

Lic. Ma. Isabel Tinoco Torres, Secretaria de la Transparencia y Rendición de Cuentas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 80 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 12, 13, fracción X, y 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; 43 y 44 de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el ejercicio fiscal de 2014, 2, 3 y 8 de los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal 2014 y, 2, 5 y 6, fracciones III y XXI del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

CONSIDERANDO

El Programa de Gobierno 2012-2018, el cual se basa en un gobierno con sentido social y rostro humano, apuesta en su Eje VI., Impulso al Buen Gobierno, a transformar radicalmente la orientación, capacidad y velocidad de respuesta de la Administración Pública Estatal, con el fin de fortalecer la confianza ciudadana, generar orgullo y compromiso en los servidores públicos y superar las expectativas de los ciudadanos por los servicios públicos que reciben del gobierno.

Atendiendo a ello, siendo los trámites y servicios el principal punto de contacto con la población, es menester desarrollar una estrategia que busque enriquecer sustancialmente la experiencia ciudadana en la prestación de los mismos, enfocando los esfuerzos en aquellos que revisten mayor interés para la sociedad.

En este contexto y acorde a la percepción ciudadana reportada en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), respecto a los trámites y servicios de mayor demanda para la ciudadanía en la Administración Pública Estatal y Municipal, se autorizó a la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas para el ejercicio fiscal 2014 el diseño y ejecución del proyecto de inversión “10/10 TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS SOLICITADOS POR LA CIUDADANÍA EN EL ESTADO”, en lo sucesivo <<PROYECTO GUANAJUATO 10/10>> con la finalidad de posicionar al Estado como líder en la prestación de trámites y servicios, y con ello impulsar la mejora de servicios gubernamentales en colaboración con dependencias, entidades y municipios de la Administración Pública Estatal y Municipales que en él participen. Esto es, posicionar a Guanajuato entre los 10 primeros lugares a nivel nacional en la administración y prestación de los trámites que más se utilizan, para que cada trámite seleccionado se encuentre en los primeros 10 lugares, respectivamente.

El Proyecto en comento, instrumentará estrategias enfocadas a la innovación, mejora continua, simplificación administrativa y a la mejora en la calidad de la prestación de los trámites y servicios, mediante un esquema transversal orientado al ciudadano, siendo de suma importancia el definir y unificar en sus destinatarios los alcances, objetivos, beneficios, mecánica operativa, forma de participación de sus beneficiarios, apoyos brindados y la manera en que se evaluará el mismo, a fin de que sean empleados por los participantes y se llegue al objetivo planteado.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en las disposiciones legales previamente señaladas, se expiden las siguientes:

REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO “10/10 TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS SOLICITADOS POR LA CIUDADANÍA EN EL ESTADO” PARA EL EJERCICIO FISCAL 2014.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES PRELIMINARES

Objeto

Artículo 1. Las presentes reglas de operación tienen por objeto regular la ejecución del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> para el Ejercicio Fiscal 2014.

Glosario

Artículo 2. Para efectos de las presentes reglas de operación se entenderá por:

- I. **Beneficiarios:** Las dependencias y entidades de la administración pública estatal, las unidades directamente adscritas al Gobernador, así como los municipios que por acuerdo o convenio resulten apoyados con recursos del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> o metodología de intervención.

- II. **Centro de atención:** Entorno físico o virtual donde los beneficiarios brindan un trámite o servicio a la ciudadanía.

- III. **Enlace:** Servidor público que funge como vínculo entre el beneficiario y la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.
- IV. **Grupo estatal de mejora y agilización de servicios:** Grupo de servidores públicos que se reúnen periódicamente con la finalidad de encontrar soluciones, alternativas y propuestas que permitan contribuir a la mejora en la calidad en los trámites o servicios que ofrecen.
- V. **Lineamientos del Programa “MAS”:** Normativa que regula la mecánica operativa del mismo.
- VI. **Modelo de intervención:** Conjunto de acciones colaborativas aplicadas de manera sistémica, orientadas a mejorar la prestación de los trámites y servicios en la administración pública estatal y municipales, conforme a la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental en adelante entendida por sus siglas ENCIG.
- VII. **Secretaría:** Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.
- VIII. **Servicio:** La actividad llevada a cabo por la Administración Pública estatal o municipal, destinada a satisfacer, de manera obligatoria, regular, continua, uniforme y en igualdad de condiciones, necesidades colectivas. Se concreta a través de prestaciones individualizadas suministradas directamente por el Estado o Municipio.
- IX. **Trámite:** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales hagan ante una dependencia o entidad de la administración pública estatal o municipal, ya sea para cumplir con una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, que por su naturaleza es tangible y/o transferible.
- X. **Usuarios:** Ciudadanos o servidores públicos que acuden a los centros de atención a realizar un trámite u obtener algún servicio.

Unidad responsable

Artículo 3. La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, a través de la Dirección de Mejora de Servicios Gubernamentales, adscrita a la Subsecretaría de Contraloría Social y Mejoramiento de la Gestión Pública, será la unidad responsable de operar, administrar, regular y evaluar el <<Proyecto Guanajuato 10/10>> y la participación de sus beneficiarios.

Beneficiarios

Artículo 4. Son beneficiarios del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, las dependencias y entidades de la administración pública estatal, las unidades directamente adscritas al Gobernador, así como los municipios, que se encuentren participando en el Programa Mejor Atención y Servicio “MAS”.

CAPÍTULO II PROYECTO GUANAJUATO 10/10

SECCIÓN I OBJETIVOS GENERAL, ESPECIFICOS Y BENEFICIOS

Objetivo general

Artículo 5. Mejorar la calidad de los trámites y servicios más demandados por la ciudadanía, disminuyendo costos, tiempos de atención, requisitos; así como satisfacer la demanda de buen trato y confianza, a través de la capacitación, equipamiento y dignificación de las oficinas de atención directa a los usuarios.

Objetivos específicos

Artículo 6. Son objetivos específicos del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>:

- I. Implementar una metodología de sistemas para la mejora continua de los trámites y servicios seleccionados;
- II. Fortalecer la confianza de los ciudadanos al mejorar sustancialmente la experiencia general de los usuarios durante el proceso de los trámites y servicios seleccionados, especialmente en los indicadores de satisfacción;
- III. Asegurar la participación ciudadana en la gestión y retroalimentación tanto en la prestación de los trámites y servicios seleccionados, como en la integración y modificación del marco normativo que los sustenta;

- IV. Mejorar los procesos de los trámites y servicios seleccionados, para elevarla por encima de los estándares actuales, a fin de colaborar a ser un gobierno más eficiente y eficaz, y
- V. Optimizar a través de la simplificación administrativa, mejora de procesos, marco normativo, la calidad de los trámites y servicios a cargo de la Administraciones Públicas Estatal y Municipales de mayor impacto para el usuario.

Acciones de los Beneficiarios

Artículo 7. Todas las acciones que los beneficiarios implementen en los centros de atención con recursos del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, buscarán, respecto de los trámites o servicios que ofertan:

- I. Que la ciudadanía del Estado tenga acceso a trámites y servicios gubernamentales de la más alta calidad a nivel nacional, en base al informe que sobre el tema publiquen instituciones públicas o privadas, otorgándole ahorro en tiempo y dinero;
- II. Mejorar sustancialmente la experiencia general de los usuarios en la prestación de los trámites y servicios seleccionados, especialmente en los indicadores de satisfacción;
- III. Implementar una metodología de sistemas de calidad para la mejora continua de los trámites y servicios seleccionados;
- IV. Aplicar instrumentos de medición de la percepción ciudadana sobre la calidad en el servicio y sus condiciones de prestación;
- V. Reforzar la infraestructura y el equipamiento de los centros de atención enfocados a mejorar la calidad en la prestación de los trámites y servicios de la ciudadanía;
- VI. Aumentar la cobertura de prestación diversificando las formas de atención, y
- VII. Disminuir los problemas a los que se enfrentan los ciudadanos en el desarrollo de los trámites y servicios seleccionados, prescindiendo de los requisitos que no agreguen valor a los procesos, las asimetrías de

información y mejorando el aprovechamiento de las tecnologías de información.

Difusión

Artículo 8. La Secretaría dará a conocer a los beneficiarios a través de las páginas <http://sriapc.guanajuato.gob.mx> y strc.guanajuato.gob.mx las presentes reglas de operación, así como el modelo de intervención del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>.

SECCIÓN II ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES

Atribuciones de la Secretaría

Artículo 9. La Secretaría, a través de las unidades internas que legalmente corresponda, tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Verificar que en el desarrollo del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, las etapas de planeación, programación, presupuestación y ejecución se apeguen al marco legal en los términos de las disposiciones administrativas en materia de control, vigilancia, fiscalización, seguimiento y evaluación interna, que le confieren las disposiciones legales y administrativas aplicables, así como de los convenios o acuerdos que se suscriban para tal efecto;
- II. Verificar y evaluar el uso de los recursos públicos aplicados al <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, mediante las estrategias que considere necesarias, así como dar seguimiento a las acciones que de él se deriven;
- III. Supervisar la mejora de los trámites y servicios seleccionados en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y, en su caso Municipal;
- IV. Practicar visitas de seguimiento, verificación de cumplimiento y evaluación de impacto a los beneficiarios relacionados con el objeto de las presentes reglas de operación;
- V. Requerir a los beneficiarios que proporcionen informes, datos o documentos relacionados con el <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;

- VI. Recabar de los terceros los documentos, informes y datos que posean con motivo de sus funciones, cuando guarden relación con el <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, y
- VII. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> y que la normativa legal aplicable le confiera.

Atribuciones de la Dirección de Mejora de Servicios Gubernamentales

Artículo 10. Son atribuciones de la Dirección de Mejora de Servicios Gubernamentales señalada en el artículo 3, respecto al <<Proyecto Guanajuato 10/10>>:

- I. Calendarizar el proceso anual de operación del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- II. Impulsar y dar a conocer el <<Proyecto Guanajuato 10/10>> a las dependencias y entidades de la administración pública estatal, a las unidades directamente adscritas al Gobernador, así como a los municipios, y realizar las invitaciones correspondientes a efecto de que participen en el mismo;
- III. Seleccionar los centros de atención que ingresan al <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- IV. Administrar los recursos económicos del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- V. Apoyar a los beneficiarios para la obtención de resultados de impacto, así como coordinar los esfuerzos orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios;
- VI. Informar a los beneficiarios los apoyos económicos otorgados por el <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, a fin de que sean capturados en el Sistema R3 en las fechas y términos indicados por la Secretaría;
- VII. Gestionar la asignación de recursos que permitan dar cumplimiento al <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, ante la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración;

- VIII. Agendar y coordinar reuniones de trabajo para la planeación, promoción, implementación, y seguimiento del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- IX. Evaluar el desempeño de los centros de atención participantes;
- X. Proponer e implementar soluciones cuando se detecten situaciones que impidan el buen funcionamiento del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- XI. Convenir con organismos externos especializados para apoyo en la operación del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- XII. Concentrar la información global del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, así como revisar avances y logros del mismo; y
- XIII. Vigilar y comprobar el correcto ejercicio de los recursos autorizados a los beneficiarios acorde a los instrumentos de colaboración que para el efecto se celebren.

Obligaciones de las dependencias y entidades Beneficiarias

Artículo 11. Cuando las dependencias, entidades y unidades directamente adscritas al Gobernador del Estado tengan carácter de beneficiarios tendrán, además de las obligaciones que se deriven de las presentes Reglas y de los instrumentos de colaboración que para la ejecución del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> se suscriban, las siguientes:

- I. Cumplir las presentes reglas de operación y el modelo de intervención emitidos por la Secretaría, así como darlos a conocer en sus centros de atención participantes;
- II. Llevar a cabo la operación del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> en sus centros de atención participantes con base en la normativa aplicable y metodología proporcionada por la Secretaría;
- III. Aplicar los instrumentos de medición que la Secretaría determine y considere necesarios para que se evalúen los indicadores y criterios del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, en los centros de atención participantes, debiendo apegarse a los principios éticos en cuanto a confidencialidad, manejo de

información, alteración e inducción de respuestas del propio instrumento de medición;

- IV. Apegarse a lo establecido en los Lineamientos del Programa "MAS" cuando así se le informe o requiera;
- V. Comisionar al personal que resulte necesario para asistir a las juntas que convoque la Secretaría;
- VI. Realizar la captura de los apoyos otorgados por el <<Proyecto Guanajuato 10/10>> en el sistema R3, en las fechas y términos que determine la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración;
- VII. Abstenerse de cualquier acto u omisión que implique la subutilización de bienes o recursos públicos, así como su desvío para propósitos distintos a los autorizados, o su permanencia en calidad de ociosos;
- VIII. Generar y mantener actualizado el inventario y resguardo de los bienes asignados por el <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- IX. Proporcionar oportunamente ante las autoridades competentes, la información documentación comprobatoria de la aplicación de recursos económicos asignados a través del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> o instrumentos de colaboración respectivos;
- X. Permitir la realización de auditorías, visitas de supervisión e inspección a sus centros de atención participantes cuando así se requiera, ya sea por personal de la Secretaría o por despacho autorizado;
- XI. Designar a un enlace de entre sus unidades administrativas que permita dar seguimiento a los acuerdos, compromisos y obligaciones que se deriven en cumplimiento de las presentes reglas de operación, y
- XII. Dar seguimiento periódicamente a los trabajos y resultados de la aplicación del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> en sus centros de atención participantes;

Obligaciones de los Municipios Beneficiarios

Artículo 12. Los municipios beneficiarios, además de las obligaciones previstas en los instrumentos de colaboración que para la ejecución del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> se suscriban, tendrán en lo que resulte conducente, las mismas

obligaciones enunciadas en el artículo anterior, además de resguardar la documentación original comprobatoria de los gastos correspondientes a recursos del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, y presentarla en el momento en que le sea requerida a la Secretaría o demás áreas autorizadas, debiendo cumplir con los requisitos que exige la normatividad fiscal vigente.

Obligaciones de los enlaces

Artículo 13. Los enlaces tendrán las siguientes obligaciones:

- I. Ejecutar y dar seguimiento a los acuerdos y compromisos adquiridos para la implementación del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> en sus centros de atención;
- II. Enviar a la Unidad responsable del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, en tiempo y forma, los reportes de avances que le sean solicitados;
- III. Facilitar y proporcionar oportunamente toda la información y documentación necesaria que requiera la Secretaría, órganos de control o cualquier área autorizada;
- IV. Dar a conocer impedimentos o problemáticas que se presenten y que impidan el avance del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> a la Unidad responsable;
- V. Asistir a reuniones programadas por la Secretaría;
- VI. Elaborar conjuntamente con los responsables del centro de atención los planes y programas de trabajo enfocados a la mejora de los trámites y servicios;
- VII. Mantener constante comunicación con el responsable del centro de atención, con el grupo estatal de mejora y agilización de servicios y con la Unidad responsable del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> correspondiente;
- VIII. Ser corresponsable con el grupo estatal de mejora y agilización de servicios de cada uno de los centros de atención participantes en la implementación, ejecución, monitoreo, seguimiento y evaluación del plan y programa de trabajo;

- IX. Agendar bimestralmente al menos una reunión con los responsables del centro de atención para revisar avances del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- X. Presentar cuatrimestralmente al titular del beneficiario o al Presidente Municipal, en conjunto con el grupo estatal de mejora y agilización de servicios, los avances y logros del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- XI. Proponer soluciones a los impedimentos o problemáticas que se presenten en los centros de atención, y
- XII. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, y sean determinadas por la Secretaría.

Obligaciones de los responsables de los Centros de Atención

Artículo 14. Son obligaciones de los responsables de los centros de atención:

- I. Mantener una comunicación constante con el enlace y la Unidad responsable del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, para el logro de los resultados deseados;
- II. Enviar a la Unidad responsable del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, los reportes de desarrollo, en tiempo y forma cuando le sean solicitados;
- III. Asistir a reuniones programadas por la Secretaría;
- IV. Facilitar y proporcionar oportunamente toda la información y documentación necesaria que requiera la Secretaría, órganos de control o cualquier área autorizada;
- V. Conformar el grupo estatal de mejora y agilización de servicios y agendar reuniones con el mismo por lo menos una vez al mes o cuando así lo requiera la correcta implementación del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- VI. Validar y fortalecer el grupo estatal de mejora y agilización de servicios y otorgar las facilidades para que éste se reúna para dar seguimiento a los objetivos específicos del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;

- VII. Realizar mensualmente encuestas a los usuarios de los trámites y servicios que brindan sus centros de atención;
- VIII. Permitir el acceso a evaluadores y encuestadores del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- IX. Mantener actualizada la documentación sobre los bienes que le son asignados en tiempo y forma;
- X. Utilizar los bienes asignados para los fines que fueron solicitados y conservarlos en las mejores condiciones, sujetándose a la normatividad y disposiciones administrativas aplicables, así como a los Lineamientos del Programa “MAS”;
- XI. Abstenerse de cualquier acto u omisión que implique la subutilización de bienes o recursos públicos, así como su desvío para propósitos distintos a los autorizados, o su permanencia en calidad de ociosos;
- XII. Permitir el acceso a las áreas autorizadas por la Secretaría para verificar el uso correcto de los bienes asignados, así como la adecuada ejecución del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, y
- XIII. Las demás que sean necesarias para el logro de los objetivos del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, y sean determinadas por la Secretaría.

SECCIÓN III

MECÁNICA OPERATIVA DEL PROYECTO GUANAJUATO 10/10

Participación en el Proyecto Guanajuato 10/10

Artículo 15. La Secretaría, atendiendo a los trámites y servicios de mayor demanda para el usuario, propondrá e invitará a colaborar a las dependencias y entidades de la administración pública estatal, a las unidades directamente adscritas al Gobernador, así como a los municipios a participar en el <<Proyecto Guanajuato 10/10>>.

Asimismo, las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, las unidades directamente adscritas al Gobernador, así como los municipios del Estado,

podrán solicitar su incorporación al <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, de la manera siguiente:

- I. Por escrito y firmada por el titular de la dependencia, entidad o Presidente Municipal, y
- II. Señalar los centros de atención a participar, manifestando los trámites o servicios que brindan a los usuarios y sus características.

La Secretaría a través de la Unidad responsable, fijará los términos y plazos para recibir las solicitudes, mismas que serán publicadas en las páginas <http://sriapc.guanajuato.gob.mx> y strc.guanajuato.gob.mx.

Aceptación de las propuestas

Artículo 16. La aceptación de las propuestas, será siempre y cuando cubran con los siguientes criterios de selección:

- I. Que el centro de atención brinde una atención directa a los usuarios en la solicitud u otorgamiento de un trámite o servicio;
- II. La afluencia de usuarios del centro de atención;
- III. La importancia que reviste el centro de atención respecto a la prestación de un trámite y servicio; y
- IV. Se cuente con suficiencia presupuestaria en el ejercicio fiscal.

Asimismo, la Secretaría dará a conocer al titular de la dependencia, entidades, unidades directamente adscritas al Gobernador o Presidente Municipal, los centros de atención que fueron considerados viables para participar en el <<Proyecto Guanajuato 10/10>>.

Formalización de la incorporación al Proyecto Guanajuato 10/10

Artículo 17. Los centros de atención seleccionados deberán formalizar su incorporación al <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, cumpliendo los siguientes requisitos:

- I. Realizar, en conjunto con la Unidad responsable del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> correspondiente, un diagnóstico inicial de las áreas de mejora detectadas, en los términos que le sean señalados para tal efecto;
- II. Llenar los formatos definidos por la Unidad responsable; y
- III. Suscribir los instrumentos legales que se determinen para tales efectos.

La Secretaría fijará los términos para que los centros de atención realicen estas actividades y hasta en tanto no lo hagan se entenderá por no ratificada su participación en el <<Proyecto Guanajuato 10/10>>.

Contenido de los acuerdos o convenios de colaboración

Artículo 18. La participación de los beneficiarios en el <<Proyecto Guanajuato 10/10>> se concretará, según sea el caso, vía acuerdos o convenios de colaboración, en donde se establecerán las bases para la ejecución de las acciones, ministración y comprobación de los recursos acordados, y en su caso los reintegros correspondientes, así como para la adquisición, entrega y control de los bienes aportados y las penas a las que se harán acreedores los beneficiarios que incumplan con lo acordado o señalado en las presentes reglas.

Herramientas de medición

Artículo 19. La Secretaría coordinará la aplicación de herramientas con la finalidad de medir el grado de avance de los indicadores de percepción ciudadana y de los criterios del modelo de intervención, a través de:

- I. Encuestas de percepción ciudadana;
- II. Evaluaciones al modelo de intervención, o
- III. Cualquier otra herramienta de medición que la Secretaría considere para casos particulares.

Estas herramientas de medición serán aplicadas en las fechas que la propia Secretaría determine y serán previamente notificadas con 3 días hábiles a los beneficiarios.

Indicadores

Artículo 20. Son indicadores del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, y serán evaluados mediante encuestas de percepción ciudadana, los siguientes:

- I. Trato al usuario;
- II. Tiempo de respuesta;
- III. Calidad de la información al usuario;
- IV. Imagen e instalaciones;
- V. Confianza que inspira el servidor público, y
- VI. Satisfacción del usuario.

Difusión de los resultados de la evaluación

Artículo 21. Los resultados de las encuestas y evaluaciones serán dados a conocer a los titulares de los beneficiarios de manera global y de manera particular a los enlaces y responsables de cada centro de atención, al término del proceso de intervención en el mes de diciembre de cada ejercicio fiscal. Dichos resultados también serán publicados por la Unidad responsable en las páginas <http://sriapc.guanajuato.gob.mx> y strc.guanajuato.gob.mx.

SECCIÓN IV DE LOS RECURSOS DEL PROYECTO GUANAJUATO 10/10

Aportación de recursos

Artículo 22. Los recursos del <<Proyecto Guanajuato 10/10>> serán destinados invariablemente al logro de los objetivos del mismo.

La Secretaría determinará el monto de la aportación para cada beneficiario, considerando:

- I. La suficiencia presupuestal del ejercicio fiscal 2014, y

- II. El diagnóstico de necesidades presentado por los beneficiarios, acorde a los términos y formatos que para el efecto se establezcan, previamente revisado y validado por la Secretaría.

El monto y ejercicio del recurso autorizado, se fijará en los instrumentos legales de colaboración que para el efecto se suscriban.

Destinos de gasto

Artículo 23. Los conceptos en los que podrá aplicarse el recurso, serán:

- I. Vestuario y Uniformes;
- II. Materiales Complementarios;
- III. Mobiliario;
- IV. Equipo de administración;
- V. Bienes informáticos;
- VI. Conservación y Mantenimiento menor de inmuebles;
- VII. Servicios de Consultoría, y
- VIII. Difusión en radio u otros medios.

Para la aplicación del recurso en cualquier otro concepto distinto a los anteriores se requerirá autorización expresa de la Secretaría. Respecto de los conceptos previstos en las fracciones VII y VIII no serán aplicables para los Municipios.

Disposiciones específicas para mantenimiento y conservación de inmuebles

Artículo 24. Tratándose de mantenimiento y conservación de inmuebles de los centros de atención, los beneficiarios deberán remitir solicitud en la que se cumplan los siguientes requisitos:

- I. Denominación del beneficiario solicitante;

- II. Domicilio y ubicación del centro de atención en donde se efectuarán los trabajos respectivos;
- III. Señalar si el inmueble en el que se realizarán los trabajos de conservación y mantenimiento se encuentra arrendado o es propiedad del Gobierno del Estado o del Municipio;
- IV. Indicar si el centro de atención ha sido sujeto a trabajos de conservación y mantenimiento con recurso del Programa “MAS” y en qué periodo;
- V. Descripción de los requerimientos de los trabajos de conservación y mantenimiento, expresando los trabajos a realizarse;
- VI. Justificación de los trabajos de conservación y mantenimiento, señalando el impacto que se generará de manera directa o indirecta a los indicadores de trato, tiempo de respuesta, información al usuario, imagen e instalaciones, satisfacción y confianza;
- VII. Presentar evidencia fotográfica actual del centro de atención y croquis de ubicación;
- VIII. Señalar el horario en que los trabajos de conservación y mantenimiento pueden ser efectuados; y
- IX. La firma de conformidad de los requerimientos solicitados, por parte del responsable del centro de atención y del enlace.

Una vez que se haya cumplido con la solicitud, la Secretaría dará a conocer al beneficiario, los centros de atención susceptibles de resultar apoyados por el <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, sujetándose a la disponibilidad presupuestaria con que se cuente para este rubro.

La contratación y ejecución de las acciones de conservación y mantenimiento menor de inmuebles se sujetará de acuerdo a la normativa aplicable.

Criterios de exclusión

Artículo 25. No serán tomados en cuenta para participar en el <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, en subsecuentes ejercicios fiscales, los beneficiarios que:

- I. Incumplan con lo dispuesto por las presentes Reglas de Operación;
- II. Falseen información respecto a las condiciones que dieron origen a su elección para participar en el <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- III. No acepten la realización de auditorías por parte de la Secretaría o cualquier otra instancia autorizada;
- IV. No permitan el acceso, o no atiendan a los evaluadores o encuestadores para que evalúen el desarrollo de implementación del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>;
- V. No apliquen los recursos para los fines solicitados y aprobados;
- VI. Presenten información falsa sobre los avances y aplicación del recurso, y
- VII. No se ajusten a la normativa aplicable en el ejercicio de los recursos autorizados.

Responsabilidad de los Beneficiarios

Artículo 26. Los beneficiarios serán responsables de observar, supervisar, controlar y resguardar los bienes asignados con recursos del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, así como de la correcta aplicación de los recursos asignados, de conformidad con lo establecido por los instrumentos de colaboración en donde se formalice su participación del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>.

Situaciones no previstas

Artículo 27. Cualquier situación no prevista en las presentes reglas será resuelta por el titular de la Secretaría, procurando siempre el cumplimiento de los objetivos del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, así como la sustentabilidad de las acciones ya iniciadas en los centros de atención participantes.

Quejas y denuncias

Artículo 28. Las quejas y denuncias respecto de la ejecución del <<Proyecto Guanajuato 10/10>>, podrán ser presentadas a través de las siguientes vías:

- I. De manera escrita o personalmente en la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, ubicada en Conjunto Administrativo Pozuelos s/n, código postal 36080, en la ciudad de Guanajuato, Gto.;
- II. Vía telefónica, ante la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, en la línea gratuita 01 8004707500, y
- III. Vía Internet en el correo electrónico quejasydenuncias_strc@guanajuato.gob.mx y en la página <http://strc.guanajuato.gob.mx>.

Dado en la ciudad de Guanajuato, Gto., a los 14 días del mes de febrero del año 2014 dos mil catorce.

LA SECRETARIA DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

LIC. MA. ISABEL TINOCO TORRES