



Mejores Prácticas  
Innovación por una mejor  
atención y servicio



# Entrega de Reconocimientos Programa MAS 2017

Dolores Hidalgo CIN, Gto. | 30 de noviembre de 2017

## Reunión de Cierre 2017

# Temas:

1. Programa de trabajo para el cierre de 2017 y ejercicio 2018
2. Presentación de los resultados del esquema de evaluación integral (percepción ciudadana y grado de implementación del Modelo de Gestión de Servicio MAS al Ciudadano)  
Herramientas y recomendaciones para la mejora continua
3. Herramientas y recomendaciones para la mejora continua
4. Receso y exposiciones en mesas de buenas prácticas
5. Entrega de reconocimientos a los ganadores de las diferentes modalidades de participación y entrega de reconocimientos a buenas prácticas ganadoras
5. Recorrido y exposiciones en mesas de buenas prácticas

# Programa de trabajo para el cierre de 2017 y ejercicio 2018:

<b>Actividad</b>	<b>Entregable o producto</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de término</b>
<b>Revisar avance de PPT 2017</b>	<b>Reporte de avance por centro de atención</b>	<b>Centros de atención con cumplimiento de PPT</b>	<b>01/12/2017</b>	<b>08/12/2017</b>
<b>Convocatoria 2018</b>	<b>Base de datos de centros conforme a cédulas</b>	<b>Centros de atención incorporados</b>	<b>08/01/2018</b>	<b>12/01/2018</b>
<b>Actualizar equipos de Mejora en SIC MAS</b>	<b>Reporte de plantillas con roles solicitados</b>	<b>Centros de atención con equipos de mejora integrados</b>	<b>01/12/2017</b>	<b>15/12/2017</b>
<b>Evaluar prospectos a Oficinas Modelo</b>	<b>Reporte de resultados con retroalimentación</b>	<b>Centros de atención</b>	<b>23/01/2018</b>	<b>15/02/2018</b>
<b>Capturar inicial de PPT</b>	<b>PPT por centro de atención capturado</b>	<b>Centros de atención con PPT validado</b>	<b>20/02/2018</b>	<b>20/03/2018</b>
<b>Revisión y validación de PPT</b>	<b>PPT validado por centro de atención</b>	<b>Centros de atención con PPT validado</b>	<b>20/02/2018</b>	<b>30/04/2018</b>
<b>4ta. Jornada de Capacitación para el Funcionariado Público (innovación y buenas prácticas)</b>	<b>Lista de asistencia</b>	<b>Servidores públicos</b>	<b>2da. quincena de marzo</b>	<b>2da. quincena de marzo</b>

# Reporte de Resultados por Centro de Atención Componentes

<b>CLAVE</b>	issegcentral
<b>CENTRO DE ATENCIÓN</b>	ISSEG Módulo Central (Guanajuato)
<b>DEPENDENCIA</b>	Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato (ISSEG)
<b>MUNICIPIO</b>	Guanajuato

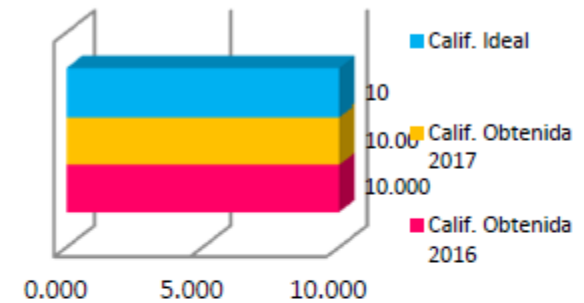
nuestro  
**compromiso**  
es ofrecerte



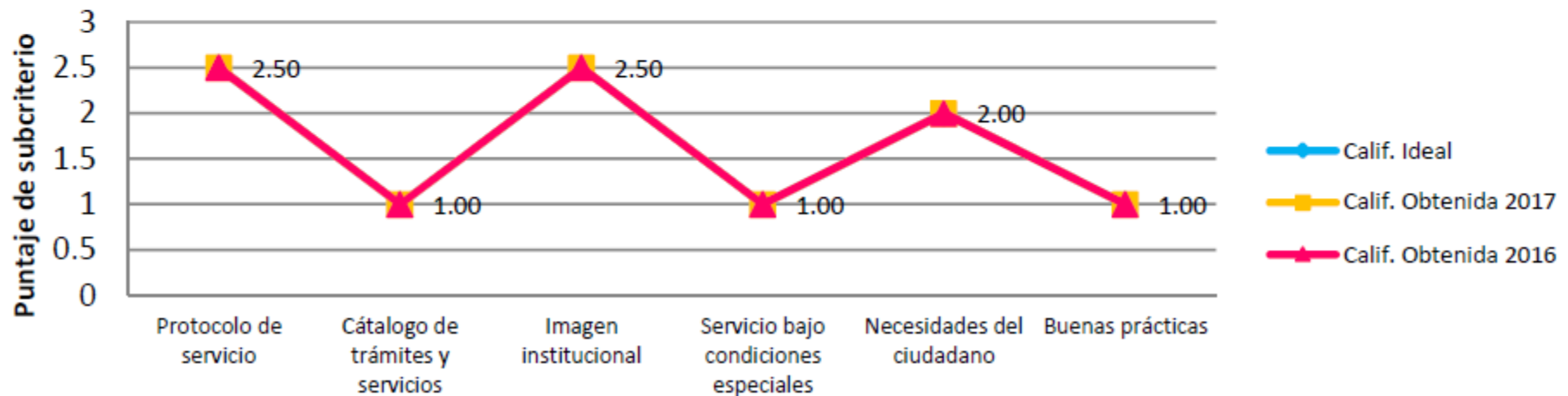
**MODELO MAS AL CIUDADANO**

CRITERIO	Calif. Ideal	Calif. Obtenida 2017	Calif. Obtenida 2016
Protocolo de servicio	2.5	2.50	2.50
Cátalogo de trámites y servicios	1	1.00	1.00
Imagen institucional	2.5	2.50	2.50
Servicio bajo condiciones especiales	1	1.00	1.00
Necesidades del ciudadano	2	2.00	2.00
Buenas prácticas	1	1.00	1.00
Calificación Modelo MAS al ciudadano	10	10.00	10.000

Comparativa Calif. obtenida v.s. Calif. Ideal-Modelo de gestión del Servicio-MAS al ciudadano 2016-2017



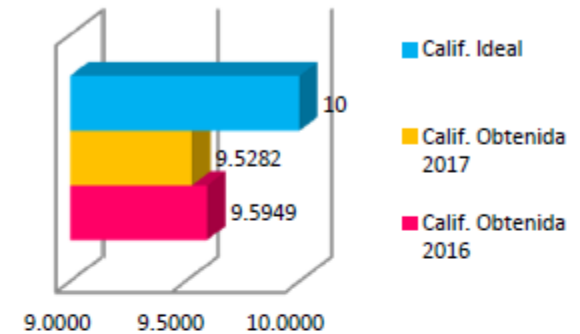
Comparativa Calif. Ideal v.s. Calif obtenida-Modelo de gestión del Servicio-MAS al ciudadano 2016-2017.



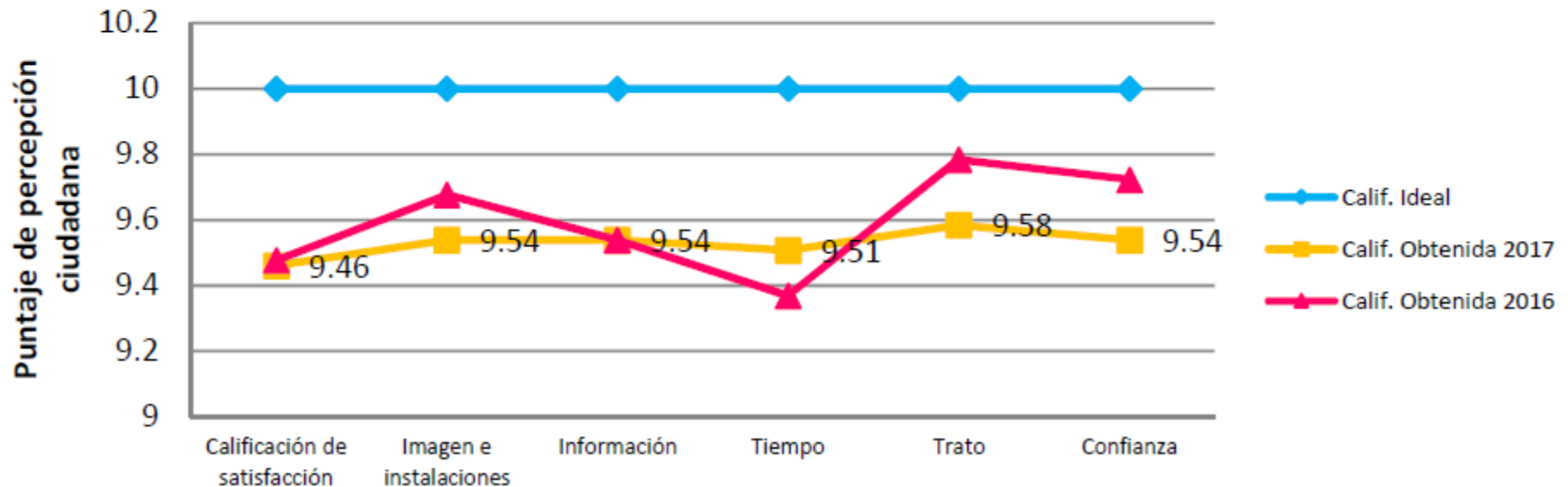
**PERCEPCIÓN CIUDADANA**

CRITERIO	Calif. Ideal	Calif. Obtenida 2017	Calif. Obtenida 2016
Calificación de satisfacción	10	9.46	9.4769
Imagen e instalaciones	10	9.54	9.6769
Información	10	9.54	9.5385
Tiempo	10	9.51	9.3692
Trato	10	9.58	9.7846
Confianza	10	9.54	9.7231
Calificación percepción ciudadana	10	9.5282	9.5949

Comparativa Calif. Obtenida v.s. Calif. Ideal Percepción ciudadana



Comparativa Calif. Ideal v.s. Calif obtenida-Percepción Ciudadana





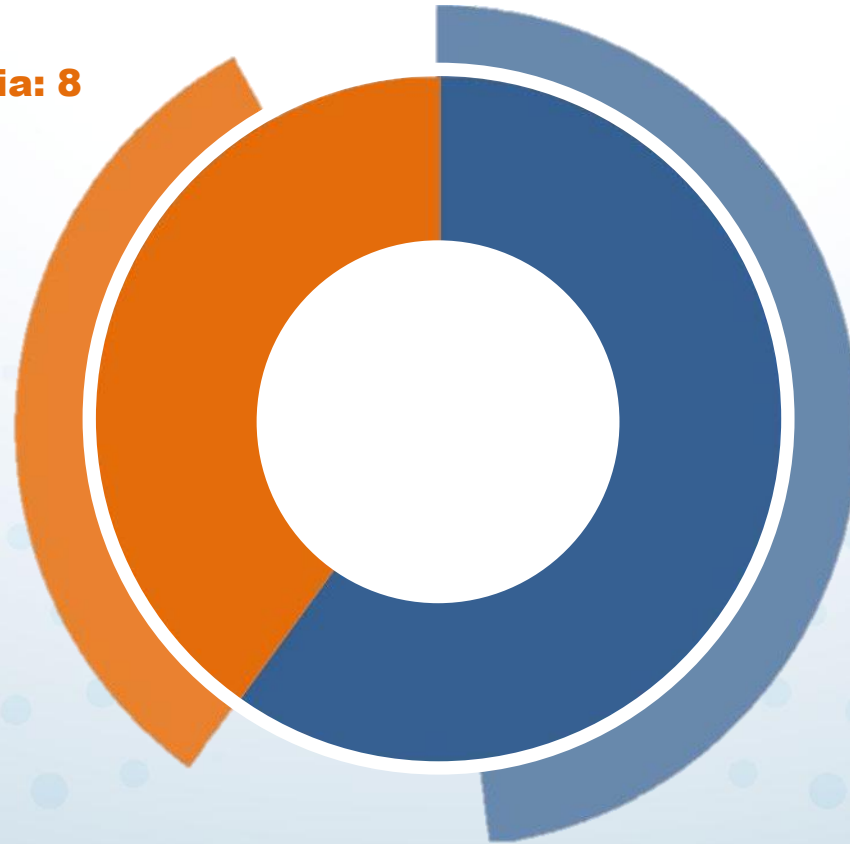
**Presentación de los resultados  
del esquema de evaluación  
integral (percepción ciudadana  
y grado de implementación del  
Modelo de Gestión de Servicio  
MAS al Ciudadano)**



## Modelo de Gestión del Servicio

Calificación satisfactoria: 8

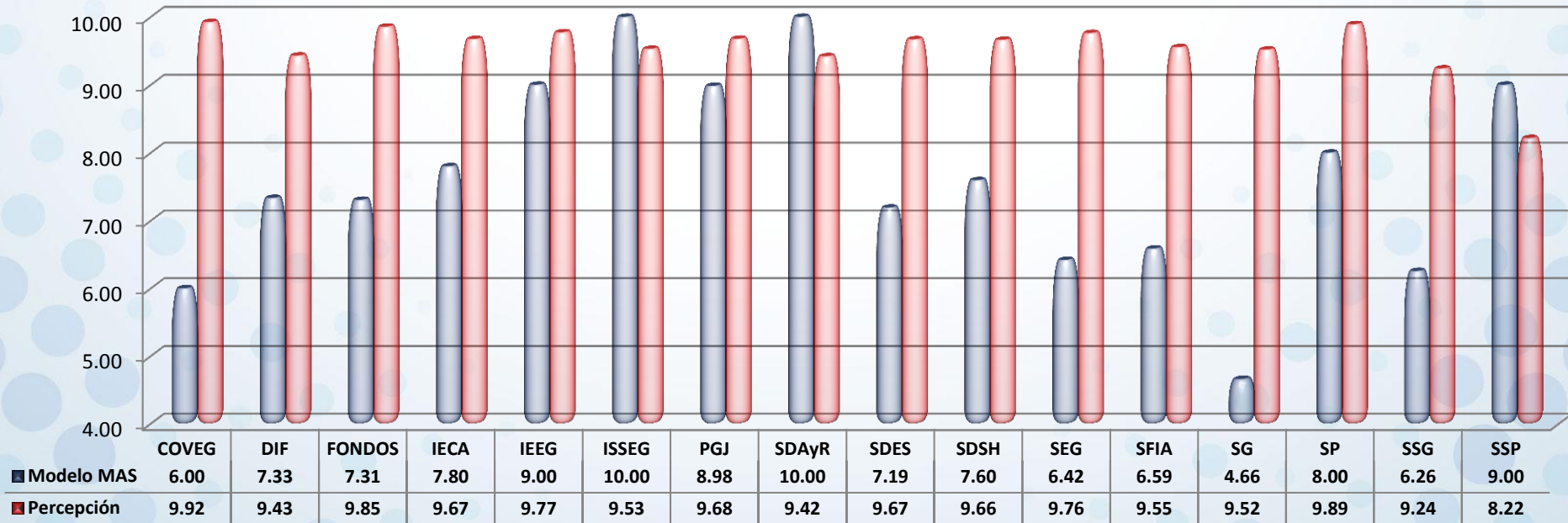
**40%**



**60%**

**Percepción Ciudadana**

Calificación satisfactoria: 8

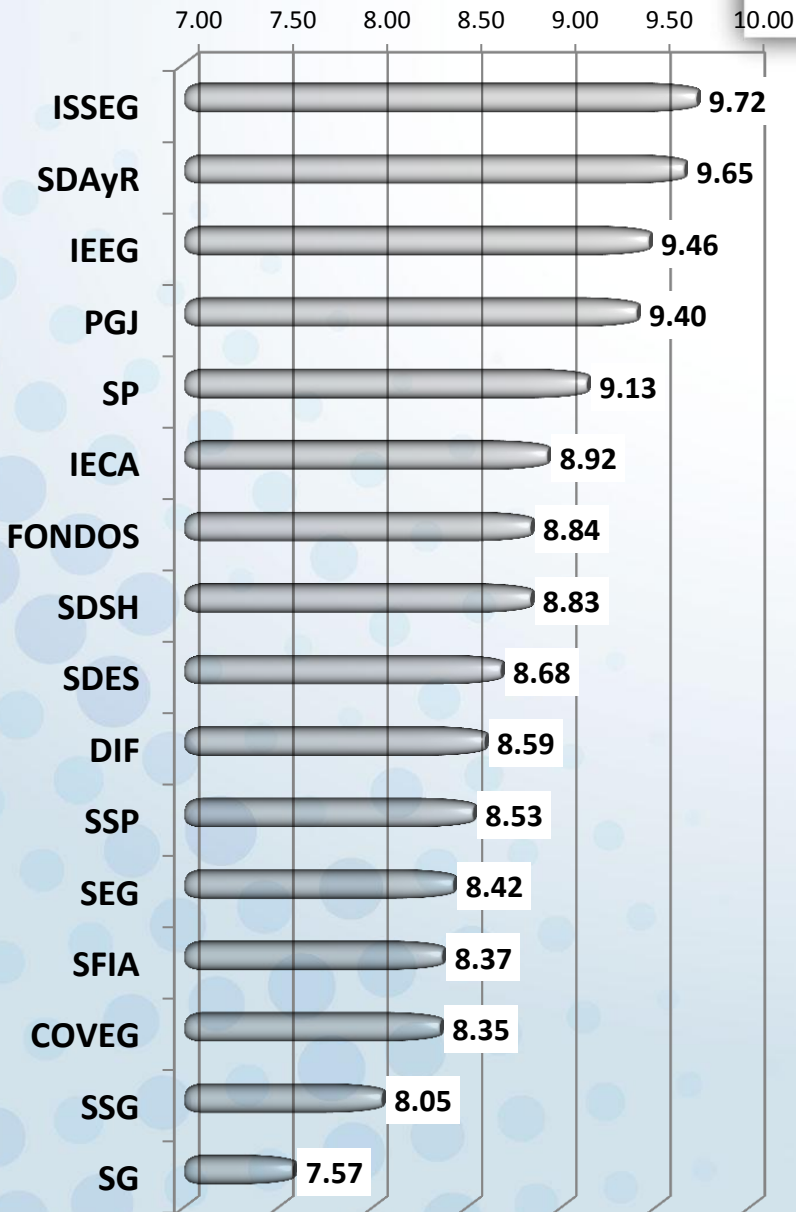


6.48

Modelo MAS

9.52

Percepción



# 8.31

- Promedio estatal de Resultado Final que comprende ambos elementos del esquema de evaluación.

Municipio	Modelo MAS	Percepción Ciudadana
Acámbaro	4.50	9.64
Apaseo el Alto	1.50	9.78
Apaseo el Grande	4.61	9.40
Celaya	5.87	9.41
Cuerámbaro	1.39	9.54
Doctor Mora	8.88	9.66
Dolores Hidalgo	3.75	9.87
Huanímaro	3.28	9.62
Irapuato	5.92	9.29
Jaral del Progreso	4.33	9.69
León	7.92	9.44
Manuel Doblado	2.25	9.68
Moroleón	1.17	9.86
Pueblo Nuevo	2.33	9.65

Municipio	Modelo MAS	Percepción Ciudadana
Purísima del Rincón	4.67	9.86
Romita	0.75	9.38
Salamanca	6.67	9.55
San Diego de la Unión	2.67	9.83
San Francisco del Rincón	9.83	9.76
San José Iturbide	5.00	9.48
San Luis de la Paz	3.83	9.74
San Miguel de Allende	3.83	9.88
Santa Cruz de Juventino Rosas	7.00	9.44
Silao	3.06	9.39
Tarimoro	1.56	9.56
Uriangato	4.67	9.70
Valle de Santiago	3.42	9.52
Victoria	4.06	9.71

Municipio	Resultado Final	Posición
Acámbaro	7.59	11
Apaseo el Alto	6.47	24
Apaseo el Grande	7.49	13
Celaya	7.99	6
Cuerámbaro	6.28	27
Doctor Mora	9.34	2
Dolores Hidalgo	7.42	16
Huanímaro	7.08	18
Irapuato	7.94	7
Jaral del Progreso	7.55	12
León	8.83	3
Manuel Doblado	6.71	23
Moroleón	6.38	25
Pueblo Nuevo	6.72	22

Municipio	Resultado Final	Posición
Purísima del Rincón	7.78	8
Romita	5.93	28
Salamanca	8.40	5
San Diego de la Unión	6.96	20
San Francisco del Rincón	9.79	1
San José Iturbide	7.69	9
San Luis de la Paz	7.38	17
San Miguel de Allende	7.46	14
Santa Cruz de Juventino Rosas	8.46	4
Silao	6.85	21
Tarimoro	6.36	26
Uriangato	7.69	10
Valle de Santiago	7.08	19
Victoria	7.45	15