



COORDINACION GENERAL DE ASESORES EN DESARROLLO GUBERNAMENTAL

La Coordinación de Asesores en Desarrollo Gubernamental tiene como finalidad servir a todas las dependencias de la Administración Pública del Gobierno del estado de manera solidaria y subsidiaria como un detonador de modelos de calidad total en sus procesos de servicio al ciudadano, tanto en su calidad de usuario como de gobernado, para desarrollar el modelo de transformación y enfrentar con éxito las demandas de la sociedad guanajuatense y de un gobierno que sirva mejor, cueste menos y promueva más y mejor calidad de vida en los gobernados.

El desafío de un buen gobierno ha obligado a la administración pública a una profunda reforma de sus sistemas y procesos para convertirse en un instrumento de plena responsabilidad, estratégico, inteligente, flexible, transparente y eficaz; y aunque es tarea de todas las dependencias el responder positivamente a este reto, Desarrollo Gubernamental es el responsable de coordinar y conducir este esfuerzo junto con las áreas de calidad y los facilitadores de cada dependencia.

Este trabajo consiste en orientar las tareas administrativas y de servicio a lograr resultados que le generen un valor agregado significativo a quienes son nuestra razón de ser: la sociedad guanajuatense, el personal de las dependencias del Gobierno del Estado y las administraciones municipales. Esta es una dependencia staff, que brinda un

servicio de asesoría a todos los niveles jerárquicos en las dependencias que se generan desde el mismo Gobernador.

Lo anterior encuentra su fundamento en el modelo de reingeniería del gobierno y en el modelo de evaluación para el sector público Guanajuato para la Calidad.

IntraGob: Evaluación al interior del gobierno

A partir del año de 1995, esta administración se dio a la tarea de analizar la gestión de gobierno, toda vez que era necesario mejorar la capacidad de gobernar. Así, IntraGob surge como un mecanismo de evaluación y diagnóstico interno sobre los esfuerzos y avances realizados en la implantación e involucramiento del proceso de calidad en las dependencias de gobierno.

Con este mecanismo, se ha logrado la entera satisfacción de la sociedad en general cuando ésta interactúa en su calidad de gobernado con el estado. Fomentar la armonía que se debe dar en el cumplimiento de las metas establecidas por cada una de las entidades públicas no ha sido una tarea fácil, se ha requerido de la participación de un equipo de evaluadores calificados y capacitados para llevar a cabo los procesos de calidad que el gobierno requiere.

El beneficio que deja el IntraGob es poder contar con un diagnóstico que nos permita saber las fortalezas y debilidades en el quehacer de gobierno, que genera una cultura de calidad con el compromiso directo de todo servidor público guanajuatense.



Certificación Guanajuato 2000

Para garantizar que este gobierno brinde un servicio de calidad, es necesario que exista una ruta específica, un método simplificado que al mismo tiempo que le brinde tranquilidad al cliente, otorgue efectividad y eficacia a la unidad gubernativa que lo aplique.

Basado en el modelo de certificación ISO 9000, encontramos la orientación que nos lleva a enfrentar retos de competitividad nacionales e internacionales dentro de la Administración Pública, con el apoyo de herramientas tecnológicas de vanguardia para ratificar y encausar los esfuerzos en la prestación del servicio público.

Hoy, contamos con la certificación en Guanajuato 2000 de instancias gubernamentales entre las que se encuentran la Dirección General de Tránsito y Transporte del Estado, Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, el Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato.

Además de la Ventanilla Unica de Gestión de la Secretaría de Desarrollo Económico, la Dirección General Financiera de la Secretaría de Planeación y Finanzas, el Laboratorio Regional de Salud Pública de la Secretaría de Salud, la Coordinación General de Servicios Periciales de la Procuraduría General del Estado, Oficialía 01 de Celaya.

Así como la Dirección General Minera Industrial y Comercial de la Secretaría de Desarrollo Económico, Sistema Estatal

para el Desarrollo Integral de la Familia, la Coordinación General para el Desarrollo General del Estado de Guanajuato, la Dirección General del Servicio Estatal de Empleo, la Dirección de Infraestructura Vial de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas y el Instituto de Formación Profesional de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Guanajuato, que hacen un total de 15.

Hemos conformado en la Coordinación General de Asesores en Desarrollo Gubernamental, un órgano para apoyar a todas las dependencias gubernamentales del estado en el proceso de Aseguramiento de sus sistemas de calidad bajo la norma ISO 9000 y de esa manera garantizar los servicios de calidad que satisfagan las necesidades que la sociedad guanajuatense demanda para brindar y generar un cambio profundo en la manera en que se proporcionarán los servicios públicos en el estado; y afianzarlo hasta el punto donde no haya marcha atrás.

Contamos ya con 12 instancias certificadas en esta norma, mismas que son: Dirección General de Infraestructura Vial (SDUOP); Dirección General de Servicio Estatal de Empleo; ICATEG Plantel Celaya; Laboratorio Regional de la Secretaría de Salud de Guanajuato; Centro de Información Guanajuato; Dirección General de Recursos Materiales y Servicios (SPyF); ISSEG, Secretaría de Gobierno; Coordinadora de Fomento al Comercio Exterior de Guanajuato; Dirección General de Tránsito del Estado; Dirección General Financiera (SPyF); Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Ciudad de León; Dirección de Talleres Gráficas (SPyF)



Medición y evaluación

Como factor importante dentro de un proceso de calidad está el comprobar los resultados de lo que se ha planeado, y si éstos verdaderamente cumplieron para obtener la satisfacción de nuestros usuarios.

Trabajamos de manera continua la aplicación de una serie de encuestas para conocer y evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de cada una de las dependencias. De manera Institucional se llevaron a cabo dos mediciones dentro del periodo que se reporta bajo los siguientes criterios: trato, rapidez, efectividad y satisfacción por el servicio recibido por la ciudadanía; en este orden de ideas, con el apoyo del muestro estadístico el cual juega un papel importante ya que contiene un rigor de carácter científico y analítico de la situación.

Existen buzones de quejas y sugerencias instalados en los cuarenta y seis municipios en coordinación con la Contraloría del Estado para conocer la percepción de los servicios prestados por el Gobierno.

Así, se resalta la participación de Desarrollo Gubernamental como copiloto en la implementación y desarrollo de las acciones ya mencionadas.

Redimensionamiento del aparato burocrático

Para que un Gobierno encausado hacia la cultura de calidad logre sus objetivos, un elemento valioso es la estrategia que se implementó buscando en todo momento la capacidad y velocidad de respuesta al ciudadano; no ajeno a lo anterior es la plantilla de personal, misma que desde el año de 1995 se han rediseñado estructuras flexibles y con menos niveles, lo que nos permite conservar a la gente más competitiva.

Durante este periodo se compactó más aún la plantilla de sueldos a 21 niveles salariales y el del C. Gobernador.

Clima organizacional

La vitalidad de las dependencias gubernamentales es el elemento humano; para que éste se desarrolle y genere las metas y logros esperados, es necesario un clima organizacional adecuado que aporte el conocimiento en el ambiente interno de trabajo así como las condiciones de desarrollo del capital humano.

Se continuó con el sistema de medición del clima organizacional mismo que se constituye en una práctica innovadora en la gestión gubernamental que nos ayuda a mejorar los niveles de productividad para contar con servidores públicos satisfechos con vocación de servicio, con sensibilidad de los problemas de la ciudadanía, con talento y madurez para enfrentar los retos.



Hoy, ésta estrategia ha dejado de ser una preocupación para convertirse en la verdadera ocupación de este gobierno que dé lugar a un clima motivador y creativo con todo el personal que labora en la administración pública, durante este periodo se concretó la quinta medición del clima organizacional del Gobierno del Estado.

Monitoreo y seguimiento de metas

El sistema de evaluación y compensación por resultados, ha permitido dirigir las acciones de las dependencias al logro de resultados que tengan impacto en el desarrollo y competitividad del estado.

Al inicio del año 2000, al igual que en ejercicios pasados cada titular de dependencia y su equipo de trabajo acordaron sus metas y compromisos extraordinarios con el Ejecutivo Estatal, adicionales a sus operaciones cotidianas y por encima de las metas presupuestales establecidas.

Mejora regulatoria

Para acrecentar la actividad económica en el sector empresarial, ésta dependencia se constituyó como detonador para apoyar la mejora regulatoria participando de manera activa en la apertura de ventanillas de gestión empresarial municipal, en los convenios de coordinación con municipios, capacitación al personal asignado, a las ventanillas de servicio; así como de impulsar la actualización al registro estatal de trámites

empresariales y a la normatividad jurídica aplicable.

Por ello, contribuimos para su implementación y desarrollo de manera activa y contundente.

Quinto Foro Estatal de Calidad en la Administración Pública

Desde hace cinco años se organiza el foro estatal de la calidad en la administración Pública, con el que se impulsa el proceso de mejoramiento de la calidad de los servicios públicos estatales.

Como complemento a las acciones que realizan las dependencias y entidades de gobierno, año con año, se presentan experiencias exitosas implementadas tanto en otras partes del país como en el resto del mundo, con el objeto de que los servidores públicos adquieran los elementos que les permitan continuar con el proceso de mejora continua, tanto en el plano personal como en el laboral.

A través de las cinco ediciones se ha contado con una participación de manera activa de un promedio de mil seiscientos de asistentes en los dos últimos foros.

Servicios de asesoría

Desarrollo Gubernamental es el principal promotor, asesor e impulsor del Programa de Calidad de Mejoramiento de los Servicios Públicos y sus acciones impactan la dinámica del trabajo de gobierno, por lo que está en permanente innovación para responder y resolver las demandas del sector público,



y desarrolla la visión para generar valor agregado a los procesos y proyectos del Gobierno del estado.

Con la actitud de servicio, interactuamos cotidianamente para identificar aquellas áreas donde se requiere aplicar una mejora continua en el servicio que se presta, buscando siempre como meta la satisfacción del ciudadano guanajuatense.