

Gobierno digital más cercano, más rápido y más simple

Experiencia: Ventanilla Única Nacional para Trámites y Servicios



<http://www.gob.mx>



TEMAS CLAVE

Servicios (Ventanillas Únicas)



PALABRAS CLAVE

Presidencia, Ventanilla Única, Trámites, Servicios, Interoperabilidad, Transacción, Portal, Multicanal, Política Nacional Digital



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

México, Norteamérica



ENTIDADES PARTICIPANTES

Secretaría de la Función Pública México: Entidad Nacional, Sector Gobierno. Coordinación de la Estrategia Digital Nacional: Entidad Nacional, Sector Gobierno. 17 Secretarías de Estado: Entidades Nacionales, Diferentes Sectores. 276 Dependencias Federales: Entidades Territoriales, Diferentes Sectores. 32 Entidades Prestadoras de Servicios Públicos.



ESTADO

Diseño



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

Noviembre de 2013

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.



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

APROVECHAR:

Al comenzar el periodo de gobierno de Enrique Peña Nieto, el equipo de Presidencia realizó un diagnóstico sobre el gobierno electrónico, encontrando, entre otros, los siguientes problemas: había iniciativas estatales de gobierno electrónico aisladas que no respondían a una estrategia integrada; existían asimetrías en las capacidades tecnológicas de las entidades públicas, reflejadas en una calidad de servicios en línea dispar; los costos de transacción de los ciudadanos eran altos pues debían dirigirse a portales diferentes para realizar distintos trámites (por ejemplo sacar el pasaporte en una página web y sacar el acta de nacimiento en otra página web).

Además, la heterogeneidad y multiplicidad de organismos complejizaba la realización de trámites pues, en algunos casos, los ciudadanos debían acudir a los tres niveles de servicio: municipales, federales y estatales.

Teniendo cada uno, unos procedimientos de servicio diferentes (esto era necesario, por ejemplo, para hacer el trámite de abrir una empresa).

Todo lo anterior implicaba que el ciudadano tuviera que conocer y entrar a muchos URLs, registrarse como usuario en repetidas ocasiones, memorizar múltiples contraseñas y suministrar el mismo tipo de documentación personal una y otra vez.

Así, la satisfacción de los usuarios frente a los servicios de gobierno electrónico prestados era baja. El Gobierno tenía el reto de diseñar una estrategia para articular e integrar los servicios en línea, logrando homogeneizar la calidad del servicio entre entidades y aumentando la eficiencia del Estado.

Población que se buscaba impactar
La población que se buscaba impactar era todos los ciudadanos de la República de México con acceso a internet.

FACTORES IMPULSORES

El primero de diciembre del 2012 inició el nuevo periodo presidencial en la República de México (el cual se extenderá hasta al 30 de noviembre del 2018). Este cambio de gobierno motivó una 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, dentro del marco de los

acuerdos y compromisos establecidos en el Pacto por México. La reforma busca generar mayor competencia económica en el sector de telecomunicaciones, ordenando a las dos empresas más grandes del país (Televisa y Telmex) compartir su infraestructura.

Se estima que la reforma aumente la oferta de telecomunicaciones y, como consecuencia, aumente también el acceso a la TIC por parte de los ciudadanos.

Los cambios normativos, sumados a una creciente confianza en los medios electrónicos por parte de ciudadanos, una mayor capacidad de producción de innovaciones tecnológicas y una mayor disposición de inversión en TIC, favorecieron el surgimiento de esta iniciativa.

LOS PRIMEROS PASOS

El gobierno Mexicano creó la oficina de Coordinación de la Estrategia Digital Nacional en abril del 2013 encargándola de elaborar y hacer seguimiento a la "Estrategia Digital Nacional" y su plan de acción desde Presidencia.

Dentro de las funciones se le asignó fomentar la adopción y el desarrollo de las TICs e impulsar el gobierno digital, articulando

a las distintas entidades públicas del país, en particular las Secretarías Estatales, para que cumplan con los objetivos y metas establecidas.

Esta oficina realizó un inventario, que no existía, de todos los trámites y servicios del Estado y los clasificó siguiendo el Sistema de Codificación Común de las Naciones Unidas (UNCCS por sus siglas en inglés *United Nations Common Coding System*).

En el inventario se identificó una gran magnitud de trámites y servicios, solamente el sector regulatorio tenía cerca de 4.600 servicios. El inventario fue publicado el 17 de octubre del 2013.

Como paso siguiente, la oficina formuló el plan rector de la “Estrategia Digital Nacional”. En la construcción del Plan Rector participaron todas las entidades estatales, en un ejercicio de articulación de planes y proyectos sin precedentes.

Anteriormente, cada Secretaría Estatal diseñaba su plan de acción en forma independiente y autónoma y los recursos del

presupuesto no estaban articulados con líneas de acción específicas. El plan se publicó en noviembre del 2013 (ver Anexo 1).

El plan rector de la “Estrategia Digital Nacional” establece directrices en materia de competencia y responsabilidad de las entidades y vincula la aprobación del gasto a proyectos estratégicos específicos.

Esto implica que solo se aprueban inversiones para realizar proyectos asociados a la Estrategia, con el fin de organizar la inversión alrededor de objetivos estratégicos alineados, potenciando impactos significativos.

Los objetivos básicos de la Estrategia aprovechando las TICs son: 1. Transformación gubernamental; 2. Economía digital; 3. Educación de calidad; 4. Salud universal y efectiva; 5. Seguridad Ciudadana. Uno de los siete objetivos secundarios del objetivo “Transformación gubernamental” es “Instrumentar la Ventanilla Única Nacional para Trámites y Servicios”.

La Ventanilla Única Nacional para trámites y servicios busca articular e integrar todos los

trámites electrónicos e información de servicios públicos en un solo punto de acceso web.

Las líneas de acción establecidas en la Estrategia Digital Nacional para implementar la Ventanilla son: “(i) Desarrollar un catálogo nacional de trámites y servicios en una plataforma digital única; (ii) Estandarizar procedimientos y normatividad de trámites y servicios en todos los niveles de gobierno; (iii) Acelerar la adopción de estándares en todas las instancias gubernamentales mediante guías, herramientas digitales y materiales de capacitación; (iv) Utilizar la Firma Electrónica Avanzada como medio de autenticación para trámites y servicios” (Gobierno de la República de México, 2013).

La oficina responsable de diseñar, desarrollar e implementar esta Ventanilla es la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública. Para el proceso de creación de la Ventanilla se estudiaron las experiencias exitosas en los países de Reino Unido (<https://www.gov.uk>), Canadá (<http://www.servicecanada.gc.ca>) y Chile (<http://www.chileatiende.cl>).



Diseño, desarrollo y difusión

Ilustración 1. Metodología de integración de Trámites y Servicios

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

La Ventanilla Única Nacional se encuentra actualmente en fase de desarrollo. La Unidad de Gobierno Digital diseñó su Manual de Implementación a principios del 2014. Las fases de la implementación son (i) inventariar los trámites y servicios; (ii) administración del cambio; (iii) optimizar y estandarizar los trámites y servicios; (iv) integrar cadenas de interoperabilidad; (v) digitalizar. Un esquema del manual se muestra en la Ilustración 1.



Fuente: <http://www.gob.mx>

Para el desarrollo de las fases se trabaja por medio de pilotos. Por ejemplo, para la fase 3, que implica el diseño de los procedimientos estandarizados, se trabajó inicialmente con cuatro trámites: la apertura de empresa, los permisos de construcción, el registro público de la propiedad y el seguimiento a los contratos.

Para la integración vertical a la que obliga la Ventanilla se trabajó en a través de pilotos: el estado de Colima (10 municipios y 950 mil habitantes) y el estado de Jalisco (19 municipios y 7 millones 300 mil de habitantes).

Las diferencias en materia de modernización (Colima adoptó estrategias de modernización hace más de cinco años mientras que Jalisco no lo ha hecho) y recursos (Jalisco cuenta con más recursos que Colima), sumado a que los dos municipios son vecinos, motivaron la selección de estos dos Estados para la realización de los pilotos.

¹ El índice está compuesto por cuatro etapas. Etapa 1: Información, donde las entidades proporcionan toda la información necesaria para realizar trámites y servicios a través de una página web. Etapa 2: Formatos descargables, donde las entidades facilitan la interacción con los ciudadanos mediante la descarga de formularios a través de la web para la realización de trámites y

Adicionalmente, se trabaja por medio de versiones que se lanzan para para incorporar la retroalimentación de los beneficiarios. Se definió realizar dos versiones previas de la Ventanilla.

A finales de abril del 2014 se lanzó la versión *Alpha* con los cinco trámites más demandados: generación y validación de facturas, inscripción del contribuyente, servicios contables de la entidad que lleva recaudación de impuestos SAT, registro fiscal (en línea) y consulta CUP (Clave Única de Población).

Esta versión se lanzó para evaluar criterios de diseño gráfico, usabilidad, accesibilidad y navegación. La versión Beta se planea lanzar a finales del 2014 con todo el catálogo de trámites y servicios.

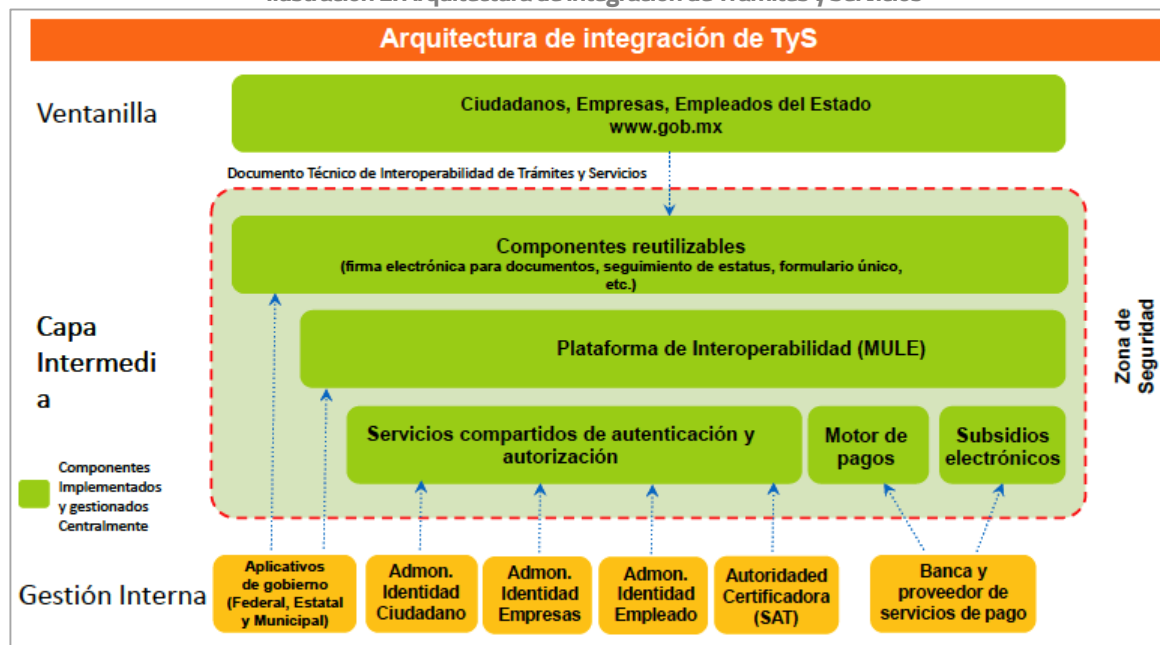
servicios gubernamentales. Etapa 3: Pagos en línea, donde las entidades permiten el pago de servicios utilizando tarjetas bancarias y banca electrónica. Etapa 4: Resultados en línea, donde el gobierno actúa como una sola organización ante el ciudadano, facilitando la realización trámites y servicios de forma integral (solicitud, seguimiento y resoluciones con firma

A partir de abril del 2014, la Unidad de Gobierno Digital inició el Programa de Innovación Pública dirigido a estandarizar los trámites y servicios de todas las dependencias e integrarlos en la Ventanilla. La estandarización se está realizando con la participación de la sociedad civil y utilizando como línea de base, el Índice de Desarrollo Electrónico¹ que mide los niveles de avance de las entidades.

La arquitectura de integración de trámites y servicios de la Ventanilla Única Nacional se muestra en la **Ilustración 2**. En ella se ve cómo la Ventanilla estará soportada a nivel central por componentes reutilizables, una plataforma de interoperabilidad, servicios compartidos de autenticación y autorización, motor de pagos y subsidios electrónicos. A su vez, todos estos elementos se alimentarán de los procesos de gestión interna que adelanten las entidades.

electrónica sin necesidad de ir a varias dependencias) a través del intercambio de información entre las diferentes entidades gubernamentales de forma rápida y segura (Gobierno de la República de México, 2014)

Ilustración 2. Arquitectura de integración de Trámites y Servicios



Fuente: Secretaría de la Función Pública (2013)

Actualmente, el portal <http://www.gob.mx> provee información para los usuarios. En primera instancia, ¿Qué es GOB.MX? explica en qué consiste la Ventanilla Única Nacional.

En segunda instancia ¿Cómo vamos? proporciona los Índices de Desarrollo Electrónico de las diferentes dependencias del Estado.

Finalmente, ¿Cómo participar? permite a los ciudadanos votar los trámites que desean tener en línea a través de una encuesta y permite a las entidades del gobierno consultar la metodología que deben seguir para vincularse a la iniciativa.

La Ventanilla Única Nacional complementará más no sustituirá la atención presencial en las entidades públicas pues existen todavía 60 millones de ciudadanos que no tienen acceso a internet.

Para potenciar el impacto de la estrategia, sin embargo, se planea reestructurar la prestación de servicios presenciales, de manera que refleje los fundamentos conceptuales detrás de la Ventanilla;

La infraestructura física existente se utilizará para prestar diferentes servicios. Esto implica un cambio de paradigma en los funcionarios públicos que se conciben como funcionarios de sus dependencias y no del Gobierno. El mensaje ahora será "somos un solo Gobierno". Este cambio cultural se suma a los retos de estandarización y articulación de una gran masa de trámites y servicios.

En el 2013 se invirtieron 123.000 USD del Gobierno más 262.000 USD producto de la cooperación técnica del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para desarrollar la Ventanilla Única Nacional.

La cooperación internacional permitió también usar recursos de asistencia técnica para la planificación de la estrategia. Los recursos para los pilotos de Colima y Jalisco provienen de una bolsa de recursos del Fondo Pymes, en el que los estados y municipios también participan.



Impacto, evolución y aprendizajes

LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

Entre las principales acciones planeadas, para seguir con este desarrollo, en el 2015 están: la integración de la información y comunicación de las 17 secretarías al nuevo y único modelo de comunicación digital; la digitalización de los trámites más demandados; la estandarización de los trámites ya digitalizados de acuerdo a la demanda ciudadana y su impacto económico y social; la implementación de la plataforma de interoperabilidad para un intercambio seguro de información entre las diferentes entidades públicas; el impulso a los medios de pago electrónicos en todas las transacciones gubernamentales; la utilización de la firma electrónica para agilizar la emisión de resoluciones en los trámites gubernamentales que sea posible.

La sostenibilidad de la Ventanilla Única Nacional está garantizada por al menos seis años por hacer parte de la Estrategia Digital Nacional del actual gobierno.

Un factor adicional que ayudará a garantizar la continuidad de la estrategia a nivel estatal y municipal es el aumento que se dio en el 2013 a la duración de los periodos de los

Alcaldes a seis años y la habilitación a la reelección de los mismos.

PRINCIPALES APRENDIZAJES

Principales obstáculos y forma como se sortearon

Los principales obstáculos que ha enfrentado la Unidad de Gobierno Digital para la estandarización de procedimientos han sido la desarticulación normativa local y la gran heterogeneidad de manuales para realizar los trámites que existen en los distintos municipios.

Principales factores de éxito

El compromiso del Presidente con el proyecto ha facilitado la articulación y coordinación con secretarios y funcionarios públicos; las reuniones de Gabinete se aprovechan para reiterar la importancia de la Estrategia. Así mismo, el apoyo del Presidente ha ayudado también a trabajar con gobernadores y alcaldes.

De la misma manera, el rol de la oficina de Coordinación de la Estrategia Digital Nacional ha sido clave. En efecto, gracias a su gestión se ha logrado avanzar en la documentación y el seguimiento de la política y en la articulación y coordinación de los actores a

través de las directrices y la asesoría técnica. Además, se logró hacer un buen diagnóstico que permitió un buen diseño.

Por otra parte, el haber vinculado el ejercicio del gasto de las dependencias con proyectos estratégicos ha permitido orientar las inversiones hacia los mismos objetivos, incrementando las sinergias y la probabilidad de impacto. Los fondos municipales se han reestructurado también de tal manera que los proyectos que se realicen estén alineados con la Estrategia Digital Nacional.

Finalmente uno de los incentivos que ha funcionado para que los estados participen en los pilotos es que serán reconocidos posteriormente a nivel nacional por ser pioneros. La Unidad de Gobierno Digital, por lo tanto, realiza difusión del desempeño de Colima y Jalisco para motivarlos y fomentar buenas prácticas en otros estados.

COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

La Unidad de Gobierno Digital recomienda a otros gobiernos que deseen desarrollar una iniciativa similar, trabajar primero con estados y municipios que tengan un inventario completo de sus trámites y servicios, hayan iniciado reingeniería de

procesos y hayan elaborado el costeo de su plan de acción.

Esto agilizará la articulación con la estrategia nacional y garantizará la disponibilidad de recursos para ejecutarla.

Adicionalmente, se recomienda utilizar las TIC para realizar co-creación de las políticas públicas con los ciudadanos; atender las necesidades de los usuarios es fundamental para diseñar estrategias que funcionen.

Finalmente, se recomienda a los países interesados “no inventar la rueda” y aprender de la experiencia de países como Canadá, Reino Unido y Chile, que ya van muy avanzados en la consolidación de una ventanilla única nacional.

Se espera poder construir sinergias con otros países latinoamericanos que han iniciado también el proceso como Colombia y Uruguay para avanzar juntos en el desarrollo.



Información adicional

CONTACTE CON LOS PROMOTORES

Yolanda Martínez Mancilla,

Titular de la Unidad de Gobierno Digital,
Secretaría de la Función Pública México,
525520003000 ext. 4070,
mtrayolanda@gmail.com,
smata@funcionpublica.gob.mx

FUENTES:

- Entrevista realizada el 12 de marzo del 2014 a Yolanda Martínez Mancilla, Titular de la Unidad de Gobierno Digital, Secretaría de la Función Pública
- Gobierno de la República de México (2013). Estrategia Digital Nacional.
- Gobierno de la República de México (2014). Portal web <http://www.gob.mx>, consultado el 12 de abril del 2014
- Secretaría de la Función Pública (2012). Unidad de Gobierno Digital, consultado el 12 de abril del 2014 en: <http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/ua/ssfp/ugd.html>
- Secretaría de la Función Pública (2013). Estrategia Digital Nacional, Usuaría 2013.

ANEXOS:

Anexo 1: Gobierno de la República de México (2013). *Estrategia Digital Nacional*

Anexo 2: Presidencia de la República de México (2013) *Taller de Ventanilla Única Nacional, 32ª Conferencia Nacional de Mejora Regulatoria, 23 al 25 de octubre del 2013*

Anexo 3: Secretaría de la Función Pública (2013). *Estrategia Digital Nacional, Usuaría 2013*

LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
Coordinación de la Estrategia Digital Nacional	Formulación del plan rector de la Estrategia Digital Nacional
Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública	Diseño, desarrollo e implementación de la Ventanilla Única Nacional
Entidades públicas que prestan servicios a los ciudadanos (17 Secretarías de Estado, 276 dependencias federales, 32 entidades prestadoras de servicios públicos en 2.455 municipios)	Adopción de los lineamientos establecidos por la Unidad de Gobierno Nacional para vincularse a la Ventanilla Única Nacional
Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	Co-financiador del desarrollo de la Ventanilla

LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	MESES	FASES	HITOS
2013	Abril – Noviembre	Antecedentes	Se crea la oficina de Coordinación de la Estrategia Digital Nacional (Abril)
			Se publica el inventario de trámites y servicios del Estado (Octubre)
			Se publica el plan rector de la Estrategia Digital Nacional (Noviembre)
2013-2014	Diciembre – Febrero	Diseño	Lanzamiento del Manual de Implementación de la Ventanilla Única Nacional (Febrero del 2014)
2014	Marzo – Abril	Desarrollo	Iniciación de pilotos de integración vertical en los estados Colima y Jalisco. Estandarización de procedimientos para cuatro trámites (Marzo)
			Se lanza la versión <i>Alpha</i> de la Ventanilla (Abril)
			Se inicia el Programa de Innovación Pública dirigido a estandarizar los trámites y servicios (Abril)