



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 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

NUMERO 261

OCTAVA PARTE

SUMARIO:

SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

REGLAS de Operación del Programa "Servicios de Calidad GTO" para el Ejercicio Fiscal 2019..... 3

SECRETARÍA DE SALUD DEL ESTADO

REGLAS de Operación del Programa "Cuidando mi Trasplante" para el Ejercicio Fiscal 2019, así como sus 12 anexos..... 21

REGLAS de Operación del Programa mi Hospital Cercano para el Ejercicio Fiscal 2019, así como sus 12 anexos..... 46

REGLAS de Operación del Programa Calidad de Vida para nuestras Heroínas para el Ejercicio Fiscal 2019, así como sus 8 anexos..... 77

COORDINADORA DE FOMENTO AL COMERCIO EXTERIOR

REGLAS de Operación del Programa "Ya exporto" para el Ejercicio Fiscal de 2019, así como sus 8 anexos..... 101

REGLAS de Operación del Programa "Comercio & Exportación 4.0" para el Ejercicio Fiscal 2019, así como sus 7 anexos..... 128

PROCURADURÍA AMBIENTAL Y DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL

REGLAS de Operación del Programa Gto. por la Defensa Ambiental para el Ejercicio Fiscal de 2019. Así como sus anexos: Formato de Solicitud de Inscripción; Formato de Registro de Guardias Ambientales; Reporte de Recorrido; Minuta-Reporte; Diagrama de Flujo del Procedimiento..... 167

SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

C.P. y M.F. Marisol de Lourdes Ruenes 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, fracciones III inciso b) y VII, 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 transitorios de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el ejercicio fiscal correspondiente; 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 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Considerando

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas es la dependencia encargada de llevar a cabo y evaluar el control interno de las dependencias y entidades, promoviendo la participación ciudadanía 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, 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 para el presente ejercicio, se encuentra el de **<<Servicios de Calidad GTO>>**, como proyecto de inversión, cuyo objetivo es mejorar la calidad de los trámites y servicios que ofrece la administración pública estatal y las municipales a la ciudadanía, con la finalidad de contar con procesos ágiles, espacios dignos, se otorgue un trato digno e información actualizada que genere confianza a los guanajuatenses.

El Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040, en su línea estratégica 4.1. Gobernanza, señala el impulsar el desarrollo de una administración pública de vanguardia, que promueva una coordinación efectiva entre los tres órdenes de gobierno en beneficio de su sociedad, innovando y mejorando sustancialmente las prestaciones públicas.

Es así como el programa <<**Servicios de Calidad GTO**>> se constituye como una estrategia que contribuirá a mejorar e innovar los trámites y servicios de la administración pública estatal y las municipales, con el fin de cumplir las expectativas de los ciudadanos, promoviendo la grandeza de México 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.

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 <<SERVICIOS DE CALIDAD GTO> PARA EL EJERCICIO FISCAL 2019.

Artículo único. Se emiten las reglas de operación del Programa <<**Servicios de Calidad GTO**>> para el ejercicio fiscal 2019.

Capítulo I Disposiciones Preliminares

Objeto de las reglas

Artículo 1. Las presentes Reglas de Operación tienen por objeto regular la implementación del Programa <<**Servicios de Calidad GTO**>> contenido en el proyecto de inversión Q1228 para el ejercicio fiscal 2019.

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 Municipal que por acuerdo o convenio resulten apoyados por el programa <<**Servicios de Calidad GTO**>>;

II. Centro de Atención: Unidad Administrativa de la Administración Pública Estatal o Municipal que cuenta con un espacio físico definido y es responsable de proporcionar directamente trámites o servicios del gobierno a la ciudadanía;

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

IV. Órgano Interno de Control: Unidades administrativas a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno de los entes públicos, así como aquellas otras instancias de los órganos constitucionales autónomos que, conforme a sus respectivas leyes, sean competentes para aplicar las leyes en materia de responsabilidades de Servidores Públicos;

V. Secretaría: Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas;

VI. Servicio: Cualquier beneficio o actividad que los beneficiarios, en el ámbito de su competencia, brinden a los particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;

VII. Trámite: Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución;

VIII. Unidad Responsable: Dirección de Mejora de Servicios Gubernamentales;

IX. 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

X. Programa <<Servicios de Calidad GTO>>: 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 <<Servicios de Calidad GTO>>

Objetivo general

Artículo 3. El objetivo general del Programa <<Servicios de Calidad GTO>> es mejorar la calidad de los trámites y servicios que ofrece la Administración Pública Estatal y la Municipal a la ciudadanía.

Objetivos específicos

Artículo 4. Son objetivos específicos del Programa <<Servicios de Calidad GTO>>:

- I. Generar y fortalecer la cultura de mejora continúa de la Administración Pública Estatal y la Municipal, para impulsar la satisfacción en los trámites y servicios;
- II. Instrumentar y mantener mecanismos efectivos de medición del nivel de satisfacción de los usuarios que reciben el servicio;
- 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; 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. La población objetivo del Programa <<Servicios de Calidad GTO>> son los Centros de Atención de la Administración Pública Estatal y la Municipal que brinden de manera directa un trámite o servicio a los particulares

Cobertura

Artículo 6. La cobertura del Programa <<Servicios de Calidad GTO>> corresponde a los Centros de Atención incorporados en el Programa <<Servicios de Calidad GTO>> de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y la Municipal en el Estado de Guanajuato.

Dependencia encargada, Unidad Responsable y Metas programadas

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 <<Servicios de Calidad GTO>>.

Las metas programas para el ejercicio 2019, derivado de las presentes Reglas de Operación son:

- I. Estudio de la medición de la satisfacción ciudadana de los trámites y servicios recibidos en Centros de Atención Estatales y Municipales, incorporados al Programa <<Servicios de Calidad GTO>>;
- II. Capacitación de servidores públicos en cultura de calidad para la mejora de la prestación del servicio público;
- III. Fortalecer a los municipios con equipamiento, para la mejora en la prestación de los trámites y servicios que ofrecen a la ciudadanía (equipo de cómputo,

mobiliario, imagen e instalaciones, equipo administrativo y conservación y mantenimiento menor de inmuebles);

IV. Difusión en medios de las acciones y logros del Programa <<Servicios de Calidad GTO>> para posicionamiento ante la ciudadanía;

V. Equipamiento a Centros de Atención Estatales en señalética que favorezca la identificación de las áreas de los Centros de Atención que ofrecen el servicio público, y

VI. Equipamiento a Centros de Atención Estatales en vestuario y uniformes que fortalezca la identidad gubernamental del personal que ofrece el servicio público.

Inversión

Artículo 8. Para la operación e implementación del Programa <<Servicios de Calidad GTO>>, el monto del recurso aprobado en el proyecto de inversión Q1228 de acuerdo al Presupuesto General de Egresos aprobado para el ejercicio fiscal 2019, considera la base de \$13,000.000.00 (trece 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 <<Servicios de Calidad GTO>> buscarán respecto de los trámites o servicios que ofertan, lo siguiente:

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 los procesos que se llevan a cabo en conjunto 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 <http://mas.strc.guanajuato.gob.mx/> las presentes Reglas de Operación.

Capítulo III
Incorporación y mecánica operativa del Programa
<<Servicios de Calidad GTO>>

Incorporación

Artículo 11. La Secretaría invitará a las dependencias, entidades y municipios a incorporarse al **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, con base en los trámites y servicios que brinden, fijando los términos y plazos para su atención, previo cumplimiento de los requisitos enunciados en el artículo 12 de las presentes Reglas de Operación.

Requisitos de incorporación

Artículo 12. Las dependencias, entidades de la Administración Pública Estatal y la Municipal que soliciten la incorporación de sus Centros de Atención, deberán cumplir con las bases de la convocatoria y con los requisitos siguientes:

- I. Presentar solicitud por escrito firmada por él o la titular de la dependencia o entidad de la Administración Pública Estatal, o en su caso, por el Presidente o Presidenta Municipal, donde manifieste su voluntad de incorporarse al **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**;
- II. Capturar y entregar de manera digital la cédula de incorporación, misma que se encontrará disponible en el micro sitio de difusión señalado en el artículo 10 de las presentes Reglas de Operación; y
- III. Designar al enlace institucional, quien dará seguimiento a cada una de las acciones y compromisos en la implementación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**.

Aceptación de incorporación

Artículo 13. La aceptación de la solicitud de incorporación de los Centros de Atención, se determinará considerando:

- I. Que en el Centro de Atención se brinde atención directa a la ciudadanía en la solicitud u otorgamiento de un trámite o servicio de mayor frecuencia, afluencia, costo y regulación y que el resultado final sea otorgado en el mismo centro;
- II. La afluencia ciudadana en el Centro de Atención;

III. Los resultados obtenidos por los Centros de Atención en el ejercicio inmediato anterior, en el caso de que hubiere sido beneficiados con el Programa <<MAS>> ahora denominado: <<Servicios de Calidad GTO>>;

IV. A la suficiencia presupuestal del Programa <<Servicios de Calidad GTO>> autorizada para el ejercicio fiscal correspondiente; 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 a los beneficiarios a incorporarse en el Programa <<Servicios de Calidad GTO>> para el ejercicio fiscal 2019.

Formalidad de participación

Artículo 14. La incorporación de los beneficiarios en el Programa <<Servicios de Calidad GTO>> se formalizará mediante 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 <<Servicios de Calidad GTO>>, 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 <<Servicios de Calidad GTO>>, 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 <<Servicios de Calidad GTO>>

Aportación de recursos

Artículo 18. Los recursos del Programa <<Servicios de Calidad GTO>> 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 2019;

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 obtenidos en la implementación del Programa <<Servicios de Calidad GTO>>, 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; y
- VII. Bienes informáticos.

Para la aplicación del recurso en cualquier otro concepto distinto a los mencionados con anterioridad, se requerirá autorización expresa de la Secretaría.

Capítulo V **Atribuciones y obligaciones**

Atribuciones de la Secretaría

Artículo 20. La Secretaría, a través de las Subsecretarías de Evaluación Gubernamental y Contraloría Social y Mejoramiento de la Gestión Pública, de las Direcciones General de Asuntos Jurídicos y Desarrollo de la Gestión Pública, así como de aquellas que legalmente corresponda, tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Verificar y evaluar que en el desarrollo del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, en las etapas de Planeación, Programación y Ejecución del presupuesto, se apeguen al marco normativo en materia de Control Interno y Fiscalización, Seguimiento y Evaluación interna, así como en los convenios o acuerdos que se suscriban para tal efecto;
- II. Verificar y evaluar el uso de los recursos públicos aplicados al **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, mediante las estrategias que consideren necesarias, así como dar seguimiento a las acciones que de él se deriven;
- III. Fiscalizar directamente o a través de los Órganos Internos de Control, que las beneficiarias cumplan con las normas y disposiciones aplicables a las presentes Reglas de Operación, generando actos preventivos o vinculatorios de acuerdo al resultado de su fiscalización.

- IV. Dar seguimiento a la mejora de los trámites y servicios de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y la Municipal;
- V. Realizar visitas de verificación del cumplimiento en los Centros de Atención;
- VI. Requerir a los beneficiarios, informes, datos o documentos relacionados con el **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**;
- VII. Ejercer las facultades y atribuciones que la normativa estatal confiere en la aplicación y observación de las presentes Reglas de Operación y en cumplimiento al objeto del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, y
- VIII. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**.

Atribuciones de la Unidad Responsable

Artículo. 21. La Unidad Responsable, tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Impulsar y dar a conocer el **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y Municipal, a través de la convocatoria correspondiente;
- II. Proponer a los Centros de Atención que pudieran incorporarse al **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**;
- III. Calendarizar el proceso anual de operación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**;
- IV. Supervisar la mejora de los trámites y servicios gubernamentales en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, así como en los Municipios;
- V. Apoyar a los beneficiarios para la obtención de resultados de impacto, así como coordinar los esfuerzos orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios;
- VI. Informar a los beneficiarios de la Administración Pública Estatal, los apoyos económicos otorgados por el **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, 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;

- VII. Gestionar la asignación y ministración de los recursos que permitan dar cumplimiento al **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** ante la Dirección Administrativa de la Secretaría;
- VIII. Programar y coordinar reuniones de trabajo para la Planeación, Promoción, Implementación y Seguimiento del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**;
- IX. Evaluar el desempeño en la implementación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** en los Centros de Atención incorporados;
- X. Convenir con organismos externos especializados el apoyo para la operación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**;
- XI. Concentrar la información del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, así como revisar avances y logros del mismo;
- XII. 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;
- XIII. Coordinarse con las demás direcciones de la Secretaría que así lo requieran para el debido cumplimiento del objeto del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**; y
- XIV. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**.

Obligaciones de los beneficiarios

Artículo 22. Son obligaciones de los beneficiarios, las siguientes:

- I. Cumplir las presentes Reglas de Operación, el modelo de gestión de servicio emitido por la Secretaría, así como darlas a conocer a sus Centros de Atención incorporados;
- II. Llevar a cabo la implementación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** en sus Centros de Atención incorporados, con base en la normativa aplicable y metodología proporcionada por la Secretaría;
- 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 <<Servicios de**

Calidad GTO>>, 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 <<Servicios de Calidad GTO>>** 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 <<Servicios de Calidad GTO>>** de acuerdo al diagnóstico de necesidades materiales y de capacitación validado por la Secretaría a través de la Unidad Responsable, así como a lo establecido en los instrumentos de colaboración que para el efecto se suscriban;

IX. Generar y mantener actualizado el inventario y resguardo de los bienes asignados por el **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**;

X. Asegurar que los bienes materiales adquiridos con recurso del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** permanezcan en el Centro de Atención incorporado; así como para facilitar a la Secretaría las verificaciones que se realicen;

XI. Proporcionar a las autoridades competentes, la información y documentación comprobatoria de la aplicación de los recursos económicos asignados a través del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** 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 secretaría o por despacho autorizado;

XIII. Designar a una unidad administrativa como enlace, que permita dar seguimiento a los acuerdos, compromisos y obligaciones que se deriven en el 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 <<Servicios de Calidad GTO>>**;

XIV. Emitir comentarios, observaciones y retroalimentación al proceso de implementación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, que solicite la Secretaría;

XV. Dar seguimiento periódicamente a los trabajos y resultados de la aplicación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** en sus Centros de Atención incorporados;

XVI. Permitir que su Órgano Interno de Control o en su caso, la Secretaría, efectúe la revisión, verificación, fiscalización, evaluación o actuación que resulte necesarias para asegurar el cumplimiento del objeto del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** y de las presentes Reglas de Operación;

XVII. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**.

Obligaciones de los Centros de Atención

Artículo 23. 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 de la Secretaría, para el logro de los resultados deseados por el **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**;

II. Entregar a la Secretaría los reportes de implementación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, 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 a través de la Unidad Responsable, el Órgano Interno de Control, enlace o cualquier área autorizada;

V. Conformar el equipo de mejora y programar reuniones de seguimiento sobre la implementación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** de acuerdo a la metodología;

VI. Aplicar de manera trimestral 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 <<Servicios de Calidad GTO>>**, así como al 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 correspondiente;

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 <<Servicios de Calidad GTO>>**, que solicite la Secretaría a través de la Unidad Responsable;

XI. Permitir a la Secretaría verificar el uso correcto de los bienes asignados, así como la adecuada implementación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** en cualquiera de los Centros de Atención incorporados; y

XII. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, y sean determinadas por la Secretaría.

Obligaciones de los enlaces

Artículo 24. Los enlaces tendrán las siguientes obligaciones:

I. Ejecutar y dar seguimiento a los acuerdos y compromisos adquiridos para la implementación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** en sus Centros de Atención incorporados;

II. Entregar a la Secretaría en los plazos y formatos establecidos, los reportes que le sean solicitados;

III. Dar seguimiento 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 a través de la Unidad responsable, Órgano Interno de Control o cualquier área autorizada;

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

VI. Dar a conocer de manera oficial a la Unidad Responsable los impedimentos o problemáticas que se presenten en la implementación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** a la Secretaría;

VII. Asistir a las reuniones y capacitaciones que sean programadas por la Secretaría a través de la Unidad Responsable; y

VIII. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del Programa <<Servicios de Calidad GTO>>, y sean determinadas por la Secretaría.

Capítulo VI Reconocimiento <<Servicios de Calidad GTO>>

Objetivo

Artículo 25. Reconocer a los Centros de Atención incorporados que de acuerdo a la metodología del Programa <<Servicios de Calidad GTO>> 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 26. Los Centros de Atención que hayan sido incorporados al Programa <<Servicios de Calidad GTO>> en el ejercicio 2019, participarán en dicho reconocimiento, debiéndose sujetar a las bases de la convocatoria que para el efecto se emita.

Participación ciudadana

Artículo 27. La Secretaría invitará a miembros de la sociedad civil organizada, colegios de profesionistas, academia, ciudadanía en general y representantes de los Centros de Atención incorporados, a integrar un órgano colegiado, para el 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 28. Sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar, podrán ser excluidos de participar en el Programa <<Servicios de Calidad GTO>> quienes:

- I. Incumplan con lo dispuesto en las presentes Reglas de Operación;
- II. No cumplan con las condiciones que dieron origen a su incorporación en el **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>** que deriven de la verificación que realice la Unidad responsable de la Secretaría;
- III. No permitan el acceso, o no atiendan al personal evaluador o encuestador para que determinen el grado de implementación del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**;
- IV. No aplique los recursos para los fines solicitados y aprobados;
- V. No presenten información sobre los avances y aplicación del recurso en los términos legales aplicables;
- VI. Omitan la implementación del modelo de gestión de servicio y sus componentes;
- VII. 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, 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 aquél que cumpla con las condiciones establecidas en las presentes Reglas de Operación.

Además, el desempeño del beneficiario será considerado para su participación en ejercicios subsecuentes, contemplando que sus Centros de Atención, obtengan 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 29. Cualquier situación no prevista en las presentes Reglas de Operación será resuelta por la Unidad responsable de la Secretaría, procurando el cumplimiento de los objetivos del **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**.

Transparencia del Programa <<Servicios de Calidad GTO>>

Artículo 30. La Secretaría, en su micro sitio, publicará la documentación de oficio concerniente al **Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.

Auditoria de los recursos

Artículo 31. Los recursos estatales que se otorguen en el marco del Programa <<Servicios de Calidad GTO>> podrán ser revisados por la Secretaría, la Auditoria Superior del Estado y demás instancias que en el ámbito de sus respectivas atribuciones resulten competentes.

Sugerencias, Quejas y Denuncias

Artículo 32. Las sugerencias, quejas y denuncias respecto de la implementación del Programa <<Servicios de Calidad GTO>>, podrán ser presentadas a través de las siguientes vías:

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;

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

IV. Vía correo electrónico quejasydenuncias_strc@guanajuato.gob.mx

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

Responsabilidades Administrativas

Artículo 33. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en las presentes Reglas de Operación, por parte de los servidores públicos, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.

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 2019, 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

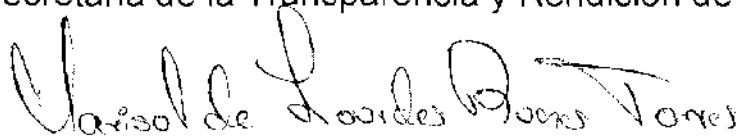
Artículo Primero. Las presentes Reglas de Operación entrarán en vigor a partir del 1 de enero de 2019 y estarán vigentes durante el ejercicio 2019.

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 17 de diciembre de 2018

La Secretaria de la Transparencia y Rendición de Cuentas



C.P. y M.F. Marisol de Lourdes Ruenes Torres

