



# Agenda

*Ciudadana  
de Buen Gobierno*

gto



**Agenda**  
*Ciudadana*  
*de Buen Gobierno*

# orgullo y compromiso de todos

## CONTENIDO

- Mensaje del C. Gobernador del Estado
- Introducción
- Modelo de Gestión Gubernamental
- Modelo de la Agenda Ciudadana de Buen Gobierno
- Objetivo
- Líneas de Acción y Proyectos Estratégicos

## MENSAJE DEL GOBERNADOR



**E**n Guanajuato estamos comprometidos con la construcción de un Buen Gobierno, que sea orgullo y compromiso de todos.

Hoy en día nuestra civilización enfrenta un entorno complejo y lleno de incertidumbres, producto principalmente de los acelerados cambios que se presentan en todos los ámbitos del quehacer humano; los gobiernos no son ajenos a esta situación, que se ve agravada por un incremento de las necesidades y expectativas de la sociedad, que la hacen cada vez más demandante y exigente.

Este escenario, confronta a los gobiernos con nuevos desafíos y le demandan una mayor capacidad de adaptación, considerando dos circunstancias adicionales: la paulatina pérdida de confianza de los ciudadanos en sus instituciones y la desmotivación y falta de compromiso de los servidores públicos.

Ante esto, los gobiernos deben ser capaces de encontrar el enfoque que les permita encauzar adecuadamente sus esfuerzos y recursos limitados, para propiciar los cambios que se requieren y avanzar en la construcción de un mejor futuro.

En Guanajuato contamos con un rumbo claro, pues sociedad y gobierno hemos trabajado de la mano en la definición de ese futuro que anhelamos, reflejado en el Plan Estatal de Desarrollo 2035, en el que se establecieron las prioridades, la visión de largo plazo y los principales proyectos de transformación del estado.

Durante la campaña por la Gubernatura del estado, una de las demandas más sentidas que me expresaron los ciudadanos fue la de construir un mejor gobierno; cercano y sensible a sus necesidades; eficiente y capaz de transformarse para ofrecer servicios modernos, innovadores y de calidad; transparente,

apegado a un estricto código de ética y operando bajo un esquema de rendición de cuentas.

En suma, los ciudadanos me pidieron que encabezara un Gobierno con rostro humano y sentido social, que se convierta en un verdadero promotor y facilitador del desarrollo de nuestro estado, en el que cada individuo encuentre las oportunidades para su crecimiento y realización.

Con esa premisa y con la participación activa de la sociedad, integramos el Programa de Gobierno 2012-2018, en el que se establecieron seis estrategias transversales en torno a las cuales se están estructurando los principales proyectos de transformación de nuestro estado.

Una de estas estrategias es la de “Impulso al Buen Gobierno”, mediante la cual queremos transformar la orientación, capacidad y velocidad de respuesta del gobierno, a fin de recuperar la confianza ciudadana, generar orgullo y compromiso en los servidores públicos y superar las expectativas de los usuarios de nuestros servicios.

En torno a esta estrategia transversal, hemos integrado una Agenda Ciudadana de Buen Gobierno, que consta de ocho líneas de acción y corresponden a las iniciativas que los gobiernos alrededor del mundo están implementando para mejorar su operación y funcionamiento. Estas líneas de acción que se explican en el contenido de este documento, toman en consideración el genuino interés de la sociedad por participar activamente en las tareas de gobierno y la pasión y el compromiso que los servidores públicos de la administración pública estatal tenemos para realizar mejor nuestro trabajo.

Te invito a que te sumes a este esfuerzo, no importa la trinchera en la que te encuentres, el reto de forjar un Buen Gobierno es responsabilidad de todos, de los ciudadanos y de quienes tenemos el privilegio de servir en la tarea pública.

Construyamos juntos un mejor futuro, trabajemos por la consolidación de un Buen Gobierno, que sea orgullo y compromiso de todos.

**Miguel Márquez Márquez**

**Gobernador Constitucional del Estado de Guanajuato**

**E**n el Programa de Gobierno 2012-2018, se estableció un nuevo modelo de gestión gubernamental con el objetivo de incrementar la capacidad de ejecución del gobierno, mediante la definición de estrategias transversales, la priorización de proyectos estratégicos y el establecimiento de un adecuado esquema de monitoreo y control.

Este modelo de gestión, que combina procesos y proyectos bajo un esquema de administración cruzada, responde a dos imperativos a los que tienen que hacer frente todos los gobiernos: administrar el presente y construir el futuro. Lo primero tiene que ver con el cabal cumplimiento de las atribuciones y competencias de cada dependencia o entidad gubernamental, así como, con la administración de sus programas ordinarios; lo segundo consiste en enfocar los esfuerzos y recursos limitados en las pocas cosas que harán la mayor diferencia, así como, en la ejecución y gestión efectiva de los grandes proyectos de transformación.

Para una adecuada implementación de este modelo de gestión, se incorporó un quinto eje denominado Buen Gobierno, integrado por las dependencias y entidades que tienen una injerencia transversal: Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración, Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas, Instituto de Planeación del Estado de Guanajuato y las oficinas de la Gubernatura.

Por la naturaleza de sus responsabilidades y la transversalidad de sus funciones, el propósito de estas instancias de gobierno es facilitar el trabajo de las otras dependencias y entidades, a través de los procesos de apoyo y soporte que aseguren la coordinación interna, la provisión de los recursos, los métodos y sistemas de trabajo, el seguimiento al Programa de Gobierno, y en general, el orden y la coherencia en el trabajo del gobierno.

Consciente de que en gran medida, el éxito y la efectividad de la administración pública estatal dependen de la capacidad de ejecución interna y atendiendo las demandas y exigencias ciudadanas de construir un gobierno honesto, transparente, cercano y sensible a las necesidades de la gente, el Gobernador del estado, Lic. Miguel Márquez Márquez, encomendó a estas dependencias la responsabilidad de impulsar una iniciativa orientada a mejorar la velocidad y la capacidad de respuesta del gobierno, así como, a incorporar las mejores prácticas tanto del sector público como privado, para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Con esta encomienda, los días 8 y 9 de febrero de 2013, se realizó un primer taller de planeación con la participación de todas las áreas integrantes del Eje Buen Gobierno, incluyendo a la Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable, con los objetivos de conocer lo que cada una de ellas estaba haciendo sobre el tema, clarificar el enfoque que habría de in-

corporarse en el Programa de Gobierno y definir los siguientes pasos.

Posteriormente, el viernes 15 de febrero, se realizó una consulta ciudadana en la que participaron representantes de la sociedad civil vinculados con estos temas, con quienes se generó un diálogo abierto en torno a tres preguntas:

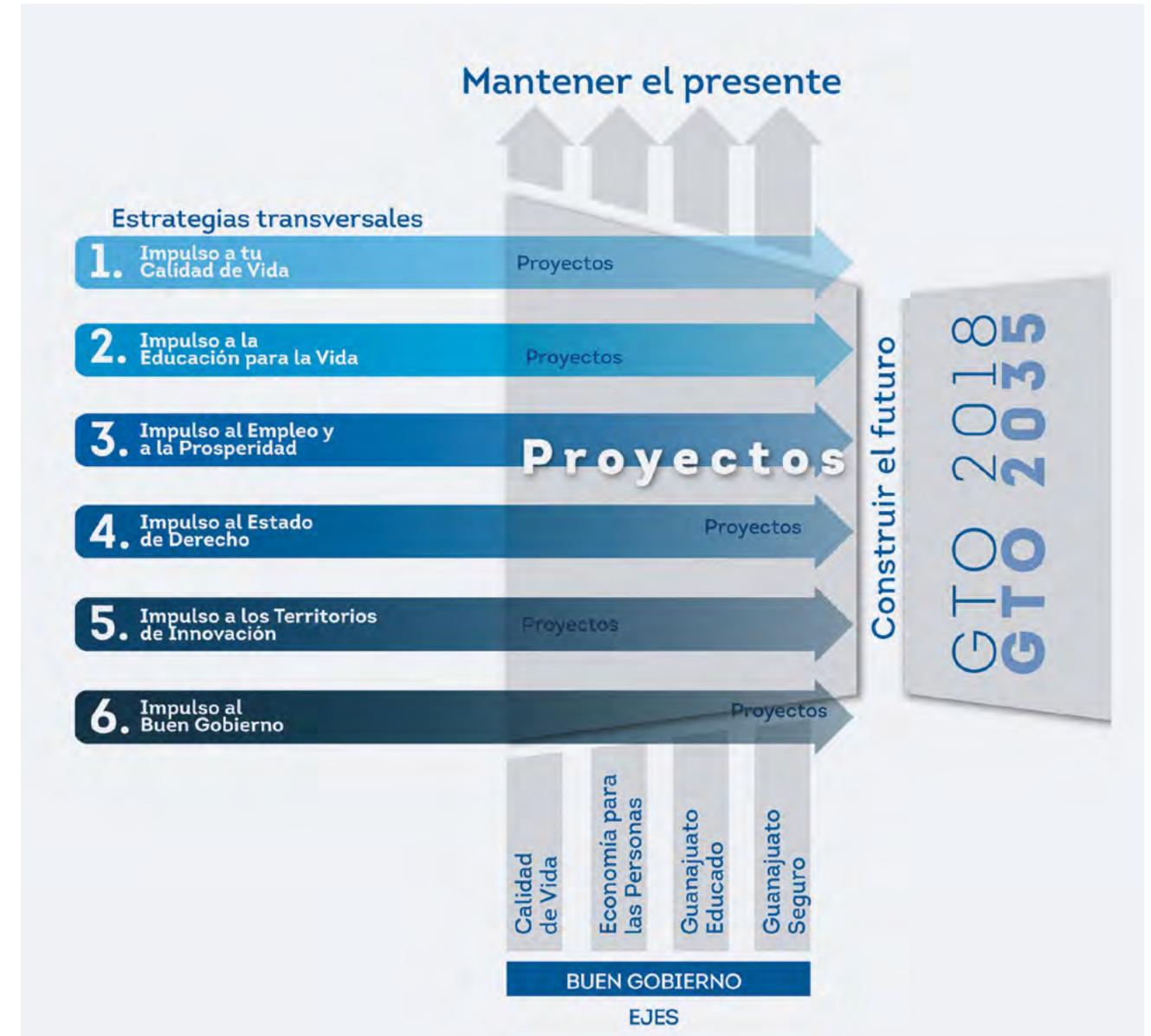
1. ¿Cuáles son las cosas que más lastiman a la sociedad que le hacen perder la confianza en sus gobiernos?
2. ¿Qué características debe tener un Buen Gobierno, que le ayuden a recuperar la confianza y la credibilidad de sus ciudadanos?
3. ¿En qué formas se puede sumar la sociedad en el impulso de una Agenda Ciudadana de Buen Gobierno?

En este taller se generaron 637 aportaciones y 120 iniciativas, que se agruparon e integraron en 8 grandes líneas de acción y 34 proyectos estratégicos, que fueron incorporados en el Programa de Gobierno como una de las seis estrategias transversales denominada "Impulso al Buen Gobierno".

Fue así como surgió la Agenda Ciudadana de Buen Gobierno que se explica en este breve documento y consta de las siguientes ocho líneas de acción:

- Gobierno Abierto y Participativo
- Gobierno Enfocado y con Rumbo
- Gobierno Orientado al Ciudadano
- Gobierno Atento y Capaz.
- Gobierno Eficiente y Austero
- Gobierno Ágil y Confiable
- Gobierno Electrónico y Moderno
- Gobierno Honesto y Transparente

Para su adecuada implementación, se estructurarán las redes funcionales de servidores públicos en torno a cada línea de acción, se firmarán año con año los compromisos de Buen Gobierno por parte de los titulares de cada dependencia y entidad con el C. Gobernador y se establecerá un sistema de premios y reconocimientos al Buen Gobierno, para reconocer y premiar a los servidores públicos que trabajaron en la implementación de las mejores prácticas de gobierno.





Transformar radicalmente la orientación, capacidad y velocidad de respuesta de la Administración Pública Estatal, con el fin de recuperar la confianza ciudadana, generar orgullo y compromiso en los servidores públicos y superar las expectativas de los usuarios por los servicios que recibe del gobierno.



Promover la participación de los ciudadanos en el diseño, seguimiento y evaluación de las políticas públicas.



ABIERTO Y PARTICIPATIVO



ABIERTO Y PARTICIPATIVO

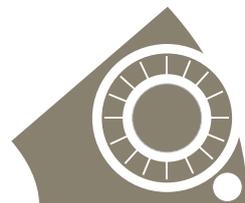
### PROYECTOS ESPECÍFICOS

- Sistema de Gestión Social y Participación Ciudadana.
- Observatorio Ciudadano.
- Sistema Estatal de Planeación Participativa (Copladeg).

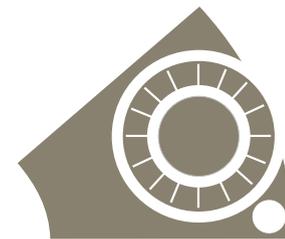


**Agenda**  
Ciudadana  
de Buen Gobierno

Establecer un nuevo modelo de gestión gubernamental con visión de largo plazo, que le permita enfocar su operación en las prioridades y principales proyectos de transformación del estado.



ENFOCADO Y CON RUMBO



ENFOCADO Y CON RUMBO

### PROYECTOS ESPECÍFICOS

- Nuevo Modelo de Gestión Gubernamental.
- Sistema Estatal de Información Estadística y Geográfica.
- Sistema de Inteligencia Competitiva: Sistema de Evaluación del Desarrollo, Sistema de Evaluación del Desempeño y Análisis Tendencial de Riesgos y Oportunidades del Desarrollo.
- Sistema Estatal de Planeación (planes y programas)

**Agenda**  
Ciudadana  
de Buen Gobierno

Incorporar los conceptos de la innovación y la calidad a las tareas del gobierno, para eficientar la operación e incrementar la satisfacción de los usuarios por los servicios que reciben.



ORIENTADO AL CIUDADANO



ORIENTADO AL CIUDADANO

### PROYECTOS ESPECÍFICOS

- Programa Mejor Atención y Servicio "MAS".
- Sistema de Premios y Reconocimientos a la Innovación y la Calidad.
- Formación para la Innovación y la Calidad.
- Sistema de Gestión de la Calidad.
- Centros Integrales de Servicios.
- Programa de Usuario Simulado.
- Cartas Compromiso al Ciudadano.

**Agenda**  
Ciudadana  
de Buen Gobierno

Generar un sentido de pertenencia, compromiso y responsabilidad en los servidores públicos, atrayendo, motivando, desarrollando y reteniendo a los mejores elementos, mujeres y hombres, en el servicio público.



ATENTO Y CAPAZ



ATENTO Y CAPAZ

### PROYECTOS ESPECÍFICOS

- Servicio Civil de Carrera.
- Sistema Integral de Formación.
- Mejora del Clima Laboral.
- Programa de Cambio Cultural.
- @ Campus Gto.



**Agenda**  
Ciudadana  
de Buen Gobierno

Incrementar la disponibilidad de recursos para la atención de las prioridades y demandas ciudadanas, eliminando el gasto que no agrega valor, explorando nuevas fuentes de recursos y manteniendo las finanzas públicas sanas.



EFICIENTE Y AUSTERO



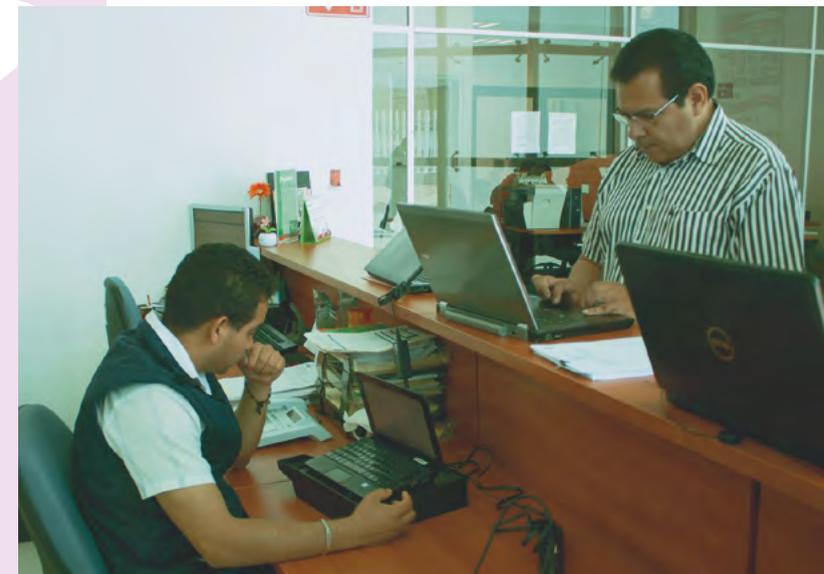
EFICIENTE Y AUSTERO

#### PROYECTOS ESPECÍFICOS

- Presupuesto Basado en Resultados (PBR).
- Financiamiento Emprendedor.
- Plataforma de Armonización Contable Integral del Estado.
- Sistema Tributario Unificado.
- Tesorería Avanzada.
- Rediseño de Procesos de Alto Impacto.



**Agenda**  
Ciudadana  
de Buen Gobierno



Eliminar la excesiva regulación para simplificar el trabajo de los servidores públicos y agilizar los trámites que el ciudadano realiza con el gobierno.



ÁGIL Y CONFIABLE



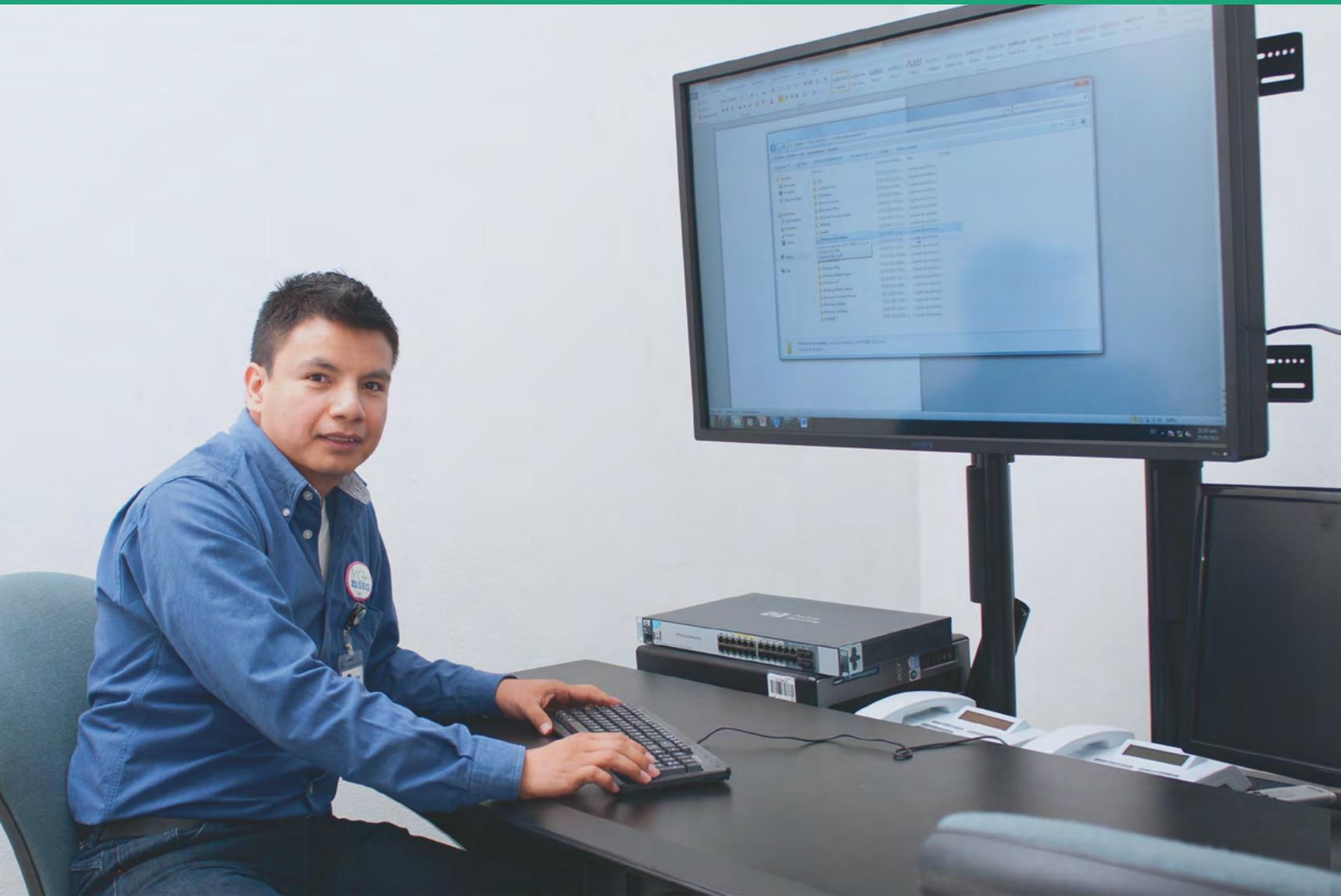
ÁGIL Y CONFIABLE

### PROYECTOS ESPECÍFICOS

- Programa de Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa.
- Sistema Electrónico de Trámites y Servicios.
- Gobernanza Regulatoria.
- Registro Único de Personas y Empresas Acreditadas.

**Agenda**  
Ciudadana  
de Buen Gobierno

Incorporar las tecnologías de la información y las comunicaciones a las tareas del gobierno, para eficientar su operación y brindar un servicio innovador al ciudadano.



ELECTRÓNICO Y MODERNO



ELECTRÓNICO Y MODERNO

### PROYECTOS ESPECÍFICOS

- Identidad Digital Única.
- Ciudadano Digital.
- Infraestructura Tecnológica Gubernamental.
- Administración del Conocimiento y Colaboración Digital.
- Rediseño de Procesos con TI (Tecnologías de Información).

**Agenda**  
Ciudadana  
de Buen Gobierno



Asegurar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público, eliminando la opacidad, reduciendo los espacios para la corrupción e instrumentando mecanismos de rendición de cuentas y supervisión por parte de la sociedad.



HONESTO Y TRANSPARENTE



HONESTO Y TRANSPARENTE

### PROYECTOS ESPECÍFICOS

- Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social.
- Modelo de Gestión Ética Fincada en Valores.
- Reducción de Espacios para la Corrupción.
- Sistema de Buenas Prácticas Anticorrupción.

**Agenda**  
Ciudadana  
de Buen Gobierno



gto

The logo consists of the lowercase letters 'g', 't', and 'o' in a bold, rounded font. The 'g' is blue with a green bottom curve. The 't' is blue with an orange vertical bar. The 'o' is blue with a pink right-side curve.

orgullo y  
compromiso  
de todos

A large, diverse crowd of people is shown in the background, many with name tags. The text 'orgullo y compromiso de todos' is overlaid in a bold blue font.

