

[E I G](#)

- [1](#) [1]
- [2](#) [2]
- [3](#) [3]
- [4](#) [4]
- [5](#) [5]

Total de votos: 95

Ventanilla Única Nacional para Trámites y Servicios de México

Gobierno digital más cercano, más rápido y más simple

•

```
jQuery('.slider-detalle').flexslider({ animation: "slide", itemWidth: 675, slideshow: false, });
```

DATOS DE LA EXPERIENCIA

Entidad

Secretaría de la Función Pública México

País - Ciudad: México

Temas clave: Servicios (Ventanillas Únicas)

Fecha de publicación: Noviembre, 2013

Descargas:

[Informe completo de la experiencia](#) [6]

[Ver todas las experiencias](#)

[7]

Descripción

La Ventanilla Única Nacional para trámites y servicios de México busca integrar en un solo portal el acceso a todos los trámites e información del gobierno. La Ventanilla es una de las piezas fundamentales para la Transformación Gubernamental delineada en la Estrategia Digital Nacional.

Pestañas verticales

Relato del caso

Generar empleo es un compromiso de los Gobiernos que significa progreso y calidad de vida para el ciudadano. En México, cada año se crean entre 350 y 400 mil pequeñas y medianas empresas. Y

[E I Y](#)

mientras unas fracasan, otras empiezan una lucha por seguirse consolidando. El Gobierno puede contribuir de maneras muy simples, por ejemplo, ayudando que el proceso de formación de estas sea eficiente y evitando que las inversiones y esfuerzos de emprendimiento encuentren obstáculos.

Cuando el Gobierno Mexicano hizo un diagnóstico sobre “el gobierno electrónico” encontró iniciativas estatales aisladas que no respondían a una estrategia integrada; asimetrías en las capacidades tecnológicas de las entidades públicas que hacían que la calidad del servicio no fuera óptima, costos de transacción altos, y trámites engorrosos. Adicionalmente el número de organismos hacía muy complicada la realización de trámites y cada uno tenía su forma de hacerlos.

Lo anterior hacía que el ciudadano navegara por internet desorientado, que creara diversos usuarios con múltiples contraseñas y que enviara la misma documentación personal una y otra vez. La satisfacción con los servicios de gobierno electrónico era baja y el reto estaba claro: el Gobierno tenía que diseñar una estrategia para articular e integrar los servicios en línea.

Todo arrancó con el ímpetu propio de un nuevo Gobierno, que en el 2012 establece como objetivo la renovación de políticas nacionales, entre ellas las relacionadas con Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). El gobierno presentó una reforma constitucional de telecomunicaciones que buscaba generar mayor competencia económica en dicho sector.

Para empezar, el Gobierno Mexicano creó la oficina de Coordinación de la Estrategia Digital Nacional en 2013. Su tarea era crear la estrategia y su plan de acción desde la Presidencia, para fomentar la adopción y el desarrollo de las TIC e impulsar el gobierno digital, articulando a las distintas entidades públicas del país.

Esta oficina hizo un inventario con todos los trámites y servicios del Estado, concluyendo que eran demasiados. En ese punto formuló el plan rector de la “Estrategia Digital Nacional”, en él se articularon todos los planes y proyectos de las entidades. Los objetivos básicos son: la transformación gubernamental, la economía digital, la educación de calidad, la salud universal y efectiva, y la seguridad ciudadana.

Del objetivo de “Transformación gubernamental” nace el proyecto de creación de la “Ventanilla Única Nacional para Trámites y Servicios”. La tarea se le encomendó a la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública.

La Ventanilla Única Nacional aún se está desarrollando bajo un manual de implementación que tiene cinco fases: inventariar los trámites y servicios, la administración del cambio, optimizar y estandarizar los trámites y servicios, integrar cadenas de interoperabilidad y por último digitalizar. En cada una de las fases se trabaja por medio de pilotos y además se van publicando versiones para recibir retroalimentación de los beneficiarios.

Como uno de los principales obstáculos que ha enfrentado la Unidad de Gobierno Digital es la estandarización de procedimientos, desde el 2014 la Unidad de Gobierno Digital inició el Programa de Innovación Pública para estandarizar los trámites y servicios de todas las dependencias y así incluirlos en la Ventanilla. Para lograrlo está contando con la participación de la sociedad civil y del Índice de Desarrollo Electrónico que mide los niveles de avance de las entidades.

La Ventanilla no sustituirá la atención presencial en las entidades públicas, pues aún hay muchos ciudadanos sin acceso a internet. Sin embargo se planea reestructurar la prestación de servicios presenciales para que se beneficie de las soluciones electrónicas.

A futuro se buscará la integración de toda la información al nuevo modelo de comunicación digital, la digitalización de los trámites más demandados, y la estandarización de los trámites ya digitalizados. Se buscará la implementación de la plataforma de interoperabilidad para que haya un intercambio entre las diferentes entidades públicas. Habrá un impulso a los medios de pago electrónicos en todas las transacciones gubernamentales y se utilizará la firma electrónica para agilizar la emisión de resoluciones en los trámites gubernamentales que sea posible.

De este modo se espera facilitar la vida tanto a las entidades como a los ciudadanos y que este

adelanto signifique más progreso en la vida del país.

Para mayor información descargue el [Informe completo de la experiencia](#) [6]
Entidades participantes

Nombre de la entidad

Secretaría de la Función Pública México; Coordinación de la Estrategia Digital Nacional; 17 Secretarías de Estado; 276 Dependencias Federales

Contacto:

- Yolanda Martínez Mancilla, Titular de la Unidad de Gobierno Digital, Secretaría de la Función Pública México. Tel: 525520003000 ext. 4070. mtrayolanda@gmail.com [8], smata@funcionpublica.gob.mx [9]

[Contacta al Centro de Innovación](#)

Teléfono Conmutador: +57(1) 344 34 60 Línea Gratuita 01-800-0914014

```
.contenedor-footer { margin: 30px auto; } .parrilla { display: grid; grid-gap: 10px; grid-template-columns: repeat(auto-fit, minmax(100px, 1fr)); } .parrilla > div { text-align: center; } .parrilla > div > img { width: 100%; height: 100%; object-fit: cover; }
```



[Políticas de privacidad y Condiciones de uso](#)
Actualizado el: Lunes, Octubre 21, 2019 - 6:11am

Source URL: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/experiencias/ventanilla-unica->

nacional-para-tramites-y-servicios-de-mexico

Enlaces

- [1] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/740?rate=OkC3GEq5kZd98OufpNALjcwqKn1qXYTUQwmZKEbDQnY>
- [2] http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/740?rate=Eg4FX3AeXmnZU_ti_FJGxninluUhlU1pCYUOjwbbKM8
- [3] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/740?rate=EtVTQsDzs-7kVKZfe1cuxiMD3Z-tRITo-ujWzNFIPgl>
- [4] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/740?rate=342Zli5wOsd0KsUtlQ3MqyIDD0DLmzvmiyWnoEzj73Y>
- [5] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/740?rate=CtjYWoKtf18PWCEb5lamjVxOq63WCYLGp0gufT-oeK8>
- [6] http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp_2015_18_ventanillaunicamexico_v1.pdf
- [7] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/experiencias>
- [8] <mailto:mtrayolanda@gmail.com>
- [9] <mailto:smata@funcionpublica.gob.mx>