



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

MODELO SIGUE GTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**PRIMERA REUNIÓN CON ENLACES DE
DEPENDENCIAS, ENTIDADES Y UNIDADES
DE APOYO 2025**

Secretaría de la Honestidad

Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública

Dirección General de Mejora de la Gestión Pública

Dirección de Desarrollo Administrativa



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

PRESENTACIÓN DE ASISTENTES





Orden del Día

12:00 - 12:05 horas	Bienvenida Mtra. Arcelia María González González Secretaria de la Honestidad.
12:05 - 12:10 horas	Resultados de la Evaluación del Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad 2025. Mtro. Rubén Ernesto Tovar García, Director de Desarrollo Administrativo.
12:10 - 12:15 horas	ACUERDO Gubernativo 203 mediante el cual se aprueba y expide el Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad, ... publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, Núm. 12, Segunda Parte, de fecha 18 de enero del 2022. Mtra. Rubí Elizabeth Álvarez Casas, Directora General de Mejora de la Gestión Pública.
12:15- 12:40 horas	Metodología del Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad en Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo Mtro. Rubén Ernesto Tovar García, Director de Desarrollo Administrativo.
12:40- 12:55 horas	Métrica de evaluación y ejemplos del Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad en Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo Estatales. Mtro. Rubén Ernesto Tovar García, Director de Desarrollo Administrativo.



Orden del Día

12:55- 13:10 horas	Cursos de capacitación del Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad Mtro. Omar Peña Aguilera, Jefe de Desarrollo Administrativo.
13:10- 13:15 horas	Acuerdos de la Reunión: <ul style="list-style-type: none">• Designación-Ratificación de Enlaces faltantes.• Fecha límite de entrega de formato de autoevaluación.• Periodos de asesoría y capacitaciones. Mtro. Rubén Ernesto Tovar García, Director de Desarrollo Administrativo.
13:15- 13:25 horas.	Dudas y comentarios de asistentes.
13:25- 13:30 horas	Cierre de la sesión Mtro. Pedro Barroso Martínez Subsecretario de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública de la Secretaría de la Honestidad



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE



Mtra. Arcelia María González González
Secretaría de la Honestidad



Ranking SIGUE GTO 2024 – Media 536 pts.

Ranking	Institución	Calificación
1	Secretaría de Finanzas	894
2	Escuela Preparatoria Regional del Rincón	837
3	Secretaría de Economía	784
4	Comisión de Deporte del Estado de Guanajuato	770
5	Centro de Evaluación y Control de Confianza del Estado de Guanajuato	736
6	Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato	734
7	Instituto de Alfabetización y Educación Básica para Adultos	717
8	Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato	697
9	Universidad Politécnica de Pénjamo	681
10	Secretaría de Seguridad y Paz	677
11	Instituto Estatal de Capacitación	672
12	Procuraduría Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Guanajuato	668
13	Coordinación General de Comunicación Social	662
14	Secretaría de Obra Pública	644
15	Secretaría de Gobierno	635
16	Instituto Tecnológico Superior de Abasolo	607
17	Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato	604
18	Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Guanajuato	600
19	Secretaría de Educación de Guanajuato	596
20	Universidad Politécnica de Juventino Rosas	593
21	Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato- Secretaría de Salud	590
22	Secretaría Particular de la Gobernadora	585
23	Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato	584
24	Centro de Conciliación Laboral del Estado de Guanajuato	580
25	Instituto Estatal de la Cultura	578
26	Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción	578

27	Comisión Estatal del Agua de Guanajuato (SAMA)	546
28	Secretaría de la Honestidad	544
29	Secretaría del Campo	540
30	Instituto Tecnológico Superior de Guanajuato	533
31	Universidad Tecnológica de León	515
32	Unidad de Transparencia del Poder Ejecutivo	509
33	Universidad Tecnológica de Salamanca	485
34	Instituto Tecnológico Superior de Purísima del Rincón	483
35	Universidad Politécnica de Guanajuato	482
36	Secretaría de Turismo e Identidad	475
37	Instituto Tecnológico Superior del Sur de Guanajuato	472
38	Universidad Virtual del Estado de Guanajuato	472
39	Secretaría del Nuevo Comienzo	470
40	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato	461
41	Instituto de Formación en Seguridad Pública del Estado	458
42	Universidad Tecnológica Laja-Bajo	434
43	Museo Iconográfico del Quijote	403
44	Sistema Avanzado de Bachillerato y Educación Superior en el Estado de Guanajuato	396
45	Coordinadora de Fomento al Comercio Exterior	357
46	Secretaría del Agua y Medio Ambiente (CEAG y SMAOT)	355
47	Instituto Tecnológico Superior de Irapuato	335
48	Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad	329
49	Instituto de Planeación, Estadística y Geografía del Estado de Guanajuato	325
50	Instituto de Innovación, Ciencia y Emprendimiento para la Competitividad	322
51	Unidad de Televisión de Guanajuato	319
52	Instituto para las Mujeres Guanajuatenses	312
53	Oficina de Representación y Enlace del Gobierno del Estado de Guanajuato en la Ciudad de México	226
54	Secretaría de Derechos Humanos del Ejecutivo (SMEI)	98

El 18 de enero del 2022 se publicó el **ACUERDO Gubernativo** número 203 mediante el cual se aprueba y expide el Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad ..., que tiene como objetivo el brindar un marco de referencia para el mejoramiento de la gestión y los servicios al interior de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación:

El Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad, será implementado por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y de las Unidades de Apoyo directamente a la persona Titular del Poder Ejecutivo del Estado, **de forma obligatoria.**

Artículo 9.- Recepción de evidencias de la implementación del Modelo:

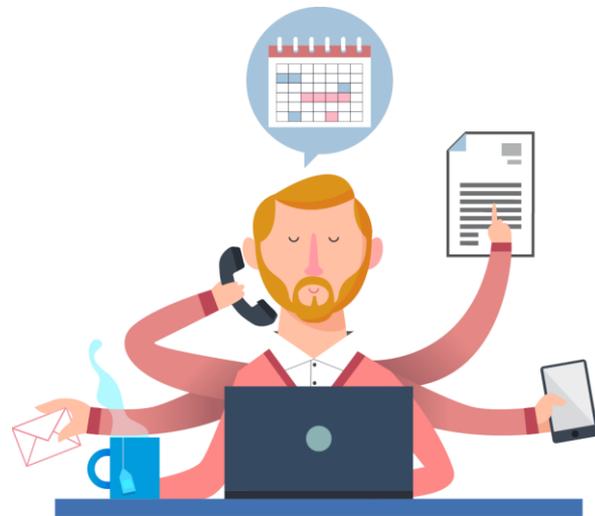
La Unidad Administrativa con atribuciones en desarrollo de la gestión pública ... mediante oficio, **informará** a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, a las Unidades de Apoyo adscritas directamente a la persona Titular del Poder Ejecutivo del estado, **los plazos que la misma establezca para la evaluación de la implementación de dicho modelo.**

En ningún caso se recibirá información o evidencia adicional fuera de los plazos establecidos. El resultado de dicha evaluación no admite recurso alguno.



Objetivos del Modelo SIGUE GTO 2025

1. Instalar el enfoque de mejora continua y de excelencia en la gestión del Gobierno del Estado de Guanajuato y los municipios del Estado que así lo soliciten.
2. Proporcionar un modelo de gestión sobre el cual pueda evaluarse y desarrollar de manera sistemática planes para lograr estándares más exigentes de calidad.
3. Acreditar mediante una métrica objetiva los logros de la gestión por su búsqueda de la excelencia.
4. Reconocer por sus logros a las entidades y dependencias.





Criterios del Modelo SIGUE GTO

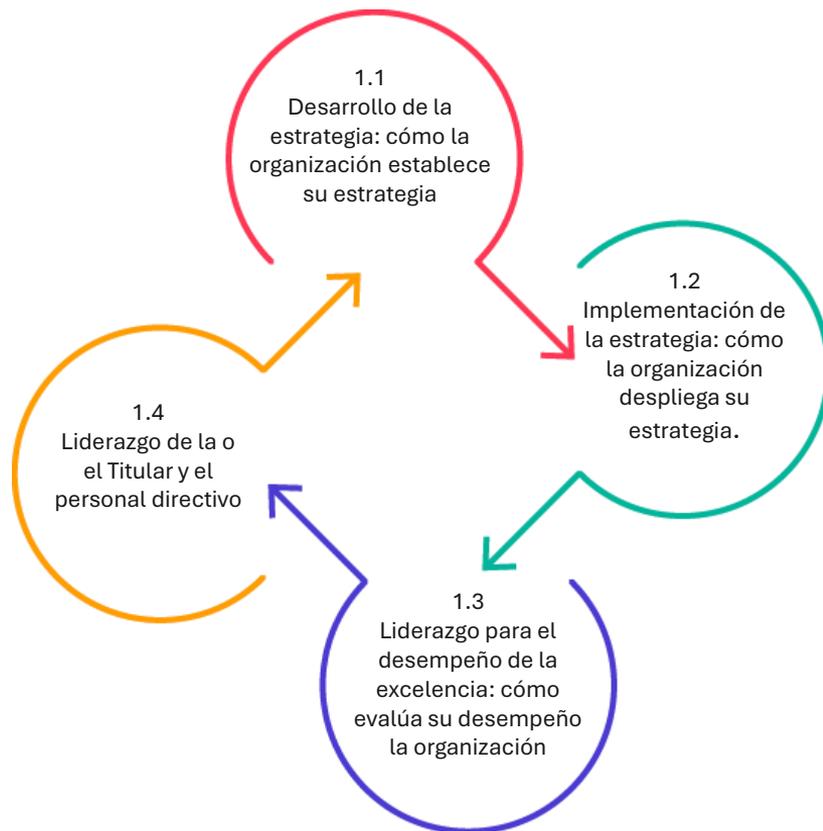
Agrupan un conjunto de prácticas que deberán ser aplicadas por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal para mejorar el desempeño organizacional.

-
- 1. Liderazgo y planeación estratégica,
 - 2. Compromiso y desarrollo de las personas,
 - 3. Recursos Materiales,
 - 4. Relación con usuarios y usuarias,
 - 5. Prestación de servicios,
 - 6. Información y Análisis,
 - 7. Resultados de la gestión y calidad de servicios.
- Evalúan Procesos Generales
- Evalúa 1 Servicio Elegido (más consolidado)

Los criterios 1, 2 y 3 abordan las principales actividades o procesos de gestión global de las dependencias y entidades. Los criterios 4, 5 y 6 evalúan la entrega de servicios. El último criterio mide los resultados de la gestión.



1.- LIDERAZGO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



Este criterio examina:

- La forma en que la organización establece su estrategia, sus objetivos estratégicos y planes de acción de corto y largo plazo, y la manera en que se organiza para alcanzarlos. También examina cómo se despliegan estos planes en la organización y cómo se hace seguimiento de su desempeño.

18 elementos de gestión



2.- COMPROMISO Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS



Este criterio examina:

- Cómo las entidades y dependencias permiten y fomentan el que las personas servidoras públicas puedan desarrollar y utilizar su máximo potencial y mantener un ambiente de trabajo y un clima laboral que conduzca a rendimientos de excelencia

22 elementos de gestión



3.- RECURSOS MATERIALES

Este criterio examina:

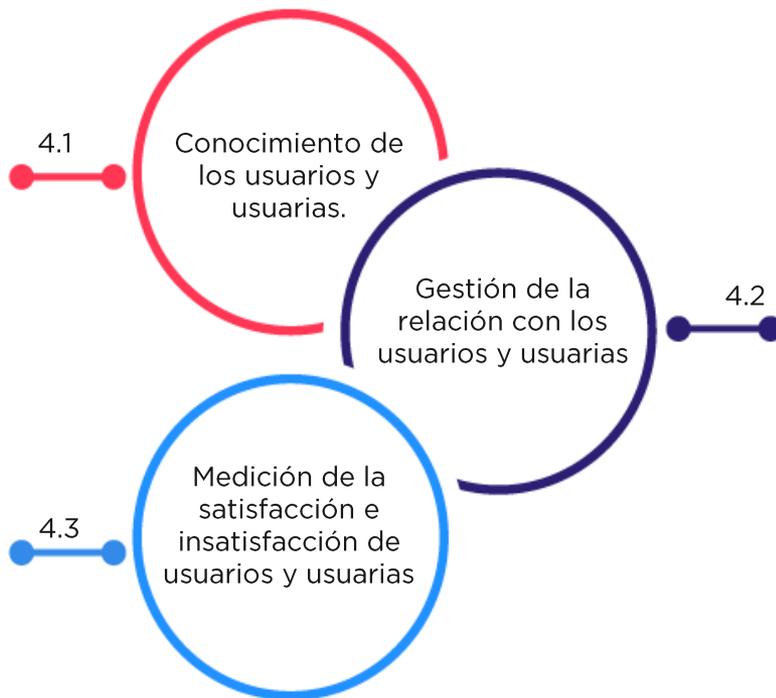
- Cómo la organización gestiona los recursos materiales para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de sus procesos y la transparencia en el uso de recursos.



5 elementos de gestión



4.- RELACION CON USUARIOS Y USUARIAS



Este criterio examina:

- Los niveles y tendencias de los principales indicadores y mediciones que reflejan los resultados de la administración. Se consideran los resultados globales, de satisfacción de las personas y de gestión de recursos.

12 elementos de gestión



5.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS



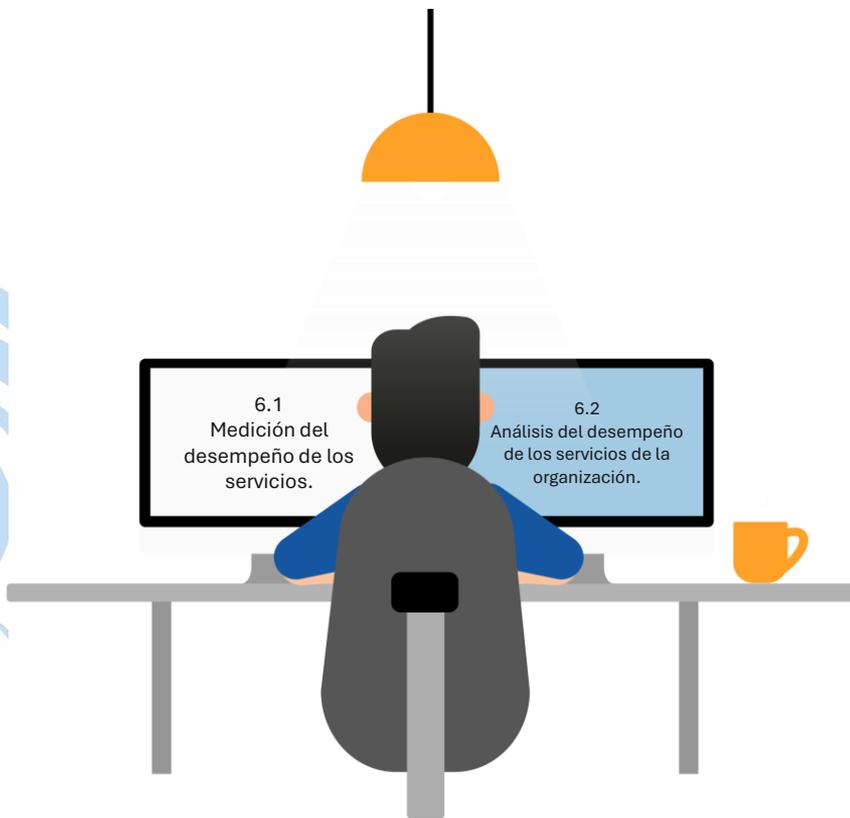
Este criterio examina:

- Los aspectos clave de la prestación de servicios que entrega la organización.

21 elementos de gestión



6.- INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DEL SERVICIO



Este criterio examina:

- El sistema de medición de rendimiento del servicio y cómo se analizan los datos y la información respectiva.

6 elementos de gestión



7A.- RESULTADOS DE GESTIÓN

7.A.1.
Resultados de la
gestión de la
Institución

7.A.2.
Resultados de la
satisfacción de las
personas servidoras
públicas

Este criterio examina:

Los niveles y tendencias de los principales indicadores y mediciones que reflejan los resultados de la administración de la organización. Se consideran los resultados globales, de satisfacción de las personas y de la gestión de recursos.

Se consideran para su evaluación, los valores de los últimos tres años

6 elementos de gestión



7B.- RESULTADOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO



7.B.1.
Resultados de efectividad de la organización en la prestación de servicios

7.B.2.
Resultados de la satisfacción de los usuarios de servicios de la organización

Este criterio examina:

Los niveles y tendencias de los principales indicadores y mediciones que reflejan los resultados del servicio. Se consideran los resultados de eficacia y eficiencia del servicio, de satisfacción de los usuarios y usuarias y de proveedores y organismos asociados.

Se evalúan los valores para los últimos tres años

9 elementos de gestión



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Método de enfoque y despliegue

Se aplica a los elementos de gestión de los criterios 1 al 6 del Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad, es decir a los criterios relacionados con procesos, y tiene como unidad de análisis la práctica con la que se aborda cada elemento de gestión y su nivel de desarrollo.

Método de análisis de resultados

Se aplica en los elementos de gestión del criterio 7 A y 7 B de Resultados del Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad. Se basa en la identificación del nivel alcanzado por los indicadores reportados por cada uno de los elementos, en los últimos 3 años.



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

MÉTODO DE EVALUACIÓN PROCESOS

MODELO SIGUE GTO DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD

Dirección General de Mejora de la Gestión Pública
Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública

1.- Enfoque Incipiente



Se ha desarrollado una práctica, pero:

- Está recién partiendo, o
- Se ha incorporado en la planeación se han definido plazos, responsables y hay recursos comprometidos en aplicarla.

Despliegue parcial: se aplica en al menos un área importante.

Elemento de Gestión “Ejemplo”:

2.2.2.- ¿Cómo se refuerza, motiva y reconoce al personal de la organización para que éstos desarrollen sus potencialidades?

EJEMPLO DE REDACCIÓN

- ¿Qué se hace? Se realizó un evento al final de año denominado “Reconocimiento al Desarrollo de la Gestión Pública”.
- ¿Cómo se hace? El objetivo del evento es reconocer y motivar aquellas Dependencias y Entidades mejores evaluadas en el Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad.
- ¿Desde cuándo se hace? Es el primer año que se realiza.

2.- Enfoque Sistemático



La(s) práctica(s) desarrolladas son empleadas en etapas secuenciales repetitivas y predecibles, es decir, se realizan periódicamente y tiene establecido el objetivo para el que fueron creadas.

Despliegue parcial: se aplica en algunas áreas importantes

Elemento de Gestión “Ejemplo”:

2.2.2.- ¿Cómo se refuerza, motiva y reconoce al personal de la organización para que éstos desarrollen sus potencialidades?

EJEMPLO DE REDACCIÓN

- ¿Qué se hace? Cada año se realiza un evento denominado “Reconocimiento al Desarrollo de la Gestión Pública”.
- ¿Cómo se hace? El objetivo del evento es reconocer y motivar aquellas Dependencias y Entidades mejores evaluadas en el Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad.
- ¿Desde cuándo se hace? Este evento se realiza desde la presente administración al final de cada año.

3.- Enfoque Evaluado



La(s) práctica(s) para abordar el elemento de gestión han sido evaluadas, es decir, hay indicadores definidos que dan cuenta del objetivo, metas establecidas y mediciones para evaluar su efectividad.

Despliegue total: se aplica en todas las áreas importantes, aunque algunas de ellas pudieran estar en su etapa inicial

EJEMPLO DE REDACCIÓN

- ¿Qué se hace? Cada año se realiza un evento denominado “Reconocimiento al Desarrollo de la Gestión Pública”.
- ¿Cómo se hace? El objetivo del evento es reconocer y motivar aquellas Dependencias y Entidades mejor evaluadas en el Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad.
- ¿Desde cuándo se hace? Este evento se realiza desde la presente administración al final de año.
- ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica? Esta práctica es evaluada con el Clima Organizacional y Cultura Laboral que se entrega por parte de la Secretaría de la Honestidad mediante el siguiente rubro:

Rubro	Calificación 2020	Meta
Reconocimiento Organizacional	80%	85%

EJEMPLO DE REDACCIÓN

4.- Enfoque Mejorado



En base a las mediciones y análisis realizados, se han establecido planes de acciones correctivas, que han sido implementadas con éxito. Es decir, se ha analizado la información de los sistemas de medición, se han establecido e implementado acciones correctivas, que han tenido éxito, o sea, ha habido una aproximación al cumplimiento de metas. Hay mediciones que dan cuenta de ello.

- ¿Qué se hace? Cada año se realiza un evento denominado “Reconocimiento al Desarrollo de la Gestión Pública”.
- ¿Cómo se hace? El objetivo del evento es reconocer y motivar aquellas Dependencias y Entidades mejores evaluadas en el Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad.
- ¿Desde cuándo se hace? Este evento se realiza desde la presente administración al final de cada año.
- ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica? Esta práctica es evaluada con el Clima Organizacional y Cultura Laboral que se entrega por parte de la SH mediante el siguiente rubro:

Rubro	Calificación 2020	Meta
Reconocimiento Organizacional	80%	85%

- ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado? Este año una mejora que se implementó fue la **publicación y difusión de los trabajos** que realizan los servidores públicos con otras instituciones mediante el sistema interno y correo electrónico, con la finalidad de reconocer su trabajo; lo que permitió acercarnos a nuestra meta en la calificación de clima laboral 2021:

Rubro	Calificación 2021	Meta
Reconocimiento Organizacional	84%	85%

5.- Enfoque Efectivo



Se puede demostrar que la(s) práctica(s) cumple(n) con los objetivos para los que fue(ron) implementada(s). Esto se puede comprobar mediante el cumplimiento de metas. Además, se han establecido nuevas metas

- ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica? Esta práctica es evaluada con el Clima Organizacional y Cultura Laboral que se entrega por parte de la SH mediante el siguiente rubro:

Rubro	Calificación 2020	Meta
Reconocimiento Organizacional	80%	85%

- ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado? Este año una mejora que se implementó fue la publicación y difusión de los trabajos que realizan los servidores públicos con otras instituciones mediante el sistema interno y correo electrónico, con la finalidad de reconocer su trabajo; lo que permitió acercarnos a nuestra meta en la calificación de clima laboral 2021:

Rubro	Calificación 2021	Meta
Reconocimiento Organizacional	84%	85%

- ¿Cómo se pueden demostrar que las prácticas cumplen con los objetivos? En este año se continuaron con las mejoras implementadas lo que permitió llegar a la meta establecida del 85%; por lo cual se replanteó dicha meta para el siguiente año a un 87%.

Rubro	Calificación 2022	Nueva Meta
Reconocimiento Organizacional	85%	87%



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

MÉTODO DE EVALUACIÓN RESULTADOS

MODELO SIGUE GTO DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD

Dirección General de Mejora de la Gestión Pública
Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública

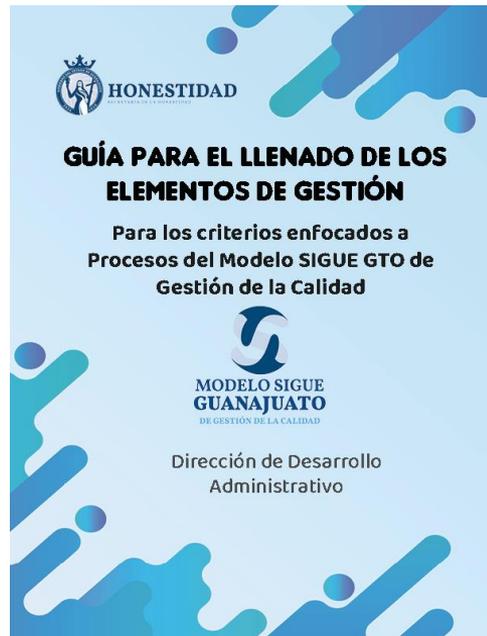
PUNTAJE
0.- NO HAY ENFOQUE
1.- ENFOQUE INCIPIENTE:
2.- ENFOQUE SISTEMICO:
3.- ENFOQUE EVALUADO:
4.- ENFOQUE MEJORADO:
5.- ENFOQUE EFECTIVO:

DESCRIPCIONES
No hay datos sobre los indicadores relevantes para este elemento de gestión, o los indicadores presentados no responden a lo solicitado por el elemento de gestión.
Hay datos de un año para al menos la mitad de los indicadores relevantes para ese elemento de gestión.
Hay datos de un año para todos los indicadores relevantes para ese elemento de gestión
Hay datos de los últimos tres años para al menos la mitad de los indicadores relevantes para ese elemento de gestión
Hay datos de los últimos tres años para todos los indicadores relevantes para ese elemento de gestión y una tendencia positiva para al menos la mitad de ellos
Hay datos de los últimos tres años y una tendencia positiva para todos ellos.



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

CAMPUS STRC – SIGUE GTO



Para tener acceso a alguno de los cursos del campus, se debe de enviar la plantilla con los datos del servidor público para darlo de alta en el sistema; dicha plantilla se puede descargar en el siguiente link:

<https://sigue.sh.guanajuato.gob.mx/index.php/sigue-gto/>



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

ACUERDOS DE LA REUNIÓN



La Designación/Ratificación del enlace se deberá de enviar por oficio a mas tardar el 1ero de abril del presente año, a los correos:

- rtovarg@guanajuato.gob.mx – Rubén Ernesto Tovar García
- openaa@guanajuato.gob.mx – Omar Peña Aguilera

El documento de Word **Informe de Autoevaluación** debe entregarse vía correo electrónico a mas tardar a las **23:59 horas del día 24 de octubre 2025**, debidamente llenado con la información de la Institución. Link de descarga: <https://sigue.sh.guanajuato.gob.mx/index.php/sigue-gto/>

NO HABRÁ PRÓRROGA EN LA FECHA Y HORA DE ENTREGA



Para solicitar alguna **asesoría o capacitación** sobre el Modelo SIGUE GTO de Gestión de la Calidad, se deberá hacer vía correo electrónico, **con anticipación** para la asignación de la fecha de reunión. **El periodo de capacitación será del 21 de marzo al 17 de octubre del presente año.**



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Dudas y Comentarios





GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE



Mtro. Pedro Barroso Martínez
Subsecretario de Apertura Social y
Desarrollo de la Gestión Pública



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE