

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
INSTITUCIONAL-SEP EN EL  
PROGRAMA ESPECIAL DE MEJORA DE LA  
GESTIÓN EN LA APF.**

*“Comenzaremos convirtiendo cada escuela en un espacio caracterizado por la calidad, la inclusión y la seguridad; donde se generen nuevas formas de gestión ...”.*

*Programa Sectorial de Educación 2007-2012*

## PROGRAMA ESPECIAL DE MEJORA DE LA GESTIÓN (PEMG)

Instrumento del Ejecutivo Federal de carácter obligatorio que se enfoca a realizar mejoras para orientar sistemáticamente la gestión de las instituciones públicas y del Gobierno Federal al logro de mejores resultados.

**PROPÓSITO:** Transformar la APF para que su actividad alcance un mayor impacto en la sociedad mediante un cambio de fondo en los procesos administrativos y en los instrumentos normativos que regulan la gestión pública, con énfasis en su eficiencia.

### Marco normativo

#### PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2007-2012

*Eje rector "Democracia efectiva y política exterior responsable", donde se establece, la necesidad de mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la APF para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y la prestación de los servicios públicos.*

#### DECRETO POR EL QUE SE CREA EL PROGRAMA ESPECIAL DE MEJORA DE LA GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL 2008-2012 (DOF 10 de septiembre de 2008).

*Decreto de observancia obligatoria para las instituciones de la APF.*

### Lineamiento filosófico

#### CÓDIGO IBEROAMERICANO DE BUEN GOBIERNO

*Establece principios básicos, valores, reglas de conducta y compromiso para un buen gobierno y al Poder Ejecutivo de los países firmantes, la responsabilidad de determinar autónomamente las actividades necesarias para incorporar a su práctica y derecho interno, entre otras, las reglas de conducta vinculada a la gestión pública y a efectuar un seguimiento permanente sobre el cumplimiento del Código para asegurar su eficacia.*

## Código Iberoamericano de Buen Gobierno (CIBG)\*

**PAÍSES FIRMANTES:** *Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, España, Guatemala, Honduras, Perú, México, Panamá, Paraguay, Uruguay, Venezuela y República Dominicana.*

**PRETENDE**

Contribuir a dignificar socialmente el servicio público y permitir a sus integrantes -autoridades y funcionarios- Sentir el orgullo de realizar una labor esencial para su comunidad.

**DEFINE**

Buen gobierno como aquel que busca y promueve el interés general, la participación ciudadana, la equidad, la inclusión social y la lucha contra la pobreza, respetando todos los derechos humanos, los valores y procedimientos de la democracia y el Estado de Derecho.

**SEÑALA**

Cualquier sociedad razonablemente ordenada que busque la justicia como fundamento de su convivencia debe respetar aquellos principios y valores que permiten a todos los afectados por las normas opinar, debatir y argumentar en condiciones de igualdad sobre las bases constitucionales de la convivencia, para impulsar, desde el debate, modelos de desarrollo que promuevan la participación ciudadana.

**QUIERE**

Que la actuación gubernamental consista en la práctica de la promoción del interés general y se aleje del reprochable abuso de los recursos públicos para fines de interés partidista o particular.

A partir del compromiso adquirido con la ciudadanía y los pueblos.

**CONSIDERA INACEPTABLE**

**Un Gobierno**

- que ampare y facilite la corrupción.
- que dificulte el escrutinio público sobre su toma de decisiones.
- que no tome en cuenta las necesidades de sus ciudadanos.
- irresponsable y que no rinda cuentas.

\* CENTRO LATINOAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO. Código Iberoamericano de Buen Gobierno. Montevideo 23 de junio de 2006.

## Principios, valores, reglas de conducta y compromiso del buén gobierno

### PRINCIPIOS

- El respeto y reconocimiento de la dignidad de la persona humana.
- La búsqueda permanente del interés general.
- La aceptación explícita del gobierno del pueblo y la igualdad política de todos los ciudadanos y pueblos.
- El respeto y promoción de las instituciones del Estado de Derecho y la justicia social.

### VALORES

Objetividad, tolerancia, integridad, responsabilidad, credibilidad, imparcialidad, dedicación al servicio, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, igualdad de género, protección de la diversidad étnica, cultural y del medio ambiente.

### REGLAS DE CONDUCTA

- La naturaleza democrática del gobierno
- La ética gubernamental
- La gestión pública.

### COMPROMISO

GARANTIZAR  
QUE LA  
GESTIÓN  
PÚBLICA:

- *Tenga un enfoque centrado en el ciudadano.*
- *Mejore continuamente la calidad de la información y la de los servicios que presta.*
- *Administre los recursos materiales y financieros con austeridad*
- *Promueva la creación y mejora de la calidad.*
- *Promueva el uso compartido de estadísticas, bases de datos, portales de gobierno en línea.*
- *Facilite la labor interna de los empleados.*
- *Mejore el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos.*
- *Promueva la evaluación permanente de sus políticas y programas para asegurar el rendimiento y la eficacia.*
- *Propicie una regulación que considere los impactos de las normas y la rendición de cuentas.*

## CÓDIGO IBEROAMERICANO DE BUEN GOBIERNO (CIBG)\*

### PRINCIPIOS BÁSICOS, VALORES, REGLAS DE CONDUCTA Y COMPROMISO DEL BUÉN GOBIERNO (CIBG)

#### PRINCIPIOS

- a. El respeto y reconocimiento de la dignidad de la persona humana.
- b. La búsqueda permanente del interés general.
- c. La aceptación explícita del gobierno del pueblo y la igualdad política de todos los ciudadanos y pueblos.
- d. El respeto y promoción de las instituciones del Estado de Derecho y la justicia social.

#### VALORES

Objetividad, tolerancia, integridad, responsabilidad, credibilidad, imparcialidad, dedicación al servicio, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, igualdad de género, protección de la diversidad étnica, cultural y del medio ambiente.

#### REGLAS DE CONDUCTA

- La naturaleza democrática del gobierno
- La ética gubernamental
- La gestión pública.

#### COMPROMISO

GARANTIZAR  
QUE LA  
GESTIÓN  
PÚBLICA:

- *Tenga un enfoque centrado en el ciudadano.*
- *Mejore continuamente la calidad de la información y la de los servicios que presta.*
- *Administre los recursos materiales y financieros con austeridad*
- *Promueva la creación y mejora de la calidad.*
- *Promueva el uso compartido de estadísticas, bases de datos, portales de gobierno en línea.*
- *Facilite la labor interna de los empleados.*
- *Mejore el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos.*
- *Promueva la evaluación permanente de sus políticas y programas para asegurar el rendimiento y la eficacia.*
- *Propicie una regulación que considere los impactos de las normas y la rendición de cuentas.*

## CÓDIGO IBEROAMERICANO DE BUEN GOBIERNO (CIBG)\*

### REGLAS VINCULADAS A LA GESTIÓN PÚBLICA (CIBG)

#### LOS MIEMBROS DEL PODER EJECUTIVO:

- Actuarán de acuerdo con los **principios de legalidad, eficacia, celeridad, equidad y eficiencia** y vigilarán siempre la consecución del interés general y el cumplimiento de los objetivos del Estado.
- Garantizarán que la **gestión pública tenga un enfoque centrado en el ciudadano**, en el que la tarea esencial sea mejorar continuamente la calidad de la Información, la atención y los servicios prestados.
- Garantizarán el ejercicio del **derecho de los ciudadanos y de los pueblos a la información sobre el funcionamiento de los servicios públicos** que tengan encomendados, con las especificaciones que establezcan las leyes.
- Serán accesibles, en el desempeño de sus cargos, a la ciudadanía y a los pueblos, y **atenderán eficazmente y contestarán oportuna y fundadamente a todos los escritos, solicitudes y reclamaciones** que aquéllos realicen.
- Procurarán, en el ejercicio de sus funciones, que su desempeño sea una efectiva referencia de ejemplaridad en la actuación de los empleados públicos.

## CÓDIGO IBEROAMERICANO DE BUEN GOBIERNO (CIBG)\*

### OBLIGACIONES QUE COMO CIUDADANOS EXIGEN LAS LEYES AL SERVIDOR PÚBLICO.

- **Administrarán** los recursos materiales y financieros del Estado **con austeridad**, evitando cualquier tipo de uso impropio.
- Protegerán el patrimonio cultural y el medio ambiente en el marco de sus competencias.
- **Garantizarán la integridad, conservación y permanencia de los documentos y archivos oficiales**, con el objeto de mantener la información esencial para el Estado y transmitirla a los posteriores responsables.
- **Promoverán la creación, la mejora de la calidad y el uso compartido de estadísticas, bases de datos, portales de gobierno en línea** y, en general, todo aquello **que facilite la labor interna de sus empleados y el mejor acceso de la ciudadanía a la información y los servicios públicos**.
- **Fomentarán la participación de los ciudadanos y los pueblos en la formulación, implantación y evaluación de las políticas públicas**, en condiciones de igualdad y razonabilidad.
- **Promoverán la evaluación permanente de sus políticas y programas para asegurar el rendimiento y la eficacia**. También **propiciarán una regulación que considere los impactos de las normas y la rendición de cuentas** de acuerdo con la normativa de cada país.
- Promoverán y garantizarán **políticas y programas de carrera, capacitación y formación** que contribuyan a la profesionalización de la administración pública.
- Darán un trato adecuado, digno y respetuoso a los funcionarios y empleados públicos, **involucrándoles en la definición y logro de los objetivos y resultados** de la organización.
- Promoverán una **administración receptiva y accesible**, y la utilización de un **lenguaje administrativo claro y comprensible** para todas las personas y los pueblos.

## PROGRAMA ESPECIAL DE MEJORA DE LA GESTIÓN (PEMG)

### PEMG

#### POSTULADOS DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA©

- Reducir la desigualdad en el grado de desarrollo de las organizaciones públicas con la mejora de las áreas comunes y la estandarización de las mejores prácticas.
- Facilitar la mejora de la gestión con reformas al marco regulatorio de la APF.
- Tomar decisiones informadas con base en los resultados de la gestión.
- Mejorar la rendición de cuentas con la generación y difusión de información sobre el desempeño institucional.

#### EJES DEL PMG

- Orientación a resultados.
- Flexibilidad.
- Innovación y experiencia.
- Sinergia.
- Participación ciudadana.

#### OBJETIVOS

- Maximizar la calidad de los bienes y servicios que presta la APF.
- Incrementar la efectividad de las instituciones.
- Minimizar los costos de operación y administración de las dependencias y entidades.

#### SISTEMAS

- Procesos eficientes.
- Trámites y servicios públicos de calidad.
- Atención y participación ciudadana.
- Desregulación.
- Gobierno digital.
- Racionalización de estructuras.

### PIMG

Mecanismo que integra las acciones y los proyectos de la institución para mejorar la gestión, incluye:

- Acciones del componente estándar y específico del PEMG.
- Acciones señaladas en los sistemas (debe contemplar las establecidas en la etapa 1 de cada sistema).

PROGRAMA ESPECIAL DE MEJORA DE LA GESTIÓN (PEMG)

## PEMG

### OBJETIVOS

#### 1. MAXIMIZAR LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA APF

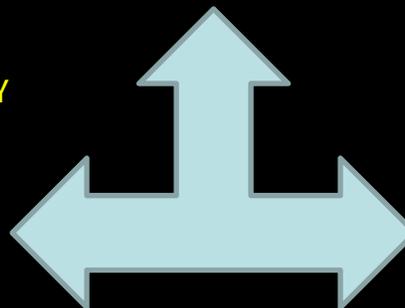
*Emprender un cambio profundo en la cultura y actitud de los servidores públicos y en la forma de operar de la organización para que la sociedad sea atendida con eficiencia, calidez y amabilidad y se satisfagan sus demandas.*

#### 3. MAXIMIZAR LOS COSTOS DE OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS

*Establecer prácticas administrativas que hagan más eficiente la gestión de los recursos públicos enfocándolos con prioridad hacia programas de impacto social.*

#### 2. INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LAS INSTITUCIONES

*Reducir y simplificar la regulación existente, mejorar los procesos, evaluar y medir permanentemente para lograr mayor eficiencia, rendimiento y resultados con valor público y social.*



*Con el SGC se establecen acciones que permiten dar cumplimiento a los objetivos del PEMG  
El enfoque del Sistema esta orientado a implantar:*

- Una gestión a través de la interacción, estandarización, medición, control y mejora continua de los de procesos.*
- Una cultura de trabajo orientada a resultados con enfoque a la satisfacción de los usuarios de los servicios.*

## PEMG/Sistemas del Programa

(Mejora de la gestión de las instituciones del Gobierno Federal para una buena gobernanza y el desarrollo del país)

### Lineamientos verticales

#### 1) SISTEMA DE RACIONALIZACIÓN DE ESTRUCTURAS

(Con apego al Reglamento Interior de las dependencias)

#### (2) SISTEMA DE PROCESOS EFICIENTES\*

(claros, eficientes, estandarizados para el cumplimiento de la Misión institucional y la satisfacción del usuario)

#### 3) SISTEMA DE TRAMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD

(de alto impacto ciudadano)

#### 4) SISTEMA DE GOBIERNO DIGITAL

Generar políticas, normas y estándares para la aplicación de las TIC's en los procesos y trámites.  
Promover proyectos para la interoperabilidad de los procesos y el intercambio de información entre dependencias.

#### 5) SISTEMA DE DESREGULACIÓN

Disminuir cargas administrativas, costos, tiempos y requisitos asociados a la regulación y revisar la normatividad

#### 6) SISTEMA DE MEJORA REGULATORIA

Recopilar la información del inventario de trámites para mejorar el marco normativo institucional (simplificar, eliminar y reducir la regulación en el uso eficiente de los recursos)

#### (7) SISTEMA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

(ambientes y mejores entornos de interacción ciudadano-servidores públicos -procesos eficientes -sustantivos)

### RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

ACCIONES PARA ORIENTAR LA ACTUACIÓN DE LAS OFICINAS DEL GOBIERNO FEDERAL Y LOGRAR :

- Su modernización, eficacia y mayor eficiencia en los servicios públicos que ofrecen.

- Reducir la complejidad de los trámites que realiza el ciudadano.
- Satisfacer el anhelo del mexicano de contar con un gobierno y gobernantes cercanos a sus necesidades, que actúen con ética y profesionalismo .

- Contribuir al impulso del país y del bienestar de los mexicanos.

Dar respuesta al:

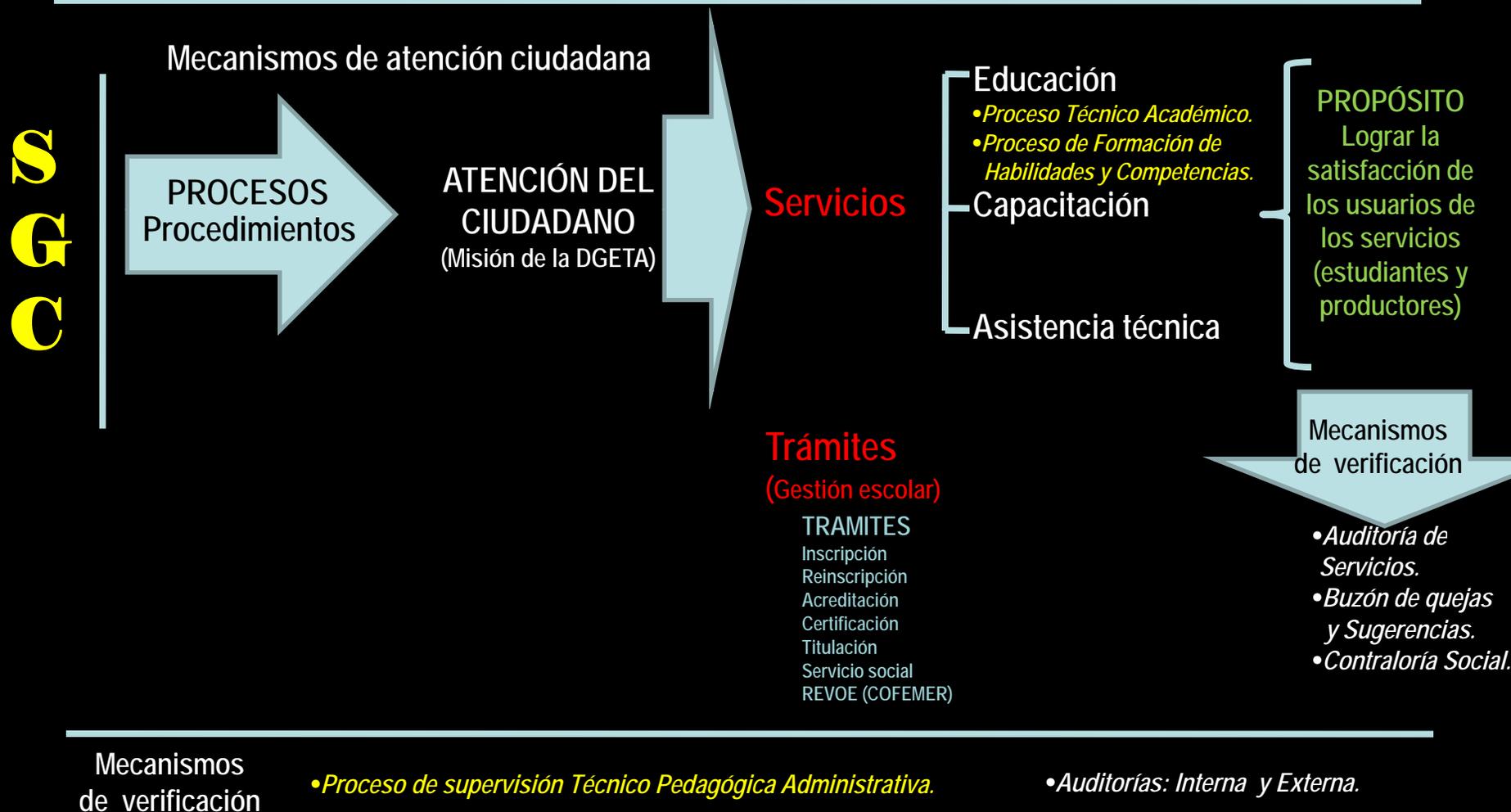
- Decreto Presidencial (DOF 10.10-08)
- Codigo Iberoamericano de Buén Gobierno.

Lineamientos transversales

\* Con procedimientos operativos  
(asociados a los procesos)

## PEMG/Estrategias de atención en la DGETA (propuesta)

• *Proceso de Planeación y Presupuestación.*



PEMG/Estrategias de atención en la DGETA (propuesta)

•Proceso de Planeación y Presupuestación (apoyo a los procesos de impacto ciudadano).



## PEMG/Estrategias de atención en la DGETA (propuesta)

### *Considerandos para la propuesta de trabajo.*

#### PROCESOS

**PROCESO INTERNO:** Proceso que no deriva en trámites (uno de los ejes del PEMG hace referencia a la flexibilidad que reconoce la existencia de varios grados de desarrollo de las organizaciones, por lo tanto si la dependencia no tiene trámites , podrá enfocar sus esfuerzos en los procesos internos).

**PROCESO DE ALTO IMPACTO CIUDADANO:** Es sustantivo, asociado a la Misión de la organización, y deriva en uno a varios trámites.

#### USUARIOS

**USUARIO EXTERNO:** Ciudadano, persona que recibe servicios o productos de la organización, para la DGETA los estudiantes y productores.

**USUARIO INTERNO:** Servidor público (personal de la dependencia).

#### PODER EJECUTIVO

Presidentes de la República, Vicepresidentes, Presidentes de Gobierno o de Consejo de Ministros, Primeros Ministros, Jefes de gabinete de ministros, ministros, secretarios de Estado o equivalentes, y, en general, todos los altos cargos del Poder Ejecutivo tales como viceministros, subsecretarios, directores de entes públicos o directores generales. (CIBG)

# ESTRATEGIAS DE TRABAJO

*Ing. Ma. Guadalupe Huanosto Vara*

## Objetivos, estrategias y líneas de acción del PEMG.

### OBJETIVO 1. MAXIMIZAR LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA (APF).

#### Estrategia

1.1 Mejorar la realización de trámites y la prestación de servicios en la APF, facilitando a la ciudadanía el acceso a éstos en cualquier lugar y modalidad en que los soliciten, de manera oportuna y con calidad.

#### Líneas de acción:

- 1.1.1 Simplificar o eliminar trámites que no generen valor para los ciudadanos ni para la APF.
- 1.1.2 Mejorar los trámites y servicios reduciendo cargas administrativas y estableciendo estándares de servicio.

#### PARA:

Satisfacer las demandas y necesidades de la población, en relación a la calidad de los bienes y servicios .

#### A TRAVÉS DE:

Mejorar la gestión y atender a la sociedad con eficiencia, calidez y amabilidad, en espacios cómodos y funcionales.

#### Acciones DGETA

- a) Fortalecer las actividades emprendidas con la implantación del SGC para sumar al cambio en la cultura de operar de la DGETA y los servidores públicos a través de los servicios asociados a los procesos y a los tramites.
- b) Revisar los procesos del SGC para definir los de alto impacto ciudadano (sustantivos) y de éstos los internos y los asociados a tramites.
- c) Revisar los procedimientos operativos, generar los necesarios para atender cabalmente los procesos e identificar los trámites derivados de ellos.
- d) Revisar los trámites asociados a los procesos de alto impacto de aplicación en las unidades educativas para la atención de los estudiantes y productores (usuarios externos) buscando:
  - d.1. Su simplificación.
  - d.2. La integración de estándares de servicio
  - d.3. Su estandarización en los planteles
  - d.4. Su registro ante la COFEMER, si procede.
- e) Elaborar cartas compromiso al Ciudadano para cada trámite que lo requiera, difundir e implantarlas en los planteles.

## Objetivos, estrategias y líneas de acción del PEMG.

### OBJETIVO 1. MAXIMIZAR LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA (APF).

#### Acciones DGETA

#### Líneas de acción:

#### Estrategia

1.1 Mejorar la realización de trámites y la prestación de servicios en la APF, facilitando a la ciudadanía el acceso a éstos en cualquier lugar y modalidad en que los soliciten, de manera oportuna y con calidad.

1.1.3 Establecer espacios funcionales, cómodos y accesibles a toda la población, para la atención de trámites y la prestación de servicios integrales que proporcionen una o más instituciones o que involucren a otros órdenes de gobierno.

1.1.4 Incorporar la opinión de los usuarios en la mejora de la calidad de trámites y servicios.

- a) Fortalecer las actividades emprendidas con el programa de mejoramiento de infraestructura física de los planteles enfocando las acciones hacia las áreas de atención de los usuarios externos (procesos internos y de gestión escolar).
- b) Implementar el Programa de Clima Laboral y Organizacional y fortalecer el de Las 5 S's , en las unidades educativas, para mejorar las áreas de atención del usuario y el ambiente laboral.
- c) Implantar las auditorías de servicios y fortalecer el Programa de Transparencia y Combate a la Corrupción (Buzón de quejas y sugerencias) en las unidades educativas, para conocer la opinión de los usuarios externos, e incorporarla en la mejora de los trámites y servicios (procesos).
- d) Operar la Contraloría Social en los programas de apoyo a los procesos, con apego a la normatividad emitida por la SFP, evaluarlos y mejorarlos.

#### PARA:

Satisfacer las demandas y necesidades de la población, en relación a la calidad de los bienes y servicios .

#### A TRAVÉS DE:

Mejorar la gestión y atender a la sociedad con eficiencia, calidez y amabilidad, en espacios cómodos y funcionales.

## Objetivos, estrategias y líneas de acción del PEMG.

### OBJETIVO 1. MAXIMIZAR LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA (APF).

#### Acciones DGETA

#### Estrategia

1.2 Mejorar la entrega de servicios públicos mediante el uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación

#### Líneas de acción:

1.2.1 Incrementar la interoperabilidad y el intercambio de información de las instituciones de la APF, mediante la sistematización y la automatización de sus procesos.

1.2.2. Impulsar el desarrollo del gobierno digital para optimizar la entrega de servicios públicos.

- a) Definir la interoperabilidad de los procesos de la DGETA con los de las instituciones coordinadoras de Sector y las Globalizadoras para determinar las interacciones en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional de la SEP y las de otras secretarías de Estado.
- b) Definir estrategias para la incorporación de las TICS en la difusión y operación de los procesos.
- c) Fortalecer el uso del Master Web para la difusión e implantación de la estructura documental del SGC y los programas asociados a los procesos de alcance del Sistema.
- d) Desarrollar un proyecto viable dentro de la racionalización de los recursos para la realización de tramites en línea. Por parte de los usuarios.
- e) Diseñar sistemas informáticos para el análisis de las auditorías internas, su seguimiento y verificación de acciones correctivas y de mejora.

#### PARA:

Satisfacer las demandas y necesidades de la población, en relación a la calidad de los bienes y servicios .

#### A TRAVÉS DE:

Mejorar la gestión y atender a la sociedad con eficiencia, calidez y amabilidad, en espacios cómodos y funcionales.

## Objetivos, estrategias y líneas de acción del PEMG.

### OBJETIVO 2. INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LAS INSTITUCIONES.

Estrategia 2.1  
Planificar la gestión institucional con enfoque a resultados, para facilitar la generación de valor a la sociedad y disminuir la orientación al cumplimiento.

Líneas de acción:

2.1.1 Incrementar el ejercicio oportuno del gasto incorporando modelos y directrices de planeación y gestión de recursos.

2.1.2 Planificar coordinadamente las políticas, los objetivos y los procesos, vinculando el uso de los recursos, para alcanzar los objetivos de manera eficiente.

2.1.3 Determinar el logro de objetivos en términos de calidad, oportunidad e impacto en las prioridades nacionales.

2.1.4 Elaborar sistemas de información sobre gestión para conocer la eficiencia de la institución e identificar áreas de oportunidad.

#### Acciones DGETA

- a) Fortalecer las interacciones con las dependencias coordinadoras de sector para la aplicación de los procedimientos operativos normativos asociados a las actividades de planeación, administración, evaluación y control de los recursos financieros, materiales y de servicios para la operatividad de los procesos sustantivos de impacto social.
- b) Integrar en el Manual de Gestión de la Calidad los procedimientos operativos normativos generados por las coordinadoras de sector para las actividades de planeación, administración, evaluación y control de los recursos financieros, materiales y de servicios de las UA.
- c) Llevar a cabo la Revisión por la Dirección al SGC para evaluar la eficacia del Sistema y el cumplimiento de los objetivos institucionales

PARA:

Lograr mayor eficiencia y rendimiento al :  
Reducir y simplificar la regulación existente  
Mejorar los procesos administrativos  
Eliminar la duplicidad de funciones, procesos y programas.

A TRAVÉS DE:

Intensificar la profesionalización y la evaluación de los servidores públicos, ligando sus resultados a los de la institución.

## Objetivos, estrategias y líneas de acción del PEMG.

### OBJETIVO 2. INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LAS INSTITUCIONES.

Estrategia 2.2  
Fortalecer el desarrollo de los recursos humanos en la APF para facilitar el logro de los objetivos institucionales.

2.3  
Simplificar la regulación que rige a las instituciones y su interacción con la sociedad.

Líneas de acción:

2.2.1 Implementar políticas, modelos y prácticas exitosas de gestión de recursos humanos.

2.2.2 Vincular la evaluación del desempeño de los servidores públicos con la del desempeño institucional

2.3.1

Mejorar el marco normativo de las instituciones a través del proceso de calidad regulatoria para lograr mayor agilidad, certidumbre y menores costos de operación.

#### Acciones DGETA

- Fortalecer las acciones de formación docente, actualización profesional y desarrollo personal de los servidores públicos para la atención eficiente de los procesos.
- Establecer la coordinación necesaria con la DICADEP para la implantación de programas de capacitación sobre actitud en el servicio público y de formación para el personal de apoyo a la educación enfocado al desarrollo de habilidades y destrezas en apoyo a la mejora de la gestión.
- Fortalecer o definir metodologías para la evaluación del desempeño de los servidores públicos alineadas a las del desempeño institucional (ADD's, Rendición de Cuentas, Informes de Gestión y de Resultados por mencionar algunas).

PARA:

Lograr mayor eficiencia y rendimiento al :  
Reducir y simplificar la regulación existente  
Mejorar los procesos administrativos  
Eliminar la duplicidad de funciones, procesos y programas.

A TRAVÉS DE:

Intensificar la profesionalización y la evaluación de los servidores públicos, ligando sus resultados a los de la institución.

## Objetivos, estrategias y líneas de acción del PEMG.

### OBJETIVO 2. INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LAS INSTITUCIONES.

**Estrategia 2.4**  
Mejorar y simplificar los procesos administrativos y sustantivos de la institución para incrementar su eficiencia y orientar la operación al logro de la misión y objetivos estratégicos.

**Líneas de acción:**

2.4.1 Simplificar y estandarizar los principales procesos relacionados con proyectos de infraestructura, contrataciones públicas y autorizaciones para ejecutar programas y proyectos de inversión.

2.4.2 Incrementar la efectividad de las instituciones clave para lograr los objetivos del PND, automatizando y definiendo estándares para sus procesos, la racionalización de estructuras, el aumento de la eficiencia y la simplificación y mejora de sus trámites y servicios.

#### Acciones DGETA

- a) Con las planteadas para el Objetivo 1, Estrategia 1.1 se da atención a la estrategia 2.4 del presente objetivo, considerando además la integración de los indicadores del SIGEMS a los procesos.

#### PARA:

Para ello se requieren prácticas administrativas que hagan más eficiente la gestión de los recursos públicos, que constituyen el patrimonio de la nación.

#### A TRAVÉS DE:

Contar con instrumentos, estándares y mejores prácticas reorientando recursos hacia programas y proyectos de impacto que apoyen el desarrollo económico y social.

## Objetivos, estrategias y líneas de acción del PEMG.

### OBJETIVO 2. INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LAS INSTITUCIONES.

**Estrategia 2.4**  
Mejorar y simplificar los procesos administrativos y sustantivos de la institución para incrementar su eficiencia y orientar la operación al logro de la misión y objetivos estratégicos.

**Líneas de acción:**

- 2.4.3 Eliminar la duplicidad de procesos de las instituciones, así como aquellos que no contribuyen al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos de las mismas.
- 2.4.4 Interconectar los procesos y procedimientos administrativos relacionados con los trámites en que participan diversas instituciones..
- 2.4.5 Aprovechar y optimizar el uso de los recursos de TIC para elevar la eficiencia del gobierno.
- 2.4.6 Establecer políticas para la administración y operación de TIC en la APF.

#### Acciones DGETA

- a) Con las planteadas para los objetivos y estrategias anteriores, se da atención a la estrategia 2.4 del presente objetivo y sus líneas de acción.
- b) Fomentar el desarrollo de prácticas de Mejora de la Gestión.

**PARA:**

Para ello se requieren prácticas administrativas que hagan más eficiente la gestión de los recursos públicos, que constituyen el patrimonio de la nación.

**A TRAVÉS DE:**

Contar con instrumentos, estándares y mejores prácticas reorientando recursos hacia programas y proyectos de impacto que apoyen el desarrollo económico y social.

## Objetivos, estrategias y líneas de acción del PEMG.

### OBJETIVO 2. INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LAS INSTITUCIONES.

**Estrategia 2.5**  
Mejorar las políticas, normas y disposiciones de carácter general que emiten las instancias globalizadoras o instituciones coordinadoras de sectores..

Líneas de acción:

2.5.1 Mejorar la coordinación entre emisores de normatividad en temas comunes a fin de evitar la sobrerregulación y la duplicidad de obligaciones para las instituciones.

2.5.2 Simplificar, integrar o eliminar requerimientos de información de las instancias globalizadoras o de las instituciones coordinadoras de sector a las instituciones de la APF.

#### Acciones DGETA

- Con las planteadas para los objetivos y estrategias anteriores, se da atención a la estrategia 2.4 del presente objetivo y sus líneas de acción.
- Fomentar el desarrollo de prácticas de Mejora de la Gestión.

#### PARA:

Para ello se requieren prácticas administrativas que hagan más eficiente la gestión de los recursos públicos, que constituyen el patrimonio de la nación.

#### A TRAVÉS DE:

Contar con instrumentos, estándares y mejores prácticas reorientando recursos hacia programas y proyectos de impacto que apoyen el desarrollo económico y social.

## Objetivos, estrategias y líneas de acción del PEMG.

### OBJETIVO 3. MINIMIZAR LOS COSTOS DE OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS.

**Estrategia 3.1**  
Ejercer los recursos públicos con eficiencia para reducir los gastos de operación y utilizar los recursos para mejorar el quehacer sustantivo de las instituciones.

**Líneas de acción:**

- 3.1.1. Mejorar la contratación de bienes y servicios, apoyando los objetivos institucionales; reduciendo costos de transacción para las instituciones bajo criterios de eficiencia, simplificación, transparencia y flexibilidad.
- 3.1.2 Racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo a través de modelos de eficiencia y calidad.
- 3.1.3 Incrementar la proporción en el uso de recursos financieros dirigidos a las áreas sustantivas con respecto a aquellos que se destinan a las áreas de apoyo administrativo.

**Acciones DGETA**

- a) **Implantar la normatividad emitida por las coordinadoras de sector en la gestión institucional y verificar su cumplimiento-**

**PARA:**

Para ello se requieren prácticas administrativas que hagan más eficiente la gestión de los recursos públicos, que constituyen el patrimonio de la nación.

**A TRAVÉS DE:**

Contar con instrumentos, estándares y mejores prácticas reorientando recursos hacia programas y proyectos de impacto que apoyen el desarrollo económico y social.

## Objetivos, estrategias y líneas de acción del PEMG.

### OBJETIVO 3. MINIMIZAR LOS COSTOS DE OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS.

Estrategia 3.2  
Optimizar el uso y preservación de los bienes nacionales.

Líneas de acción:

3.2.1. Mejorar el aprovechamiento de los bienes inmuebles de propiedad federal o de las entidades paraestatales..

Estrategia 3.3  
Incrementar la eficiencia de las estructuras orgánicas y ocupacionales de las dependencias y entidades de la APF, redimensionándolas y adecuándolas para el cumplir sus objetivos.

3.3.1. Transformar las estructuras orgánicas y ocupacionales de las instituciones de la APF para adecuarlas a sus funciones y procesos y orientarlas hacia el logro de resultados y objetivos.

3.3.2. Aumentar la proporción de servidores públicos con funciones sustantivas respecto a los que realizan funciones de apoyo, sin incrementar el presupuesto destinado a servicios personales.

#### Acciones DGETA

- a) **Implantar la normatividad emitida por las coordinadoras de sector en la gestión institucional y verificar su cumplimiento-**

PARA:

Para ello se requieren prácticas administrativas que hagan más eficiente la gestión de los recursos públicos, que constituyen el patrimonio de la nación.

A TRAVÉS DE:

Contar con instrumentos, estándares y mejores prácticas reorientando recursos hacia programas y proyectos de impacto que apoyen el desarrollo económico y social.

## CONCLUSIONES Y COMENTARIOS

### Conclusiones generales

1 Revisar los procesos del SGC para definir los de alto impacto ciudadano (sustantivos) y de éstos los internos y los asociados a tramites.

2 Definir la interoperabilidad de los procesos de la DGETA con los de las instituciones coordinadoras de Sector y las Globalizadoras para determinar las interacciones en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional de la SEP y las de otras secretarías de Estado.

3 Revisar los trámites asociados a los procesos de alto impacto de aplicación en las unidades educativas para la atención de los estudiantes y productores (usuarios externos).

1

2

3

4

4 Revisar los procedimientos operativos, generar los necesarios para atender cabalmente los procesos e identificar los trámites derivados de ellos.

8

8 Sistematizar los mecanismos de seguimiento y evaluación para implementar acciones de mejora y cumplir con la Rendición de cuentas a la sociedad

7

7 Fortalecer los programas de Las 5 S's, Servicio Alegre y Clima Laboral y Organizacional en las unidades educativas, para mejorar las áreas de atención del usuario y el ambiente laboral.

6

6 Fortalecer el uso del Master Web para la difusión e implantación de la estructura documental del SGC y los programas asociados a los procesos de alcance del Sistema y la utilización de otras TICs.

5

5 Elaborar cartas compromiso al Ciudadano para cada trámite que lo requiera, difundir e implantarlas en los planteles.



*Gracias  
por su atención*

asistec\_daod@yahoo.com.mx