



**AGUASCALIENTES**  
**GOBIERNO DEL ESTADO**

**SEGI**

**SECRETARIA DE GESTIÓN E INNOVACIÓN**

ING. LUIS ARMANDO REYNOSO FEMAT  
GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO

# BUENAS PRÁCTICAS EN LOS SERVICIOS HACIA EL CIUDADANO

Servicios de Calidad

carta  
compromiso al  
**ciudadano**



Ing. Florentino Reyes Berlie

Secretario de Gestión e Innovación



**AGUASCALIENTES**  
GOBIERNO DEL ESTADO



**SEGI**  
SECRETARÍA DE GESTIÓN E INNOVACIÓN

**POLÍTICAS  
PÚBLICAS**

## Calidad e Innovación del Gobierno

- Innovación y excelencia
- Profesionalización de los servidores públicos
- Calidad en el servicio
- Gestión pública de clase Mundial

**Estrategias de  
Transformación**



## Directrices del Plan de Desarrollo del Estado





## Un Buen Gobierno en Aguascalientes

Un Gobierno con Rostro Humano, que busca servir a la gente mediante procesos innovadores, transparentes en el ejercicio de sus funciones y en la rendición de cuentas, con una alta productividad en la gestión, con finanzas sanas y seguridad jurídica.



## Conceptualización

### Innovación:

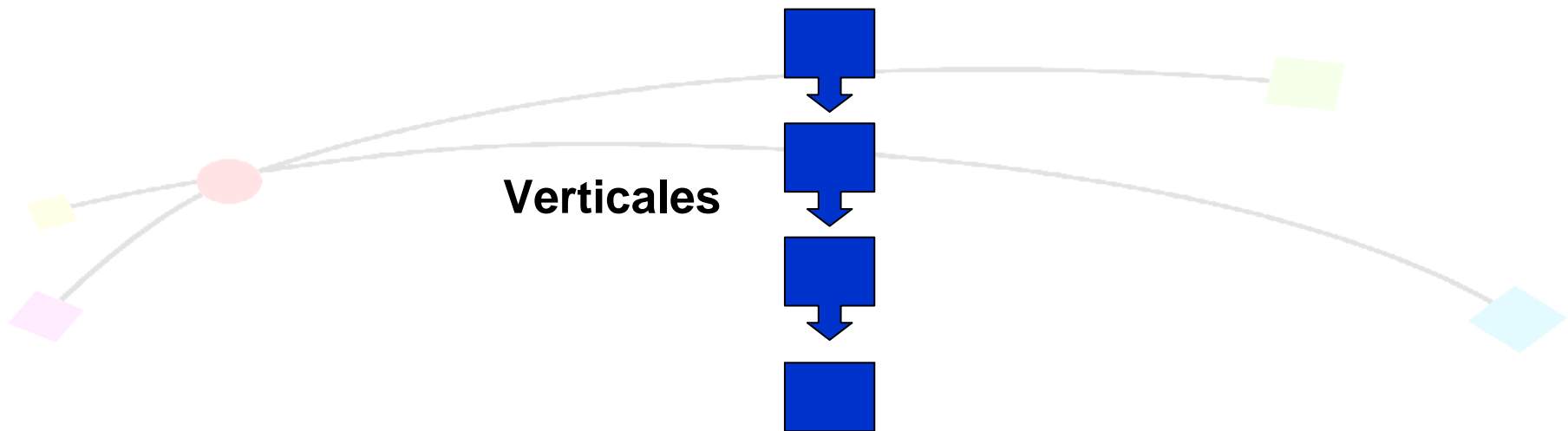
Proceso sistemático en el que se busca generar servicios o modelos de gestión de gobierno que sean percibidos favorablemente por la ciudadanía.

Una innovación existe cuando **resuelve problemas concretos**, cuando **se hace mejor que la opción anterior**, cuando **encuentra relaciones** dónde antes no las había o cuando se **crean nuevas conexiones**



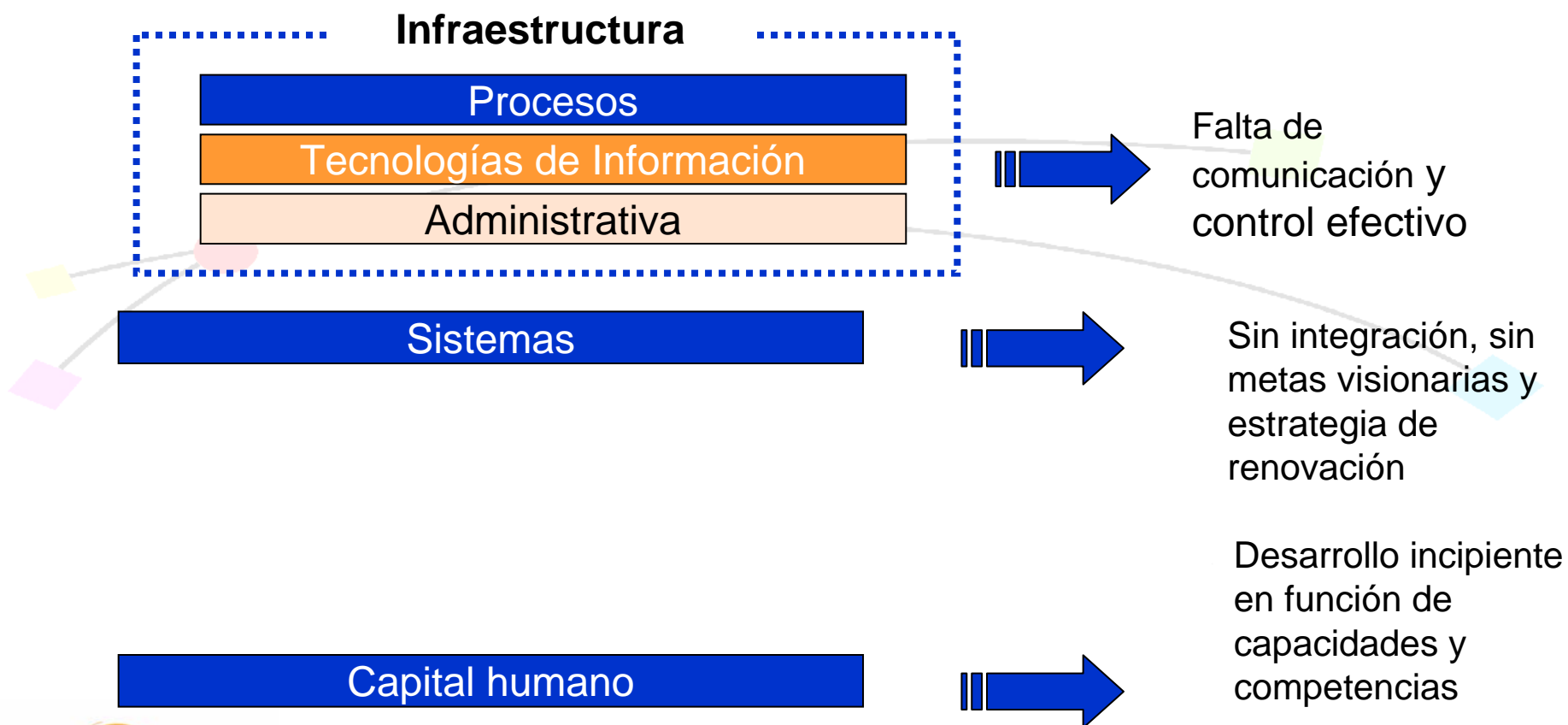
## Problemática

Procesos:



Poca  
comunicación e  
integración

## Problemática





## Líneas Estratégicas

### Servicio con Innovación para la Gente

- Servicios a la ciudadanía con oportunidad, transparencia y con mejora regulatoria, con calidad y calidez, que estimule el cumplimiento de sus obligaciones y su participación.
- Propiciar la conciencia y participación de la ciudadanía a través de servicios innovadores y accesibles, que les de confianza y sean de su conocimiento.
- Lograr una gestión gubernamental de clase mundial, innovadora, que aprende y se renueva constantemente, actuando con las mejores prácticas adoptando un modelo de excelencia con aval ciudadano.



## Líneas Estratégicas

### Gobierno con Rostro Humano

- Gestión y desarrollo integral del capital humano, en una cultura institucional, respetando la dignidad, el género y las capacidades,
- Capital Humano compensado equitativamente; estimulándolo y asegurando su actuar dentro del marco jurídico de su competencia



## Líneas Estratégicas

### Transparencia en el actuar

- Confianza ciudadana por el fácil acceso a la información pública y la claridad en la rendición de cuentas, a través de una difusión efectiva de los mecanismos de acceso.
- Sistema integral de gestión de la información para ofrecerla de manera confiable, coordinada, clara, oportuna y con costo racionalizado.
- Una cultura de la transparencia de los servidores públicos que inhiba las prácticas corruptas y fomente un mejor desempeño de los mismos.



## Líneas Estratégicas

### Productividad de la gestión



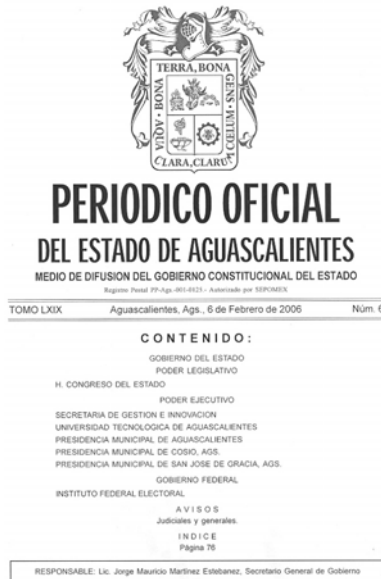
- Un Gobierno que en su actuación logre optimizar y hacer sostenible y sustentable sus recursos materiales y financieros
- Perfeccionar el desempeño de la gestión pública a través de la coordinación, homologación e integración de procesos.
- Construir un sistema integral de gestión pública, que facilite la rendición de cuentas, la integración de los procesos y el perfeccionamiento de la actuación del Gobierno.



## Líneas Estratégicas

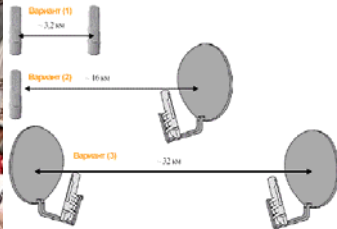
### Sustento Jurídico de la actuación

- Contar con un marco jurídico dinámico y adecuado que permita aprovechar y fomentar el uso y los beneficios de las Tecnologías para la innovación
- Impulsar ordenamientos legales y flexibles que promuevan el rediseño y simplificación de trámites así como la desregulación facilitando su acceso a la ciudadanía.

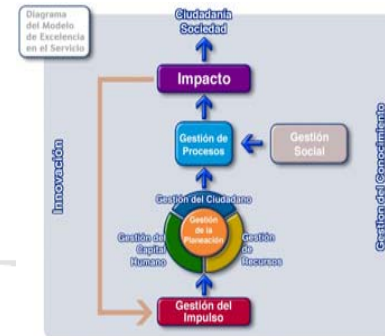




## Tecnologías de Información



## Excelencia



Anhelos y aspiraciones de la ciudadanía

## Innovación



**SEGI**  
SECRETARÍA DE GESTIÓN E INNOVACIÓN

## Capital Humano



## Conceptualización

## Servicios Mejora Regulatoria



## Transparencia



Gestión Pública eficiente







## Servicios con Innovación para la Gente

## Acercar los servicios a la ciudadanía mediante los Centros de Atención y Servicios (CAS)



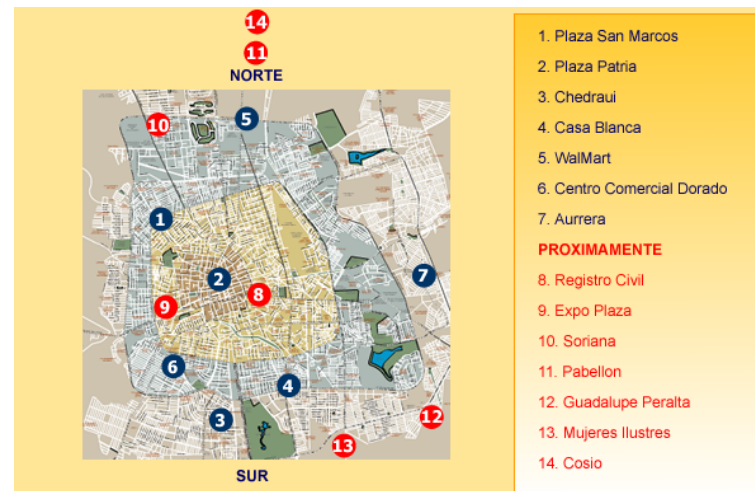
### 14 Centros de Atención y Servicios

- 2 en Municipios
- 2 en Áreas conurbanas ampliamente pobladas
- 10 distribuidos en la Capital del Estado

### Influencia

**360,000** personas en la Capital

**14,000** personas en Municipios



10 servicios actualmente





Acercar los servicios del GEA de manera integral a la ciudadanía mediante los Módulos Inteligentes de Servicios

## Sistema Híbrido:

- Digital
- Personal

Atención por Módulo

Un promedio de **110** personas diarias

**38** servicios



El Gobierno del Estado de Aguascalientes ha adoptado las **Cartas Compromiso al Ciudadano** para acrecentar el vínculo con la sociedad y fomentar el perfeccionamiento al interior de la **Gestión Pública** y la **transparencia** en las acciones de gobierno.



**AGUASCALIENTES**  
GOBIERNO DEL ESTADO

El Gobierno del Estado de Aguascalientes ha establecido las Cartas Compromiso al Ciudadano como un medio para crear un vínculo con la sociedad y fomentar la eficiencia al interior de la Gestión Pública y la transparencia en las acciones de gobierno.

Se hacen públicas las Cartas Compromiso al Ciudadano como una herramienta orientada a optimizar los trámites y servicios que ofrecen las Instituciones Públicas del Gobierno del Estado de Aguascalientes, con la finalidad de establecer un gobierno honesto, innovador, transparente y resolutivo, para satisfacer los anhelos y aspiraciones de la ciudadanía, según los siguientes principios:

- Definir y publicar estándares de prestación de servicios.
- Terminar con el anonimato de los Servidores Públicos.
- Facilitar el acceso pleno a la información.
- Impulsar el mejor desempeño.
- Fomentar la participación ciudadana en el diseño, prestación y evaluación de los servicios.
- Informar sobre los procedimientos de quejas y soluciones.
- Iniciar una etapa de perfeccionamiento de los trámites y servicios de alto impacto ciudadano.
- Ofrecer servicios con calidad, calidez, equidad y justicia para todos.

**SEGI**  
Sistema Estatal de Gestión Institucional

**Transparencia**  
Transparencia

**91** Cartas Compromiso al Ciudadano de trámites y servicios de alto impacto ciudadano en el 2006.

**16** Puntos de contacto ciudadano en el Estado.

**Acercar servicios y trámites mediante Portal del Servicios del GEA para evitar en lo posible la cercanía entre ciudadanos y servidores públicos, evitar traslados, filas de espera y propiciar los accesos remotos.**



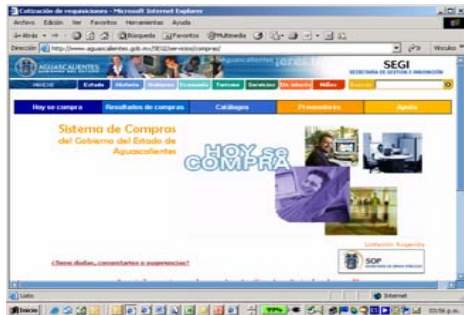
**460** Trámites y servicios  
-Servicios en línea  
-Consultas  
-información

**Promoción Turística**

**Promoción Económica**







## Sistema Consolidación Interinstitucional de Adquisiciones

Este sistema se convirtió en un consolidador de las adquisiciones gubernamentales:

- Dependencias del Ejecutivo
- Entidades paraestatales

Se han logrado ahorros hasta **del 25%** en los procesos de consolidación.

Teniendo un Padrón Único de Proveedores.

Publicación de todas las adquisiciones mediante el Portal de Gobierno del Estado



**2006**




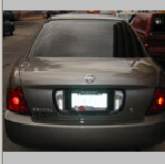




## Sistema Integral de Gestión del Mantenimiento Vehicular

- Padrón vehicular
- Programación de manteniendo
- Cotizaciones
- Control de Ordenes de Servicio
- Control de almacén de refacciones



**2006**

Placa: <input type="text" value="ABW4550"/>	Vehículo ID: <input type="text" value="313"/>		
Placa: <input type="text" value="ABW4550"/>	Dirección: <input type="text" value="HIDRAULICA"/>		
Folio: <input type="text" value="088"/>	Transmisión: <input type="text" value="ESTANDAR"/>		
	Propiedad: <input type="text" value="P.G.J.E."/>		
Dirección: <input type="text" value="Dirección General de Policía Ministerial"/>			
Grupo: <input type="text" value="Investigación de robos con violencia"/>			
Marca: <input type="text" value="NISSAN"/>			
Tipo: <input type="text" value="SENTRA"/>	Capacidad: <input type="text" value="5"/>		
Motor: <input type="text" value="QG18520951S"/>	Gato: <input type="text" value="S"/>		
Serie: <input type="text" value="3N1CB51544L473609"/>	Llanta Ref.: <input type="text" value="S"/>		
Modelo: <input type="text" value="2004"/>	Herramienta: <input type="text" value="S"/>		
Color: <input type="text" value="CAFE"/>			
Resguardante: <input type="text" value="BONILLA ALVARADO JUAN RAUL"/>			
Resguardo: <input type="button" value="Resguardo"/> <input type="button" value="Guardar"/>		Observaciones:	
Dotación Mensual: <input type="text" value="1700"/>		AIRE ACONDICIONADO, ESTEREO CD, CRUCETA Y REFLEJANTES, SIRENA PG.2004-079 Y TORRETA PG.2004-098	
Limite de credito: <input type="text" value="1700"/>			
Tipo de dotación: <input type="text" value="Codigo de b"/>			
<input type="button" value="Historial Ordenes de Compra"/> <input type="button" value="Historial de Entradas al Taller"/>			



**Facilitar el acceso a la información y la rendición de cuentas, además de impulsar un gestión gubernamental efectiva mediante el Sistema Integral de Acceso a la Información y Rendición de Cuentas**

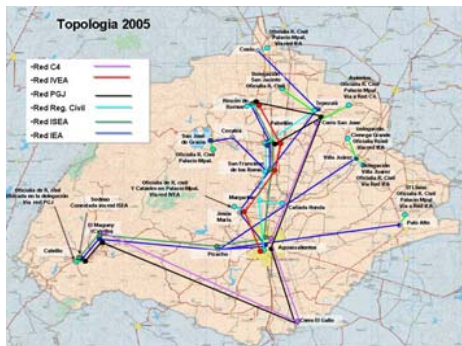
## Portal electrónico de Transparencia



[www.aguascalientes.gob.mx/transparencia](http://www.aguascalientes.gob.mx/transparencia)

**Declaraciones patrimoniales** vía internet.

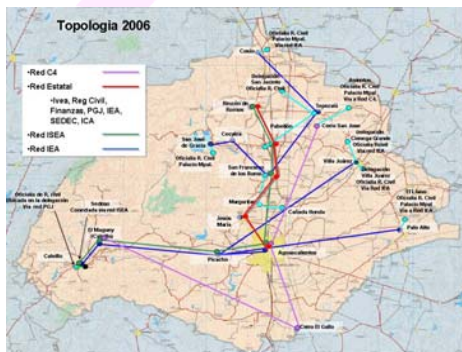
**declar@pat**



**Red Gubernamental de Voz y Datos que permitirá acercar los servicios y proveer la comunicación entre organismos del Estado**

La Red Gubernamental se amplió a **13 km** de fibra óptica unificándose en **una sola Red** y enlazándose con redes privadas.

Se cuadruplicó la capacidad de acceso a la red mundial de datos (internet) hasta **8 MB**



Para eficientar la telefonía, se ha adoptado un **sistema de marcación de 4 dígitos**, integrándose **512 líneas** externas a la red IP, dando un total de 3112 extensiones

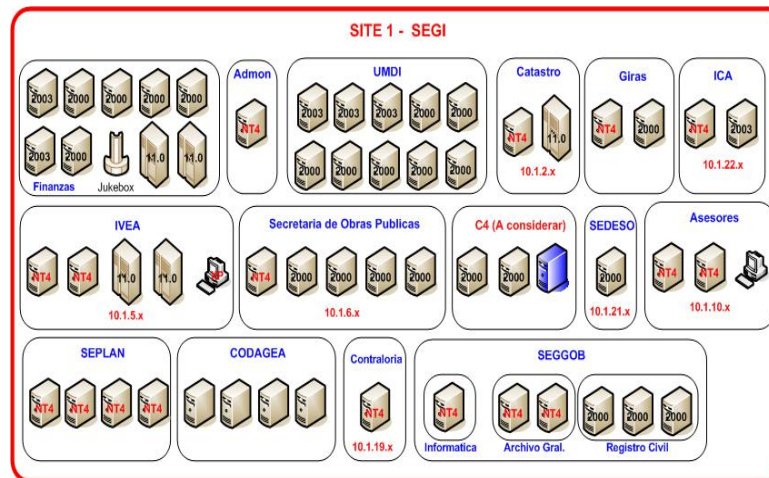
La comunicación se amplió llegando a **23 comunidades** y **46 oficinas** de dependencias de GEA, incluyendo **23 oficinas de Registro Civil**





**Asegurar la confiabilidad, accesibilidad de la información del GEA, optimizando sus sistemas de resguardo y manejo mediante una Red integral y segura de almacenamiento y procesamiento de datos**

Se están integrando **32** sitios de almacenamiento y procesamiento de datos en **4** grandes Centros de Procesamientos de Datos (CPD), con las mediadas mas avanzadas de seguridad.





## Ciudadano

- Formación al ciudadano para el uso de los medios electrónicos
- Impulsar el uso de los servicios electrónicos
- Desarrollar sistemas integrales con mejora regulatoria
- Fomentar la transferencia de las mejores prácticas



## Gobierno



- Impulsar la aplicación consistente de las políticas de Tecnologías de Información
- Continuar con la homologación de procesos, sistemas, bases de datos
- Homologar y desarrollar al personal involucrados
- Gestionar los recursos humanos y financieros para continuar con el desarrollo
- Dedicar recursos a la investigación







# CONTACTO

**Ing. Moisés Rangel Silva**

**Coordinador General de Mejores  
Prácticas Gubernamentales**

**Secretaría de Gestión e Innovación**

**Gobierno del Estado de Aguascalientes**

**[moises.rangel@aguascalientes.gob.mx](mailto:moises.rangel@aguascalientes.gob.mx)**

