sugerencia, observación o necesidad).
- Se identifican tendencias y recurrencias vinculadas a los indicadores del Modelo de Gestión de Servicio.
- Existe evidencia documental del análisis (reportes, gráficas, matrices, tablas, bitácoras).

Seguimiento y resolución.

- Existe evidencia documental del seguimiento a las quejas, sugerencias, observaciones o necesidades detectadas.
- Se documenta el avance y estatus actual de cada caso. (Por ejemplo: abierto, en proceso, cerrado, canalizado, etcétera).
- Se calcula el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes o comentarios atendidos.

Identificación y propuestas de mejora.

- Se generaron propuestas de mejora derivadas del análisis.
- Cada propuesta de mejora incluye responsable y fecha estimada de implementación.

Evidencia de mejoras implementadas (antes–después).

- Evidencia de la mejora realizada, se tiene identificado claramente, un antes y después. (Ejemplo: fotografías previas y posteriores, indicadores antes/después (tiempos, satisfacción, incidencias), Informes comparativos, Registros de procesos modificados, Encuestas de percepción ciudadana post-mejora, etcétera).

Socialización y comunicación interna.

- Se cuenta con evidencia de la socialización de las actividades, resultados y mejoras dentro del centro de atención (reuniones, minutas, informes internos, correos, presentaciones, tableros, etcétera).

Observación/Entrevista**Verificación presencial de la socialización de las mejoras implementadas.**

- Mediante entrevistas a las personas servidoras públicas designadas por la persona Agente de Cambio, se verifica que el personal conoce las mejoras implementadas derivadas del análisis y necesidades de las personas usuarias. (Elemento aplicable únicamente cuando exista evidencia documental que lo respalde).



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).



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD