

CONVOCATORIA AL RECONOCIMIENTO A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN MATERIA DE MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO PÚBLICO 2025

El Gobierno de la Gente, a través de la Secretaría de la Honestidad, hace una atenta invitación a las personas servidoras públicas adscritas a las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo de la Administración Pública del Estado de Guanajuato, a las Administraciones Públicas Municipales, así como a los Centros de Atención Incorporados al Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, en el Ejercicio Fiscal de 2025, a participar en el **«Reconocimiento a las Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2025»**.

Objetivo

Reconocer a las mejores prácticas implementadas en los centros de atención estatales y municipales que brindan trámites y/o servicios públicos que se distingan por su efectividad, innovación y generación de beneficios tangibles y sostenibles en el tiempo en beneficio de la población, y que hayan sido exitosas, fomentando la innovación y la mejora continua en la administración pública, haciendo más eficiente la atención y/o la prestación de éstos, y que dichas prácticas puedan ser replicadas por otros centros de atención interesados.

Alineación

La presente Convocatoria se encuentra alineada al Programa de Gobierno 2024-2030, en el Eje Guanajuato es Confianza, que impulsa medidas para: digitalizar trámites y servicios, mejorar la atención en oficinas públicas y crear mecanismos de seguimiento ciudadano, así como al Decálogo de la Gente, específicamente en los numerales: 2. El mayor derecho es la dignidad humana, 4. Menos Ventanilla más ciudadanía, 5. El nuevo decir es el hacer, 7. Todas las voces deben ser escuchadas, y 9. Trabajando en quipo somos imparables.

Por las consideraciones antes expuestas, la Secretaría de la Honestidad, tiene a bien expedir la presente Convocatoria, conforme a las siguientes:

BASES

Primera. Glosario.

- I. **Buenas Prácticas:** Es un conjunto de procedimientos y actividades articulados en torno a un objetivo común, que ha demostrado resultados positivos destacados en

la gestión y solución de un problema en la prestación de un trámite y/o servicio público, es replicable, adaptable y puede ser usada como modelo por otras personas o instituciones. Su efectividad, eficiencia, evaluación constante, retroalimentación e innovación van más allá de lo esperado, generando beneficios tangibles y sostenibles en el tiempo en beneficio de la población;

- II. **Centro de atención:** La unidad administrativa de las Dependencias, Entidades, Unidades de Apoyo de la Administración Pública del Estado de Guanajuato o de las Administraciones Públicas Municipales, que cuenta con un espacio físico definido y es responsable de proporcionar de manera directa trámites y/o servicios públicos a la población, los cuales pueden brindarse de forma presencial, virtual o mixta;
- III. **DGMGP:** Dirección General de Mejora de la Gestión Pública, adscrita a la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública de la Secretaría de la Honestidad;
- IV. **DMASG:** Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales, adscrita a la Dirección General de Mejora de la Gestión Pública de la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública de la Secretaría de la Honestidad;
- V. **Evidencia objetiva:** Información cualitativa y/o cuantitativa de los hechos relacionados con una buena práctica, y que se puede verificar;
- VI. **Innovación gubernamental:** Desarrollo de un nuevo bien o servicio o su mejora, encaminado a optimizar el desempeño, eficiencia, eficacia de la función gubernamental en beneficio de la población;
- VII. **Mejor Práctica:** Conjunto de procedimientos y actividades articulados que ha demostrado ser eficaz y ha alcanzado los resultados más destacados en la mejora de la atención y el servicio público en un centro de atención, y que puede replicarse en uno similar o diferente, y por ende se reconoce institucionalmente;
- VIII. **Persona usuaria:** Persona física o moral que realiza un trámite y/o recibe un servicio de un centro de atención, pudiendo ser usuario directo o no de éste;
- IX. **Postulante:** Persona servidora pública estatal o municipal que inscribe una buena práctica en la presente convocatoria, y que se encuentra adscrita a alguna Dependencia, Entidad o Unidad de Apoyo de la Administración Pública Estatal y/o Municipal;
- X. **Programa MAS – Mejor Atención y Servicio:** Estrategia del Gobierno del Estado de Guanajuato que tiene como finalidad mejorar la calidad de la prestación de los trámites y/o servicios públicos que se brindan en los centros de atención estatales o municipales incorporados al mismo;
- XI. **Secretaría:** Secretaría de la Honestidad; y
- XII. **TIC's:** Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Segunda. Participantes.

Podrán postular sus iniciativas las personas servidoras públicas adscritas a las Dependencias, Entidades y/o Unidades de Apoyo de la Administración Pública Estatal, a las Administraciones Públicas Municipales o a algún centro de atención estatal o municipal que brinde trámites y/o servicios públicos, de forma presencial, virtual o mixta, y que se encuentre incorporado al Programa MAS en el ejercicio fiscal 2025.

Una buena práctica podrá ser inscrita en conjunto por un máximo de 02 (dos) personas.

Tercera. Postulación.

La inscripción de buenas prácticas deberá realizarse del 15 de octubre al 07 de noviembre de 2025, cerrando el registro a las 23:59 horas del último día mencionado.

La inscripción se realizará exclusivamente a través del formulario disponible en el siguiente vínculo:

<https://bit.ly/479PJ5W>

Para garantizar la calidad de las postulaciones, los postulantes deberán llenar el formulario utilizando mayúsculas y minúsculas, cuidando la ortografía, así como realizando la redacción de la postulación de forma clara, con la sintaxis y las referencias correctas.

Cuarta. Evidencias.

Los postulantes deberán adjuntar las evidencias que se estimen importantes para demostrar los resultados exitosos de la buena práctica que se inscribirá, tales como: fotografías, gráficos comparativos de resultados obtenidos, presentaciones, videos, evaluaciones ciudadanas realizadas a la buena práctica, entre otros, debiendo adjuntar un máximo de 5 archivos de hasta 10 MB cada uno, al formulario electrónico referido en la Base Tercera de la presente Convocatoria, con las siguientes extensiones:

- I. Documento: .DOC, .DOCX, .XLS, .XLSX, .PDF, .PPT, .PPTX
- II. Imagen: .JPG, .JPEG, .PNG, .BMP, .TIFF, .SVG
- III. Video: WebM, .MPEG4, .3GPP, .MOV, .AVI, .MPEGPS, .WMV, .FLV, .OGG

Para asegurar una mejor documentación y selección de la evidencia de la buena práctica, se pone a disposición el documento: «**Criterios de elegibilidad para Mejores Prácticas en**

materia de Mejor Atención y Servicio Público 2025», el cual se encuentra como **Anexo Único** a esta Convocatoria y disponible en el siguiente vínculo:

<https://mejorespracticas.sh.guanajuato.gob.mx/>

Quinta. De las Buenas Prácticas que podrán postularse.

1. Podrán postularse todas aquellas Buenas Prácticas que cumplan con los elementos establecidos en la Base Sexta de la presente Convocatoria, excepto aquellas que hayan sido reconocidas como Mejores Prácticas en ediciones anteriores de esta Convocatoria, y
2. Podrán postularse aquellas Buenas Prácticas hayan sido postuladas en ediciones anteriores, pero que no resultaron reconocidas, siempre y cuando demuestren mejoras sustanciales y nuevos resultados medibles. En estos casos, la persona postulante deberá incluir la descripción de las mejoras implementadas y de sus resultados, y la nueva evidencia objetiva que respalde su evolución desde la última postulación.

Sexta. Elementos de la propuesta.

La postulación de la buena práctica se realizará con el llenado del formulario referido en la Base Tercera de la presente Convocatoria, y deberá contener los siguientes elementos:

- I. Ámbito de gobierno (estatal o municipal);
- II. Nombre de la Unidad Administrativa o institución en la que se implementó la buena práctica;
- III. Nombre completo y cargo, dirección, teléfono y correo electrónico institucionales de la(s) persona(s) servidora(s) pública(s) que inscribe(n) y representa(n) la buena práctica;
- IV. Representante de la postulación: nombre completo, domicilio, correo electrónico y teléfono de contacto;
- V. En su caso, si el centro de atención de adscripción se encuentra o no, incorporado al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, en el ejercicio fiscal de 2025, estableciendo en su caso la clave y nombre del centro de atención que hace la postulación;
- VI. Nombre de la buena práctica;
- VII. Descripción detallada de la buena práctica;
- VIII. Situación que se ha revertido o potenciado con la buena práctica, adjuntar los resultados de algún mecanismo que mida la percepción que tienen las personas



GUANAJUATO

GOBIERNO DE LA GENTE

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

- usuarias respecto a la buena práctica, que tenga un impacto en la misma respecto al tiempo de atención, el trato recibido, la confianza que genera el personal que le atendió, la satisfacción que le generó la realización del trámite y/o servicio, así como la calidad de la información que le fue proporcionada;
- IX. Alcance de la buena práctica: nacional, regional, estatal, municipal o sólo tiene impacto en la unidad administrativa que implementó la buena práctica;
 - X. Año de inicio de implementación de la Buena práctica;
 - XI. Sector de la población a la que ha beneficiado la Buena práctica;
 - XII. Etapas de desarrollo o metodología para la puesta en marcha de la Buena práctica;
 - XIII. Beneficios obtenidos con la implementación de la Buena práctica;
 - XIV. Resultados alcanzados con la implementación de la Buena práctica;
 - XV. Políticas o marco normativo relacionado;
 - XVI. Beneficios adicionales a los institucionales que se han logrado con la implementación de la Buena práctica;
 - XVII. Alianzas que se han desarrollado: personas u organismos relacionados;
 - XVIII. Recursos con los que cuenta la buena práctica y su origen;
 - XIX. Fortalezas de la buena práctica;
 - XX. Debilidades y aprendizajes obtenidos de la implementación de la buena práctica;
 - XXI. Evaluación ciudadana que se realiza a la buena práctica;
 - XXII. Observaciones generales y puntos adicionales para considerar; y
 - XXIII. Evidencia objetiva y documentos adjuntos. En este punto, es indispensable adjuntar evidencias de los resultados que sirvan para comprobar y dimensionar el impacto de la buena práctica, así como incluir la evaluación de la misma. Además, pueden adjuntarse documentos técnicos, formatos, modelos, cartas proceso, diagramas de flujo, formularios, documentos tipo, manuales de modelado de sistemas y otros documentos que brinden la posibilidad de transferencia o réplica de ésta.

En el caso de que alguno de los elementos descritos, no se contemple en la buena práctica postulada, se deberá llenar el formato con la palabra «No aplica».

Al postular la buena práctica en la presente Convocatoria, la persona postulante acepta contar con la autorización de sus superiores jerárquicos, y otorga a la Secretaría, la autorización para su difusión y hacer uso total o parcial del contenido de su postulación. Toda la información consignada en la postulación y en sus anexos debe ser veraz, completa, verificable y exacta, **NO** debe comprender información que sea propiedad de terceros.



Asimismo, la persona postulante asume el compromiso de compartir y difundir los aspectos primordiales de los sistemas, procesos y logros de la buena práctica, en el caso de que resulte ser finalista o reconocida como mejor práctica, de forma que pueda servir de modelo y guía a otras instituciones públicas, a través de los medios que señale la Secretaría.

Séptima. Análisis y Selección.

Para el análisis y selección de las propuestas a participar en la presente Convocatoria, la Secretaría por conducto del personal adscrito a la DMASG, verificará que la información entregada por las personas postulantes al cierre de la inscripción sea acorde a lo requerido en la presente Convocatoria, descartando a las que no cumplan con los elementos establecidos en la Base Quinta de ésta.

Octava. Comité de selección.

Para la revisión de la información de las postulaciones que cuenten con los elementos descritos en las Bases Tercera, Cuarta y Quinta de la presente Convocatoria, se conformará un Comité de selección, el cual estará integrado por hasta 5 personas servidoras públicas y/o representantes de instituciones de educación superior con conocimiento en materia de Innovación, mejora de la gestión pública, simplificación administrativa, mejora de la atención y servicios gubernamentales, tecnologías de la información y las comunicaciones, y/o calidad, cuya finalidad será la de valorar y seleccionar a las 03 (tres) mejores propuestas.

La DMASG someterá a deliberación del Comité de Selección las buenas prácticas inscritas y que cumplan con los criterios solicitados por la presente convocatoria, para la selección por parte de éste de las 03 (tres) mejores prácticas.

Novena. Criterios de Elegibilidad.

El Comité de Selección deberá evaluar los siguientes criterios para la selección de las 03 (tres) mejores prácticas:

Criterios de elegibilidad

Elementos que se evalúan por parte del Comité de Selección					
Aspectos que deben cumplirse por cada una de las postulaciones:					
1. Se obtienen mejores resultados que siguiendo el proceso ordinario		2. Genera un claro beneficio para las personas usuarias		3. Es algo novedoso.	4. Tiene potencial de réplica.
Elementos que se consideran para determinar la puntuación final:					
Ponderación de criterios a evaluar de una Buena Práctica 100%	Innovación 40%	Originalidad 10%	→ Incorpora software, documentos técnicos, instrumentos de apoyo o materiales audiovisuales. (5%)	No los incorpora. Los incorpora sin cambio. Modificados por el postulante, o Diseñados por el postulante.	
			→ La postulación implica innovaciones o mejoras a procesos ordinarios (5%)	Innovación o mejoras mínimas, innovación mejoras moderadas o innovación o mejoras sustanciales.	
		Amplitud de cambio 10%	→ La postulación implica directamente un cambio en: Procedimientos internos (2%)	Sí o No.	
			→ La postulación implica directamente un cambio en: Contacto con la persona usuaria (2%)	Sí o No.	
			→ La postulación implica directamente un cambio en indicadores de atención respecto a la mejora (5%) 1% cada indicador (Tiempo de atención, trato, confianza, calidad de la información y satisfacción)	Impacta en 5 indicadores, Impacta en 4 indicadores, Impacta en 3 indicadores, Impacta en 2 indicadores o Impacta en 1 indicador	
			→ La postulación impacta positivamente a otras instituciones estatales y/o municipales. (1%)	Sí o No.	
			Profundidad del Cambio 20%	→ Se aprecia modificación en cuanto a: Macroproceso (4%)	Sin modificación evidente, modificación mínima, modificación moderada, o modificación sustantiva.
		→ Se aprecia modificación en cuanto a: Normatividad (5%)		Sin modificación evidente, modificación mínima, modificación moderada, o modificación sustantiva.	
		→ Se aprecia modificación en cuanto a: Tecnología (4%)		Sin modificación evidente, modificación mínima, modificación moderada, o modificación sustantiva.	
		→ Se aprecia modificación en cuanto a: Recursos humanos (3%)		Sin modificación evidente, modificación mínima, modificación moderada, o modificación sustantiva.	
	→ Se aprecia modificación en cuanto a: Recursos materiales (4%)	Sin modificación evidente, modificación mínima, modificación moderada, o modificación sustantiva.			
	Impacto 30%	Percepción 6%	→ Grado de percepción del usuario respecto a la mejora (3%)	No se puede determinar, evidente pero sin documentación, o documentada y evidente.	
			→ Grado de mejora para usuarios con mayor dificultad de acceso (3%)	Existe mejoría, No existe mejoría	
		Cobertura 6%	→ Proporción de usuarios a los que impacta la propuesta (3%)	No se puede determinar, menos de la mitad de usuarios, mayoría de usuarios, o la totalidad de los usuarios	
			→ Impacta positivamente a algún grupo vulnerable (niños, niñas y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, pueblos indígenas, migrantes, personas LGBTI+, mujeres y personas en situación de pobreza o desempleo) (3%)	Si impacta a un grupo vulnerable, No lo impacta.	
		Eficacia 6%	→ La propuesta cumple con el propósito para el que se creó	No se puede determinar, parcialmente o de manera sustantiva.	
		Eficiencia 6%	→ Se agiliza o simplifica el trámite o servicio	No implica simplificación, moderadamente, o significativamente.	
		Sostenibilidad operativa y de resultados 6%	→ Cuenta con un mecanismo formal y documentado de seguimiento que demuestre que los beneficios reportados	Cuenta con mecanismo formal y documentado, No cuenta con mecanismo	
		Posibilidad de réplica 30%	Información 10%	→ La información proporcionada es suficiente y clara para favorecer la réplica	Insuficiente para la réplica, suficiente con faltantes menores, o adecuada para la réplica
	Adaptación 10%		→ La propuesta tiene potencial para ser replicada en otro contexto	No replicable, Replicable en centros que brinden el mismo servicio o Replicable en cualquier centro	
Economía 10%	→ Valoración de los recursos necesarios para la réplica		Costos altos, accesible a la mayoría de los centros, o innecesarios o mínimos.		

Décima. Reconocimiento.

Se reconocerá como mejores prácticas a las 03 (tres) postulaciones que hayan obtenido los mejores resultados en la evaluación que realice el Comité de Selección, de conformidad con lo dispuesto en la presente convocatoria.

Las Mejores Prácticas que resulten reconocidas serán publicadas a partir del 15 de diciembre de 2025 en el micrositio cuyo vínculo se menciona a continuación, y se notificará el resultado a las personas postulantes de las mismas, en la dirección electrónica proporcionada en el formulario aludido en la presente Convocatoria:

<https://mejorespracticas.sh.guanajuato.gob.mx/>

El «Reconocimiento a las Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2025», se otorgará en el evento que para tal efecto organice la Secretaría en el ejercicio fiscal 2026.

Décima Primera. Compromisos.

Los postulantes deberán:

- I. Cumplir con los plazos establecidos en esta Convocatoria;
- II. Entregar oportunamente la información y atender las aclaraciones que se le soliciten por parte del personal de la DMSG, o bien, del Comité de Selección;
- III. Asistir, en caso de ser reconocido, a los eventos de reconocimiento y/o difusión de las mejores prácticas, que se lleguen a organizar por parte de la Secretaría;
- IV. Proporcionar material de difusión y otros insumos informativos y visuales a las instituciones estatales o municipales que así lo requieran para realizar la réplica de la mejor práctica, o para fines informativos; y
- V. Las demás que le requiera la DMSG

Décima Segunda. Contacto.

Para realizar cualquier aclaración sobre el proceso de postulación o la presente Convocatoria, las personas interesadas pueden comunicarse con la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales (DMSG) a través de los siguientes medios de contacto:

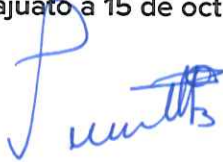
- **Correo electrónico:** mas@guanajuato.gob.mx
- **Teléfono:** (473) 1023700 Ext. 8505.
- **Contacto:** Mtro. Adán Rogelio Guerrero Ríos, Agente de Cambio Operacional.
- **Asunto:** Duda Convocatoria Mejores Prácticas 2025.

Décima Tercera. Asuntos no previstos.

Todo aquello no previsto en la presente Convocatoria, será resuelto por la Secretaría por conducto de la DMSG, debiendo dejar constancia para los efectos que correspondan.

Lo anterior, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 13 fracción XII y 32 fracciones III inciso b), V inciso a) del Decreto Legislativo número 66 de fecha 25 de junio de 2025 por el que se adicionan diversas disposiciones a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; Primero y Sexto Transitorios del Decreto Legislativo número 345 de fecha 17 de septiembre de 2024, mediante el cual se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; 2, 4 fracción III, 5, 9 fracciones II, IV, X, XI, XVII y XVIII, 40 fracciones II, IV y VIII, 42 fracciones III, IV y V; y 43 fracciones II, V, VI, VIII y XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas (ahora Secretaría de la Honestidad).

Guanajuato, Guanajuato a 15 de octubre de 2025.



 **Mtro. Pedro Barroso Martínez**
Subsecretario de Apertura Social
y Desarrollo de la Gestión Pública