

CENTRO DE EVALUACIÓN
INSTITUTO MEJORES GOBERNANTES A.C.

GUÍA



CERTIFICACIÓN
DE EXCELENCIA
EN EL GOBIERNO

ÍNDICE

OBJETIVO	3
BENEFICIOS	3
PRINCIPIOS DE OPERACIÓN > INSTITUTO MEJORES GOBERNANTES	4
CAPÍTULO 1 - CONCEPTOS GENERALES	5
CAPÍTULO 2 - METODOLOGÍA	6
GENERAR IDENTIDAD	6
ELABORACIÓN Y DEVELACIÓN DE LA PLACA DE RECONOCIMIENTO	7
DESIGNACIÓN DE COMISIÓN C.E.G	9
ACOMPAÑAMIENTO DEL I.M.G	10
DIFUSIÓN DE MEDIOS - CERTIFICACIÓN DE EXCELENCIA	10
USO DIGITAL DEL SELLO CEG QR	11
IMAGOTIPOS CEG	12
USO EN PAPELERÍA	14
CAPÍTULO 3 - CASOS DE APLICACIÓN	15
RECONOCIMIENTOS	15
HORARIOS DE TRABAJO	16
ESTACIONAMIENTO RESERVADO A USUARIOS	17
CAPÍTULO 4 - MÉTRICA DE FELICIDAD	19
MEDICIÓN DE LA FELICIDAD	19
CÓMO MEDIR LA FELICIDAD	19
COMUNICAR DE FORMA PERMANENTE	20
ENCUESTAS DE FELICIDAD DEL INSTITUTO MEJORES GOBERNANTES	20
REFERENCIAS	21

OBJETIVO

La **Certificación para la Excelencia en Gobierno, CEG** es una herramienta de apoyo dirigida a las y los titulares de las administraciones públicas, para el cumplimiento de sus múltiples objetivos de gobierno en un periodo de gestión determinado, cuyo eje principal se enfoca en la motivación e inspiración de los funcionarios públicos de su equipo de trabajo.

De igual forma, la **Certificación CEG**, sirve como referente a las administraciones municipales como conductor del cumplimiento de **objetivos específicos** para el desarrollo de su gestión de gobierno.

USO FLEXIBLE

La **Certificación para la Excelencia en Gobierno CEG**, fungirá como apoyo en los casos de aplicación que se consideren pertinentes para la obtención de resultados específicos. Esta herramienta es de uso flexible, imaginen las posibilidades tan diversas de aplicaciones que pueden ser instauradas en cada administración. (*Ej. Mejora en Servicios Públicos, Municipio más Seguros, Mejor Atención al Ciudadano, Mejor entretenimiento de la Ciudad, etc*)

BENEFICIOS

Los servidores públicos de su administración serán **aliados** de los diversos proyectos de gestión de gobierno, lo cual facilitará las tareas encomendadas día con día, mismas que conllevan al único objetivo general y razón de ser que es prestar los servicios públicos existentes con la mayor eficiencia posible.

De igual forma, al servir como aliciente, se incrementa la tasa de productividad. La **CEG** fomenta el sentido de pertenencia en los funcionarios públicos, lo cual aumenta el rendimiento y la eficiencia durante las mismas jornadas.¹

Fórmula clave para sumar aliados 9

1 + 1 = 3 (Sinergia)

Esto como resultado del valor agregado que cada persona adicional al proyecto o actividad en los que se encuentra involucrado.

PRINCIPIOS DE OPERACIÓN > INSTITUTO MEJORES GOBERNANTES

El Centro Evaluador del IMG, se rige a través de los siguientes principios de operación:

IMPARCIALIDAD

Todas las actividades y decisiones tomadas se basan en la comparación objetiva de la información con los documentos de referencia, sin consideraciones parciales.

CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida durante la ejecución de los procesos de investigación, selección, evaluación y reconocimiento de certificación de su administración se maneja de manera reservada y confidencial por el personal del IMG. De igual forma, el aviso de privacidad es de libre acceso en el sitio web: <https://img.org.mx/aviso-de-privacidad/>

VERACIDAD

El personal del **Instituto Mejores Gobernantes AC**, se apega a los procedimientos, condiciones, referencias y normas aplicables, para efectuar el trabajo de evaluación de la conformidad y reconocimiento de la certificación.

EQUIDAD

El trato proporcionado por el personal del Instituto Mejores Gobernantes a los servidores públicos seleccionados se encuentra libre de preferencias vinculadas al partido político o tamaño de su administración.

CONFLICTO DE INTERESES

En ninguna circunstancia, el personal del Instituto Mejores Gobernantes puede proporcionar asesoría, consultoría o información parcial o total sobre la implementación de sistemas de gestión de alguna organización o persona durante el proceso del reconocimiento de la certificación.

TRANSPARENCIA

La información **no confidencial** referente al proceso de certificación y el estado de la certificación de cualquier administración, es de acceso público, con la finalidad de inspirar confianza en la integridad y la credibilidad del reconocimiento de certificación que se otorga.

CAPÍTULO 1 - CONCEPTOS GENERALES

FELICIDAD. Proviene de la sensación de bienestar y autorrealización que se experimenta cuando son alcanzadas metas, deseos y propósitos. Al tomar como referente la **pirámide de las necesidades básicas humanas de Abraham Maslow²**, es el nivel más alto de la misma.

BIENESTAR SOCIAL. Es un conjunto de elementos que permite a las personas poseer un nivel de calidad de vida, en términos de, acceso a bienes y servicios, libertad, recreación, innovación, salud mental, seguridad, entre otros.

INSPIRACIÓN. Estímulo o lucidez repentina que siente una persona y que favorece la creatividad, la búsqueda de soluciones a una problemática. Asimismo, la concepción de ideas que permiten emprender un proyecto.

PERSONA: Ser independiente, inteligente y racional, que desde pequeño desarrolla sus conocimientos, y se apoya en la educación para desarrollar sus potencialidades frente a la sociedad, con la finalidad de convertirse en un individuo que aporta a su comunidad, así como cumplir metas y propósitos individuales.

TALENTO HUMANO: Es la capacidad de las personas que entiende y comprende la forma de resolver situaciones, asumiendo sus habilidades y destrezas a partir de su experiencia adquirida.

SERVICIAL: Es aquel individuo que está al servicio de otro, sea una persona, una institución o una causa, a la que le dedica su esfuerzo y su tiempo en forma desinteresada.

MOTIVACIÓN: Impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación para provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

RECONOCIMIENTO: Es el cuarto nivel en la **pirámide de las necesidades básicas de Abraham Maslow²**, y consiste en aquella condición inherente al ser humano que demanda confianza, respeto y éxito. Es aquella que permite el autorreconocimiento al haber llegado a una meta trazada y también brinda espacio para la reflexión y el autoanálisis de debilidades.

SERVIDOR PÚBLICO. Individuo que realiza tareas en la administración pública, siendo su principal misión gestionar, diseñar y ejecutar políticas o acciones para lograr el bienestar de la comunidad y la calidad de vida de las personas.

CAPÍTULO 2 - METODOLOGÍA

GENERAR IDENTIDAD

Se recomienda al titular de la administración organizar una, o el número de reuniones pertinentes, para contar con la presencia de la mayor cantidad de servidores públicos de su gobierno (*junta de administración masiva*), con la finalidad de difundir el RECONOCIMIENTO de la CERTIFICACIÓN. La cual, se impartirá desde el enfoque de agradecimiento e invitación a la contribución para mantener el reconocimiento de la **Certificación de Excelencia en el Gobierno**.



ELABORACIÓN Y DEVELACIÓN DE LA PLACA DE RECONOCIMIENTO

ELABORACIÓN.

Como símbolo de identidad y pertenencia, el personal asocia sus emociones y pensamientos con imágenes, por ello se RECOMIENDA, que el titular de la administración elabore la Placa Oficial del Reconocimiento de Certificación de Excelencia en el Gobierno - C.E.G, con la competencia bajo la cual se obtuvo el grado de certificación y reconocimiento.

De igual forma, se recomienda ubicar la Placa Oficial del Reconocimiento de Certificación de Excelencia en el Gobierno - CEG, en una zona visible para el mayor número de servidores públicos y ciudadanos. Esto, con la finalidad de que el reconocimiento funja como catalizador en el ánimo de inspiración.

IMAGEN DE LA PLACA



Características

- **Material:** Placa Metálica Grabada
- **Medidas:** 60 cm de ancho x 50 cm de alto. (*Medida mínima sugerida*)
- **Insumos:** Los archivos pertinentes para la elaboración de la placa, serán enviados al encargado de la vinculación de la Administración Municipal con el Centro Evaluador del

Instituto Mejores Gobernantes. En caso de no haber recibido sus insumos, favor de solicitar los insumos de diseño al correo pamela@img.org.mx.

DEVELACIÓN DE PLACA

Se recomienda realizar un acto de protocolo solemne para la develación e instalación de la Placa Oficial del Reconocimiento de Certificación de Excelencia en el Gobierno, con el acompañamiento de las autoridades que mejor convengan en tiempo y circunstancia de la administración (Gobernadores, Diputadas/Diputados, Secretarías/Secretarios de Estado, Directoras/Directores etc; además del acompañamiento del Instituto Mejores Gobernantes.

De la misma manera, se sugiere hacer extensiva la invitación de honor para la generación de identidad a las y los servidores públicos de su administración, toda vez que son un factor clave como eje de acción y motivación con la ciudadanía.

IMAGEN DE ACTO



DESIGNACIÓN DE COMISIÓN C.E.G

El desarrollo efectivo del **Reconocimiento por la Certificación de Excelencia en el Gobierno** se centra en designar al personal clave para su operación. Su integración consiste en:

1. Coordinador General del **CEG**.
2. Secretario de Gestión **CEG**.
3. Promotor de Medios e Imagen del **CEG**

Se recomienda realizar la designación del personal a través de un acto solemne para enfatizar la relevancia del proyecto.



ACOMPañAMIENTO DEL IMG

Una vez designada la **COMISIÓN CEG**, el **Coordinador General CEG**, se recomienda ponerse en contacto con la Dirección del Centro de Evaluación del IMG con la intención de tener comunicación, apoyo y seguimiento periódicamente en los proyectos de la administración en los que considere pertinente asesoría para su implementación.

DIFUSIÓN DE MEDIOS - CERTIFICACIÓN DE EXCELENCIA

Los logros de la administración deben ser compartidos y difundidos. El reconocimiento de la **Certificación de Excelencia en el Gobierno (CEG)** es uno de tales logros, por lo que en ese contexto se podrá hacer un comunicado en medios de difusión digitales e impresos. Cabe recalcar, que se sugiere su redacción desde el enfoque de agradecimiento y apoyo de gestión.
Ejemplo:

Recibe el Presidente del Ayuntamiento de “XXX” Reconocimiento Internacional Certificación de Excelencia en el Gobierno 2023

El Presidente Municipal de “XXX” - Lic. Nombre Apellido, recibió el “Viernes xx” del “mes” en la ciudad de México por el Instituto Mejores Gobernantes, el Reconocimiento Internacional por haber obtenido la Certificación de Excelencia en Gobierno (C.E.G), el cual se otorga al acreditar el estándar “ECO 105 Atención al Ciudadano en el Sector Público” a través del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales CONOCER, avalado y expedido por el Gobierno de México mediante la Secretaría de Educación Pública.

El edil puntualizó que la distinción recibida, fue posible gracias al desempeño de los colaboradores municipales y el apoyo de la ciudadanía.

Además..... (Posicionar el objetivo que mejor contemple la administración en ese momento ”



USO DIGITAL DEL SELLO CEG QR

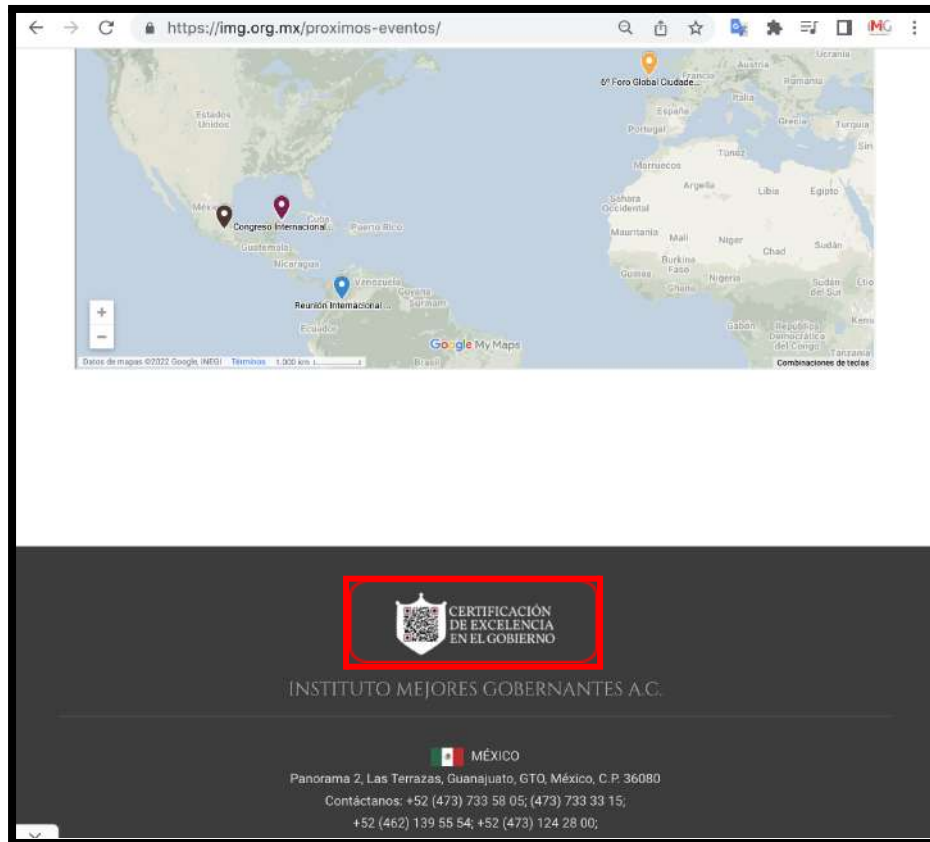
Una vez designada la **COMISIÓN CEG** el *Coordinador General* o bien el *Promotor de Medios e imagen del CEG*, deberá ponerse en contacto con la Dirección del Centro de Evaluación del Instituto Mejores Gobernantes AC, para que les sea facilitado el **Sello CEG QR** para su uso en los documentos impresos y membretados, plataformas digitales, redes sociales o el sitio web de la administración como en el siguiente ejemplo:



NOTA IMPORTANTE

Descargar el Archivo Digital en: <https://certificacion.img.org.mx/zona-de-descargas-ceg105/>

Sugerencias de aplicación



Ejemplo. Colocar el Sello CEG QR en la parte inferior del sitio web del ayuntamiento, dentro del pie de página.

IMAGOTIPOS CEG

Las administraciones municipales reconocidas por la **Certificación de Excelencia en el Gobierno (CEG)**, como parte de la colaboración, tiene la responsabilidad de apegarse a los lineamientos y normatividad establecidos para asegurar un modelo de servicio a los usuarios transparente, eficaz y homogéneo orientado hacia la excelencia.

Para su identificación, las administraciones municipales serán provistas del **Imagotipo CEG** de certificación señalado de acuerdo con el estándar acreditado:



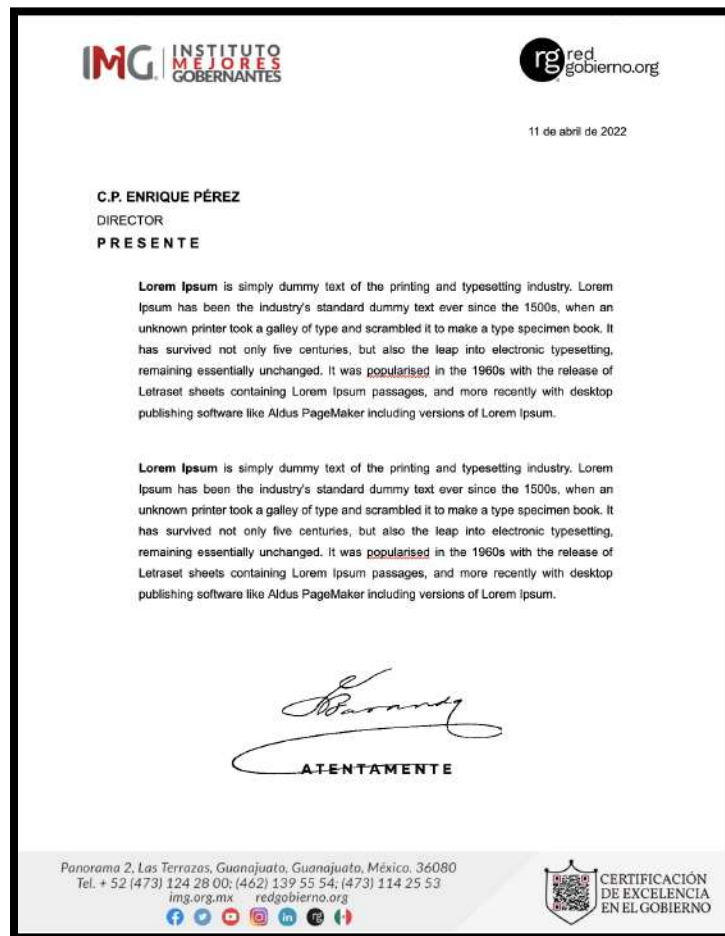
Los elementos por identificar en el **Imagotipo CEG** son la Nomenclatura correspondiente al estándar acreditado y el **Sello CEG QR**. Las imágenes presentadas son la forma correcta de aplicación del formato del **Imagotipo CEG**. Dichas imágenes deberán ser utilizadas en las plataformas de difusión digital del ayuntamiento y en la papelería impresa tales como boletines, notificaciones, oficios y documentos físicos.

Nota: Se deben tener en consideración las siguientes restricciones:

1. No se debe alterar las tipografías utilizadas en la Nomenclatura ni en el Sello CEG QR.
2. Los colores del Sello CEG deberán mantenerse, así como las proporciones originales.
3. El imagotipo no debe ser rotado ni distorsionado.
4. En documentos impresos, el tamaño mínimo de ancho del Imagotipo deberá ser de 3cm para preservar su legibilidad y posibilidad de escaneo.

USO EN PAPELERÍA

A continuación, se presenta un ejemplo sugerido para la aplicación del *Imagotipo CEG* Certificación de Excelencia en el Gobierno, para su uso en la documentación interna y externa.



Ejemplo. Colocar el **IMAGOTIPO CEG** en la parte inferior de la papelería del ayuntamiento, dentro del pie de página.

CAPÍTULO 3 - CASOS DE APLICACIÓN

1. RECONOCIMIENTOS

El **Coordinador General del CEG** designado por el titular de la administración, establecerá un sistema de entrega de reconocimientos al personal de su administración instaurando los criterios que mejor se adapten y los cuales podrán ser publicados dependiendo de los acuerdos previstos. Los reconocimientos se podrán realizar con la siguiente metodología:

- 1.1 Periódico y Permanente.** Se sugiere que, de forma bimestral en acto solemne con el titular de la administración, exista un acto de entrega en salón de ayuntamiento o auditorio disponible con familiares invitados y protocolos mínimos de entrega, como diploma firmado por el titular de la administración, y entonar el himno nacional.
- 1.2 Interdisciplinario.** Se sugiere que todas las áreas de su administración participen seleccionando al menos a una persona para ser acreedoras al reconocimiento.
- 1.3 Selección.** Los directores de área formarán parte de la comisión de selección, por lo tanto, no podrán ser reconocidos bimestralmente.

El **Coordinador General del CEG**, hará de conocimiento a la Dirección del Centro de Evaluación del IMG mediante los mecanismos acordados, la entrega de los reconocimientos al personal de la administración.

2. HORARIOS DE TRABAJO

El **Coordinador General del CEG**, promoverá con el titular de la administración un oficio solicitando a todas las áreas respetar de forma OBLIGATORIA las jornadas y horarios de trabajo estipulados. Lo anterior, propiciando el respeto al tiempo de calidad del personal de la administración con sus respectivas familias, para fomentar una salud integral.

Jornada Laboral en Latinoamérica .

De 8 a 10 horas al día

Jornada Laboral con CERTIFICACIÓN DE EXCELENCIA EN EL GOBIERNO
(Recomendación)

De 6 a 7 horas al día

Para realizar esta recomendación es importante realizar un lanzamiento en medios a manera de acción de CONFIANZA, que se medirá en mejor atención a la ciudadanía.

* **Sugerencia de Éxito a nivel mundial:** Realizar una reducción en **Horarios De Trabajo**. Por ejemplo, de 8:30 a 16:00 hrs por 8:30 a 15:00 hrs. Para obtener los mejores resultados en la implementación de este cambio, debe ir acompañado de una nueva política necesaria en las administraciones como:

SE PROHÍBE EL USO DE CELULARES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS

La eficiencia aumentará notablemente siempre y cuando exista un total respeto hacia ambos decretos.

3. ESTACIONAMIENTO RESERVADO A USUARIOS

El **Coordinador General del CEG**, promoverá con el titular de la administración un oficio dirigido a las áreas de la administración quienes ocupen espacios públicos en el estacionamiento, para informarles que los lugares preferentes y con mejor ubicación, serán destinados y reservados para los **USUARIOS DE SERVICIOS** de la administración.

* **Sugerencia de Éxito a nivel mundial:** Se recomienda acondicionar debidamente los espacios que ahora serán reservados para los usuarios de los servicios públicos de la administración. Por ejemplo, se puede hacer uso de señalética cuyas leyendas sean las siguientes:



4. CAPACITACIÓN EMOCIONAL PERMANENTE

Como parte de la búsqueda de la generación y fomento de un espacio laboral que facilite la eficiencia y productividad, las administraciones municipales reconocidas por la **Certificación de Excelencia en el Gobierno (CEG)**, deberán capacitar a su personal con temas de **gobernanza emocional**, con la finalidad de seguir impactando de forma positiva en ellos, y obtener resultados favorables reflejados en la ciudadanía. La capacitación permanente al personal, preferentemente será impartida por el Instituto Mejores Gobernantes.



CAPÍTULO 4 - MÉTRICA DE FELICIDAD

MEDICIÓN DE LA FELICIDAD

Medir la felicidad es importante para sensibilizar a la sociedad y a sus gobernantes, lo que se mide importa y, además, proporciona información relevante para la gestión de los gobiernos, para ver qué resulta más rentable en términos acciones de vida, al igual que medimos los pasos diarios que damos para ocuparnos de nuestra salud, para tomar decisiones con enfoque emocional.

¿Se puede medir la felicidad? Sí, cada vez se vuelve un indicador más relevante. Actualmente la mayoría de los estudios deben incorporar preguntas o métricas sobre felicidad.

CÓMO MEDIR LA FELICIDAD

Las metodologías para medir la felicidad son numerosas, sin embargo básicamente son dos los principales enfoques que hay que considerar. El primero consiste en preguntar a la ciudadanía:

Enfoque General - sólo medir resultados

- 1) En una escala de 1 a 10, Que tan feliz y pleno se siente con su vida.

(Ascendente 10 Muy Feliz y Muy Pleno, 9 Feliz y Pleno, 8 Feliz y Pleno, 7 Poco Feliz, Poco Pleno, 6 Poco Feliz y Pleno, 5 Triste y frustrado, 4, Triste y frustrado, 3 Triste, 2 Algo Triste y Frustrado 1, Muy Triste y Muy frustrado.

- 2) Enfoque más emocional - Permite medir resultados en políticas públicas

1. ¿Usted sintió felicidad ayer? _____ Sí o NO
2. ¿Es usted una persona feliz? _____ Sí o NO
3. ¿Es feliz en la ciudad donde vive? _____ Sí o NO
4. ¿Es feliz en su trabajo, escuela, o actividad económica? _____ Sí o NO
5. ¿Qué genera felicidad en su vida? _____ Pregunta para sacar información.
____ Dinero ____ Familia ____ Deporte ____ Buen gobierno ____ Otros _____

COMUNICAR DE FORMA PERMANENTE

Los países más desarrollados del mundo realizan de manera permanente encuestas de felicidad, lo que permite tener una base real sobre el índice de satisfacción y con ello implementar nuevas políticas públicas o bien eliminar las ya obsoletas.

En latinoamérica la mayoría de las administraciones municipales realizan año con año encuestas para medir resultados de políticas públicas y otras más con fines electorales. En los estudios realizados por el Centro de evaluación del Instituto Mejores Gobernantes se identificó la ausencia de reactivos con enfoque emocional o bien paramentos para medir la felicidad.

Lo más importante al realizar una encuesta que mida los parámetros de felicidad no es directamente con el resultado obtenido (POSITIVO o NEGATIVO), lo importante es comunicar permanentemente que su municipio SÍ mide y prioriza la felicidad de la ciudadanía.
(Sólo con la acción de realizar la medición)

ENCUESTAS DE FELICIDAD DEL INSTITUTO MEJORES GOBERNANTES

El Instituto Mejores Gobernantes realiza de forma permanente el levantamiento de encuestas en los gobiernos locales de México y latinoamérica, con diferentes enfoques de gobierno.

Para realizar encuestas más especializadas en términos de Gobernanza Emocional para impactar en Municipios Felices y Métricas de Felicidad, siempre estará abierto el canal de apoyo para una colaboración o recomendación.



REFERENCIAS

1. Marvel Cequea, Mirza, & Rodríguez Monroy, Carlos, & Núñez Bottini, Miguel Angel (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584. [Fecha de Consulta 12 de febrero de 2020]. ISSN: 2014-3214. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=549/54921605013>
2. García-Allen Jonathan. (2020) *Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas*. [Fecha de consulta 10 de enero 2020]. Disponible en: <https://psicologiymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
3. Mariño Diego. (marzo de 2019). *Por qué los países en los que se trabaja menos horas son los más productivos*. [Fecha de Consulta 20 de octubre 2019]. Disponible en: <https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/paises-trabaja-menos-horas-luxemburgo-noruega-mas-productivos/6495826/>

CENTRO DE EVALUACIÓN

INSTITUTO MEJORES GOBERNANTES A.C.

GUÍA



CERTIFICACIÓN
DE EXCELENCIA
EN EL GOBIERNO

Calle Panorama 2, Guanajuato, Guanajuato, México, 36080.

Tel: +52 (473) 733 3315;

+52 (473) 733 5805;

+52 (473) 114 2553.

academia@img.org.mx
capacitacion@img.org.mx

certificacion.img.org.mx

© 2023 | Todos los derechos reservados