



Gobierno del Estado de Sonora

# Gobierno de Calidad

## Cartas Compromiso al Ciudadano



Tijuana, B. C., Octubre 25 de 2006



# Contenido

---

---



- I. **Antecedentes**
- II. **Estrategia**
- III. **Resultados**
- IV. **Retos**
- v. **Contacto**



# I. Antecedentes

## La Nueva Gestión Pública.

El entorno actual se caracteriza por un **mayor dinamismo social, tecnológico y económico**. En este nuevo escenario de constante transformación la Administración Pública experimenta acciones orientadas a una nueva propuesta que trasciende la perspectiva tradicional.

La **aplicación de modelos de calidad** en el servicio público constituye una alternativa para fortalecer la legitimidad de los gobiernos por medio del rediseño de las instituciones, **la mejora continua, la transparencia, la creciente participación ciudadana** y el énfasis en una organización **orientada a satisfacer a sus usuarios**.



# I. Antecedentes

En Sonora el Gobernador Eduardo Bours ha establecido con claridad las bases para transformar un gobierno tradicional a un **Gobierno de Calidad**.

**Plan Estatal de Desarrollo 2004-2009**

**Eje rector 5: "Gobierno Eficiente y Honesto"**

**Objetivo:** La Reinención de la Función Pública

**Estrategia:** La promoción de Sistemas de Gestión de Calidad y Mejora Continua

Conformar un gobierno cercano a la gente, eficiente y competitivo, que promueva el espíritu emprendedor, ofrezca servicios públicos de calidad y administre los recursos públicos de manera transparente.



# I. Antecedentes

## Programa para la Innovación y Calidad de la Administración Estatal 2004-2009

Acuerdo del Ejecutivo de Marzo de 2005

Objetivo:

Desarrollar un esquema de gobierno orientado fundamentalmente al cumplimiento de las necesidades y expectativas de la sociedad sonorenses a través de acciones en materia de innovación y calidad gubernamental.

De este Programa se deriva la definición de una “**Agenda de Buen Gobierno**”, como estrategia para institucionalizar y comprometer a todos los servidores públicos en el cabal y oportuno cumplimiento de las acciones que permitan la consecución de un Gobierno de Calidad.



# I. Antecedentes

## Agenda de Buen Gobierno del Estado de Sonora

- 1) Gobierno Ético y Profesional.
- 2) Gobierno Innovador y Eficiente.
- 3) Gobierno Estandarizado.**
- 4) Gobierno con Medición del Desempeño.
- 5) Gobierno Abierto y Participativo.
- 6) Gobierno Transparente y de Rendición de Cuentas.
- 7) Gobierno con Mejora Regulatoria.
- 8) Gobierno Electrónico.

***Gobierno de Calidad***

# I. Antecedentes

## **Gobierno Estandarizado,**

Propósito: Implementar en la Administración Estatal, sistemas o procesos con mecanismos de medición que permitan lograr un desempeño con resultados de valor superior para usuarios y sociedad.

### **Acciones promovidas**

- **Implementar un Sistema Integral de Procesos (SIP).**
- **Implementar Sistemas de Gestión de Calidad en la Administración Pública Estatal.**
- **Establecer estándares de trámites y servicios, evaluándose permanentemente.**
- **Establecer Círculos de Innovación y Calidad en dependencias y entidades.**
- **Elaborar Cartas Compromiso al Ciudadano para trámites y servicios de mayor demanda ciudadana, con Lenguaje Ciudadano.**

# I. Antecedentes

En marzo de 2004 el Gobernador del Estado de Sonora, Eduardo Bours, firmó públicamente un **Compromiso Ético** para su Gobierno, e inició una **Campaña por la Transparencia y la Honestidad**, mediante el impulso a **20 acciones** concretas, entre las cuales se encuentra:

**Comprometidos por Escrito.**

Derivado de ésta acción y de la Semana Nacional de Innovación y Calidad 2004 inició como proyecto el programa **Cartas Compromiso al Ciudadano** en las dependencias y entidades que tienen a su cargo los principales trámites y servicios estatales.



## II. Estrategia

### Programa de Cartas Compromiso al Ciudadano.

#### Objetivo general:

Contribuir en el aseguramiento de la calidad en la atención de trámites y prestación de servicios al público, en la Administración Pública Estatal.

#### Objetivos específicos:

- Establecer y difundir los compromisos de atención de trámites y servicios para que sean ampliamente conocidos por la ciudadanía.
- Contribuir a que la ciudadanía tenga confianza y credibilidad en las instancias gubernamentales.
- Generar certidumbre en la ciudadanía de que se avanza en un proceso de mejora continua.
- Dotar a la ciudadanía de un instrumento de transparencia que se sume a los esfuerzos preventivos contra la corrupción.

## II. Estrategia

### Proceso para la implementación del Programa

- Integración de un **grupo de trabajo** para realizar investigación documental con relación a las experiencias en la aplicación de esta herramienta en diversos países y en el ámbito nacional.
- Diseño del proyecto de **Guía Metodológica** para la Formulación de Cartas Compromiso al Ciudadano, con base en la Guía emitida por la Secretaría de la Función Pública.
- Designación de **59 enlaces** en las Dependencias y Entidades para coordinar el proceso de formulación de las CCC.



INNOVA

I

## II. Estrategia

### Proceso para la implementación del Programa.

- Presentación de la Guía metodológica a los Enlaces de las Dependencias y Entidades designados y firma del **Programa de Trabajo** respectivo.
- **Capacitación** de servidores públicos de las dependencias y entidades en la formulación de Cartas Compromiso al Ciudadano.
- **Actualización** del Manual de Trámites y Servicios.
- **Revisión** de las cédulas del Manual de Trámites y Servicios de Dependencias y Entidades, incluyendo evaluaciones en campo del cumplimiento de atributos y estándares.
- **Recepción, revisión y aprobación** de Cartas Compromiso al Ciudadano.
- **Evaluación oficial** del cumplimiento de los atributos y estándares establecidos en las CCC, así como de la infraestructura mediante visitas de campo.
- **Evaluación Ciudadana** por Contralores Sociales para verificar y calificar el servicio que prestan las oficinas públicas.

## III. Resultados

- **45 Programas de Trabajo** firmados con Dependencias y Entidades, para la formulación de Cartas Compromiso al Ciudadano
- **508 servidores públicos capacitados** para elaborar Cartas Compromiso en 9 dependencias y 36 entidades.
- **425 Cartas Compromiso al Ciudadano aprobadas** para su aplicación en **89 trámites y servicios**.
- **177 Cartas publicadas** en áreas estratégicas de atención al público, correspondiendo a **61 trámites y servicios**.
- 425 Cartas Compromiso** disponibles en el portal de internet [www.cgeson.gob.mx](http://www.cgeson.gob.mx).
- 262 Evaluaciones** de atributos y estándares de Trámites y Servicios.
- 397 Evaluaciones Ciudadanas** a trámites y servicios realizadas por Contralores Sociales.

## Modelo de Cartas Compromiso al Ciudadano



### Campaña de Transparencia y Honestidad Comprometidos por escrito



Hermosillo, Sonora, a 06 de diciembre de 2005.

#### Atención

A los Aspirantes  
de nuevo ingreso



#### Aspirante: Este es nuestro compromiso Contigo:

El COBACH, expide la presente Carta Compromiso para que los aspirantes de nuevo ingreso tengan oportunidad de presentar su examen de admisión por lo que este trámite deberá cumplir con las siguientes características:

- **Oportuno:** El personal del área de Servicios Escolares de este plantel te atenderá para recibir la documentación solicitada en un lapso de **5 minutos** y publicará la lista de resultados del examen de admisión, el **primer día hábil de la segunda quincena del mes de julio** en el plantel y el la página Web <http://www.cobachsonora.edu.mx/portal/default.htm>.
- **Confiable:** Los resultados publicados del examen de admisión están libres de error ya que la evaluación de estos exámenes de admisión es a través de un sistema computarizado.
- **Transparente:** Los requisitos que aparecen en este documento, son todos los necesarios para realizar este trámite, por lo que ningún empleado del Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora o persona ajena debe solicitar un pago o requisito adicional para la presentación de este examen.
- **Con compromiso ético:** El personal que te atienda lo hará amablemente y con el respeto que te mereces.

#### Para poder cumplir este compromiso es necesario que cubras lo siguiente:

Presentarte puntualmente a la hora y fecha establecida para el examen de admisión. Obtener la ficha de identificación para tener derecho a presentar el examen de admisión en el Departamento de Servicio Escolares.

- 1.- Presentar original y dos copias del certificado de secundaria.
- 2.- Cuatro fotografías blanco y negro, tamaño infantil y de frente.
- 3.- Presentar el cuestionario y hoja de registro, proporcionados por la Sección de Control Escolar del Plantel.
- 4.- Pago del derecho a examen de admisión.

**COSTO: \$90.00 M.N.** (Pago por derecho a Examen)

Este costo de examen de admisión es independiente del costo de inscripción al Plantel.

#### Mecanismo ante Incumplimiento:

El trámite que realizas debe ser de acuerdo a lo estipulado en este documento; en caso contrario tienes derecho a exigirlo, presentándote a exponer tu caso ante el **Ing. Sergio Cervantes Aguirre**, Subdirector Académico, Dirección del Plantel: Carretera Internacional Salida Sur S/N, C. P. 84160, Teléfono: (01-632) 322 42 40, Ciudad: Magdalena de Kino, Sonora. En caso de que tu queja no sea resuelta, puedes presentarla ante el **Dr. Jorge Ángel Gastélum Islas**, Director de Planeación, Domicilio: Blvd. Agustín Vildósola Sector Sur, Tel: (662) 259 29 10 ext. 402. También tienes a tu disposición las siguientes opciones: **Lic. Julio César Minjarez Granados**, Titular del Órgano de Control y Desarrollo Administrativo o a la Secretaría de la Contraloría General, en la Dirección General de Contraloría Social. Domicilio: Paseo Río Sonora, edificio Hermosillo, 2º nivel. donde se te atenderá y dará seguimiento respondiendo en un tiempo prudente. o al teléfono ASISTEL: 01-800-623-79-00, correo electrónico: [csocial@cgeson.gob.mx](mailto:csocial@cgeson.gob.mx). por este medio.

Aspirante: Tomando en consideración tu inquietud por formar parte de este plantel educativo te garantizamos satisfacción total en la realización de este trámite.

Atentamente

Lic. Bulmaro Pacheco Moreno  
Director General del Colegio  
de Bachilleres del Estado de Sonora



Ing. Óscar Filiberto Núñez Lara  
Director del Plantel Magdalena

# III. Resultados

## Cartas Compromiso al Ciudadano en Dependencias Agosto 2005 – Septiembre 2006

No.	Dependencias	Trámites o servicios	No. de CCC	Publicadas
1	Secretaría de la Contraloría General	1	1	1
2	Secretaría Ejecutiva del Consejo Estatal de Seguridad Pública	2	9	9
3	Secretaría de Desarrollo Social	3	3	3
4	Secretaría de Gobierno	16	102	5
5	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Recursos Hidráulicos, Pesca y Acuicultura	1	1	1
6	Procuraduría General de Justicia	2	120	
<b>Total en Dependencias</b>		<b>25</b>	<b>236</b>	<b>19</b>

# III. Resultados

## Cartas Compromiso al Ciudadano en Entidades Agosto 2005 – Septiembre 2006

No.	Entidades	Trámites o servicios	No. de CCC	Publicadas
1	Instituto de Crédito Educativo del Estado de Sonora	2	4	4
2	Instituto de Vivienda del Estado de Sonora	1	1	1
3	Consejo para la Promoción Económica del Estado de Sonora	3	9	9
4	Instituto de Acuacultura	2	2	2
5	Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Sonora	2	63	63
6	Universidad de la Sierra	4	4	4
7	Instituto de Seguridad Social y Servicios de los Trabajadores del Estado de Sonora.	8	8	
8	Servicios de Salud de Sonora	17	17	16
9	Universidad Tecnológica de Hermosillo			1
10	Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora (COBACH)	2	42	42

# III. Resultados

## Cartas Compromiso al Ciudadano en Entidades

Agosto 2005 – Septiembre 2006

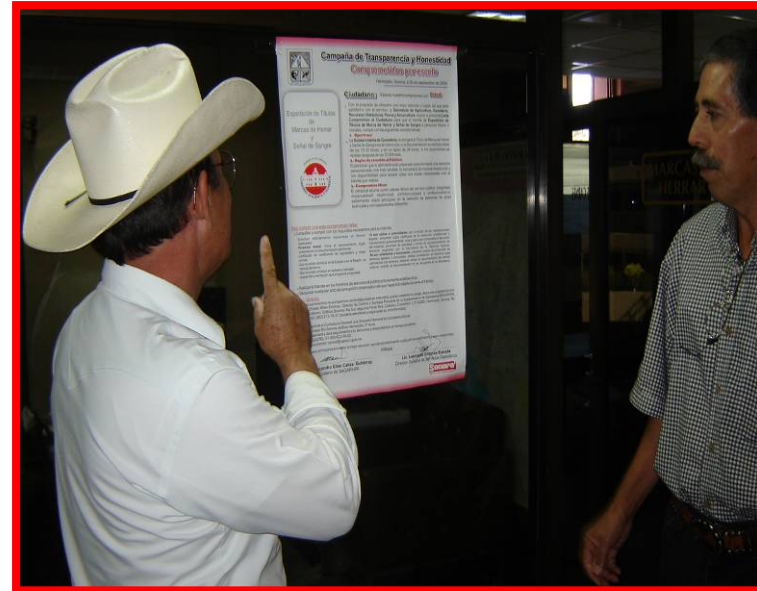
No.	Entidades	Trámites o servicios	No. de CCC	Publicadas
11	Comité de Campaña para la Erradicación de Tuberculosis Bovina y Brucelosis	1	1	1
12	Instituto Tecnológico de Puerto Peñasco	3	3	3
13	Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora	4	4	4
14	Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Sonora	1	1	1
15	Biblioteca Pública "Jesús Corral Ruiz"	3	3	3
16	Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Sonora.	1	14	
17	Instituto Tecnológico Superior de Cananea	3	3	3
18	Operadora de Proyectos Estratégicos del Estado de Sonora. IMPULSOR.	1	1	1
19	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	5	8	
<b>Total en Entidades</b>		<b>64</b>	<b>189</b>	<b>158</b>
<b>Gran Total</b>		<b>89</b>	<b>425</b>	<b>177</b>



# III. Resultados



## Imágenes de CCC en función



**Sonora**  
Vamos por Soluciones

## IV. Retos

- La publicación del 100% de las CCC aprobadas.
- Alinear las CCC con los estándares de procesos de calidad y mejora regulatoria.
- Consolidar las CCC a través de mejora continua de los procesos que derivan en los trámites y servicios, dándole prioridad a la disminución de tiempos de respuesta y de requisitos.
- Obtener retroalimentación permanente de los usuarios para mejorar los Trámites y Servicios documentados en las CCC.
- Generar nuevas CCC para trámites y servicios atendidos a través de transacciones electrónicas.



# Contactos



**Gobierno del Estado de Sonora**

**Secretaría de la Contraloría General**

**Lic. Arnoldo Soto Soto,**

**Secretario.**

**Ing. Jorge Alberto Pérez Avilés,**

**Dir. Gral. de Desarrollo Administrativo.**

**Tel: (662) 212-11-84 Y 212-11-47**

**Correos Electrónicos:**

**[secretaria@cgeson.gob.mx](mailto:secretaria@cgeson.gob.mx)**

**[modernizacion@cgeson.gob.mx](mailto:modernizacion@cgeson.gob.mx)**





**i** **INNOVA**

**I** Semana Estatal de  
Innovación y Calidad en la  
Administración Pública  
Baja California 2006