

Programa Servicios de Calidad Gto. M A S



OBJETIVO GENERAL DEL MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO MAS

Proporcionar los elementos para una adecuada atención, mejora de la imagen, gestión de la innovación y las necesidades de los ciudadanos mediante la implementación de un Modelo de Gestión del Servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MODELO DE GESTION DE SERVICIO MAS

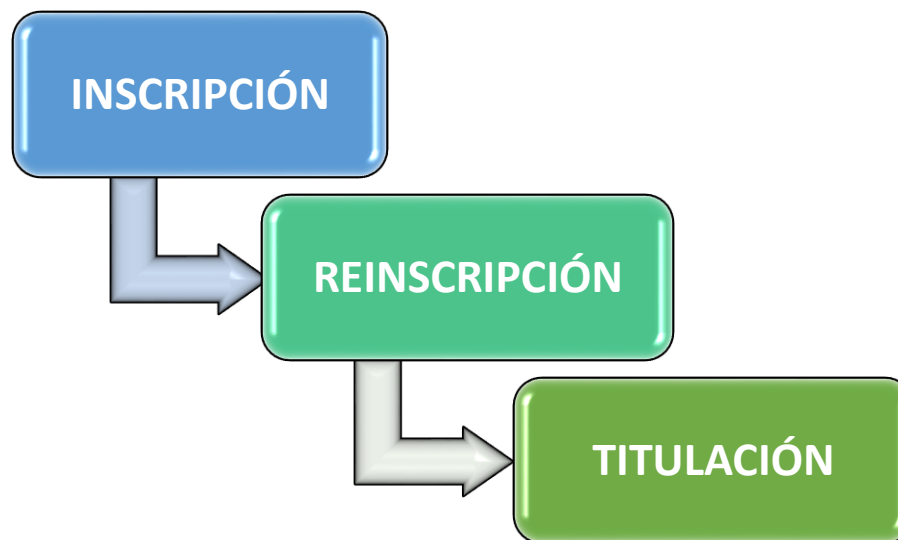
- *Fortalecer la administración pública mediante la implementación de un modelo de gestión de servicio que promueva una atención con calidez y equidad a la ciudadanía guanajuatense.*
- Mejorar la imagen institucional mediante directrices que propicien una imagen institucional, actualizada, clara y acorde a las necesidades de la ciudadanía.
- Impulsar la innovación y la mentefactura en los centros de atención de las dependencias, entidades y municipios, a través de la modernización, digitalización e implementación de buenas prácticas.
- Impulsar la creación de canales de comunicación eficientes que permitan a los usuarios denunciar actos de corrupción o manifestar quejas y sugerencias.



EL MODELO SE SUSTENTA EN:



Principales trámites y servicios de la UPG



MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO





1. Proceso y Mejora del Servicio

Elementos documentales y de observación que permiten conocer la ejecución del servicio y realización de actividades de mejora para brindar una experiencia satisfactoria a los usuarios.

- ✓ Ciclo del Servicio Documentado / Análisis de brechas del ciclo del servicio / PPT orientado a mejorar el ciclo del servicio



2. Protocolo de atención

Establecimiento documental de las directrices a seguir por parte de los integrantes del centro de atención para brindar una atención de calidad, que proporcione confianza y que sea igualitaria. Menciona los procedimientos y actividades para brindar en casos especiales.

- ✓ Integración del equipo de mejora /
Establecimiento y difusión del Protocolo de Atención



3. INFORMACIÓN de trámites y Servicios

Publicidad de los elementos y condiciones de prestaciones de los tramites y servicios que ofrece el centro de atención, como parte del Catálogo de trámites y servicios de la dependencia, entidad o ayuntamiento, conforme a los elementos mínimos descritos en la Ley General de Mejora Regulatoria.

- ✓ Información de los trámites y servicios, que ofrece el centro de atención / Requisitos, costos y horarios





4. IMAGEN INSTITUCIONAL

Determinación de las condiciones de identidad gubernamental para la plena identificación de las áreas donde se brinda la prestación de los trámites y servicios en el centro de atención, la correcta indumentaria del personal y las acciones que impulsan una buena imagen.

- ✓ Identidad organizacional / Análisis funcionalidad y distribución de áreas (croquis) / Posición Programa MAS





5. Seguridad, orden, limpieza y estandarización

Elementos documentales y visuales que constatan la creación de áreas de trabajo más seguras, ordenadas y limpias de una manera estandarizada y sistemática, bajo una cultura de desarrollo organizacional y la mejora del servicio público.

- ✓ Directrices, procesos y procedimientos / Plan de Evaluaciones de Seguridad Orden y Limpieza





6. Necesidades del Ciudadano

Sistema que permite conocer, monitorear realizar acciones de mejora sobre las necesidades, quejas y/o sugerencias de los usuarios para fortalecer los lazos de confianza en los mismos.

- ✓ Sistema de quejas y/o sugerencias /
Análisis de la información del sistema /
Acciones de mejora



7. ANTICORRUPCIÓN

Comprensión de los conceptos de ética, la identificación de puntos de riesgo de posibles actos de corrupción, así como las acciones de mejora para detectar o prevenir dichos actos.

- ✓ Socialización del código de ética / Actualizaciones orientadas a la prevención o combate de la corrupción





8. BUENAS PRÁCTICAS

Acciones innovadoras que impactan positivamente el nivel de satisfacción y la experiencia del usuario respecto al servicio público brindando en el centro de atención.

- ✓ Buenas prácticas para ser reconocidas y difundidas/ Proyecto / Plan de implementación / Ficha de innovación



9. Modernización y digitalización

Implementación de sistemas y de medios digitales que permiten al centro de atención monitorear sus procesos, ofrecer información y ser un centro de referencia digital para una mejor atención.

- ✓ Identificación, análisis, monitoreo para la modernización digitalización de los tramites y servicios

Correo MAS

comite_mas@upgto.edu.mx

Enlaces Importante

<https://upgto.edu.mx/mas/>

sgc@upgto.edu.mx

https://upgto.edu.mx/politica_calidad/