

## ACUERDO

### QUE CREA EL PROGRAMA DE CALIDAD GUBERNAMENTAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 2010-2015

**Artículo 1.-** Se crea el Programa de Calidad Gubernamental de la Administración Pública Estatal 2010-2015, con el objetivo de desarrollar un esquema para promover y apoyar a las dependencias y entidades que integran la Administración Pública Estatal y, cuando exista el convenio respectivo, a las Administraciones Municipales del Estado de Sonora, en la implementación de herramientas y metodologías modernas que contribuyan a eficientar la gestión pública, y permitan que los procesos por ellas realizados se lleven a cabo con calidad y oportunidad, cumpliendo así las necesidades y expectativas de la sociedad sonoreense.

**Artículo 2.-** Para los efectos del presente Acuerdo se entenderá por:

- I. Círculos: Los Círculos de Calidad;
- II. Comité: El Comité para la Calidad Gubernamental;
- III. Consejo: El Consejo Asesor para la Innovación Gubernamental para el Estado de Sonora;
- IV. CEDEMUN: El Centro Estatal de Desarrollo Municipal;
- V. Municipios: Los Ayuntamientos de los 72 municipios del Estado de Sonora;
- VI. Dependencias y Entidades: Las dependencias y entidades que conforman la Administración Pública Estatal;
- VII. Programa: El Programa de Calidad Gubernamental 2010-2015; y

VIII. Secretaría: La Secretaría de la Contraloría General.

**Artículo 3.-** Las dependencias y entidades implementarán el Programa a fin de incrementar la satisfacción de la población en los trámites y servicios gubernamentales a su cargo y asegurar el cumplimiento de sus responsabilidades con un alto grado de profesionalismo.

**Artículo 4.-** El Programa tiene por objetivos específicos los siguientes:

- I. Integrar esfuerzos en materia de calidad, a efecto de mejorar la competitividad de la Administración Pública en el Estado de Sonora;
- II. Mejorar el marco de actuación y de calidad de las dependencias y entidades, y apoyar, en lo conducente, a los Municipios que así lo soliciten;
- III. Fortalecer la prevención de irregularidades y deficiencias en la prestación del servicio público, dentro de las dependencias y entidades; y
- IV. Incrementar la Cultura de la Calidad en todas las dependencias y entidades y, en su caso, en los Municipios.

**Artículo 5.-** La consecución de los objetivos específicos del Programa, se basará en al menos las siguientes estrategias a seguir:

- I. Promover la consecución de un gobierno de calidad así como una agenda de buen gobierno que unifique los esfuerzos de las dependencias y entidades y, en su caso, de los Municipios;
- II. Conformar una plataforma hacia el interior de las dependencias y entidades para la implementación de un sistema de calidad homogéneo, así como en los Municipios que así lo soliciten;

- III. Promover el mejor uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en coordinación con el Comité de Desarrollo Tecnológico de la Administración Pública Estatal;
- IV. Promover acciones tendientes a profesionalizar el servicio público;
- V. Implementar, en coordinación con la Secretaría, revisiones del desempeño de la función pública;
- VI. Investigar y analizar indicadores de calidad, modernización administrativa y tecnología;
- VII. Generar instrumentos a favor de la transparencia y la rendición de cuentas, vinculando los Sistemas de Gestión de Calidad con las cartas compromiso al ciudadano;
- VIII. Crear el Comité como foro permanente intergubernamental para la gestión de acuerdos relativos a la calidad y mejora continua;
- IX. Fomentar el desarrollo de proyectos de calidad y modernización administrativa hacia el interior de las dependencias y entidades a través de la integración de Círculos;
- X. Instrumentar el reconocimiento a la calidad y modernización administrativa en las dependencias y entidades, así como a los servidores públicos del Estado;
- XI. Realizar monitoreos de la opinión pública y usuarios de los servicios que prestan las dependencias y entidades, así como los Municipios participantes;

- XII. Implementar, con sujeción a las normas, lineamientos y políticas emitidas para el efecto por la Secretaría de Hacienda, un programa de capacitación para dependencias, entidades y Municipios que así lo soliciten, en tópicos de alta gerencia, competencias específicas calidad, tecnología y mejora continua, entre otros;
- XIII. Promover y regular la creación de reconocimientos a la calidad y sustentabilidad en el sector empresarial, en la sociedad y en el sector público;
- XIV. Dar seguimiento a acciones correctivas y preventivas encaminadas a la mejora continua; y
- XV. Preparar al Estado de Sonora hacia la configuración de un Modelo de Excelencia Calidad Nuevo Sonora, en las dependencias y entidades, así como, en su caso, en los Municipios participantes.

**Artículo 6.-** Para la implementación, promoción, dirección, coordinación y evaluación del Programa se formará un Comité integrado por:

- I. Un Coordinador General, que será el Jefe de la Oficina de Innovación Gubernamental, quien presidirá el Comité;
- II. Un Secretario Técnico, que será el Secretario de Hacienda;
- III. Un Primer Vocal que será el Secretario de la Contraloría General;
- IV. Un segundo Vocal que será el Secretario de Desarrollo Social; y
- V. Un Tercer vocal que será el Secretario de Economía.

Los integrantes del Comité podrán actuar personalmente o por conducto del representante que designen para tal efecto.

**Artículo 7.-** El Comité desarrollará las siguientes funciones:

- I. Definir las acciones que en materia de calidad y mejora continua implementarán las dependencias y entidades y los Municipios que así lo acuerden, para el cumplimiento de los objetivos del Programa, conforme a las políticas y directrices que establezca la Secretaría;
- II. Promover la observancia de los lineamientos que se emitan para la implementación del Programa;
- III. Celebrar los acuerdos, programas de trabajo y compromisos que resulten necesarios para el desarrollo y cumplimiento del Programa;
- IV. Proponer al Consejo los estímulos y reconocimientos para los servidores públicos de la Administración Pública Estatal que hayan sido valorados con los mejores resultados de calidad y, en su caso, a los Municipios que sobresalgan en la aplicación del Programa;
- V. Elaborar y modificar, en coordinación con la Secretaría, el Programa de Calidad Gubernamental 2010-2015, así como evaluar los resultados del mismo;
- VI. Dar seguimiento a los avances en el desarrollo del Programa;
- VII. Consultar y presentar avances al Consejo;
- VIII. Difundir la Agenda General del Comité;

- IX. Emitir observaciones a las dependencias y entidades, respecto a la aplicación del Programa;
- X. Formar la comisión evaluadora de proyectos y resultados de mayor impacto, a fin de que el Consejo tenga los elementos para emitir el Reconocimiento Estatal de Innovación y Calidad Gubernamental;
- XI. Vincularse con instituciones académicas, de investigación, consultores especializados y con las instancias que estime conveniente para el mejor desarrollo del Programa;
- XII. Interpretar el presente Acuerdo y resolver las dudas que se susciten con motivo de la aplicación del mismo; y
- XIII. Las demás que sean necesarias para la elaboración, aplicación y cumplimiento del Programa.

**Artículo 8.-** El Coordinador General, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Planear y establecer los lineamientos generales de operación del Programa;
- II. Asesorar a las dependencias y entidades en la implementación del Programa;
- III. Coadyuvar en la implementación de lineamientos y acciones que promuevan el cumplimiento de las estrategias mencionadas en el artículo 5, así como las funciones del artículo 7 del presente Acuerdo; y
- IV. Evaluar el Programa y someter a consideración al Comité los resultados del mismo, para posteriormente informarlos al Consejo.

**Artículo 9.-** El Secretario Técnico, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Difundir e implementar los diferentes lineamientos del Programa;
- II. Generar mecanismos que estimulen e incentiven a las dependencias y entidades al cumplimiento del Programa; y
- III. Ejecutar los programas de profesionalización de funcionarios públicos a través de la capacitación en materia de alta gerencia, competencias específicas, calidad, tecnología y mejora continua, entre otros tópicos, conforme a las normas, lineamientos y políticas aplicables.

**Artículo 10.-** El Primer Vocal tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Vigilar el cumplimiento y aplicación del presente Acuerdo;
- II. Coordinar la realización de auditorías y revisiones para el cumplimiento del presente Acuerdo; y
- III. Coordinar, en materia regulada por el presente Acuerdo, la elaboración de propuestas de actualización del marco normativo de las dependencias y entidades, y asesorar en esta materia a los Municipios que así lo soliciten.

**Artículo 11.-** El Segundo Vocal, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Servir de enlace con los Municipios para proporcionarles lo pactado en el Convenio de Colaboración y Coordinación de Acciones para Desarrollar y Fortalecer los Programas y Acciones en Materia de Innovación Gubernamental.
- II. Establecer los mecanismos generales para que los Municipios accedan al Programa;

- III. Coordinar las acciones que permitan el desarrollo integral de los Municipios, derivadas de los programas promovidos por la Secretaría de Gobernación, a través del Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal;
- IV. Asesorar a los Municipios en la implementación de mejores prácticas gubernamentales;
- V. Coadyuvar en la implementación de lineamientos y acciones que promuevan el cumplimiento, en el ámbito municipal, de las estrategias mencionadas en el artículo 5 y las funciones del artículo 7 del presente Acuerdo; y
- VI. Generar mecanismos que estimulen e incentiven a los Municipios al cumplimiento del Programa.

**Artículo 12.-** El Tercer Vocal, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Asesorar al Comité, en materia de mejora regulatoria, en la implementación del programa; y
- II. Analizar las propuestas de actualización del marco normativo formulado, por las dependencias y entidades y por los Municipios que así lo soliciten, con motivo de la aplicación del presente Acuerdo.

**Artículo 13.-** Para la implementación del Programa los titulares de dependencias y los órganos de gobierno de las entidades tendrán las siguientes responsabilidades:

- I. Apegarse a los lineamientos que emita el Comité;
- II. Solicitar al Coordinador General del Comité, de ser necesario, la asesoría para la implementación del Programa;



- III. Designar ante el Comité a los servidores públicos que fungirán como Enlaces para el cumplimiento del Programa;
- IV. Designar, por cada unidad administrativa, a un servidor público que fungirá como Promotor;
- V. Otorgar la autoridad a los Enlaces y Promotores para la coordinación de las acciones necesarias para la implementación del Programa al interior de las unidades administrativas de su dependencia o entidad;
- VI. Celebrar reuniones, por lo menos de manera mensual, con los Enlaces para conocer los avances en la implementación del Programa y acordar las acciones que se estimen pertinentes;
- VII. Apoyar a los Enlaces y Promotores con la asignación de los recursos necesarios para la realización de las actividades inherentes a la implementación del Programa;
- VIII. No incrementar su plantilla laboral con motivo de la aplicación del Programa; y
- IX. Las demás que sean necesarias para la Implementación del Programa.

**Artículo 14.-** Para efecto de lo señalado en el artículo anterior, los Municipios que decidan incorporarse al Programa, deberán designar ante el Comité a los servidores públicos que fungirán como Enlaces y Promotores.

**Artículo 15.-** El Comité atenderá las opiniones y recomendaciones del Consejo respecto a la planeación, desarrollo, aplicación y evaluación del Programa.

**Artículo 16.-** Los Círculos tendrán como objeto promover al interior de las unidades administrativas de las dependencias y entidades, y de aquellos Municipios que se suman

al Programa, el desarrollo de las estrategias y acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Programa y para ello desarrollarán las funciones siguientes:

- I. Promover una cultura de calidad en las unidades administrativas o áreas representadas en el Círculo;
- II. Implementar las acciones del Programa en las unidades administrativas representadas en el Círculo;
- III. Conocer permanentemente las necesidades de capacitación de los servidores públicos a cargo de los procesos y servicios de las unidades administrativas o áreas representadas en el Círculo, para gestionar la atención de las mismas;
- IV. Monitorear en forma continua los procesos y servicios a cargo de la unidad administrativa de la cual forme parte, buscando detectar áreas de oportunidad para el desarrollo de acciones para la calidad;
- V. Analizar las propuestas de acciones y proyectos que sean sometidos a su consideración y, en su caso, gestionar su realización;
- VI. Presentar al titular de la dependencia o al director general, o su equivalente, de la entidad, las propuestas de acciones y proyectos a inscribir en el Programa; y
- VII. Dar seguimiento a las acciones y proyectos implementados, vigilando que generen el impacto esperado.

**Artículo 17.-** Los Círculos se integrarán por:

- I. El o los Enlaces designados ante el Comité; y

II. Los Promotores de las unidades administrativas de las dependencias, entidades y los Municipios que así lo decidan, representadas en el Círculo.

**Artículo 18.-** Los promotores tendrán a su cargo proporcionar asesoría, orientación, asignación de tareas y seguimiento a los servidores públicos adscritos a la unidad administrativa asignada, así como participar, cuando se requiera, en actividades de vigilancia del sistema de gestión que se implemente.

Los Enlaces coordinarán la operación del Círculo.

Cada dependencia, entidad y Municipio podrá contar con el número de Enlaces y Promotores, y por lo tanto de Círculos, que sean necesarios para cubrir en su totalidad las unidades administrativas que los conforman.

En las entidades, podrán participar en las sesiones de los Círculos los Comisarios Públicos y los Titulares de los Órganos de Control y Desarrollo Administrativo, así como quienes estos últimos designen.

En las sesiones de los Círculos podrán participar usuarios internos de los servicios de las unidades administrativas, o áreas de la misma dependencia, entidad o Municipio, si así lo deciden los titulares de las dependencias o de las entidades, según corresponda.

**Artículo 19.-** Los cargos de los miembros del Comité y de los Círculos, a que hace mención el presente Acuerdo, serán estrictamente honoríficos y asociados a su cargo en la Administración Pública Estatal.

## **ARTÍCULOS TRANSITORIOS**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Se abroga el Acuerdo que Crea el Programa para la Innovación y Calidad de la Administración Estatal 2004-2009.

Dado en la residencia del Poder Ejecutivo del Estado en la ciudad de Hermosillo, Sonora,  
a los tres días del mes de mayo del año dos mil diez.

**APÉNDICE.-**

**B.O. No. 43, Secc. I. Lunes 31 de Mayo de 2010**