



# BOLETIN OFICIAL



Organo de Difusión del Gobierno del Estado de Sonora  
Secretaría de Gobierno  
Dirección General del Boletín Oficial y Archivo del Estado

**CONTENIDO**  
**PODER EJECUTIVO**  
**ACUERDO QUE CREA EL PROGRAMA PARA LA INNOVACIÓN**  
**Y CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL 2004-2009**

**TOMO CLXXV**

**NUMERO 32 SECC. II**

**HERMOSILLO, SONORA.**

**JUEVES 21 DE ABRIL AÑO 2005**

**EDUARDO BOURS CASTELO**, Gobernador del Estado de Sonora, en ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 79, fracción I de la Constitución Política del Estado de Sonora, y con fundamento en el artículo 6° de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado, y

### CONSIDERANDO

Que el Gobierno del Estado de Sonora tiene como propósitos fundamentales ejercer una gestión pública:

- Congruente con las necesidades de la población,
- Que proporcione al ciudadano los servicios con rapidez, legalidad y calidez humana,
- Que asegure la transparencia y eficiencia en la utilización de los recursos públicos,
- Que proporcione al ciudadano los espacios de participación y la información necesaria para impulsar su desarrollo en todas sus áreas personal, cultural, social, profesional, empresarial, económica, entre otras, y
- Enfocada a mejorar el nivel de vida de la población sonorenses.

Que el Gobierno del Estado ha establecido en su Plan Estatal de Desarrollo 2004-2009 los ejes rectores y estrategias que se han de convertir en programas o actividades institucionales, con el objeto de incrementar la satisfacción de la población y asegurar que la función pública cumpla la misión que se le ha encomendado.

Que estos ejes rectores se han de considerar como los atributos de calidad que definen el quehacer diario de las dependencias y entidades.

Que las dependencias y entidades que conforman la administración pública estatal tienen la responsabilidad de interrelacionarse y actuar en un frente común para el cumplimiento del Plan Estatal de Desarrollo 2004-2009, y lograr la congruencia de las acciones de gobierno a través de su evaluación consistente.

Que una vez establecidos los atributos de calidad específicos, éstos han de ser evaluados a través de indicadores que permitan medir el grado de avance que se está obteniendo con la ejecución de los planes, programas y actividades:

Que se ejerce un Gobierno enfocado a la calidad donde:

- Se busca concientizar a todos los servidores públicos de su alta responsabilidad y de la

necesidad de aportar su creatividad, conocimientos y experiencia para satisfacer las expectativas del ciudadano sonorense,

- Se procura sistematizar los procesos para hacerlos más eficientes,
- Todas las dependencias y entidades tengan la capacidad de definir con claridad sus objetivos, procesos y metas,
- las dependencias y entidades documenten la forma de hacer sus actividades, cumpliendo a cabalidad con la legislación aplicable bajo los criterios de optimización de recursos, transparencia y servicio honesto y ágil,
- las dependencias y entidades sean capaces de identificar sus errores y corregirlos sistemáticamente, profundizando lo necesario en sus causas para que estas no vuelvan a ocurrir, y
- Se entienda por calidad el cumplir sistemáticamente con los requerimientos establecidos en la ley, en la forma de hacer las cosas y en el cumplimiento de objetivos y metas con un enfoque de servicio.

Que la ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora confiere a la Secretaría de la Contraloría General, entre otras, la facultad de: «planear, organizar, coordinar, instrumentar, difundir y aplicar en las dependencias y entidades de la administración pública estatal, un Sistema Integral de Control y Desarrollo Administrativo», que incluya acciones en materia de modernización, atención ciudadana, participación social, prevención, vinculación, transparencia y combate a la corrupción.

Por lo anterior, he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO**  
**QUE CREA EL PROGRAMA PARA LA INNOVACIÓN Y CALIDAD DE LA**  
**ADMINISTRACIÓN ESTATAL 2004-2009.**

**ARTÍCULO 1º.-** El presente Acuerdo crea el Programa para la Innovación y Calidad de la Administración Estatal 2004-2009 con el objeto de desarrollar un esquema para el control y evaluación de las acciones en materia de calidad e innovación gubernamental orientadas fundamentalmente al cumplimiento de las necesidades y expectativas de la sociedad sonorense.

Su principal función será apoyar a las dependencias y entidades que conforman la administración pública estatal en el cumplimiento de sus responsabilidades, homologar criterios, promover, controlar y evaluar las acciones relacionadas con el cumplimiento de lo establecido en el Plan Estatal de Desarrollo 2004-2009.

ARTÍCULO 2º.- Para los efectos del presente Acuerdo se entenderá por:

- I. Círculos: los Círculos de Innovación y Calidad;
- II. Comité: El Comité para la Innovación y Calidad;
- III. Consejo: El Consejo para la Innovación y Calidad;
- IV. Contraloría: la Secretaría de la Contraloría General;
- V. Dependencias y Entidades: las dependencias y entidades que conforman la Administración Pública Estatal; y
- VI. Programa: El Programa para la Innovación y Calidad de la Administración Estatal 2004-2009.

ARTÍCULO 3º.- las dependencias y entidades implementarán el Programa a fin de incrementar la satisfacción de la población en los servicios gubernamentales a su cargo y asegurar el cumplimiento de sus responsabilidades con un alto grado de profesionalismo. La implementación del Programa implica la decidida participación de las dependencias y entidades en la consecución de los objetivos específicos y aplicación de las estrategias enunciadas en los Artículos 4º Y 5º del presente Acuerdo, conforme a su ámbito de competencia.

ARTÍCULO 4º.- El Programa tiene por objetivos los siguientes:

- I. lograr la congruencia de la Administración Estatal con el Plan Estatal de Desarrollo 2004-2009;
- II. Mejorar la competitividad del Estado de Sonora a nivel nacional;
- III. Mejorar el marco de actuación y de calidad de las dependencias y entidades;
- IV. Fortalecer la prevención de errores, disminuir las fallas, observaciones y sanciones en las dependencias y entidades; y
- V. Incrementar la Cultura de la Calidad en todos los sectores.

ARTÍCULO 5º.- la consecución de los objetivos específicos se basa en las siguientes estrategias a seguir, siendo éstas enunciativas más no limitativas, las siguientes:

- I. Promover una agenda de buen gobierno que unifique los esfuerzos de las dependencias y entidades en la consecución de un gobierno de calidad;
- II. Conformar una plataforma hacia el interior de las dependencias y entidades para la implementación de un sistema de calidad homogéneo;
- III. Promover el mejor uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones;
- IV. Promover acciones tendentes a profesionalizar el servicio público;
- V. Incrementar los espacios de participación ciudadana y contraloría social en la acción de gobierno;

- VI. Realizar consistentemente una evaluación del desempeño de la función pública;
- VII. Investigar y analizar indicadores de calidad, innovación y tecnología en el ámbito nacional e internacional;
- VIII. Generar instrumentos a favor de la transparencia y la rendición de cuentas;
- IX. Realizar los estudios y acciones necesarias tendentes a mejorar el marco regulatorio estatal;
- X. Crear el Comité como foro permanente intergubernamental para la gestión de acuerdos relativos a la innovación, calidad y mejora continua;
- XI. Fomentar el desarrollo de proyectos de innovación y calidad hacia el interior de las dependencias y entidades a través de la integración de Círculos;
- XII. Instrumentar el reconocimiento a la innovación y calidad a dependencias, entidades y servidores públicos del Estado;
- XIII. Realizar monitoreos de la opinión pública y usuarios de los servicios que presta el Gobierno Estatal;
- XIV. Implementar un programa de capacitación para la Administración Estatal en tópicos de calidad, innovación, tecnología y mejora continua, entre otros;
- XV. Promover y regular la creación de reconocimientos a la calidad en el sector empresarial y gobierno;
- XVI. Dar seguimiento a acciones correctivas y preventivas encaminadas a la mejora continua; y
- XVII. Preparar al Estado hacia la configuración de un Modelo de Excelencia Calidad Sonora en las Dependencias y Entidades.

ARTÍCULO 6º.- la Contraloría, para la operación y desarrollo del Programa, en el ámbito de su competencia, queda facultada para:

- I. Presidir y coordinar el Comité;
- II. Establecer los lineamientos de operación del Programa;
- III. Diseñar y coadyuvar a la implementación del Sistema de Gestión Calidad Sonora y el Modelo de Excelencia Calidad Sonora que se aplicarán al interior de dependencias y entidades;
- IV. Vincularse con instituciones académicas, de investigación, consultores especializados y con las instancias que estime conveniente para el mejor desarrollo del Programa;
- V. Interpretar el presente Acuerdo y resolver las dudas que se susciten con motivo de la aplicación del mismo; y
- VI. Vigilar el cumplimiento y aplicación del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 7º.- Para la implementación del Programa los titulares de dependencias y

los órganos de gobierno de las entidades tendrán las siguientes responsabilidades:

- I. Designar ante el Comité a los servidores públicos que fungirán como enlaces para el Programa;
- II. Designar por cada unidad administrativa o área de trabajo a un servidor público que fungirá como Promotor;
- III. Otorgar la autoridad a los enlaces y promotores para la coordinación de las acciones necesarias en la implementación del Programa al interior de las Unidades Administrativas;
- IV. Celebrar reuniones con los enlaces para conocer los avances en la implementación del Programa y acordar las acciones que se estimen pertinentes, por lo menos una vez cada treinta días; y
- V. 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.

ARTÍCULO 8º.- El Programa contará con un Consejo que tiene por objeto dirigir y evaluar las acciones de calidad al interior de dependencias y entidades para asegurar el cumplimiento del Programa en función de lo establecido por el Plan Estatal de Desarrollo 2004-2009, el cual se integrará por:

- I. Un Presidente, que será el Titular del Ejecutivo;
- II. Un Secretario Técnico, que será el Jefe de la Oficina del Ejecutivo Estatal;
- III. Un Coordinador General, que será el Secretario de la Contraloría General; y
- IV. Diez Vocales, que serán los titulares de las dependencias de la Administración Estatal.

ARTÍCULO 9º.- las funciones del Consejo serán las siguientes:

- I. Promover acciones de fortalecimiento a la cultura de la calidad en el Estado;
- II. Conocer los resultados de la evaluación de avances del desarrollo del Programa en dependencias y entidades;
- III. Determinar los estímulos y reconocimientos para los servidores públicos valorados con los mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos del Programa;
- IV. Definir las acciones correctivas necesarias para la eficaz implementación del Programa y el logro de sus objetivos; y
- V. Tomar decisiones relacionadas con el fortalecimiento del Programa.

ARTÍCULO 10.- El Comité tendrá por objeto constituirse como un foro intergubernamental permanente que promueva, dirija, coordine y evalúe los esfuerzos en materia de innovación, calidad y mejora continua al interior de la Administración Estatal y estará integrado de la siguiente forma:

- I. Un Coordinador General, que será el titular de la Secretaría de la Contraloría General,

quien presidirá el Comité;

II. Un Secretariado Técnico designado por el Coordinador General;

III. Los Coordinadores de Sector, que serán designados uno para cada gabinete sectorial por las dependencias que los componen; y

IV. Los Enlaces de las Dependencias y Entidades, designados por titulares de dependencias y entidades.

ARTÍCULO 11. - El Comité desarrollará las funciones siguientes:

I. Organizar las acciones en materia de innovación, calidad y mejora continua de las dependencias y entidades a los objetivos del Programa;

II. Organizar reuniones de Comité por sector;

III. Celebrar los acuerdos, programas de trabajo y compromisos que resulten necesarios para el desarrollo del Programa;

IV. Promover la observancia de los lineamientos que se emitan para la implementación del Programa;

V. Integrar anualmente una comisión evaluadora que determine las dependencias y entidades que obtuvieron los resultados de mayor impacto en el desarrollo del Programa y presentar dichos resultados al Consejo; y

VI. Proponer ante el Consejo los estímulos y reconocimientos para los servidores públicos de las dependencias o entidades que hayan sido valorados con los mejores resultados por la comisión evaluadora.

ARTÍCULO 12.- Los Círculos, tendrán como objeto promover al interior de las unidades administrativas de las dependencias y entidades 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 e innovación 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 buscando detectar áreas de oportunidad para el desarrollo de acciones para la innovación y calidad;

V. Analizar las propuestas de acciones y proyectos que sean sometidas 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 y que se lleve a cabo la documentación correspondiente.

ARTÍCULO 13.- Los Círculos se integrarán con:

- I. El Enlace designado ante el Comité, quien coordinará la operación del Círculo; y
- II. Los Promotores de las unidades administrativas de las dependencias y entidades representadas en el Círculo.

Los promotores tendrán a su cargo proporcionar asesoría, orientación, asignación de tareas y seguimiento a los servidores públicos adscritos a la unidad administrativa asignada.

Cada dependencia y entidad podrá contar con el número de enlaces, y por lo tanto Círculos, que sean necesarios para cubrir en su totalidad las unidades administrativas que las 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 a quienes estos últimos designen.

Así mismo, en las sesiones de los Círculos podrán participar usuarios internos de los servicios de las unidades administrativas o áreas de la misma dependencia o entidad.

### TRANSITORIO

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

Dado en la residencia del Poder Ejecutivo del Estado en la ciudad de Hermosillo, Sonora, a los dieciocho días del mes de abril de 2005.

EL GOBERNADOR DEL ESTADO, EDUARDO BOURS CASTELO. RÚBRICA. EL SECRETARIO DE GOBIERNO, ROBERTO RUIBAL ASTIAZARÁN. RÚBRICA.