

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 Particular del C. Gobernador		
2	NOMBRE DEL RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD:	Mariana Baeza Villa		
3	CARGO DEL RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA:	Directora General del Despacho de la Secretaría Particular del C. Gobernador		
4	CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA:	mbaezav@guanajuato.gob.mx		
5	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA:	DEL:	06/01/2021	AL: 25/06/2024

II. INTRODUCCIÓN
En la Secretaría Particular, tenemos la responsabilidad de brindar el sustento logístico, técnico y administrativo para el cumplimiento de la agenda estratégica del Ejecutivo. Así mismo, como oficina del Gobernador del Estado de Guanajuato, concentramos esfuerzos para ser el canal facilitador de comunicación entre las y los ciudadanos y el Gobierno. El presente programa corresponde a las acciones encaminadas a la mejora y simplificación de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía que acude o se comunica a nuestras oficinas.

III. DIAGNÓSTICO
III. a. DEL MARCO NORMATIVO: En base al análisis de los trámites y servicios registrados, se identifica la necesidad de alinear los servicios de conformidad al ámbito de competencia de la Secretaría Particular y brindar información relevante a las y los ciudadanos. III. b. DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS: Como parte de la cultura de mejora continua, se realizará la evaluación, y en su caso el rediseño, de los servicios (2) de la Secretaría Particular, en cuanto al proceso que siguen las y los ciudadanos, así como el proceso interno para agilizar la respuesta otorgada.

IV. PRIORIDADES	
REGULACIONES	TRÁMITES Y SERVICIOS
	Evaluación, y en su caso el rediseño, de los siguientes servicios: “Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas” y “Atención telefónica, correo y chat de información de Gobierno del Estado de Guanajuato”.
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					

Descripción del Proyecto					
TIPO DE PROPUESTA					
B) MODIFICACIÓN					
PROBLEMÁTICA Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda.					
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA					
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO					

PROYECTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS	PLAN DE ACCIÓN				
	ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	RESPONSABLE	F. INICIO	F. TERMINACIÓN	OTROS PARTICIPANTES
Nombre del Trámite o Servicio					
"Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas"					
Descripción del Proyecto	1.1 Establecer estrategia para disposición electrónica de formato descargable.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	08/02/2021	08/06/2021	Dirección General del Despacho de la Secretaría Particular del C. Gobernador
Ofrecer opción de formato para ingreso de petición al C. Gobernador.	1.2 Poner formato a disposición de la ciudadanía para descarga electrónica	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	08/06/2021	08/07/2021	Director/a de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos /Jefatura de Oficialía de Partes
TIPO DE PROPUESTA					
VII. SIMPLIFICACIÓN DE FORMATO;					
PROBLEMÁTICA Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda.					
OTRO, ¿CUÁL?					
En ocasiones el ciudadano/a no coloca datos de contacto o a quien va dirigido el escrito. Otro de los casos es que llegan sin escrito y quieren hacerlo de manera verbal.					
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA Ofrecer una alternativa a las y los ciudadanos para que ingresen su petición y proporcionen la información indispensable para proporcionarles una respuesta.					
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	2.1 Implementación de mejoras y/o rediseño del servicio "Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas"	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	01/06/2020	01/03/2021	Director/a de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
"Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas"					
Descripción del Proyecto	2.2 Monitoreo de tendencias de peticiones durante el periodo Enero 2020- Junio 2021	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	01/04/2021	30/06/2021	Jefatura de Oficialía de Partes
Mejorar el proceso de "Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas" para agilizar y brindar una mejor atención a la ciudadanía.					
TIPO DE PROPUESTA	2.3 Identificación de áreas de oportunidad en los diferentes canales para ingreso de peticiones ciudadanas	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	01/05/2021	30/06/2021	Jefatura de Oficialía de Partes/ Coordinación de Atención Ciudadana/
TIEMPO DE RESPUESTA MUY LARGO.					
PROBLEMÁTICA Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda.	2.4 Elaboración de estrategias para mitigar áreas de oportunidad detectadas.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	01/07/2021	30/08/2021	Director/a de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos/ Jefatura de Oficialía de Partes/ Coordinación de Atención Ciudadana/
OTRO, ¿CUÁL?					
XVI. REDISEÑO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS;	2.5 Implementación de estrategias de mejora en cuanto a la recepción de peticiones ciudadanas	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	01/09/2021	15/12/2021	Director/a de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA	2.6 Monitoreo y Seguimiento posterior a las implementaciones.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	01/03/2021	25/06/2024	Director/a de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
Implementar las mejoras para eficientar el servicio a las y los ciudadanos, así mismo monitorear y continuar con un esquema de mejora continua.					
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	2.7 Ajustes y/o nuevas implementaciones de mejoras en los servicios.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	01/03/2021	25/06/2024	Director/a de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
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	3.3 Implementación de mejoras y/o rediseño del servicio "Atención telefónica, correo y chat de información de Gobierno del Estado de Guanajuato"	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	15/05/2020	01/03/2021	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
"Atención telefónica, correo y chat de información de Gobierno del Estado de Guanajuato"					
Descripción del Proyecto	3.4 Monitoreo y Seguimiento posterior a las implementaciones.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	01/03/2021	01/03/2024	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
Mejorar el proceso de "Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas" para agilizar y brindar una mejor atención a la ciudadanía.					
TIPO DE PROPUESTA	3.5 Ajustes y/o nuevas implementaciones de mejoras en los servicios.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	01/03/2021	01/03/2024	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
TIEMPO DE RESPUESTA MUY LARGO.					
PROBLEMÁTICA Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda.					
OTRO, ¿CUÁL?					

XVI. REDISEÑO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS;					
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA					
Implementar las mejoras para eficientar el servicio a las y los ciudadanos, así mismo					
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO					
TRÁMITE O SERVICIO MEJORADO					

VI. RECOMENDACIONES DE LA DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA
VII. RESPUESTA DEL SUJETO OBLIGADO
OPINIÓN NO ACEPTADA
EN EL CASO DE NÚMERO 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	Licda. Mónica Reyes Soto	Licda. Mariana Baeza Villa