



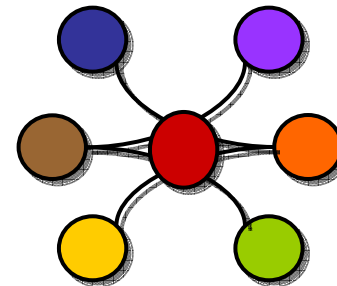
**Servicios de Calidad**



# Agenda de Modernización e Innovación del Gobernador (AMIGO)

M.C. Víctor Manuel Santillán Meneses

Oficina de Modernización e Innovación Gubernamental de Hidalgo.



**amigo**  
Agenda de Modernización e  
Innovación del Gobernador

**I. Antecedentes**

**II. Estrategia**

**III. Resultados**

**IV. Retos**

**V. Contacto**

En **HIDALGO**, en los últimos años se ha desarrollado un esfuerzo importante por modernizar a las instituciones públicas que ha significado un incremento en la eficiencia de la gestión pública.

- El Programa de Modernización y Desarrollo Administrativo (PRODAM)
- El Sistema Estatal e-Hidalgo y el desarrollo de la infraestructura tecnológica
- Iniciativa de Servicio Civil de Carrera
- El Programa de Mejora Regulatoria

A pesar de estos avances, es importante continuar y desarrollar este esfuerzo con un enfoque estratégico resuelva las deficiencias presentadas al inicio de la gestión gubernamental:

- Falta de una estrategia integral que cubra a todas las dependencias.
- Esfuerzos aislados y con un proceso discontinuo.
- Falta de una mayor profundidad en algunos de los temas abordados.
- Falta de compromiso por parte de algunos agentes de la organización.

Por lo que el reto de la Administración Pública Estatal es desarrollar y consolidar una política integral de modernización que continúe el trabajo iniciado, otorgándole un mayor respaldo que le permita tener mejores y mayores alcances.

**Art.31 Ter**  
Ley Orgánica de la  
Administración Pública  
Estatal.

Norma  
Organiza  
Coordina

Profesionalización  
de Servidores  
Públicos

Mejoramiento de  
Estructuras  
y Procesos

Mejora  
Regulatoria

Calidad y  
Mejoramiento  
de Servicios

Desarrollo  
Informático  
y Automatización

Propósito

Consolidarse como órgano de unificación, regulación, sistematización, y mejoramiento de las estructuras y procesos de las distintas dependencias y entidades, así como los procesos de mejora regulatoria, innovación, mejoramiento de la calidad de los servicios públicos y del proceso de profesionalización de los servidores públicos.

Orienta su  
quehacer

## Personas

- Redimensionar quehacer público
- Facultar
- Desarrollar Talentos
- Capacitar
- Profesionalizar

## Estructuras

- Unificar
- Integrar
- Regular
- Sistematizar
- Mejorar

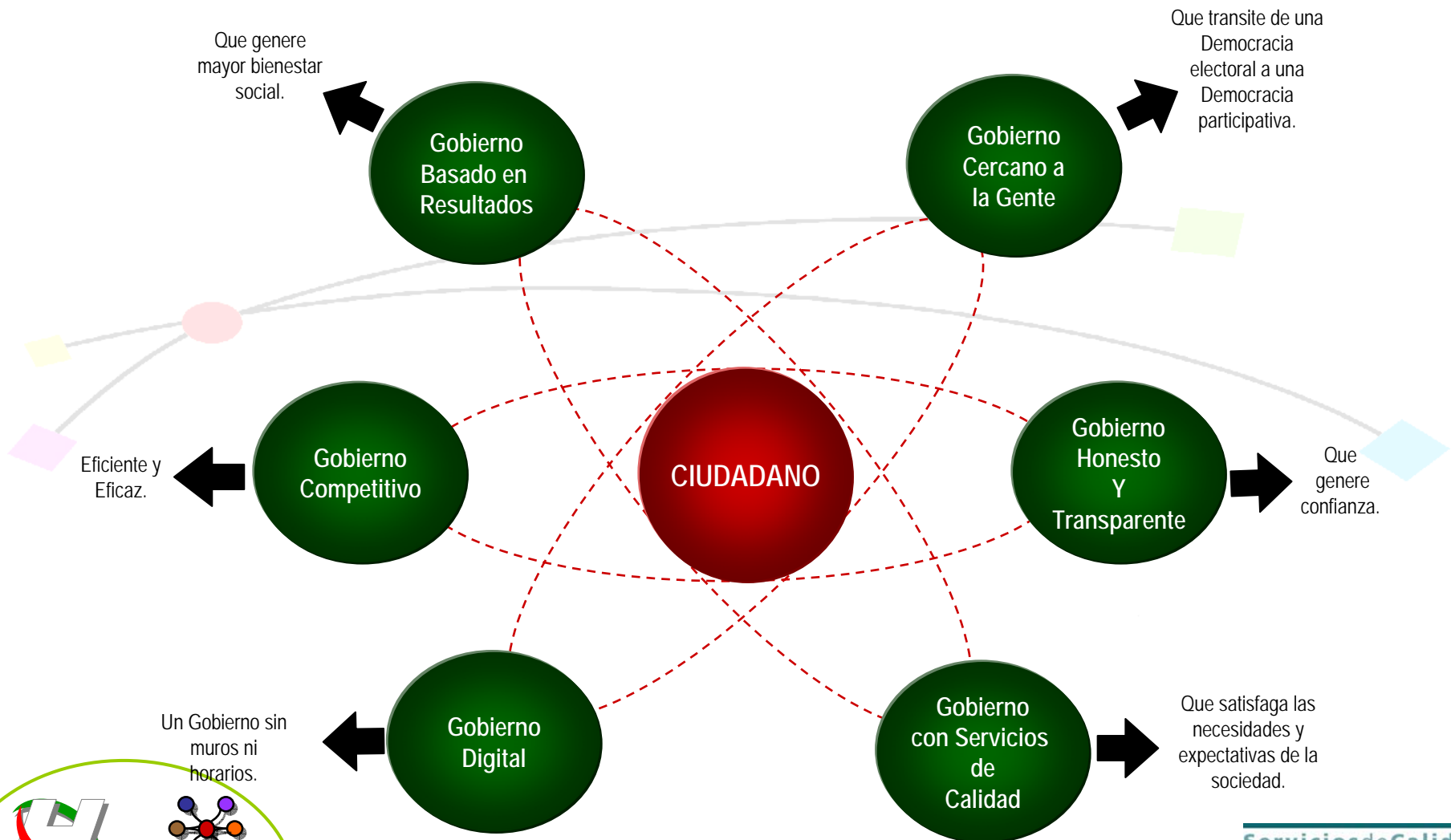
## Procesos

- Alinear
- Desburocratizar
- Mejora regulatoria
- Innovar
- Calidad Total

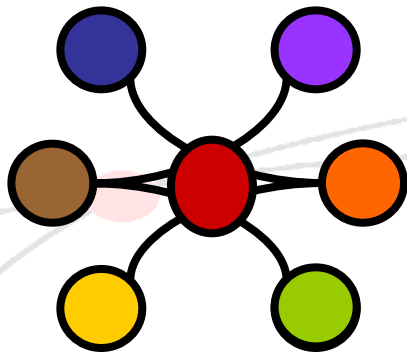
## AGENDA DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN DEL GOBERNADOR:

Contar con un Gobierno eficiente, racional, moderno y profesional que otorgue un servicio público, transparente y honesto, congruente con los requerimientos de la sociedad, capaz de ofrecer atención oportuna e información sobre la actuación de la Administración Pública Estatal.

## Agenda de Modernización e Innovación del Gobernador



# Gobierno con Servicios de Calidad Calidad y Atención Ciudadana



# amigo

Agenda de Modernización e Innovación del Gobernador

# MODELO INTEGRAL DE CALIDAD





# MODELO INTEGRAL DE CALIDAD

## Objetivos:

- Unificar una Visión de Calidad, mejora continua, innovación y competitividad en la gestión de las Dependencias y Entidades del Gobierno Estatal.
- Promover la participación social que fomente la presencia de la ciudadanía en la Formulación de políticas públicas, la realización de acciones y el perfeccionamiento de las instituciones gubernamentales.



## Alineación de los programas de:

- Consultoría en Precertificación de la Norma ISO 9001:2000
  - Secretaría de Administración.
- Oficinas de Calidad
  - Secretaría de Contraloría.
- Premios Hidalgo a la Calidad (Empresarial) / Innovación Tecnológica
  - Secretaría de Desarrollo Económico



# ENCUESTA DE OPINION CIUDADANA Y EMPRESARIAL

## Aplicación:

Anualmente en Coordinación con la Secretaría de Educación Pública.

## Objetivo:

Conocer la opinión ciudadana y empresarial sobre los esfuerzos de modernización e innovación que el Poder Ejecutivo impulsa en la Administración Pública Estatal relacionados con la prestación de servicios públicos.



## Estrategia:

- Considerando una franja representativa de la población que integra la muestra de estudio en 7 regiones del estado.
- Participación de las Instituciones de Educación Superior para el levantamiento de la Información.
- SEPH: Aval social. ● Contraloría: Aval Técnico.

## Resultados:

- Permiten vincular acciones de reforma administrativa y Programas específicos de modernización y mejora de procesos.
- Orientan la estrategia para reducir índices de corrupción, incrementar los de Buen Gobierno y mejorar los de desempeño de la gestión pública.



# CARTAS COMPROMISO AL CIUDADANO



Es un **Sistema de Gestión de la Calidad** alineado con el Modelo de Calidad Integral\_HIDALGO, que a través de un documento público, accesible, sencillo y claro:

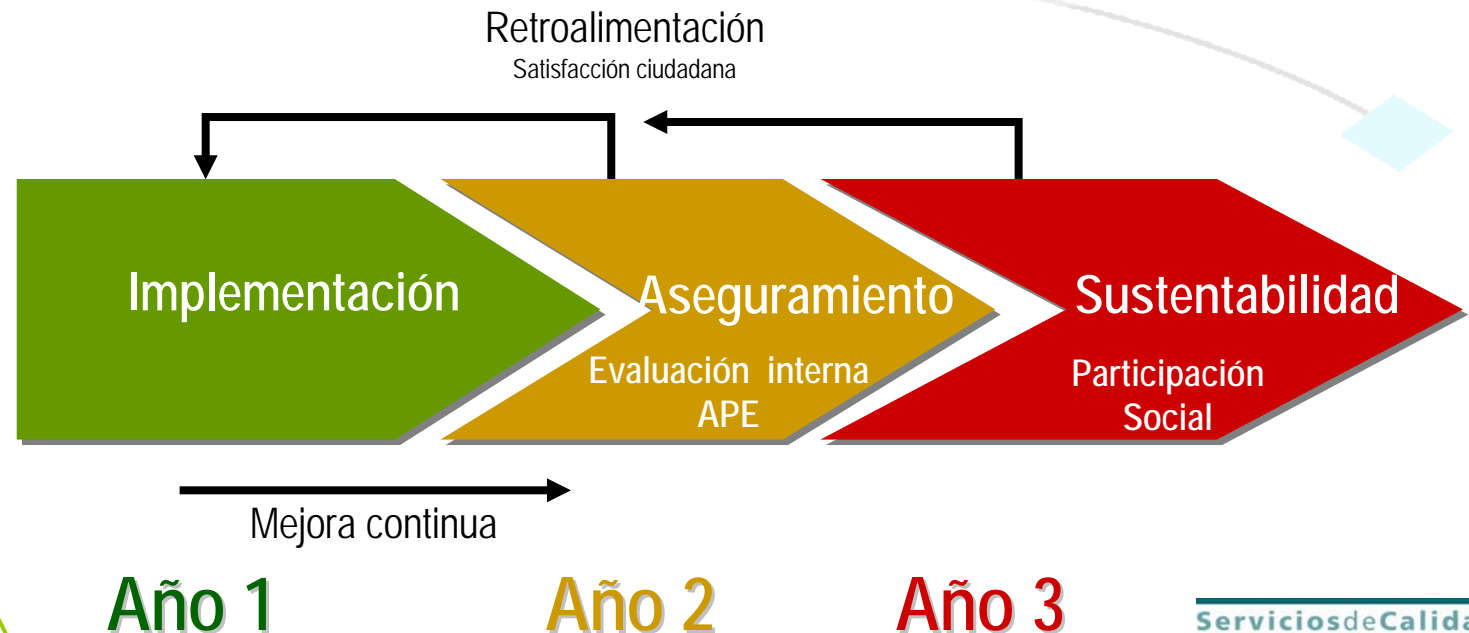
- Permite mejorar los procesos y servicios (reingeniería) de alto impacto para la ciudadanía.
- Se alinea con el Plan Estatal de Desarrollo y con los Programas Sectoriales.
- Proporciona a la ciudadanía toda la información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio,
- Enfatiza los estándares de servicio que la dependencia o entidad se compromete a cumplir, y
- Promueve la participación ciudadana.

# CARTAS COMPROMISO AL CIUDADANO

## Objetivo:

- Definir, medir y comunicar los estándares de servicio de cada trámite y servicio de alto impacto que proporciona el Gobierno Estatal para que sean ampliamente conocidos por la ciudadanía.
- Dotar a la ciudadanía de un instrumento de transparencia que se sume a los esfuerzos preventivos para abatir la corrupción.
- Fortalecer la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la Administración Pública, gracias a que ésta percibe una mejora continua en su eficiencia y eficacia.

## Visión a mediano plazo:



# CARTAS COMPROMISO AL CIUDADANO

## Acciones:

1. Identificación de **23 Trámites/Servicios** de alto impacto para la Ciudadanía (TySAICs) basados en los resultados de:

- Encuesta Nacional de Buen Gobierno y Corrupción  
Transparencia Mexicana → Índice de Corrupción y Buen Gobierno
- Encuesta de Opinión Ciudadana y Empresarial 2005  
OMIG/Contraloría/SEPH → Programas de Modernización de Procesos por Sector.
- Registro Único de Trámites y Servicios (RUTS)  
Gobierno Estatal/OMIG → 800 trámites/Servicios inscritos.



carta  
compromiso al  
**ciudadano**

2. Capacitación de:

- 20 Consultores de Procesos especialistas en la metodología del Programa Cartas Compromiso al Ciudadano.
- 5 Consultores en Modelado de Procesos asistidos con herramientas informáticas.
- 2 Auditores de Calidad.

3. Diseño metodológico de Implantación

Integración de Manuales: Consultor → Implantación → Aseguramiento

# CARTAS COMPROMISO AL CIUDADANO



# CARTAS COMPROMISO AL CIUDADANO

Hidalgo trabaja actualmente con CCC de los siguientes trámites/servicios:



## 1.- Pago de impuestos:

- Hospedaje
- Nóminas
- ISR

## 2.- Tenencia Vehicular

- Estatal
- Federal

## 3.- Movimientos de Placas Vehiculares

- Altas
- Bajas
- Canje

## 4.- Servicio de agua y/o drenaje.

- Conexión
- Reconexión

## 5.- Atención de Servicios Médicos y Hospitalarios.

- Urgencias

## Que es?:

Es un espacio en el que los servidores públicos estatales:

- Registran a través de Portal Institucional sus propuestas innovadoras, en procesos, servicios o de mejora en la gestión interna.
- Ofrecen soluciones a la problemática actual orientada a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.



## Logros y Avances:

- El Programa fue lanzado el pasado mes de Noviembre del 2005 y publicado en el portal Institucional [www.hidalgo.gov.mx](http://www.hidalgo.gov.mx) para darlo a conocer a los servidores públicos de la administración pública estatal.
- Difundido por a través de los UMIS de las dependencias y entidades estatales y directamente a todos los servidores públicos que cuentan con un correo electrónico institucional.
- A la fecha se han recibido 65 propuestas y la visita de 5500 interesados en conocer más acerca de este programa.



## Ejemplo de implementación de Propuestas inscritas:

1. Banco de Información Interinstitucional puesto a disposición en Internet ([www.hidalgo.gob.mx](http://www.hidalgo.gob.mx)) de Personas extraviadas en el extranjero, se implementa conjuntamente con la Coordinación de Apoyo al Hidalguense de la Secretaría de Desarrollo Social.
2. Red de Autoayuda para mujeres en edad reproductiva, se implementa en Coordinación con la Secretaría de Salud.
3. Códigos de Ética y Conducta para los servidores públicos del Estado de Hidalgo en Coordinación con las Secretarías de Desarrollo Económico y Contraloría.



# RECONOCIMIENTO A LA INNOVACIÓN Y CALIDAD

## Misión:

Seleccionar a través de un proceso de evaluación transparente, objetivo y confiable, a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal que cuenten con las mejores prácticas de modernización, innovación y calidad desarrolladas e implementadas por servidores públicos.

## Visión:

Consolidarse como el principal instrumento de fomento del cambio cultural hacia la modernización, la innovación y la calidad a través de la difusión de los ejemplos existentes en la Administración Pública Estatal, así como de la dignificación del servidor público como principal agente de cambio.

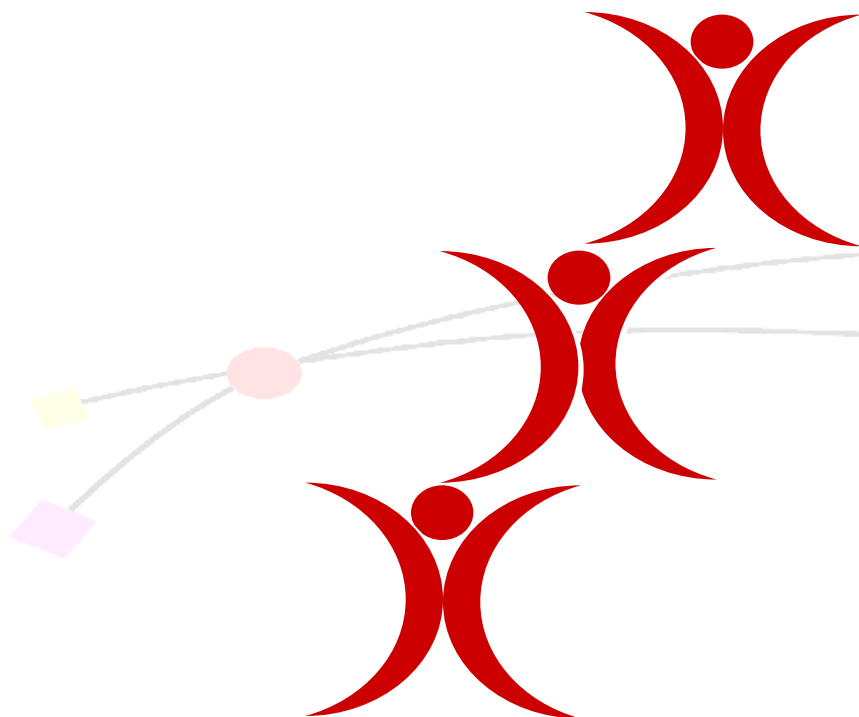


## Objetivos:

- Contribuir al cumplimiento del objetivo de la calidad, que es transformar a la Administración Pública Estatal en una organización más eficaz, eficiente, humana y con una arraigada cultura de servicio, para responder a las necesidades de la sociedad hidalguense.
- Identificar y reconocer las prácticas de modernización, innovación y calidad en la gestión pública.
- Fomentar la participación creativa de los servidores públicos, a través de la incorporación de sus aportaciones a la modernización, innovación y calidad de los servicios públicos.
- Fortalecer la gestión del conocimiento, a través de la difusión de casos exitosos de modernización, innovación y calidad
- Generar efectos sinérgicos de intercambio de experiencias exitosas entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.



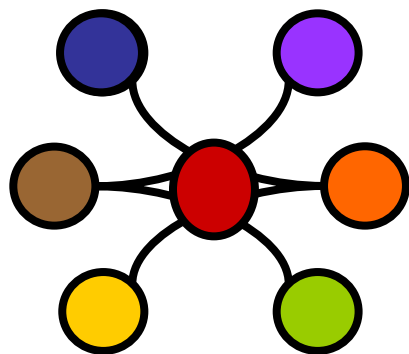
# RECONOCIMIENTO A LA INNOVACIÓN Y CALIDAD



**Reconocimiento**  
calidad • innovación

## Criterios de Evaluación:

1. Aprovechamiento de recursos
2. Mejora Regulatoria
3. Desarrollo del personal
4. Utilización de nuevas tecnologías
5. Gestión y mejora de procesos
6. Impacto social
7. Resultados

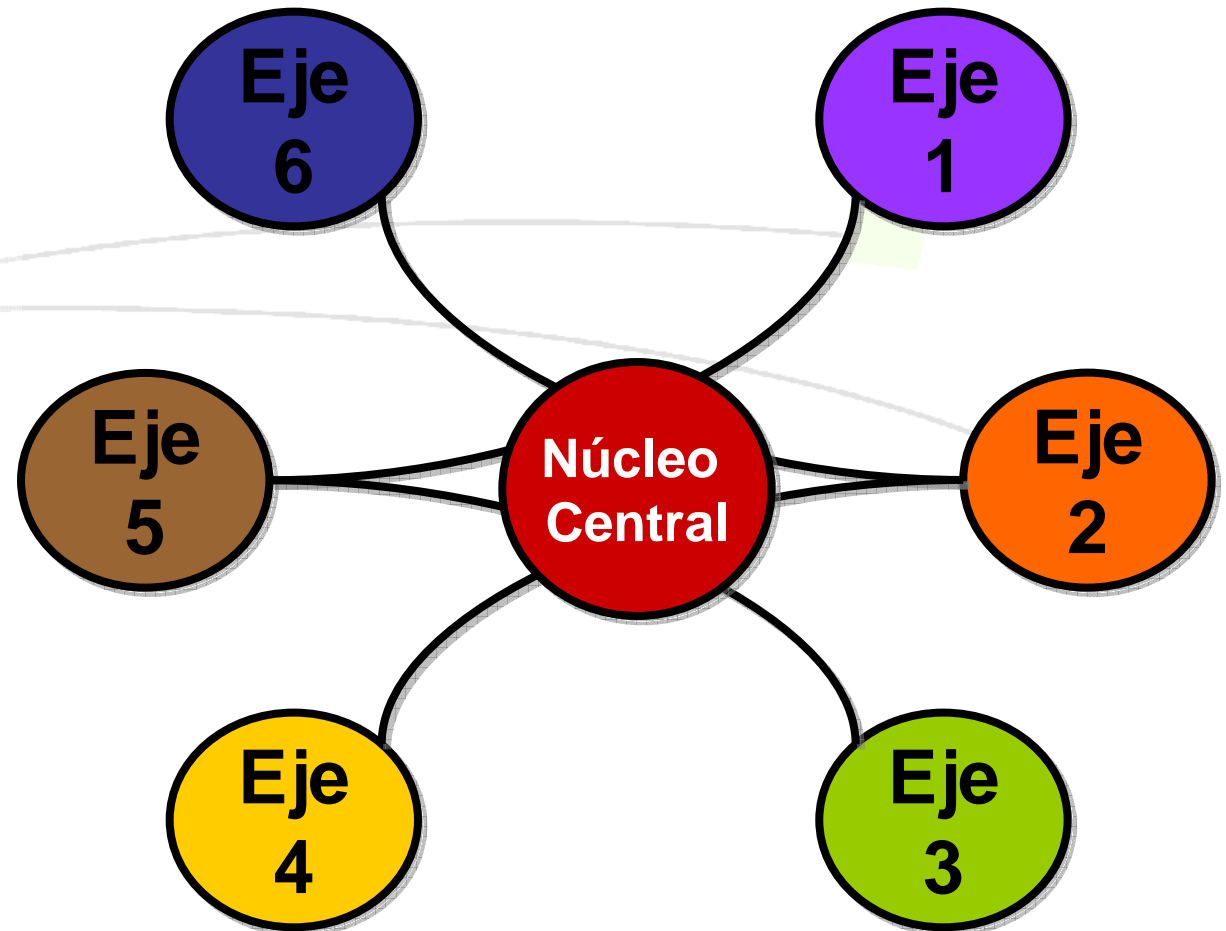


**amigo**

Agenda de Modernización e Innovación del Gobernador

# Gobierno basado en Resultados Evaluación de la AMIGO

1. Integra los seis ejes de la AMIGO
2. Constituida por estrategias con rasgos característicos que llevan a esfuerzos conjuntos en su operación,
3. Modelo de evaluación basado en el *'principio de desagregación'*.



# ESQUEMA MATRICIAL

Indicador X  
Programa/Proyecto

Índice X Eje Estratégico

EVALUACION MATRICIAL POR INDICADOR	GOBIERNO CERCANO A LA GENTE	GOBIERNO TRANSPARENTE Y HONESTO	GOBIERNO CON SERVICIOS DE CALIDAD	GOBIERNO DIGITAL			GOBIERNO COMPETITIVO				EVALUACION SEMESTRAL		
	Valor 2 (%)	100%	50%	50%	50%	33.33%	33.33%	33.33%	25%	25%		25%	25%
Indicador	RUTS	%PT	%LN	ICG	TySAI Cs	CGE	ISUSE	IPA	L_NORM	%Ahorro	%Cum p.	ISPP	
Valor 1 (%)	20%		20%		20%		20%			20%			100%
1 Entidad/Dependencia 1	2%	10%	10%	10%	10%	7%	7%	7%	5%	5%	5%	5%	82%
2 Entidad/Dependencia... "n"	6%	8%	5%	2%	8%	6%	6%	4%	3%	4%	2%	5%	58%



I\_AMIGO=

$$[GCG^* .20] + [GTyH^* .20] + [GSC^* .20] + [GD^* .20] + [GC^* .20]$$

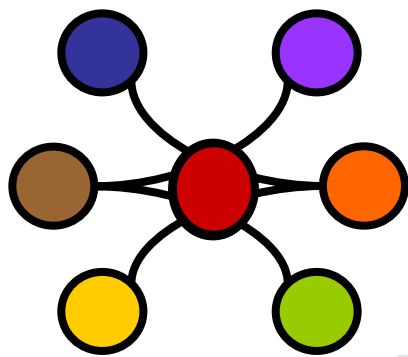
# TABLERO DE INDICADORES/EVALUACION DE LA AMIGO

**Ejemplo:**

Secretarías	Agenda de Modernización e Innovación del Gobernador					
	Cercano a la Gente	Honesto y Transparente	Con Servicios de Calidad	Digital	Competitivo	Basado en Resultados
Administración	●	●	●	●	●	●
Agricultura y Desarrollo Rural	●	●	●	●	●	●
Contraloría	●	●	●	●	●	●
Desarrollo Económico	●	●	●	●	●	●
Desarrollo Social	●	●	●	●	●	●
Educación	●	●	●	●	●	●
Finanzas	●	●	●	●	●	●
Gobierno	●	●	●	●	●	●
Obras Públicas y Asentamientos Humanos	●	●	●	●	●	●
Planeación y Desarrollo Regional	●	●	●	●	●	●
Salud	●	●	●	●	●	●
Seguridad Pública	●	●	●	●	●	●
Turismo	●	●	●	●	●	●
Procuraduría General de Justicia	●	●	●	●	●	●

NIVEL DE CUMPLIMIENTO Rango de Gestión Semaforización (%)	0 - 6.9= Rojo	Minimo
	7.0 - 8.9= Amarillo	Satisfactorio
	9.0 -10 = Verde	Sobresaliente





**amigo**

Agenda de Modernización e Innovación del Gobernador

# Retos

## 2007

- ◀ Implantar la AMIGO en las 13 Secretarías de Despacho y la PGJ respectivamente, al menos con dos acciones derivadas de cada eje de la Agenda.
- ◀ Consolidar la estrategia del Programa Carta Compromiso al Ciudadano y ampliar su cobertura de publicación en los 23 TySAIC's.
- ◀ Mejorar la percepción ciudadana elevando la calidad en la prestación de los servicios públicos.
- ◀ Consolidar el Modelo de evaluación de la AMIGO.

## 2008

- ◀ Involucrar a las Presidencias Municipales en la instrumentación de la AMIGO.
- ◀ Instrumentar la segunda fase del Programa CCC, orientado a los TySAIC's\_2007 y ampliar la cobertura a 25 más.
- ◀ Integrar el Tablero de Indicadores de la AMIGO al Sistema de Información Estratégica del Estado de Hidalgo.
- ◀ Revisión de metas y objetivos de la AMIGO de cara a la actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011.

**GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**Oficina de Modernización e Innovación Gubernamental**  
**Lic. Víctor Manuel Santillán Meneses**  
**Titular**  
**e-mail: [victorsm@hidalgo.gob.mx](mailto:victorsm@hidalgo.gob.mx)**

**Palacio de Gobierno 1er. Piso, Pachuca, Hidalgo**

**Tel: (771) 71.7.62.56 Fax: (771) 71.7.62.59**  
**[www.hidalgo.gob.mx](http://www.hidalgo.gob.mx)**