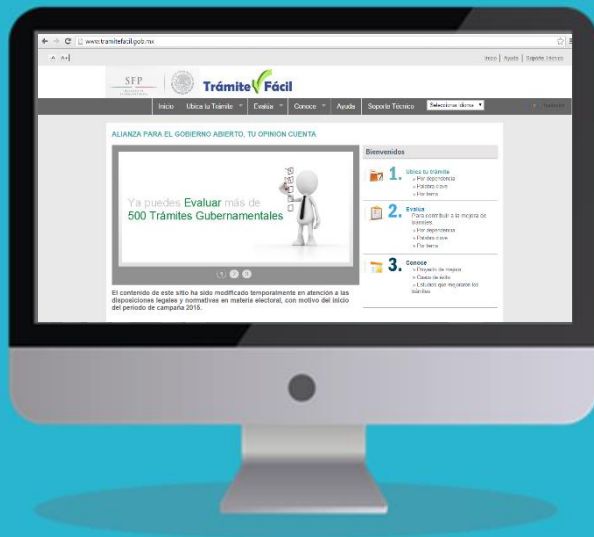


Requisitos, mejoras y estudios realizados a los trámites más solicitados

Experiencia: Sistema de Consulta de Trámites y Servicios de Alto Impacto a la Ciudadanía



www.tramitefacil.gob.mx



TEMAS CLAVE

Servicios (Ventanilla Única)



PALABRAS CLAVE

Función Pública, Servicios, Trámites, Ciudadanía, Ventanilla Única, Transacción, Portal Web, Aplicación Móvil, Evaluación Trámites, Mejoramiento Tramites



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

México, Norteamérica



ENTIDADES PARTICIPANTES

Secretaría de la Función Pública (SFP): Entidad Territorial, Sector Gobierno



ESTADO

Implementación



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

16/10/2012

www.tramitefacil.gob.mx , es una herramienta que permite consultar y descargar información detallada de los 308 trámites federales más solicitados, así como establecer un canal para evaluar éstos trámites y emitir sugerencias y recomendaciones.



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

APROVECHAR:

Construir un gobierno cercano a los ciudadanos y moderno, orienta a la gestión pública a tres objetivos primordiales: primero, que el gobierno facilite la vida al ciudadano; segundo, utilizar correctamente los recursos de tal manera que la acción pública beneficie a más personas; y tercero, rendir cuentas claras del presupuesto ejercido y de los resultados alcanzados.

Sin embargo, dentro del sector público ha persistido una tradición legalista que se tradujo en procesos con controles y requisitos excesivos. Estas condiciones generaban la percepción ciudadana acerca de que el gobierno era lento, burocrático y costoso.

Por lo anterior, se estableció la necesidad de mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal (APF); particularmente con relación a la calidad de los trámites y servicios.

POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

Todos los ciudadanos.

FACTORES IMPULSORES

Frente a la necesidad, se definieron las siguientes estrategias: a) elevar los estándares de eficiencia y eficacia gubernamentales, a través del aprovechamiento de tecnologías de la información; b) hacer más eficiente la operación y el gasto; c) evaluar el desempeño de los programas de gobierno y su impacto en la población; d) promover, garantizar y fortalecer la transparencia y el acceso a la información; y e) privilegiar la participación ciudadana en el diseño de las políticas públicas.

De manera particular, en cuanto a las acciones del Gobierno Federal para facilitar la vida al ciudadano, el primer paso fue conocer cuáles eran sus necesidades y de qué manera estaban siendo atendidas o no por los servicios existentes. Después, mediante una reforma regulatoria, se eliminaron las normas y trámites que impedían ofrecer un servicio eficiente.

Posteriormente, los trámites se organizaron, mejoraron y evaluaron, para conocer cuál era la percepción ciudadana de éstos, generando así un ciclo de mejora continua.

Desde el 20 de septiembre de 2011, México se unió a la Iniciativa de la “Alianza para el Gobierno Abierto”-AGA (Open Government Partnership-OGP). Los principios que rigen esta alianza coinciden con peticiones que plantean Organizaciones de la Sociedad Civil, y con los esfuerzos que se realizan en México en el marco del Plan Nacional de Desarrollo y otras políticas públicas que han comenzado a rendir frutos en el ámbito federal.

Entre éstas, destaca el esfuerzo realizado en materia de mejora de la gestión, a través del cual se refuerza la eficiencia de los procesos. La AGA, permitirá consolidar los esfuerzos realizados en los últimos años en materia de transparencia, acceso a la información y uso de tecnologías de la información para combatir la corrupción y fortalecer la gobernanza y la participación ciudadana.

Dentro del AGA, México se comprometió a desarrollar un plan de acción con el involucramiento de los ciudadanos y la sociedad civil organizada, y enfocar sus esfuerzos hacia el cumplimiento de cuatro de los cinco grandes desafíos que la integran, a saber: mejorar los servicios públicos, aumentar la integridad pública, administrar los recursos públicos con mayor eficacia y mejorar la rendición de cuentas corporativa.

LOS PRIMEROS PASOS

La Secretaría de la Función Pública (SFP), a través de la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública (UPMGP), coordinó el desarrollo de una solución enmarcada en el

compromiso 21 de la AGA y en la propuesta 41 del Plan de Acción México 2012 (Artículo 19):

Compromiso 21: “Para consolidar la estrategia de mejora de servicios, el gobierno federal involucrará a los ciudadanos en la evaluación de 300 trámites y servicios federales de alto impacto, además consolidará dos proyectos de ventanilla única para las transacciones comerciales y corporativas, y creará un banco de proyectos exitosos para su transferencia e implementación en procesos de mejora y nuevos proyectos en los organismos federales”.

Propuesta 41: “Página web de servicios públicos. Publicación, preferentemente en un solo sitio web que acumule los servicios públicos más solicitados a nivel federal o bien, que cada dependencia o entidad responsable de prestar cada servicio publiquen, bajo un formato previamente establecido y homogéneo para toda la Administración Pública Federal, la siguiente información en su sitio web: Nombre del Servicio Público, población beneficiaria, política o programa en el que se enmarca, trámites para obtener el servicio, costo, tiempo de respuesta, mecanismos de participación ciudadana y sus resultados, sistema de quejas y sugerencias y sus resultados, presupuesto asignado y ejercido e indicadores de calidad”..



Diseño, desarrollo y difusión

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

La solución fue el portal www.tramitefacil.gob.mx. La Secretaría de la Función Pública (SFP), a través de la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública (UPMGP), definió los requerimientos funcionales (estructura y diseño del sitio y tipología de los usuarios), así como los requerimientos no funcionales (características, dimensionamiento del sistema y productos entregables), desarrollados por el proveedor contratado.

Un insumo importante para alimentar el portal, fueron los resultados de las seis evaluaciones ciudadanas de la calidad de los trámites de alto impacto, los cuales desde 2010 se identificaron considerando que cumplen con alguno de los siguientes criterios:

1. Tiempos de respuesta elevados. La gestión del trámite rebasa los tiempos legales establecidos.
2. Elevado costo. Los trámites o servicios más costosos para los ciudadanos, derivados del pago de derechos, de la información, documentos o estudios anexos que se tengan que presentar, del plazo

de resolución y de otros asociados a su presentación.

3. Elevado número de quejas y sugerencias en el servicio.
4. Bajas calificaciones, ya sea por parte de los usuarios al término del trámite o servicio o a través de verificaciones.
5. Alta demanda ciudadana. Los trámites o servicios más realizados por los ciudadanos.
6. Impacto en una o varias actividades económicas. Trámites o servicios que tienen un efecto significativo en una o varias áreas de la actividad económica.

Así, el portal www.tramitefacil.gob.mx, que inició operaciones el 16 de octubre de 2012, es una estrategia focalizada en los trámites y servicios que tienen alto impacto para la ciudadanía y el entorno económico del país. Además, permite compartir mejores prácticas entre instituciones, con distintos órdenes de gobierno y países.

El portal brinda los siguientes beneficios:

- 3 opciones de búsqueda de información agrupada en 18 categorías de temas de interés general.

- Muestra las mejoras de 502 trámites federales de alto impacto correspondientes a 91 instituciones de la Administración Pública Federal (APF), en los rubros de niveles de automatización, disminución de plazos de atención y requisitos y número de ventanillas.
- Ofrece un banco de proyectos exitosos, correspondiente al periodo 2010 – 2012, con: 730 Proyectos de Mejora, 687 Estudios realizados por los Órganos Internos de Control (OIC) para mejorar los trámites y 116 Casos de éxito.

Además, el portal permite:

- Evaluar en línea y desde dispositivos móviles la satisfacción de los usuarios con respecto al otorgamiento de los trámites y/o servicios gubernamentales, así como el planteamiento de comentarios y sugerencias de éstos.
- Consultar y descargar información de las mejoras realizadas en beneficio de los usuarios durante el periodo 2011- 2013.
- Conocer y hacer mejoras con base en los resultados de las 6 evaluaciones de satisfacción

ciudadana coordinadas por la Secretaría de la Función Pública (SFP) en el periodo 2010 – 2013. Los resultados obtenidos en las encuestas ciudadanas de la calidad en el servicio son enviados a cada uno de los Órganos Internos de Control (OICs) de las instituciones responsables de los trámites que han sido evaluados, con el propósito de que informen a la SFP el plan de trabajo que cada una de ellas llevará a cabo para optimizar los trámites y servicios en cuestión, y así, mejorar la percepción ciudadana de los mismos.

Recursos Usados en la Iniciativa

- Recursos financieros: el costo asociado a la contratación del proveedor responsable del desarrollo de la aplicación informática para Internet tuvo un costo de \$ 295,000.00 pesos mexicanos, los cuales se cubrieron con recursos de la SFP.
- Recursos técnicos: se contó con la participación de servidores públicos expertos en la materia, adscritos a las siguientes Unidades Administrativas de

la SFP: Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública (UPMGP), Unidad de Gobierno Digital, Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional, Dirección General de Tecnologías de Información, Dirección General de Comunicación Social.

- Recursos humanos: el diseño del portal www.tramitefacil.gob.mx estuvo a cargo de 7 servidores públicos de la UPMGP, que trabajaron de manera conjunta con el equipo que integró el proveedor contratado, denominado CVM Group, el cual estuvo conformado por 3 personas con los siguientes roles: un Líder de proyecto, un Líder técnico, un desarrollador.

Sistemas de Monitoreo y Evaluación

Una vez desarrollado el portal, la SFP ha coordinado el trabajo para garantizar la continuidad del servicio electrónico, mediante el soporte en infraestructura y el seguimiento a su operación.

Así mismo, ha generado reportes de los resultados obtenidos de las encuestas ciudadanas de la calidad en el servicio, para su envío a los Órganos Internos de Control (OIC) de las instituciones responsables de los

trámites que han sido evaluados, con el propósito de que informen a esta Secretaría, el plan de trabajo que cada una de ellas llevará a cabo para mejorar la percepción ciudadana de los trámites y servicios en cuestión.

A fin de garantizar la vigencia de la información publicada, así como de ampliar su cobertura, se trabaja de manera coordinada con los OIC para actualizar y/o complementar la información ya incluida o bien para incorporar nuevos trámites al portal.

UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

En el contexto de la implementación de la estrategia, la Secretaría coordinó la Presentación y promoción del portal con los OIC y otras organizaciones.

Al 04 de diciembre de 2013, el sitio había sido consultado por 295.956 visitantes y se habían registrado 39.743 encuestas ciudadanas que miden 6 atributos asociados a la calidad en el servicio público, y que ofrecen la posibilidad de que el usuario emita sus recomendaciones para la mejora.



Impacto, evolución y aprendizajes

PRINCIPALES LOGROS

Creaciones o mejoras significativas

- La adopción de mecanismos de participación ciudadana totalmente automatizados.
- La integración en un solo punto de las acciones de respuesta y atención por parte del Gobierno Federal a los trámites y/o servicios que el ciudadano demanda.
- La instrumentación de tecnología informática para utilizarse en dispositivos móviles.

Principales efectos para los usuarios

- Los resultados integrados de este proyecto permitirán a la ciudadanía en general:
- Acceder en un solo lugar, a la información de los trámites federales, a sus acciones de mejora y a los resultados de las evaluaciones ciudadanas.
- Consultar la información de las distintas estrategias de mejora entre las que destacan los proyectos de mejora, los diagnósticos elaborados por los Órganos Internos de Control, así como los casos de éxito en este ámbito.
- Evaluar el nivel de satisfacción sobre los trámites y servicios de su interés.

LO QUE SIGUE EN EL FUTURO

Al dar cumplimiento oportuno al compromiso 21 de la AGA y a la propuesta 41 del Plan de Acción México 2012, y al apoyar los esfuerzos que México realiza en materia de participación ciudadana, rendición de cuentas, transparencia, combate a la corrupción y mejora de la gestión pública, el portal garantiza por sí mismo la continuidad de su operación, pero el componente clave es el involucramiento de los ciudadanos y de la sociedad civil organizada.

PRINCIPALES APRENDIZAJES

Principales obstáculos y forma de sortearlos

El principal obstáculo fue vencer el paradigma de “abrir” la información gubernamental a la ciudadanía, permitiendo la crítica y considerando como opciones de mejora las propuestas emitidas por los ciudadanos.

Lo que ayudó a mitigar en gran medida los obstáculos, fueron las experiencias previas de participación ciudadana implementadas por la SFP, tales como: “La Convocatoria Ciudadana para Identificar el Trámite Más Inútil” y la estrategia de “Transparencia Focalizada” en las instituciones del Gobierno Federal.

En cuanto a los obstáculos en los trabajos de implementación de la iniciativa, una de las dificultades enfrentadas fue el cumplimiento del programa de trabajo en tiempo y forma en la etapa de integración de datos, derivada del análisis y selección del elevado volumen de información que conforma el Sistema de Administración del Programa de Mejora de la Gestión (SAPMG).

Esta situación se atendió con el apoyo del grupo asesor de la UPMGP en los trabajos de validación de información con los OICs.

Principales factores de éxito

- Se ha orientado en los trámites y servicios que tienen alto impacto para la ciudadanía, el Gobierno Federal o la economía del país.
- Aprovecha las tecnologías de la información para facilitar la interacción del ciudadano con el gobierno.
- Promueve y fortalece la transparencia y el acceso a la información.
- Garantiza la participación ciudadana en la mejora de los servicios gubernamentales.

- Es un ejercicio de verdadera contraloría social que contribuye a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realicen en términos de transparencia, eficacia, legalidad, honradez y rendición de cuentas.
- Involucra y reconoce las propuestas de la sociedad civil organizada en la evaluación del desempeño de los programas gubernamentales y en el diseño de políticas públicas.

COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

El hecho de que este proyecto se enmarque en el contexto de la "Alianza para el Gobierno Abierto"-AGA en la cual están suscritos más de 50 países que se han comprometido con una agenda de transparencia, acceso a la información y uso de tecnologías de la información para combatir la corrupción y fortalecer la gobernanza y la participación ciudadana, facilita su difusión y transferencia a otros países.



Información adicional

CONTACTE A LOS PROMOTORES

Luis Astete Flores,
Secretaría de la Función Pública,
(52) 20003000 Ext. 4011,
lastete@funcionpublica.gob.mx

FUENTES:

- *Knowledge Base of UN Public Service Awards Initiatives 2014*, UN Public Administration Programme, Division for Public Administration and Development Management (DPADM), UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA)

LOS ARTÍFICES

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

NOMBRE
Unidades Administrativas de las Secretaría de la Función Pública (SFP):
▪ Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública (UPMGP)
▪ Unidad de Gobierno Digital
▪ Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional
▪ Dirección General de Tecnologías de Información
▪ Dirección General de Comunicación Social
Ciudadanía