



# PERIODICO OFICIAL

## DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Fundado el 14 de Enero de 1877

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

AÑO CV  
TOMO CLVI

GUANAJUATO, GTO., A 12 DE ENERO DEL 2018

NUMERO 10

### SEGUNDA PARTE

#### SUMARIO:

##### SECRETARÍA DE FINANZAS, INVERSIÓN Y ADMINISTRACIÓN

ACUERDO por el que se da a conocer a los Municipios del Estado de Guanajuato los montos de participaciones pagadas durante el cuarto trimestre del ejercicio fiscal 2017..\_\_\_\_\_ 2

##### SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

REGLAS de Operación del Programa Mejor Atención y Servicio "MAS", para el Ejercicio Fiscal 2018..\_\_\_\_\_ 8

##### PRESIDENCIA MUNICIPAL - TARANDACUAO, GTO.

TERCERA Modificación al Presupuesto de Egresos, Ejercicio Fiscal 2017 del Municipio de Tarandacua, Guanajuato..\_\_\_\_\_ 24

##### PRESIDENCIA MUNICIPAL - TIERRA BLANCA, GTO.

3ra Modificación al Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2017 del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Tierra Blanca, Guanajuato..\_\_\_\_\_ 25

**SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

**Lic. Ma. Isabel Tinoco Torres**, Secretaria de la Transparencia y Rendición de Cuentas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 80 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 12, 13, fracción X, y 32, fracción V, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; artículos 78 sexies y 78 septies de la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato; artículos Primero y Segundo de los transitorios de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el ejercicio fiscal 2018; 26 y 27 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato, 2, 5 y 6, fracciones III y XX, de su reglamento interior.

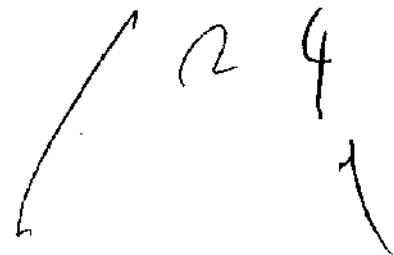
**Considerando**

Entre las atribuciones que la normativa estatal confiere a la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, se encuentra la de propiciar acciones de impulso y mejoramiento del desarrollo gubernamental, 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 Contraloría Social y Mejoramiento de la Gestión Pública.

Entre los programas que implementa la subsecretaría en mención, a través de la Dirección de Mejora de Servicios Gubernamentales, se encuentra el Programa Mejor Atención y Servicio <<MAS>>, cuyo objetivo es mejorar la calidad de los trámites y servicios que ofrece la administración pública estatal y las municipales a la ciudadanía, a través de los centros de atención incorporados al mismo.

Hoy en día el Gobierno del Estado en su Programa de Gobierno 2012-2018, actualización 2016-2018, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, número 188, tercera parte, del 24 de noviembre de 2015, en el numeral VI.3.1 impulsa al Programa Mejor Atención y Servicio <<MAS>>, como una estrategia que contribuye a transformar la orientación, capacidad y velocidad de respuesta de la administración pública estatal y las municipales, con el fin de cumplir las expectativas de los ciudadanos, promoviendo el orgullo y compromiso en los servidores públicos, respecto de los trámites y servicios que reciben del gobierno.

Siendo importante homologar los alcances, objetivos, mecánica operativa, a la que se sujeten los beneficiarios, para acceder a los apoyos que brinda el programa y la manera en que se evaluará el mismo.

Handwritten signature and date 24/1

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en las disposiciones legales previamente señaladas, se emite el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL  
PROGRAMA MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO <<MAS>> PARA EL  
EJERCICIO FISCAL 2018.**

**Artículo único.** Se emiten las reglas de operación del Programa Mejor Atención y Servicio <<MAS>> para el ejercicio fiscal 2018.

**Capítulo I  
Disposiciones Preliminares**

**Objeto de las reglas**

**Artículo 1.** Las presentes reglas de operación tienen por objeto regular la implementación del Programa Mejor Atención y Servicio <<MAS>> contenido en el proyecto de inversión Q1228 para el ejercicio fiscal 2018.

**Glosario**

**Artículo 2.** Para efectos de las presentes reglas de operación se entenderá por:

**I. Beneficiarios:** Dependencias y entidades de la administración pública estatal y las municipales que por acuerdo o convenio resulten apoyados por el programa <<MAS>>;

**II. Centro de atención:** Parte de la administración pública que comúnmente está más cercana a la población, esta área tiene un espacio físico definido y es responsable de proporcionar directamente trámites o servicios del gobierno a la ciudadanía;

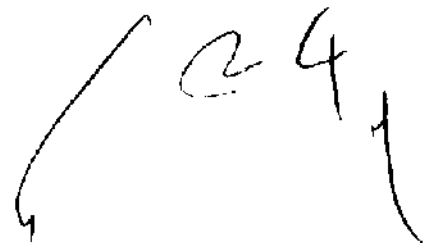
**III. Enlace:** funcionariado público que funge como vínculo entre el beneficiario y la Secretaría;

**IV. Secretaría:** Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas;

**V. Servicio:** Producto de un proceso realizado por un centro de atención que por su naturaleza es intangible e/o intransferible;

**VI. Trámite:** Producto de un proceso realizado por un centro de atención que por su naturaleza es tangible y/o transferible;

**VII. Unidad responsable:** Dirección de Mejora de Servicios Gubernamentales;



**VIII. Usuarios o usuarias:** Persona u organización que solicita trámites y/o recibe servicios de un centro de atención, pudiendo ser el usuario directo o no de este; y

**IX. Programa Mejor Atención y Servicio:** Identificado como programa <<MAS>> es una estrategia pública del gobierno del Estado que impulsa la mejora de los trámites y servicios en centros de atención directa a la ciudadanía.

## **Capítulo II Del Programa <<MAS>>**

### **Objetivo general**

**Artículo 3.** Mejorar la calidad de los trámites y servicios que ofrece la administración pública estatal y las municipales a la ciudadanía.

### **Objetivos específicos**

**Artículo 4.** Son objetivos específicos del programa <<MAS>>:

I. Generar y fortalecer la cultura de mejora continua al interior de la administración pública para impulsar la satisfacción en los trámites y servicios;

II. Instrumentar y mantener mecanismos efectivos de medición del nivel de satisfacción en el servicio por parte de los usuarios;

III. Fortalecer la cultura de la medición de la calidad en los centros de atención;

IV. Institucionalizar las mejoras en los centros de atención incorporados al programa <<MAS>>; y

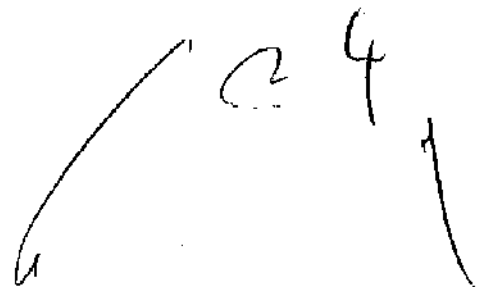
V. Dotar de infraestructura, equipos e insumos a los centros de atención atendiendo a los requerimientos solicitados y autorizados por la Secretaría.

### **Población objetivo**

**Artículo 5.** Los centros de atención de la administración pública estatal y las municipales que brindan de manera directa un trámite y servicio.

### **Cobertura**

**Artículo 6.** Los centros de atención incorporados en el programa <<MAS>> de las dependencias, entidades de la administración pública estatal y las municipales en el estado de Guanajuato.



**Dependencia encargada y Unidad Responsable**

**Artículo 7.** La Secretaría a través de la Dirección de Mejora de Servicios Gubernamentales, adscrita a la Subsecretaría de Contraloría Social y Mejoramiento de la Gestión Pública, será la unidad responsable de operar, administrar, regular y evaluar la participación de sus beneficiarios en el programa <<MAS>>.

**Inversión**

**Artículo 8.** Para la operación e implementación del programa <<MAS>>, el monto del recurso aprobado en el programa de inversión Q1228 de acuerdo al presupuesto general de egresos aprobado para el ejercicio fiscal 2018, considerando la base de \$5,000.000.00 (cinco millones de pesos 00/100 M.N.).

**Acciones de los centros de atención**

**Artículo 9.** Todas las acciones que se implementen en los centros de atención con recursos del programa <<MAS>> buscarán, respecto de los trámites o servicios que ofertan:

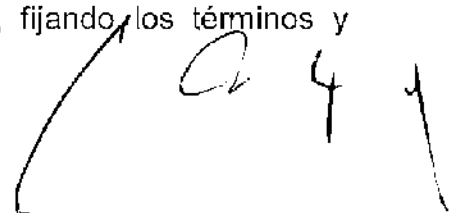
- I. Disminuir los costos sociales y de operación;
- II. Disminuir el tiempo de respuesta;
- III. Disminuir el número de quejas, así como promover la resolución de las mismas;
- IV. Coadyuvar en la modernización y mejora de procesos con otras direcciones;
- V. Impulsar la mejora de la percepción ciudadana;
- VI. Implementar herramientas y estrategias de difusión de sus trámites y servicios; e
- VII. Incrementar el grado de satisfacción del usuario.

**Difusión**

**Artículo 10.** La Secretaría dará a conocer a los beneficiarios a través del micro sitio la página <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/> las presentes reglas de operación.

**Capítulo III****Incorporación y mecánica operativa del programa <<MAS>>****Convocatoria**

**Artículo 11.** La Secretaría emitirá una convocatoria para la recepción de solicitudes de incorporación al programa <<MAS>>, fijando los términos y

Handwritten signature and the number 41.

plazos, y será difundida en el micro sitio de difusión señalado en el artículo 10 de las presentes reglas.

#### **Requisitos de incorporación**

**Artículo 12.** Las dependencias, entidades de la administración pública estatal y las municipales que soliciten la incorporación de centros de atención deberán cumplir con las bases de la convocatoria y con la información siguiente:

I. Solicitud por escrito, firmado por el titular de las dependencias y entidades de la administración pública estatal o en su caso por el presidente municipal, donde manifieste la voluntad de incorporarse al programa <<MAS>>;

III. Captura y entrega digital de la cédula de ingreso, misma que se encontrará disponible en el micro sitio de difusión señalado en el artículo 10 de las presentes reglas; y

III. Designación del enlace institucional, quien dará seguimiento a cada una de las acciones y compromisos en la implementación del programa <<MAS>>.

#### **Aceptación de incorporación**

**Artículo 13.** La aceptación de solicitudes de incorporación de los centros de atención, se determinarán considerando:

I. Que el centro de atención brinde una atención directa a la ciudadanía en la solicitud u otorgamiento de un trámite o servicio de alto impacto y que el resultado final sea otorgado en el mismo centro;

II. La afluencia ciudadana en el centro de atención;

III. Los resultados de participación obtenidos por los centros de atención en el ejercicio inmediato anterior;

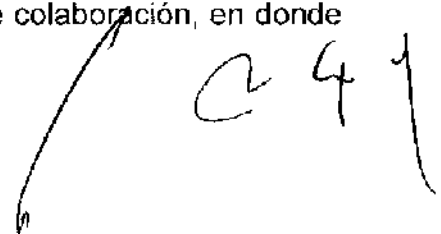
IV. A la suficiencia presupuestal del programa <<MAS>> autorizada para el presente ejercicio fiscal; y

V. El impacto social del centro de atención respecto a la prestación de trámites y servicios.

La Unidad responsable dará a conocer por escrito, los beneficiarios a incorporarse en el programa <<MAS>> para el 2018.

#### **Formalidad de participación**

**Artículo 14.** La mecánica operativa de los beneficiarios en el programa <<MAS>> se formalizará, vía acuerdos o convenios de colaboración, en donde



se establecerán las bases para la implementación de las acciones, ministración de los recursos, comprobación de los mismos, sanciones correspondientes y el resguardo de la documentación original comprobatoria que justifique las erogaciones.

#### Herramientas de medición

**Artículo 15.** La Secretaría a través de la Unidad responsable, coordinará la aplicación de herramientas con la finalidad de medir la percepción ciudadana, y el grado de avance de la implementación del programa <<MAS>>, a través de:

- I. Encuestas de percepción ciudadana;
- II. Evaluaciones al modelo de gestión de servicio; y
- III. Cualquier otra herramienta de medición que se considere metodológicamente aplicable.

#### Indicadores

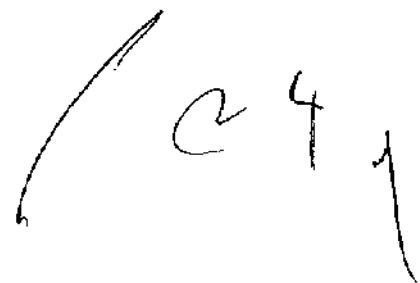
**Artículo 16.** Son indicadores del programa <<MAS>>, y serán evaluados mediante encuestas de percepción ciudadana, los siguientes:

- I. Trato;
- II. Tiempo de respuesta;
- III. Calidad de la información;
- IV. Imagen e instalaciones;
- V. Confianza que inspira el servicio público; y
- VI. Satisfacción.

#### Difusión de resultados

**Artículo 17.** Los resultados de las encuestas y evaluaciones serán dados a conocer a los beneficiarios, al término del proceso de aplicación de las herramientas de medición, una vez validados por el comité evaluador que se convoque para dichos efectos. Los resultados también serán publicados en el micro sitio señalado en el artículo 10 de las presentes reglas de operación.

#### Capítulo IV Recursos del programa <<MAS>>



**Aportación de recursos**

**Artículo 18.** Los recursos del programa <<MAS>> serán invariablemente aplicados al logro del objetivo general del mismo.

La Secretaría determinará el monto de la aportación para cada beneficiario, considerando:

- I. La suficiencia presupuestal del ejercicio fiscal 2018;
- II. El diagnóstico de necesidades materiales presentado por los beneficiarios, acorde a los términos y formatos previamente validados por la Secretaría a través de la unidad responsable; y
- III. En su caso a los resultados de su participación en el ejercicio inmediato anterior.

El monto y ejercicio del recurso autorizado, se fijará en los instrumentos legales de colaboración que para el efecto se suscriban.

**Destino del gasto**

**Artículo 19.** Los conceptos en los que podrá aplicarse el recurso, serán:

- I. Uniformes;
- II. Materiales complementarios <<señalética>>;
- III. Capacitación;
- IV. Servicios profesionales;
- V. Difusión por cualquier medio;
- VI. Mobiliario y equipo de administración;
- VII. Bienes informáticos; y
- VIII. Conservación y mantenimiento menor de inmuebles.

Para la aplicación del recurso en cualquier otro concepto distinto a los anteriores se requerirá autorización expresa de la Secretaría.

Handwritten signature and initials in black ink, consisting of a large stylized 'A' followed by '24' and a vertical line.



**Disposiciones específicas en conservación  
y mantenimiento menor de inmuebles**

**Artículo 20.** Tratándose de conservación y mantenimiento de inmuebles de los centros de atención, los beneficiarios deberán remitir documento técnico anexo a la detección de necesidades materiales en la que se cumplan los siguientes requisitos:

- I. Proyecto que comprenda la imagen final del centro de atención;
- II. Denominación del beneficiario solicitante;
- III. Domicilio y ubicación del centro de atención en donde se efectuarán los trabajos respectivos;
- IV. Señalar si el inmueble en el que se realizarán los trabajos de conservación y mantenimiento se encuentra arrendado o es propiedad del gobierno del Estado o del Municipio, acreditándolo mediante el documento legal correspondiente;
- V. Indicar si el centro de atención ha sido sujeto a trabajos de conservación y mantenimiento con recurso del programa <<MAS>> y en qué periodo;
- VI. Descripción de los requerimientos de los trabajos de conservación y mantenimiento, expresando los trabajos a realizarse;
- VII. Justificación de los trabajos de conservación y mantenimiento, señalando el impacto que se generará de manera directa o indirecta a los indicadores del programa <<MAS>>;
- VIII. Presentar evidencia fotográfica actual del centro de atención y croquis de ubicación;
- IX. Presentar las cotizaciones sobre los trabajos a realizar, para efectos de valoración presupuestal; y
- X. Señalar el horario en que los trabajos de conservación y mantenimiento pueden ser efectuados.

El documento técnico deberá ser firmado de conformidad por parte del responsable del centro de atención y del enlace; y la Secretaría dará a conocer al beneficiario los proyectos autorizados; la contratación y ejecución de las acciones de conservación y mantenimiento menor de inmuebles se sujetarán de acuerdo a la normativa aplicable.

a 4 1

## **Capítulo V** **Atribuciones y obligaciones**

### **Atribuciones de la Secretaría**

**Artículo 21.** La Secretaría, a través de las unidades internas que legalmente corresponda, tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Verificar que en el desarrollo del programa <<MAS>>, las etapas de planeación, programación y ejecución del presupuesto se apeguen al marco normativo en materia de control, vigilancia, fiscalización, seguimiento y evaluación interna, así como de los convenios o acuerdos que se suscriban para tal efecto;
- II. Verificar y evaluar el uso de los recursos públicos aplicados al programa <<MAS>>, mediante las estrategias que consideren necesarias, así como dar seguimiento a las acciones que de él se deriven;
- III. Seguimiento a la mejora de los trámites y servicios de las dependencias y entidades de la administración pública estatal y las municipales;
- IV. Realizar visitas de verificación del cumplimiento en los centros de atención;
- V. Requerir a los beneficiarios que proporcionen informes, datos o documentos relacionados con el programa <<MAS>>; y
- VI. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del programa <<MAS>>.

### **Atribuciones de la Unidad Responsable**

**Artículo 22.** La Unidad responsable, tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Impulsar y dar a conocer el programa <<MAS>> a las dependencias y entidades de la administración pública estatal y las municipales, a través de la convocatoria correspondiente;
- II. Proponer a la Secretaría los centros de atención que se incorporan al programa <<MAS>>;
- III. Calendarizar el proceso anual de operación del programa <<MAS>>;
- IV. Apoyar a los beneficiarios para la obtención de resultados de impacto, así como coordinar los esfuerzos orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios;

Handwritten signature and initials in black ink, consisting of a stylized 'A' with a curved line underneath, followed by 'Q4' and a vertical line.

**V.** Informar a los beneficiarios de la administración pública estatal los apoyos económicos otorgados por el programa <<MAS>> a fin de que los capturen en la plataforma informática que se indique, en las fechas y condiciones determinadas por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración;

**VI.** Gestionar la asignación y ministración de los recursos que permitan dar cumplimiento al programa <<MAS>> ante el área administrativa de la Secretaría;

**VII.** Programar y coordinar reuniones de trabajo para la planeación, promoción, implementación y seguimiento del programa <<MAS>>;

**VIII.** Evaluar el desempeño en la implementación del programa <<MAS>> en los centros de atención incorporados;

**IX.** Convenir con organismos externos especializados el apoyo para la operación del Programa <<MAS>>;

**X.** Concentrar la información del programa <<MAS>> así como revisar avances y logros del mismo;

**XI.** Vigilar y comprobar el correcto ejercicio de los recursos autorizados a los beneficiarios acorde a los instrumentos de colaboración que para tal efecto se celebren;

**XII.** Coordinarse con las direcciones internas de la secretaría que así lo requieran para el debido cumplimiento del objeto del programa <<MAS>>; y

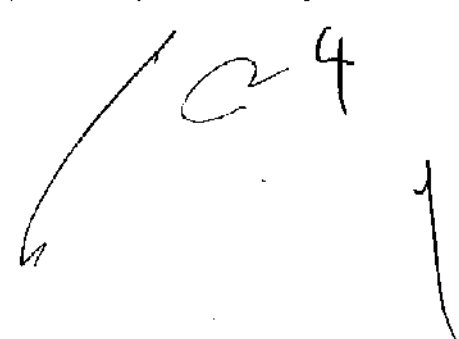
**XIII.** Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del programa <<MAS>>.

#### **Obligaciones de los beneficiarios**

**Artículo 23.** Son obligaciones de los beneficiarios las siguientes:

**I.** Cumplir las presentes reglas de operación y el modelo de gestión de servicio emitido por la Secretaría, así como darlos a conocer en sus centros de atención incorporados;

**II.** Llevar a cabo la implementación del programa <<MAS>> en sus centros de atención incorporados, con base en la normativa aplicable y metodología proporcionada por la Secretaría;

Handwritten signature and the number 4.

- III. Realizar acciones que propicien la participación ciudadana en la evaluación de los trámites y servicios de los centros de atención que se encuentren incorporados;
- IV. Coadyuvar con la Secretaría en la aplicación de herramientas de medición o cualquier otra, para evaluar la implementación del programa <<MAS>>, en los centros de atención incorporados, debiendo apegarse a los principios éticos y de confidencialidad;
- V. Comisionar al personal que resulte necesario para asistir a los eventos que convoque la Secretaría, debiendo cumplir con los compromisos contraídos en los mismos;
- VI. Realizar los planes de trabajo enfocados a la mejora del ciclo de servicio, debiendo implementar acciones para reducir las problemáticas presentadas en las brechas del servicio;
- VII. Los beneficiarios estatales deberán realizar la captura de los apoyos otorgados por el programa <<MAS>> en la plataforma informática que se indique, en las fechas y términos que determine la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración;
- VIII. Ejercer el recurso asignado por el programa <<MAS>> de acuerdo al diagnóstico de necesidades materiales y de capacitación validado por la Secretaría y por la Unidad responsable y a lo establecido en los instrumentos de colaboración que para el efecto se suscriba;
- IX. Generar y mantener actualizado el inventario y resguardo de los bienes asignados por el programa <<MAS>>;
- X. Asegurar que los bienes materiales adquiridos con recurso del programa <<MAS>> permanezcan en el centro de atención incorporado; así como facilitar a la Secretaría verificaciones posteriores;
- XI. Proporcionar oportunamente a las autoridades competentes, la información y documentación comprobatoria de la aplicación de recursos económicos asignados a través del programa <<MAS>> o instrumentos de colaboración respectivos;
- XII. Permitir la realización de auditorías, visitas de supervisión e inspección a sus centros de atención incorporados cuando así se requiera, ya sea por personal de la secretaria o por despacho autorizado;

**XIII.** Designar a un enlace de entre sus unidades administrativas que permita dar seguimiento a los acuerdos, compromisos y obligaciones que se deriven en cumplimiento de las presentes reglas de operación; la Secretaría podrá hacer las recomendaciones pertinentes con relación a las competencias del enlace que garanticen el buen ejercicio del Programa <<MAS>>;

**XIV.** Emitir los comentarios, observaciones y retroalimentaciones al proceso de implementación del programa <<MAS>>, que solicite la Secretaría;

**XV.** Dar seguimiento periódicamente a los trabajos y resultados de la aplicación del programa <<MAS>> en sus centros de atención incorporados; y

**XVI.** Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del programa <<MAS>>.

#### **Obligaciones de los centros de atención**

**Artículo 24.** Son obligaciones de los centros de atención a través del personal responsable del mismo:

**I.** Mantener comunicación constante con el enlace y con la Unidad responsable, para el logro de los resultados deseados por el programa <<MAS>>;

**II.** Entregar a la Secretaría los reportes de implementación del programa <<MAS>>, en tiempo y forma cuando le sean solicitados;

**III.** Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas por la Secretaría;

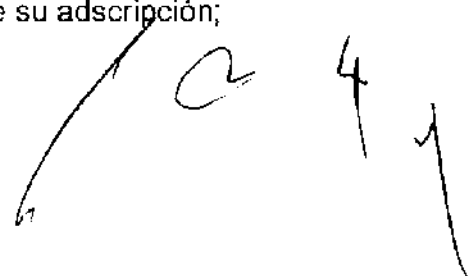
**IV.** Facilitar y proporcionar oportunamente toda la información y documentación necesaria que requiera la Secretaría, la Unidad responsable, los órganos de control, enlace o cualquier área autorizada;

**V.** Conformar el equipo de mejora y programar reuniones de seguimiento sobre la implementación del programa <<MAS>> de acuerdo a la metodología;

**VI.** Aplicar de manera periódica herramientas de medición de satisfacción ciudadana sobre los trámites y servicios que se brindan;

**VII.** Permitir el acceso al personal evaluador y encuestador del programa <<MAS>>, así como a personal de los despachos autorizados;

**VIII.** Mantener actualizada la documentación sobre los bienes que le son asignados, conforme a las disposiciones administrativas vigentes, en correlación con la dependencia, entidad o municipio de su adscripción;



**IX.** Utilizar los bienes asignados para los fines que fueron solicitados y conservarlos en las mejores condiciones, sujetándose a la normatividad y disposiciones administrativas aplicables;

**X.** Retroalimentar el proceso de implementación del programa <<MAS>>, que solicite la Secretaría y la Unidad responsable;

**XI.** Permitir a la Secretaría verificar el uso correcto de los bienes asignados, así como la adecuada implementación del programa <<MAS>> en cualquier instalación del centro de atención incorporado; y

**XII.** Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del programa <<MAS>>, y sean determinadas por la Secretaría.

#### **Obligaciones de los enlaces**

**Artículo 25.** Los enlaces tendrán las siguientes obligaciones:

**I.** Ejecutar y dar seguimiento a los acuerdos y compromisos adquiridos para la implementación del programa <<MAS>> en sus centros de atención incorporados;

**II.** Entregar a la Secretaría, en tiempo y forma los reportes que le sean solicitados;

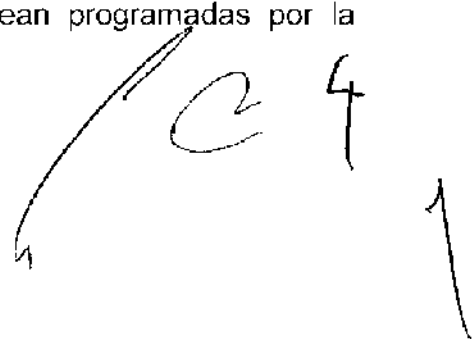
**III.** Dar seguimiento puntual al proceso de adquisiciones de los apoyos otorgados a los centros de atención, debiendo informar cualquier situación que se presente durante el mismo a la Secretaría;

**IV.** Proporcionar oportunamente la información y documentación necesaria que requiera la Secretaría, Unidad responsable, órganos de control o cualquier área autorizada;

**V.** Elaborar conjuntamente con los responsables del centro de atención, los planes y programas de trabajo enfocados a la mejora del ciclo de servicio individualizados; así como capturarlos en la plataforma y temporalidad que se establezca;

**VI.** Dar a conocer de forma fehaciente los impedimentos o problemáticas que se presenten en la implementación del programa <<MAS>> a la Secretaría;

**VII.** Asistir a las reuniones y capacitaciones que sean programadas por la Secretaría y la Unidad responsable; y



VIII. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del programa <<MAS>>, y sean determinadas por la Secretaría.

## Capítulo VI Reconocimiento <<MAS>>

### Objetivo

**Artículo 26.** Reconocer a los centros de atención incorporados que de acuerdo a la metodología del programa <<MAS>> obtengan las mejores calificaciones conforme a los criterios del esquema de evaluación integral y modalidades que se definan en la convocatoria que para el efecto se emita, debiendo obtener una calificación mínima de 8.0, para ser considerados en dicho reconocimiento.

### Participación

**Artículo 27.** Los centros de atención que hayan sido incorporados al programa <<MAS>> para el ejercicio 2018, participarán en dicho reconocimiento, debiéndose sujetar a las bases de la convocatoria que para el efecto se emita.

### Participación ciudadana

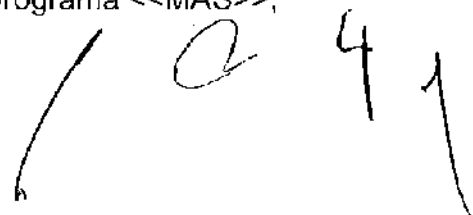
**Artículo 28.** La Secretaría invitará a miembros de la sociedad civil organizada, colegios de profesionistas, ciudadanía en general y representantes de los centros de atención incorporados, a integrar un órgano colegiado, para análisis, recomendaciones, propuestas, evaluación y validación de los resultados obtenidos por los centros de atención; su objetivo, organización y funciones se instituirá en el documento de su creación.

## Capítulo VII Disposiciones complementarias

### Criterios de exclusión

**Artículo 29.** Sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar, podrán ser excluidos de participar en el programa <<MAS>> quienes:

- I. Incumpla con lo dispuesto por las presentes Reglas de Operación;
- II. No cumpla con las condiciones que dieron origen a su incorporación en el programa <<MAS>> que deriven de la verificación que realice la Unidad responsable;
- III. No permitan el acceso, o no atiendan al personal evaluador o encuestador para que determinen el grado de implementación del programa <<MAS>>;



- IV. No aplique los recursos para los fines solicitados y aprobados;
- V. Quienes no presenten información sobre los avances y aplicación del recurso en los términos legales aplicables;
- VI. Omita la implementación del modelo de gestión de servicio y sus componentes;
- VII. No se ajuste 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, o en su caso, solicitar el reintegro con sus respectivos productos financieros.

El recurso asignado a un centro de atención que haya sido excluido, podrá ser reasignado por la Secretaría, a aquel que cumpla con las condiciones de las presentes reglas.

Aunado a lo anterior el desempeño del beneficiario será considerado para su participación en ejercicios subsecuentes, contemplando que deberá obtener una calificación mínima satisfactoria del 8.0, en relación al esquema de evaluación integral en su último ejercicio que haya participado.

#### **Situaciones no previstas**

**Artículo 30.** Cualquier situación no prevista en las presentes Reglas de Operación será resuelta por la Unidad responsable, procurando el cumplimiento de los objetivos del programa <<MAS>>.

#### **Transparencia del programa <<MAS>>**

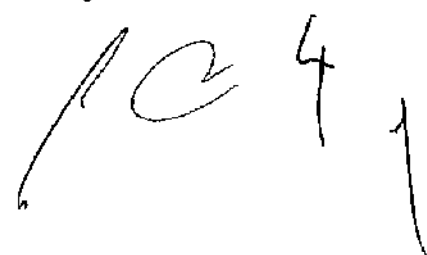
**Artículo 31.** La Secretaría, a través de su micro sitio, publicará la documentación de oficio concerniente al programa <<MAS>>, en atención a la norma de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales.

#### **Auditoria de los recursos**

**Artículo 32.** Los recursos estatales que se otorguen en el marco del programa <<MAS>> podrán ser revisados por la propia Secretaría, por la Auditoria Superior del Estado y demás instancias que en el ámbito de sus respectivas atribuciones resulten competentes.

#### **Quejas y Denuncias**

**Artículo 33.** Las quejas y denuncias respecto de la implementación del programa <<MAS>>, podrán ser presentadas a través de las siguientes vías:

Handwritten signature and initials, possibly 'AC 4 1', in black ink.



I. De manera escrita o personalmente ante la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, ubicada en Conjunto Administrativo Pozuelos s/n, primer piso, código postal 36080, en la ciudad de Guanajuato, Gto.;

II. Vía telefónica, en la línea gratuita 01 800 <<HONESTO>> (4663786), 01 800 470 7500;

II. Vía internet en la siguiente dirección electrónica <http://strc.guanajuato.gob.mx/reporteciudadano/>

III. Vía correo electrónico [quejasydenuncias\\_strc@guanajuato.gob.mx](mailto:quejasydenuncias_strc@guanajuato.gob.mx)

IV. Redes sociales en **twitter** @strcguanajuato y **facebook**, Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

**Artículo 34.** En lo no previsto en las presentes Reglas de Operación, se deberá observar lo dispuesto por la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal 2018, la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato, así como las demás leyes aplicables y disposiciones que emita el Ejecutivo del Estado a través de las dependencias o entidades.

#### Transitorios

**Artículo Primero.** Las presentes Reglas de Operación entrarán en vigor al día siguiente a su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado y estarán vigentes hasta el 31 de diciembre de 2018.

**Artículo Segundo.** Publíquese las presentes Reglas de Operación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, de conformidad con las disposiciones administrativas.

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

Dado en la ciudad de Guanajuato, Guanajuato, a 11 de enero de 2018

La Secretaria de la Transparencia y Rendición de Cuentas

Licenciada Ma. Isabel Tinoco Torres

