



Anexo 1

Formulario para la Inscripción del Programa de Mejora Regulatoria

PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA: 3. ACTUALIZACIÓN

Versión	Actualización	Fecha
2	2	Marzo 2020
F-PMR-01		

I. DATOS INSTITUCIONALES					
1	NOMBRE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD:	Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración			
2	NOMBRE DEL RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD:	Ing. David Alejandro Gómez Hernández			
3	CARGO DEL RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA:	Subsecretario de Administración			
4	CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA:	dgomez@guanajuato.gob.mx			
5	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA:	DEL:	2/8/2019	AL:	26/6/2024

II. INTRODUCCIÓN	
La Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración es la Dependencia responsable de administrar la hacienda pública del Estado de Guanajuato. Entre sus principales funciones se encuentran las siguientes: * Planear, programar, presupuestar y evaluar la actividad financiera del Estado; * Formular y presentar al Gobernador del Estado los proyectos de iniciativas de la Ley Anual de Ingresos, del Presupuesto General de Egresos y el Programa General del Gasto Público; * Establecer y normar los sistemas de contabilidad gubernamental; * Administrar la recaudación de los impuestos, derechos, contribuciones de mejoras, productos, aprovechamientos, participaciones y aportaciones federales que correspondan al Estado; * Llevar el control, registro y seguimiento de la deuda pública del Estado y los municipios; * Fijar las normas, políticas y procedimientos sobre adquisiciones, almacenes, arrendamientos, conservación, mantenimiento, uso- destino, afectación, enajenación, contratación de servicios y transacciones similares relacionadas a bienes muebles e inmuebles propiedad del Estado. * Administrar los bienes muebles e inmuebles propiedad del Estado y su inventario; * Establecer normas y políticas en materia de remuneración, administración, capacitación y desarrollo del personal. * Fijar los lineamientos e integrar la documentación para la elaboración del informe anual que debe rendir el Gobernador ante el Congreso del Estado; * Integrar y administrar la cartera de programas y proyectos de inversión conforme a las prioridades señaladas en los planes y programas estatales. * Coordinar el proceso de seguimiento y evaluación de la inversión pública del Estado. Para el logro sus funciones tiene definida la siguiente Misión: Administrar de forma eficiente y responsable la Hacienda Pública para contribuir a la estabilidad económica, la sostenibilidad financiera y el desarrollo de Guanajuato. Asimismo, con la finalidad de contribuir por una parte con el Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040, en su línea estratégica 4.1 Gobernanza, la cual se encarga de impulsar el desarrollo de una administración pública de vanguardia; y su estrategia 4.1.1.6. Mejora de los procesos gubernamentales mediante la desregulación y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, para que la ciudadanía cuente con servicios ágiles, accesibles y efectivos; y por otra parte al Programa de Gobierno 2018-2024, en relación al eje 6. Gobierno Humano y Eficaz y atendiendo al Fin gubernamental 6.1 Consolidar el Buen Gobierno, enfocado en atender los objetivos 6.1.3 Fortalecer la innovación gubernamental y 6.1.4 Fortalecer la gestión pública, la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración ha definido estrategias y acciones para la simplificación administrativa no sólo de los trámites y servicios que se ofrece a la ciudadanía guanajuatense, sino también en los procesos al interior de esta Dependencia Hacendaria, toda vez que al ser esta una Dependencia normativa y rectora de los procesos que rigen el actuar del Gobierno del Estado de Guanajuato, se tiene como directriz de trabajo el mejorar, simplificar, estandarizar, automatizar y desregular sus procesos, impactando así directamente e indirectamente a las y los usuarios, es decir, con las mejoras internas de sus procesos, permitirá que las Dependencias y Entidades provean de manera más rápida, accesible y eficiente los bienes y servicios que la sociedad guanajuatense demanda. La Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración con la finalidad de contribuir a la nueva política de Mejora Regulatoria para la generación de normas claras, así como trámites y servicios simplificados, integró su Equipo de Trabajo en materia de Mejora Regulatoria, con las personas que representan las áreas de normatividad, simplificación y sistematización de procesos, tecnologías de la información, planeación, enlaces de cada Unidad Responsable, así como los dueños de trámites y servicios.	

III. DIAGNÓSTICO

III. a. DEL MARCO NORMATIVO:

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley General de Mejora Regulatoria, la Dirección de Normatividad adscrita a la Procuraduría Fiscal del Estado, actualiza y registra en el portal oficial electrónico de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración, durante los primeros días hábiles de cada ejercicio fiscal, aquellas disposiciones que han sido creadas, actualizadas o eliminadas que han dejado de estar vigentes, con la finalidad que el marco normativo que rige los trámites y servicios de esta dependencia hacendaria se encuentre disponible para su inclusión en la actualización de los mismos, dentro del Registro Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Aunado a lo anterior, las y los responsables de los trámites y servicios de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración, anualmente revisan el marco normativo que sustenta su operación, a fin de realizar en su caso, las propuestas de reformas en las regulaciones, como parte del cumplimiento de los objetivos de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Guanajuato, consignados en el artículo 2 fracción IV como lo es el explicitar las obligaciones de las autoridades estatales para facilitar los Trámites y la obtención de Servicios, incluyendo el uso de tecnologías de la información.

III. b. DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS:

Por otra parte, la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración con la finalidad de ofrecer a la ciudadanía guanajuatense trámites y servicios de calidad, ha realizado acciones de mejora y simplificación administrativa, es decir, a mejorado procesos internos a través del uso de tecnologías de la información, estandarización, automatización y desregulación de procesos, lo cual permite ofrecer de manera más rápida, accesible y eficiente los bienes y servicios que la sociedad demanda.

Durante el ejercicio fiscal 2020, en el Portal de Regulaciones Trámites y Servicios fueron actualizados, validados y publicados 36 trámites y 11 servicios los cuales se encontraban en el siguiente estatus en cuanto a nivel de digitalización:

Área	Nivel de digitalización				Total por UR
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	
Dirección General de Ingresos	1	7	14	9	31
Dirección General de Tecnologías de la información y Telecomunicaciones	0	0	0	1	1
Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales	0	0	2	0	2
Procuraduría Fiscal del Estado	2	0	0	0	2
Total de trámites por nivel de digitalización	3	7	16	10	36

Área	Nivel de digitalización				Total por UR
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	
Dirección General de Ingresos	0	5	0	3	8
Dirección General de Tecnologías de la información y Telecomunicaciones	0	0	3	0	3
Total de trámites por nivel de digitalización	0	5	3	3	11

Durante este proceso de actualización, se identificó que existían 4 trámites y 3 servicios, que por su naturaleza no deberían estar publicados, motivo por el cual se eliminaron de la aludida Plataforma:

Por otra parte, ante la situación de carácter extraordinario generada por la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo de 2020, debido a la extensión de contagio del brote del virus SARS –COV2 (COVID-19), fue necesario realizar acciones inmediatas de preparación y respuesta.

Fue así que con la finalidad de evitar exponer a las personas físicas y morales que acudieran a la Secretaría para la renovación de certificados de Firma Electrónica, se creó el trámite "Re-certificación de Firma Electrónica", el cual se encuentra en nivel 4 de digitalización.

Asimismo, la autoridad de Mejora Regulatoria incluyó en el Registro Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios un apartado en el que se señaló si el trámite o servicio se encontraba disponible, no disponible o si disponible pero sólo con previa cita durante la contingencia. Para atender este requerimiento, se actualiza y se revisa constantemente el estatus de cada uno de los trámites y servicios para informar su disponibilidad durante la pandemia.

ESTATUS DISPONIBILIDAD CONTINGENCIA COVID-19 SFIA					
TRÁMITES SFIA			SERVICIOS SFIA		
Sí	No	Sí, solo con previa cita	Sí	No	Sí, solo con previa cita
3	0	0	5	0	0
TOTAL TRÁMITES: 3			TOTAL SERVICIOS: 5		

ESTATUS DISPONIBILIDAD CONTINGENCIA COVID-19 SATEG					
TRÁMITES SATEG			SERVICIOS SATEG		
Sí	No	Sí, solo con previa cita	Sí	No	Sí, solo con previa cita
20	0	10	3	0	0
TOTAL TRÁMITES: 30			TOTAL SERVICIOS: 3		

Por otra parte, por motivo del inicio de operaciones el 01 de septiembre de 2020 del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato, como órgano desconcentrado de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración, se actualizaron los 30 trámites y 3 servicios que ofrece.

Amén de lo anterior, para el ejercicio fiscal 2021, con la finalidad de continuar mejorando y fortaleciendo acciones de simplificación administrativa para ofrecer trámites y servicios de calidad, se definió un "Programa de Trabajo para mejorar la calidad en la prestación de los Trámites y Servicios", en el cual incluye la actualización de 34 trámites y 8 servicios, mismos que fueron validados y publicados en la Plataforma correspondiente. Se eliminara el trámite Duplicado de la Licencia de Funcionamiento en Materia de Alcoholes, toda vez que de acuerdo al artículo 13 último párrafo, de la Ley de bebidas alcohólicas para el estado de Guanajuato y sus Municipios, cita: "Las licencias que señala el presente artículo se emitirán en formato electrónico, por parte del SATEG, las cuales podrán estar disponibles para su consulta a través de su página de internet oficial".

Por lo cual ya no será necesario el trámite Duplicado de la Licencia de Funcionamiento en Materia de Alcoholes, el cual se emitía anteriormente, por extravío, robo o destrucción de la Licencia de Funcionamiento, pero ahora al cambiar a formato electrónico, en cualquier momento estará disponible la licencia para su consulta en la página de internet oficial.

En cuanto a nivel de digitalización se tiene el siguiente estatus:

Área	Nivel de digitalización				Total por UR
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	
Subdirección General Jurídica	1	0	0	0	1
Subdirección General de Ingresos	0	4	15	11	30
Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	0	0	0	1	1
Dirección General de Recursos Materiales, Servicios Generales y Catastro	0	0	1	1	2
Total de trámites por nivel de digitalización	1	4	16	13	34

Área	Nivel de digitalización				Total por UR
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	
Subdirección General de Ingresos	0	0	0	3	3
Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	0	0	3	0	3
Dirección General de Recursos Materiales, Servicios Generales y Catastro	0	2	0	0	2
Total de trámites por nivel de digitalización	0	2	3	3	8

Para definir qué trámites y/o servicios serán susceptibles de simplificación en este año, se consideraron los resultados del "Diagnóstico de determinación de impacto de trámites y servicios" que emitió la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas, para lo cual se realizaron acciones encaminadas a llevar a nivel 3 de digitalización, los siguientes trámites:

1. Expedición y modificación de permisos de funcionamiento para los establecimientos dedicados a la compraventa o adquisición de vehículos automotores en desuso y sus autopartes, así como en los que se comercializan, manejan o disponen de metales para reciclaje.
2. Expedición y Modificación de Permisos de Funcionamiento para Casas de Empeño.

Asimismo, se intervendrá el trámite "Solicitudes de devolución", para llevarlo al nivel 2 de digitalización por medio de la inclusión de una guía descargable para la persona usuaria.

Con la finalidad de mejorar la calidad de aquellos trámites y servicios que ofrece la Secretaría de manera presencial, es necesario realizar acciones específicas que contribuyan a mejorar el tiempo de atención y resolución de éstos, es por ello que se define el proyecto para mejorar en la calificación de los resultados del Programa MAS 2021 en las Oficinas de Servicios al Contribuyente que hayan obtenido menor calificación en el indicador de percepción ciudadana.

IV. PRIORIDADES

REGULACIONES	TRÁMITES Y SERVICIOS
1. Mantener actualizado el marco normativo. 2. Publicar los formatos en el medio de difusión oficial del Gobierno del Estado(en caso de ser necesario).	3. Mejora y simplificación de trámites y servicios de la SFIA. 4. Proporcionar un servicio de calidad a las y los usuarios de los trámites y servicios de la SFIA.

V. PROYECTOS					
V.a EN MEJORA DE LA REGULACIÓN					
PROYECTO REGULATORIO	PLAN DE ACCIÓN				
	ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	RESPONSABLE	F. INICIO	F.TERMINACIÓN	OTROS PARTICIPANTES
Nombre de la Regulación					
1. Ley de Ingresos del Estado de Guanajuato 2. Resolución Miscelánea Fiscal del Estado de Guanajuato, así como sus anexos. 3. Acuerdo Administrativo para el Cobro de Productos. 4. Administrativo para el Cobro de Aprovechamientos.	1.1 Revisión, elaboración y trámite de emisión de las regulaciones creadas durante el año que rijan los trámites y servicios que brinda la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA) y el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato (SATEG), hasta su publicación e incorporación en el portal de la STRC.	Enlace de Regulaciones SFIA	1/10/2021	1/12/2021	Titular de la Dirección de Normatividad
Descripción del Proyecto					
Creación de regulaciones por la SFIA y el SATEG en materia de trámites y servicios.					
TIPO DE PROPUESTA					
A) CREACIÓN					
PROBLEMÁTICA					
Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda.					
OTRA, ¿CUÁL?					
No obedece a una problemática, se crean de forma anual					
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA					
Contar con el marco normativo que regule los trámites y servicios que otorga la SFIA y el SATEG, con lo cual se brinda certeza jurídica a la ciudadanía a la que van dirigidos.					
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO					
REGULACIÓN CREADA					

PROYECTO REGULATORIO	PLAN DE ACCIÓN				
	ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	RESPONSABLE	F. INICIO	F. TERMINACIÓN	OTROS PARTICIPANTES
Nombre de la Regulación	2.1 Revisión, elaboración y trámite del proyecto de decreto gubernativo para reformar el reglamento.	Enlace de Regulaciones SFIA	15/2/2021	30/6/2021	Titular de la Dirección de Normatividad
1. Reglamento sobre el Uso de Medios Electrónicos y Firma Electrónica en el Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato					
Descripción del Proyecto					
Adecuar la norma con el fin de simplificar el trámite administrativo para la obtención del Certificado de Firma Electrónica.					
TIPO DE PROPUESTA					
B) MODIFICACIÓN					
PROBLEMÁTICA Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda.					
OTRA, ¿CUÁL?					
Derivado del contexto que actualmente vivimos por la pandemia, se busca privilegiar el uso de las tecnologías de la información, en el trámite de emisión de certificados de firma electrónica.					
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA					
Simplificar el trámite administrativo para obtener el Certificado de Firma Electrónica					
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO					
REGULACIÓN MODIFICADA					

V.b EN SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

PROYECTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS	PLAN DE ACCIÓN				
	ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	RESPONSABLE	F. INICIO	F. TERMINACIÓN	OTROS PARTICIPANTES
Nombre del Trámite o Servicio					
1. Expedición y modificación de permisos de funcionamiento para los establecimientos dedicados a la compraventa o adquisición de vehículos automotores en desuso y sus autopartes, así como en los que se comercializan, manejan o disponen de metales para reciclaje 2. Expedición y Modificación de Permisos de Funcionamiento para Casas de Empeño 3. Resolución de consultas por escrito en materia vehicular	3.1 Analizar el nivel de digitalización de los trámites y servicios capturados en la plataforma de STRC	Enlaces de Mejora Regulatoria / Dueños de los trámites y servicios	2/2/2021	5/2/2021	Integrante de simplificación y sistematización de procesos del Equipo de Mejora Regulatoria / Secretaria Técnica de Mejora Regulatoria de la SFIA
Descripción del Proyecto					
Iniciativa de digitalización para mejorar y simplificar los trámites en beneficio de las personas usuarias	3.2 Registrar solicitudes para el cambio de nivel de digitalización en el portal de iniciativas de la DGTIT	Enlace de Sistemas Subdirección General de Ingresos	8/2/2021	15/2/2021	
TIPO DE PROPUESTA					
VI. MEJORA DE MEDIOS DIGITALES DEL TRÁMITE O SERVICIO;	3.3 Análisis y evaluación de iniciativa	Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones/ Subdirección General de Ingresos	10/2/2021	17/2/2021	
PROBLEMÁTICA Si la opción es OTRO, mencionar cuál en la siguiente celda.					
NO SE ACEPTAN FORMATOS DISPONIBLES EN LÍNEA.	3.4 Priorización del proyecto	Subsecretario de Administración	18/2/2021	5/3/2021	
	3.5 Construcción y cierre del proyecto	Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones/ Subdirección General de Ingresos	8/3/2021	17/12/2021	
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA					
Subir de nivel 2 de digitalización a un nivel 3 , en beneficio de los usuarios					
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO					
TRÁMITE O SERVICIO MEJORADO					

PROYECTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS	PLAN DE ACCIÓN				
	ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	RESPONSABLE	F. INICIO	F. TERMINACIÓN	OTROS PARTICIPANTES
Nombre del Trámite o Servicio					
1. Expedición de permiso eventual de funcionamiento de bebidas alcohólicas de alto y bajo contenido alcohólico 2. Canje de licencias en materia de alcoholes 3. Actualización de datos de la Licencia de funcionamiento de bebidas alcohólicas	4.1 Realizar pruebas integrales del módulo	Subdirección General de Ingresos	6/1/2021	19/2/2021	
Descripción del Proyecto					
Creación de los trámites para obtener el permiso eventual de funcionamiento para la enajenación de bebidas alcohólicas, canje de licencias en materia de alcoholes y actualización de datos de la licencia de funcionamiento de bebidas alcohólicas	4.2 Atender las observaciones derivadas de las pruebas integrales del módulo	Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	6/1/2021	22/2/2021	
TIPO DE PROPUESTA					
XVIII. OTRO TIPO DE ACCIÓN QUE AGILICE LA RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO (SUJETO A CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 80 DE LA LEY GENERAL Y A LA OPINIÓN DE LA DMR).	4.3 Recibir aval de liberación a producción	Subdirección General de Ingresos	23/2/2021	23/2/2021	
PROBLEMÁTICA Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda.	4.4 Poner en producción los módulos	Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	23/2/2021	24/2/2021	
OTRO, ¿CUÁL?					
El proyecto obedece a la entrada en vigor de la Ley de Bebidas Alcohólicas para el Estado de Guanajuato y sus Municipios					
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA					
Ofrecer los trámites en beneficio de los usuarios					
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO					
TRÁMITE O SERVICIO CREADO					

PROYECTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS	PLAN DE ACCIÓN				
	ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	RESPONSABLE	F. INICIO	F. TERMINACIÓN	OTROS PARTICIPANTES
Nombre del Trámite o Servicio					
Solicitudes de devolución	5.1 Analizar el nivel de digitalización de los trámites y servicios capturados en la plataforma de STRC	Dirección de Procesos y Resoluciones	5/2/2021	8/2/2021	Secretaría Técnica de Mejora Regulatoria de la SFIA
Descripción del Proyecto					
Iniciativa de digitalización del trámite Solicitudes de devolución	5.2 Elaborar guía para realizar solicitud de devolución	Dirección de Procesos y Resoluciones	9/2/2021	12/4/2021	Subdirección General Jurídica
TIPO DE PROPUESTA					
VI. MEJORA DE MEDIOS DIGITALES DEL TRÁMITE O SERVICIO;	5.3 Agregar guía en el Registro Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios	Dirección de Procesos y Resoluciones	13/4/2021	14/4/2021	
PROBLEMÁTICA Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda.	5.4 Enviar a validación el trámite Solicitudes de devolución para su publicación	Dirección de Procesos y Resoluciones	15/4/2021	16/4/2021	
OTRO, ¿CUÁL?					
Actualmente el trámite se encuentra en nivel 1 de digitalización					
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA					
Ofrecer una guía descargable al usuario para realizar su solicitud de devolución					
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO					
TRÁMITE O SERVICIO MEJORADO					

PROYECTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS	PLAN DE ACCIÓN				
	ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	RESPONSABLE	F. INICIO	F. TERMINACIÓN	OTROS PARTICIPANTES
Nombre del Trámite o Servicio					
1. Constancia de Situación en Materia de Obligaciones Fiscales Estatales 2. Pago de IEPS a la Venta Final de Gasolina y Diesel 3. Declaraciones en Ceros Impuestos Estatales Cedulares 4. Pago de ISR por Enajenación de Bienes Inmuebles de los Contribuyentes 5. Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes (REC-1) 6. Aviso de Cambio de Situación Fiscal al Registro Estatal de Contribuyentes (REC-2) 7. Inscripción y Avisos Complementarios REC 8. Pago de Impuestos Estatales (nómina, hospedaje, cedulares y venta final de bebidas alcohólicas) 9. Declaraciones Anuales Informativas de Impuestos Estatales 10. Declaraciones Anuales de Impuestos Estatales 11. Presentación de la Declaración Trimestral del Impuesto sobre Nómina 12. Alta de Vehículos Usados provenientes de Otro Estado 13. Alta de Vehículos Usados Extranjeros. (Sin antecedente de registro en Territorio Nacional) 14. Expedición de Placas Auto Antiguo 15. Reposición de Placas Metálicas y Tarjeta de Circulación por Robo o Extravío 16. Trámite de Canje de Placas Metálicas 17. Resolución de consultas por escrito en materia vehicular 18. Refrendo de Placas Metálicas y Tarjeta de Circulación para el Ejercicio Fiscal 2021 19. Baja de Vehículos de Motor de Servicio Particular 20. Alta de Vehículos Nuevos 21. Alta de Vehículos Usados con registro en el Estado (Cambio de Propietario)	6.1 Analizar resultados Programa MAS	Enlaces de Mejora Regulatoria / Enlace Programa MAS de la SFIA	8/2/2021	12/2/2020	Secretaría Técnica de Mejora Regulatoria de la SFIA
Descripción del Proyecto					
Mejora en la calificación de los resultados del Programa MAS 2021, en las Oficinas de Servicios al Contribuyente que hayan obtenido menor calificación en el indicador de percepción ciudadana, toda vez que estos trámites y servicios tienen pasos que deben realizarse de forma presencial en las oficinas o se brinda asesoría a los usuarios	6.2 Elaborar Programa de Trabajo para mejorar la prestación de los trámites y servicios	Enlaces de Mejora Regulatoria / Enlace Programa MAS de la SFIA	5/2/2021	5/3/2021	Secretaría Técnica de Mejora Regulatoria de la SFIA / Enlace STRC
TIPO DE PROPUESTA					
XVIII. OTRO TIPO DE ACCIÓN QUE AGILICE LA RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO (SUJETO A CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 80 DE LA LEY GENERAL Y A LA OPINIÓN DE LA DMR).	6.3 Implementar Protocolo de Atención	Jefes de Oficinas de Servicios al Contribuyente	8/3/2021	30/9/2021	Enlace Programa MAS de la SFIA
PROBLEMÁTICA Si la opción es OTRO, mencionar cuál en la siguiente celda.	6.4 Difundir Catálogo de Trámites y Servicios.				
OTRO, ¿CUÁL?	Ley de Ingresos para el Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal 2021. Políticas, bases y lineamientos en materia vehicular 2021.	Jefes de Oficinas de Servicios al Contribuyente	8/3/2021	30/9/2021	Enlace Programa MAS de la SFIA
Algunas Oficinas de Servicios al Contribuyente han obtenido baja calificación en el indicador de percepción ciudadana en el Programa MAS en el ejercicio fiscal 2020	6.5 Proporcionar capacitación técnica a personal de Oficinas de Servicios al Contribuyente	Jefes de Oficinas de Servicios al Contribuyente	Mayo 2021	Octubre 2021	
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA					
Mejorar aquellas áreas de oportunidad detectadas en las Oficinas de Servicios al Contribuyente que hayan obtenido menor calificación en el indicador de percepción ciudadana en el Programa MAS en el ejercicio fiscal 2020	6.6 Implementar mejoras en la Imagen Institucional	Jefes de Oficinas de Servicios al Contribuyente	1/3/2021	22/12/2021	Enlace Programa MAS de la SFIA
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	6.7 Fortalecer los mecanismos para recibir quejas y sugerencias	Jefes de Oficinas de Servicios al Contribuyente	1/3/2021	23/12/2021	Enlace Programa MAS de la SFIA
	6.8 Lograr un incremento en la calificación de los resultados del Programa MAS 2021	Jefes de Oficinas de Servicios al Contribuyente	8/2/2021	30/12/2021	Enlace Programa MAS de la SFIA
TRÁMITE O SERVICIO MEJORADO					

VI. RECOMENDACIONES DE LA DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA		
VII. RESPUESTA DEL SUJETO OBLIGADO		
EN EL CASO DE NUMERO 2 Y 3, EXPLICAR EL MOTIVO:		

	NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO TÉCNICO	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA
SELLO DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD		