



## 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:	<a href="mailto:mbaezav@guanajuato.gob.mx">mbaezav@guanajuato.gob.mx</a>			
5	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA:	DEL:	1/6/2021	AL:	6/25/2024

II. INTRODUCCIÓN					
<p>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.</p> <p>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.</p>					

III. DIAGNÓSTICO					
<p>III. a. DEL MARCO NORMATIVO: En base al análisis de los trámites y servicios registrados, se alinearon los servicios de conformidad al ámbito de competencia de la Secretaría Particular y se asume el compromiso de brindar información relevante a las y los ciudadanos.</p>					
<p>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.</p>					

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					

<b>TIPO DE PROPUESTA</b>					
B) MODIFICACIÓN					
<b>PROBLEMÁTICA</b> Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda.					
<b>OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA</b>					
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>					

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 <b>"Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas"</b>					
Descripción del Proyecto	1.1 Establecer estrategia para disposición electrónica de formato descargable.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	2/8/2021	6/8/2021	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	6/8/2021	7/8/2021	Director/a de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos /Jefatura de Oficialía de Partes
TIPO DE PROPUESTA					
<b>VII. SIMPLIFICACIÓN DE FORMATO;</b>					
<b>PROBLEMÁTICA</b> Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda.					
<b>OTRO, ¿CUÁL?</b>					
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.					
<b>OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA</b> Ofrecer una alternativa a las y los ciudadanos para que ingresen su petición y proporcionen la información indispensable para proporcionarles una respuesta.					
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>					
<b>TRÁMITE O SERVICIO MEJORADO</b>					

PROYECTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS	PLAN DE ACCIÓN				
	ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	RESPONSABLE	F. INICIO	F. TERMINACIÓN	OTROS PARTICIPANTES
Nombre del Trámite o Servicio <b>"Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas"</b>	2.1 Implementación de mejoras y/o rediseño del servicio "Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas"	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	6/1/2020	3/1/2021	Director/a de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
Descripción del Proyecto Mejorar el proceso de "Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas" para agilizar y brindar una mejor atención a la ciudadanía.	2.2 Monitoreo de tendencias de peticiones durante el periodo Enero 2020- Junio 2021	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	4/1/2021	6/30/2021	Jefatura de Oficialía de Partes
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	5/1/2021	6/30/2021	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	7/1/2021	8/30/2021	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	9/1/2021	12/15/2021	Director/a de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA <b>Implementar las mejoras para eficientar el servicio a las y los ciudadanos, así mismo monitorear y continuar con un esquema de mejora continua.</b>	2.6 Monitoreo y Seguimiento posterior a las implementaciones.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	3/1/2021	6/25/2024	Director/a de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	2.7 Ajustes y/o nuevas implementaciones de mejoras en los servicios.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	3/1/2021	6/25/2024	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 <b>"Atención telefónica, correo y chat de información de Gobierno del Estado de Guanajuato"</b>	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	5/15/2020	3/1/2021	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
Descripción del Proyecto Mejorar el proceso de "Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas" para agilizar y brindar una mejor atención a la ciudadanía.	3.4 Monitoreo y Seguimiento posterior a las implementaciones.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	3/1/2021	3/1/2024	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
TIPO DE PROPUESTA	3.5 Ajustes y/o nuevas implementaciones de mejoras en los servicios.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	3/1/2021	3/1/2024	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;					

<b>OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA</b>					
Implementar las mejoras para eficientar el servicio a las y los ciudadanos, así mismo					
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>					
TRÁMITE O SERVICIO MEJORADO					

VI. RECOMENDACIONES DE LA DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA
VII. RESPUESTA DEL SUJETO OBLIGADO
<b>OPINIÓN NO ACEPTADA</b>
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
	Licda. Mónica Reyes Soto	Licda. Mariana Baeza Villa
SELLO DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD		

TIPO DE PROPUESTA DE MEJORA DE REGULACIÓN	TIPO DE SIMPLIFICACIÓN	OPINIÓN DEL SUJETO OBLIGADO
A) CREACIÓN	I. ELIMINACIÓN DE REQUISITOS, DATOS O DOCUMENTOS;	OPINIÓN ACEPTADA
B) MODIFICACIÓN	II. REDUCCIÓN DE PLAZO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN;	OPINIÓN ACEPTADA CON MOC
C) DEROGACIÓN	III. AMPLIACIÓN DE VIGENCIA;	OPINIÓN NO ACEPTADA
D) ABROGACIÓN	IV. TRANSFORMACIÓN DE UN TRÁMITE EN UN AVISO;	
E) ANÁLISIS REGULATORIO	V. ELIMINACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO;	
	VI. MEJORA DE MEDIOS DIGITALES DEL TRÁMITE O SERVICIO;	
	VII. SIMPLIFICACIÓN DE FORMATO;	
	VIII. SUPRIMIR OBLIGACIONES O CONDICIONANTES PARA LA RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO;	
	IX. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN INMEDIATO;	
	X. ESTABLECIMIENTO DE AFIRMATIVA FICTA;	
	XI. FUSIÓN (SIEMPRE Y CUANDO EL TRÁMITE AL QUE SE FUSIONA SEA SIMPLIFICADO);	
	XII. DIVERSIFICAR EL MEDIO DE PAGO;	
	XIII. MEJORAR EL NIVEL DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE;	
	XIV. REDUCIR EL NÚMERO DE INTERACCIONES EN VENTANILLAS PARA REALIZAR LOS TRÁMITES;	
	XV. UBICACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS CENTRO DE ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS;	
	XVI. REDISEÑO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS;	

XVII. FACILITAR A OTROS SUJETOS OBLIGADOS EL ACCESO, CONSULTA Y TRANSFERENCIA DE MANERA SEGURA DE LAS ACTUACIONES ELECTRÓNICAS QUE SE GENEREN CON MOTIVO DE UN TRÁMITE O SERVICIO A SER INCORPORADAS AL EXPEDIENTE PARA TRÁMITES Y SERVICIOS.

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).

**PROBLEMÁTICA EN SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**      **PROBLEMÁTICA EN MEJORA DE REGULACIONES**

TRÁMITE O SERVICIO INNECESARIO.	SE CONTRADICE CON OTRAS REGULACIONES
TRÁMITE O SERVICIO MUY TARDADO EN REALIZARSE.	PROBLEMAS CON LA INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN
TIEMPO DE RESPUESTA MUY LARGO.	ES OBSOLETA
SOLICITA INFORMACIÓN QUE DEBERÍA TENER EL GOBIERNO.	FALTA DE CLARIDAD
POCAS OFICINAS O PUNTOS DE ATENCIÓN PARA PRESENTAR EL TRÁMITE.	HAY PROBLEMAS DE CORRUPCIÓN
REQUISITOS INNECESARIOS O EXCESIVOS.	EXISTE UN VACÍO REGULATORIO
NO ES POSIBLE REALIZARLO EN LÍNEA.	HAY DISCRECIONALIDAD POR PARTE DE LA AUTORIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES
EL TRÁMITE REQUIERE RENOVARSE CON MUCHA FRECUENCIA.	ES AMBIGUA/CONFUSA
EL PAGO DE DERECHOS ES MUY ELEVADO.	COSTOSA Y COMPLEJA SU CUMPLIMIENTO
HAY QUE ACUDIR A MÁS DE UNA OFICINA PARA PRESENTARLO.	INNECESARIA
FALTA DE CLARIDAD EN LOS CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO.	OTRA, ¿CUÁL?
NO SE ACEPTAN FORMATOS DISPONIBLES EN LÍNEA.	
NO FUNCIONA EL PORTAL DE INTERNET DE LA DEPENDENCIA.	
PROBLEMAS DE CORRUPCIÓN O EXTORSIÓN.	
OTRO, ¿CUÁL?	



PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA:	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
1. PRELIMINAR	REGULACIÓN CREADA	TRÁMITE O SERVICIO MEJORADO
2. DEFINITIVO	REGULACIÓN MODIFICADA	TRÁMITE O SERVICIO REDISEÑADO
3. ACTUALIZACIÓN	REGULACIÓN DEROGADA REGULACIÓN ABROGADA REPORTE DEL ANÁLISIS REGULATORIO	TRÁMITE O SERVICIO CREADO TRÁMITE O SERVICIO ELIMINADO



## 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:	<a href="mailto:mbaezav@guanajuato.gob.mx">mbaezav@guanajuato.gob.mx</a>			
5	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA:	DEL:	1/6/2021	AL:	6/25/2024

II. INTRODUCCIÓN					
<p>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.</p> <p>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.</p>					

III. DIAGNÓSTICO					
<p><b>III. a. DEL MARCO NORMATIVO:</b> 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.</p>					
<p><b>III. b. DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS:</b> 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.</p>					

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					

<b>TIPO DE PROPUESTA</b>					
B) MODIFICACIÓN					
<b>PROBLEMÁTICA</b> Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda.	1.4				
ES OBSOLETA					
	1.5				
<b>OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA</b>					
	1.6				
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>					
REGULACIÓN MODIFICADA	1.7				

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 <b>"Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas"</b>	1.1. Diseñar formato opcional para ingreso de peticiones en el servicio de "Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas".	<b>Especialista en Innovación y Mejora de Procesos</b>	<b>10/26/2019</b>	<b>1/20/2020</b>	<b>Dirección General Técnica.</b>
Descripción del Proyecto					
Ofrecer opción de formato para ingreso de petición al C. Gobernador.	1.2. Poner formato a disposición de la ciudadanía de forma física.	<b>Especialista en Innovación y Mejora de Procesos</b>	<b>4/19/2020</b>	<b>5/20/2020</b>	<b>Jefatura de Oficialía de Partes</b>
TIPO DE PROPUESTA <b>VII. SIMPLIFICACIÓN DE FORMATO;</b>	1.3. Solicitar a la Dirección General de Tecnologías de la Información el desarrollo y pruebas para disposición digital del formato.	<b>Especialista en Innovación y Mejora de Procesos</b>	<b>5/1/2020</b>	<b>11/16/2020</b>	<b>Dirección General de Tecnologías de la Información</b>
PROBLEMÁTICA Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda. <b>OTRO, ¿CUÁL?</b>	1.4 Poner formato a disposición de la ciudadanía a través del catálogo de regulaciones, trámites y servicios	<b>Especialista en Innovación y Mejora de Procesos</b>	<b>11/16/2020</b>	<b>12/16/2020</b>	<b>Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos</b>
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 <b>Ofrecer una alternativa a las y los ciudadanos para que ingresen su petición y proporcionen la</b>					
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	3.7				
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 <b>"Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas"</b>	2.1. Establecer propuestas de mejora al servicio aceptadas.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	1/15/2020	4/20/2020	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
Descripción del Proyecto Mejorar el proceso de "recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas" para agilizar y brindar una mejor atención a la ciudadanía	2.2. Desarrollar el plan de trabajo con las actividades necesarias para implementar las mejoras, así mismo diseñar cronograma de cumplimiento	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	3/1/2020	6/1/2020	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
TIPO DE PROPUESTA <b>TIEMPO DE RESPUESTA MUY LARGO.</b>	2.3 Implementación de mejoras y/o rediseño del servicio "Recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas"	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	6/1/2020	3/1/2021	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
PROBLEMÁTICA Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda. <b>OTRO, ¿CUÁL?</b>	2.4 Monitoreo y Seguimiento posterior a las implementaciones.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	3/1/2021	3/1/2024	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
<b>XVI. REDISEÑO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS;</b>	2.5 Ajustes y/o nuevas implementaciones de mejoras en los servicios.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	3/1/2021	3/1/2024	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA Implementar las mejoras para eficientar el servicio a las y los ciudadanos, así mismo	4.6				
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	4.7				
<b>TRÁMITE O SERVICIO MEJORADO</b>					

PROYECTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS	PLAN DE ACCIÓN				
	ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	RESPONSABLE	F. INICIO	F. TERMINACIÓN	OTROS PARTICIPANTES
Nombre del Trámite o Servicio <b>"Atención telefónica, correo y chat de información de Gobierno del Estado de"</b>	3.1 Establecer propuestas de mejora aceptadas.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	1/15/2020	4/20/2020	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
Descripción del Proyecto Mejorar el proceso de "recepción, turno y canalización de peticiones ciudadanas" para agilizar y brindar una mejor atención a la ciudadanía	3.2 Implementación de mejoras especificando actividades y fechas de cumplimiento.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	4/21/2020	5/15/2020	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
TIPO DE PROPUESTA <b>TIEMPO DE RESPUESTA MUY LARGO.</b>	3.3 Implementación de mejoras y/o rediseño del servicio "Atención telefónica, correo y chat de información de Gobierno del Estado"	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	5/15/2020	3/1/2021	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
PROBLEMÁTICA Si la opción es OTRO, mencionar cual en la siguiente celda. <b>OTRO, ¿CUÁL?</b>	3.4 Monitoreo y Seguimiento posterior a las implementaciones.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	3/1/2021	3/1/2024	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
<b>XVI. REDISEÑO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS;</b>	3.5 Ajustes y/o nuevas implementaciones de mejoras en los servicios.	Especialista en Innovación y Mejora de Procesos	3/1/2021	3/1/2024	Directora de Desarrollo Institucional e Innovación de Procesos
OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA Implementar las mejoras para eficientar el servicio a las y los ciudadanos, así mismo					
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	4.7				
<b>TRÁMITE O SERVICIO MEJORADO</b>					

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
	Licda. Mónica Reyes Soto	Licda. Mariana Baeza Villa
SELLO DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD		

**AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO SECRETARIA DE FINANZAS, INVERSION Y ADMINISTRACION**

Anexo 1 PMR 2021.xlsx

3E9A0F869F08EE09400BEF278554DBD9197623909EF686763BD3C9C1FD16D261

**Usuario:**  
Nombre: GUADALUPE ELIZABETH GOMEZ SANZON  
Número de serie: 6854  
Validez: Activo  
Rol: Destinatario

**Usuario:**  
Nombre: CARLOS ALVARADO BRIONES  
Número de serie: 6F1E  
Validez: Activo  
Rol: Destinatario

<b>Usuario:</b> Nombre: MONICA REYES SOTO Número de serie: 631E Validez: Activo Rol: Firmante	<b>Firma:</b> Fecha: 14/04/2021 10:38:16(UTC:20210414153816Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
<b>OCSP:</b> Fecha: 14/04/2021 10:38:19(UTC:20210414153819Z) URL: <a href="http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO">http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO</a> Nombre del respondedor: Servicio OCSP de la AC del Estado de Guanajuato Secretaría de Finanzas Inversión y Administración Emisor del respondedor: AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO SECRETARIA DE FINANZAS INVERSION Y ADMINISTRACION Número de serie: 631E	<b>TSP:</b> Fecha: 14/04/2021 10:38:19(UTC20210414153819.8004Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economía Secuencia: 637539934998004994 Datos estampillados: VzI3SDJIYStHZGtVUDErYUFieU5uSIFnc2INPQ==

