



SECRETARÍA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA

MEDIOS ELECTRÓNICOS

 <https://www.facebook.com/gestionpublicaqroo>

 @GestionPublicaQ

 <http://gestionpublica.qroo.gob.mx>

 quejas@gestionpublica.qroo.gob.mx

Coordinación General para la Modernización
de la Gestión Pública

**Coordinación de Mejora de Procesos
y Gestión Pública**

Av. Revolución No. 113
Col. Campestre, CP. 77030
Chetumal, Quintana Roo, México
Tel.:(983) 83 50800 ext. 41625, 41619



SECRETARÍA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA

SIMPLIFICACIÓN

MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

Coordinación General para la Modernización
de la Gestión Pública

**Coordinación de Mejora de Procesos
y Gestión Pública**



SECRETARÍA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA



SECRETARÍA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

C.P. CARLOS JOAQUÍN GONZÁLEZ

SECRETARIO DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

LIC. RAFAEL ANTONIO DEL POZO DERGAL

SUBSECRETARIO.

LIC. FRANCISCO JAVIER VILLARREAL ESCOBEDO

**COORDINADORA GENERAL PARA LA
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

M.D.F. SUSANA ORTÍZ GONZÁLEZ

RESPONSABLE

**COORDINADOR DE MEJORA DE PROCESOS
Y GESTIÓN PÚBLICA**

M. en A. HERNAN HERRERA ESTRADA

Secretaría de la Gestión Pública
Av. Revolución No. 113, Col. Campestre
<http://www.gestionpublica.qroo.gob.mx>
Chetumal, Quintana Roo, México.
Tel. 01 (983) 83 5 08 00 Ext. 41619
Tel.:(983) 83 50500 Ext. 41324

La presente publicación es exclusiva de Poder Ejecutivo
del Estado y su distribución es gratuita.

Actualizado en noviembre del 2016.



ÍNDICE

I. Presentación.	01
II. Marco Legal.	03
Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal	03
Reglamento Interior de la Secretaría.	03
Ley de Mejora Regulatoria.	05
III. Objetivo.	08
IV. Alcance.	08
V. Etapas de Implementación.	09
VI. Etapa 1. Trámites y Servicios.	10
1. Estrategia.- Realizar el Inventario de Trámites y Servicios.	12
1.1 Acción.- Solicitar el Inventario de los Trámites y Servicios Gubernamentales Existentes.	14
2. Estrategia.- Depurar y Mejorar los Trámites y Servicios.	15
2.1 Acción.- Identificar trámites y servicios susceptibles de Eliminar, Fusionar, Regular y Simplificar.	15
3. Estrategia.- Mejorar la funcionalidad de las áreas de servicio para facilitarle al usuario la realización de sus trámites y servicios.	18
3.1 Acción.- Establecer vínculos institucionales de Acuerdo de Colaboración con las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades.	18

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública



3.2 **Acción.-** Diagnóstico Integral de la información del Inventario de Trámites y Servicios de la Administración Pública Estatal.

4. **Estrategia.-** Mejorar la prestación de trámites y servicios. 21

4.1 **Acción.-** Elaborar e Implementar un Plan de Trabajo para Eliminar, Fusionar, Regular y Simplificar los Trámites y Servicios de la Administración Pública Estatal.

4.2 **Acción.-** Identificar las oficinas de Atención al Público con las Mayores Incidencias.

VII. **Etapa 2. Espacio de Contacto Ciudadano.** 25

5. **Estrategia.-** Establecer espacios de contacto ciudadano en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal (APE), en donde se concentren los trámites y servicios en una unidad administrativa. 25

5.1 **Acción.-** Implementar acciones de mejora que impacten la funcionalidad y operación de las áreas de servicio.

6. **Estrategia.-** Establecer Trámites y Servicios en Línea. 28

6.1 **Acción.-** Integrar los Trámites y Servicios a las diferentes páginas web de la Administración Pública Estatal.

VIII. **Funciones de los Enlaces de Trámites y Servicios** 30

IX. **Indicadores.** 31

X. **Glosario de Términos.** 32

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública



Mejora continua: Conducta por la cual se busca aumentar la calidad de productos, servicios o procesos, a través de progresos sucesivos sin límite de tiempo.

Mejora Regulatoria: Es el ciclo de mejora continua del marco legal, con el propósito de aumentar su efectividad y contribuir a los objetivos públicos e institucionales a los que responde.

Modernización: Es un proceso continuo de adaptación a las exigencias del entorno para transitar de un sistema burocrático a otra de gestión, capaz de definir objetivos y optar por la mejor forma de alcanzarlos y evaluar los resultados obtenidos. En relación con el estado, es la mejora y racionalización de sus sistemas administrativos, la tecnificación de las funciones de legislar y administrar justicia, el uso de tecnologías, la formación de recursos humanos o alcanzar ciertos objetivos.

Servicio: Cualquier solicitud o entrega de información que los particulares, sean personas físicas o morales, realicen ante una Dependencia o Entidad, con el objeto de obtener un beneficio o una prestación, así como solicitar información o realizar una consulta.

Simplificación: Adoptar estrategias que implican: reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos para el ciudadano y en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción de tiempo de duración del trámite o servicio.

Trámite: Cualquier solicitud o entrega de información que los particulares, sean personas físicas o morales, realicen ante una Dependencia o Entidad, para cumplir con una obligación, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.



IX.- Glosario de Términos

Acción de Mejora: Es una actividad que persigue aumentar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión o del usuario. En términos generales, es el efecto que causa un agente sobre un proceso, trámite o servicio para solucionar una situación problemática o aumentar el nivel de satisfacción.

Atributo: Es la descripción cualitativa del servicio, especifica qué es lo que espera recibir el ciudadano al realizar un trámite o servicio, y qué le genera satisfacción.

Espacio de contacto ciudadano: Es el espacio físico o virtual en el que las instituciones de manera permanente o eventual brindan la totalidad de sus bienes, trámites y servicios a la ciudadanía bajo un enfoque de integralidad. Pueden ser trámites y servicios de una misma unidad administrativa o institución, de dos o más instituciones, de un mismo sector o de los tres órdenes de gobierno. Asimismo incorpora, en su caso, a las unidades de enlace para el acceso a la información.

Espacios virtuales: Son aquellos espacios que adoptan estrategias de trabajo a distancias a través del Internet.

Funcionalidad: Conjunto de características y actividades que desarrolla un órgano, organismo, organización o mecanismo para lograr un propósito con eficiencia, es decir de manera práctica y utilitaria. Un área de servicio es funcional en la medida que satisface eficientemente las necesidades y expectativas de los clientes, privilegiando la facilidad, utilidad y comodidad de su empleo y para cumplir su propósito de proporcionar el servicio con una capacidad instalada acorde a la demanda.

Inventario de trámites y servicios: Listado de trámites y servicios de las instituciones de la administración pública estatal que contiene información sobre su fundamento jurídico, requisitos y costos, entre otros que se encuentren alojadas en el sistema informático RETYS.



I. Presentación

Una de las prioridades de la presente Administración es mejorar la calidad de los trámites y servicios para incrementar la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la Administración Pública Estatal.

En Quintana Roo, se han diseñado y aplicado políticas públicas, bajo la práctica de un buen gobierno y con resultados sociales que se han establecido en la planeación, desde su transformación como entidad federativa. El acelerado desarrollo que ha sufrido nuestro Estado, ha exigido un proceso evolutivo que enfrenta los retos y desafíos en busca de una mejor calidad en el ejercicio de la administración pública, cuya finalidad es y será, satisfacer al ciudadano con mejores servicios gubernamentales.

Los principios de calidad y mejora continua deben seguir conduciendo los esfuerzos de innovación, así los ciudadanos tienen el legítimo derecho de ser escuchados por medio de mecanismos de retroalimentación y, en consecuencia, el Gobierno establece compromisos de modernización de sus procesos, capacitación a los servidores públicos, nuevos sistemas tecnológicos y evaluación del desempeño en lo que concierne a las demandas ciudadanas, con esto se mejora la capacidad de análisis, en la formulación e instrumentación de las políticas públicas.

Como parte de las acciones de modernización continua de la administración pública, se identifica el modelo de calidad total para el Gobierno de Quintana Roo, ofreciendo al ciudadano servicios y trámites más ágiles, de mayor calidad y a menor costo, a través de la conformación de los grupos de trabajo (responsables de los Trámites y Servicios) en cada una de las dependencias y entidades quienes son los facilitadores al interior de su institución para impulsar la cultura de la calidad, proporcionando las herramientas y la metodología para mejorar los servicios, garantizando la eficiencia y optimización de recursos, la agilización de los servicios públicos, así como la satisfacción del ciudadano.



Respecto a la infraestructura de las áreas de atención al público, ante la necesidad de la mejora de servicios gubernamentales, el gobierno del estado ha invertido y requiere seguir invirtiendo recursos, en el mejoramiento de las áreas de atención al público, a través de los kioscos electrónicos, la prestación de servicios en línea, así como en ventanillas únicas de atención al público en diversas dependencias.

En materia de profesionalización, se ha dado énfasis en la capacitación permanente para elevar la calidad del personal responsable de la atención al ciudadano. Esta acción permite mejorar la atención de los servicios de alto impacto que se dan al público, con una visión a futuro de contar con personal calificado en las áreas que atienden a la comunidad, basándose en la capacitación de los servidores públicos que tengan esa función.

Quintana Roo, se consolidará en su administración pública, con la práctica continua de las políticas de formación de capital humano y de desarrollo organizacional que eleven el desempeño de los servidores públicos. Los programas de capacitación y de desarrollo profesional mejorarán sin duda alguna los conocimientos técnicos de los servidores públicos y se aprovechará la experiencia en el servicio público, para desarrollar nuevas prácticas de atención a los ciudadanos en medios de contacto electrónicos.

A partir de las etapas y líneas de acción del Plan Estatal de Desarrollo, las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades deberán definir e implementar acciones de corto, mediano y largo plazo que van desde acciones sencillas a tareas complejas. Con las acciones definidas en el presente documento, se busca estandarizar las mejores prácticas y homologar en su conjunto la modernización de la gestión gubernamental, respecto de la provisión de servicios que realiza la Administración Pública Estatal.

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública



VIII.- Indicadores.

No.	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Descripción	Fórmula	Frec. De Medición
1	Trámites y Servicios Publicados	Porcentaje	Porcentaje de trámites y Servicios Publicados	$\frac{\text{Número de trámites y servicios Publicados en el P.O.} \times 100}{\text{Número de Trámites y Servicios enviados por las Dep. O.A.D. u Ent.}}$	Semestral
2	Trámites y servicios validados de la Dependencia	Porcentaje	Porcentaje de trámites y servicios validados de las Dependencias	$\frac{\text{Número de trámites y servicios REVISADOS} \times 100}{\text{Total de Trámites y servicios de la Dep. O.A.D. u Ent.}}$	Semestral
3	Total de Trámites y Servicios en Viables a colocar en Línea	Porcentaje	Porcentaje de los Trámites y Servicios Viables a colocar en Línea	$\frac{\text{Número de Trámites y Servicios viables a Colocar en Línea} \times 100}{\text{Total de Trámites y Servicios de la Dep. O.A.D. u Ent.}}$	Semestral
4	Total de Trámites y Servicios en Viables a Eliminar	Porcentaje	Porcentaje de los Trámites y Servicios Viables a Eliminar	$\frac{\text{Número total de trámites y servicios viables de Eliminar} \times 100}{\text{Número total de Trámites y Servicios de la Dep. O.A.D. u Ent.}}$	Semestral
5	Total de Trámites y Servicios en Viables a Fusionar	Porcentaje	Porcentaje de los Trámites y Servicios Viables a Fusionar	$\frac{\text{Número total de trámites y servicios viables de FUSIONAR} \times 100}{\text{Número total de Trámites y Servicios de la Dep. O.A.D. u Ent.}}$	Semestral
6	Total de Trámites y Servicios en Viables a Regular	Porcentaje	Porcentaje de los Trámites y Servicios Viables a Regular	$\frac{\text{Número total de trámites y servicios viables de Regular} \times 100}{\text{Número total de Trámites y Servicios de la Dep. O.A.D. u Ent.}}$	Semestral
7	Total de Trámites y Servicios en Viables a Simplificar	Porcentaje	Porcentaje de los Trámites y Servicios Viables a Simplificar	$\frac{\text{Número total de trámites y servicios viables de Simplificar} \times 100}{\text{Número total de Trámites y Servicios de la Dep. O.A.D. u Ent.}}$	Semestral

VIII. Funciones de los enlaces de Trámites y Servicios.

1. Elabora el inventario de los trámites y servicios de la Institución Gubernamental al cual se encuentre adscrito.
2. Captura la información de los trámites y servicios en la cédula de llenado del Sistema de Registro e Inventario de Trámites y Servicios (RETyS).
3. Actualiza los trámites y servicios en el Sistema de Registro e Inventario de Trámites y Servicios (RETyS).
4. Elabora propuestas de simplificación para mejora de los trámites y servicios.
5. Propone las bajas de los trámites y servicios a través del Sistema del Sistema de Registro e Inventario de Trámites y Servicios (RETyS) y envía mediante oficio firmado por el titular de la Institución Gubernamental la justificación de cada trámite o servicio propuesto para baja.
6. Asiste a las reuniones de trabajo que se le solicite por parte de la Secretaría de la Gestión Pública.
7. Responde en un plazo máximo de 5 días a partir de recepción de las solicitudes que se le hagan al titular de la Institución adscrito por parte de la Secretaría de la Gestión Pública.
8. Notifica los cambios mediante oficio dirigido al secretario de la Gestión Pública en cuestiones administrativas referente a los trámites y servicios.(Costo, Lugar de Atención, Horario, Etc.)
9. Notifica el cambio de enlace a través de oficio dirigido al Titular del Órgano de Control.
10. Coordina al interior de la Institución Gubernamental a la que pertenece los trabajos relacionados para dar cumplimiento con lo solicitado por este Órgano de control.

II. MARCO LEGAL

Ley Orgánica de La Administración Pública Estatal

La Secretaría de la Gestión Pública con las atribuciones que le otorga la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, en su artículo 43 Fracción:

VII. Normar, promover y coordinar el desarrollo para la modernización de la gestión pública;

XIV. Promover, ante las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades, los mecanismos para informar a la población de los trámites y servicios que prestan;

Reglamento Interior de la Secretaría de la Gestión Pública;

TÍTULO SEGUNDO DE LAS FACULTADES DEL (DE) (LA) SECRETARIO (A)

Artículo 5.- Al (A) (Ia) Secretario (a) le corresponde originalmente la representación, trámite y resolución de los asuntos de la Secretaría, y para el desarrollo de sus actividades podrá delegar sus facultades a servidores (a) públicos (as) subalternos (as) sin perjuicio de su ejercicio directo.

Artículo 7. El (La) Secretario (a) tendrá las siguientes facultades:

IV. Establecer las acciones necesarias para la implementación de sistemas de gestión, enfocadas a mejorar el quehacer Institucional y de la Administración Pública Estatal, conforme a los acuerdos que se celebren con la Federación;



VI. Desarrollar y establecer políticas, programas y estudios que promuevan la modernización en los procesos gubernamentales, así como llevar a cabo programas y acciones tendientes a modernizar el marco legal y reglamentario de la Administración Pública en el ámbito de su competencia;

Artículo 37. El (la) Titular de la Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública, se apoyará de la Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública; la Coordinación de Análisis y Seguimiento de la Modernización de la Gestión Pública; la Coordinación de Desarrollo de Proyectos de la Gestión Pública y la Coordinación de sistemas de Gestión y Análisis Normativo de la Administración Pública; y tendrá las facultades siguientes:

I. Verificar el cumplimiento de acuerdos y convenios que en materia de modernización administrativa convenga o acuerde el Ejecutivo del Estado, con otros niveles de gobierno en el ámbito de su competencia;

V. Asesorar en materia de modernización e Innovación, Calidad Gubernamental, Trámites y Servicios y Procesos, a las Unidades Administrativas de la Secretaría; así como a las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal y Municipios cuando así lo soliciten, en la elaboración de documentos normativos y proporcionar apoyo técnico en materia de modernización administrativa;

VI. Coordinar programas, proyectos y procesos que propicien la modernización y el desarrollo administrativos de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal;



Establecer un sistema de atención electrónica vía Web: que permitirán realizar el trámite de manera virtual. Éste debe integrar los siguientes elementos:

1. Información relacionada al trámite disponible en la página Web de la institución, incluyendo en su caso, las solicitudes, formas de pago y formatos a llenar. Si el trámite o servicio no es inmediato, debe establecerse con certeza, el periodo de resolución requerido.
2. Disponibilidad de solicitudes y formatos en dicha página para descarga y llenado.
3. Envío de solicitudes, documentos e información por Internet para solicitar el trámite o servicio.
4. Solicitud de citas por teléfono, correo electrónico y/o la página electrónica de la institución.
5. Seguimiento por Internet al trámite o servicio y a la fecha de resolución. En caso de que el trámite pueda liberarse con anticipación al tiempo establecido, es deseable publicar en Internet el seguimiento y fecha de liberación, a fin de que los usuarios puedan enterarse y acudir a recogerlo.
6. Envío de la resolución final por medios digitales.

De acuerdo con las necesidades y posibilidades de cada institución, habrá casos que puedan incorporar todos o parte de estos elementos.

Establecer asesores en las áreas de servicio: cuando el trámite requiera una atención técnica especializada. Sin embargo, debe buscarse la simplificación del trámite y la claridad en la información a fin de que dicha asesoría se proporcione sólo en casos que se justifiquen.

Asegurar la suficiencia de mobiliario y equipo: para la atención del servicio conforme a la demanda de usuarios para permitirles una estancia cómoda y ordenada.



C4) Facilidad y Comodidad para realizar el Trámite o Servicio.

Las actividades definidas en el punto anterior contribuirán también a realizar el trámite o servicio con facilidad y comodidad y pueden complementarse con las siguientes acciones:

De acuerdo con las necesidades y posibilidades de cada Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad, habrá casos que puedan incorporar todos o parte de estos elementos.

Establecer “asesores” en las áreas de servicio: cuando el trámite requiera una atención técnica especializada. Sin embargo, debe buscarse la simplificación del trámite y la claridad en la información a fin de que dicha asesoría se proporcione sólo en casos que se justifiquen.

Asegurar la suficiencia de Mobiliario y Equipo: Para la atención del servicio conforme a la demanda de usuarios para permitirles una estancia cómoda y ordenada.

6.- Estrategia.- Establecer Trámites y Servicios en Línea.

6.1.- Acción.- Integrar los Trámites y Servicios a las diferentes páginas web de la Administración Pública Estatal

Las actividades definidas en el punto anterior contribuirán también a realizar el trámite o servicio con facilidad y comodidad y pueden complementarse con las siguientes acciones:



XI. Proponer proyectos, metodologías y lineamientos para la Mejora de la Gestión Pública;

XII. Coordinar la implementación de la modernización, mejora de los trámites y servicios, y la simplificación a través de diversas herramientas metodológicas;

Artículo 38. Al (A la) Coordinador (a) de Mejora de Procesos y Gestión Pública, le corresponden las facultades siguientes:

V. Proponer la actualización de la guía para la simplificación, modernización e innovación de los Trámites y Servicios;

LEY DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

SECCIÓN TERCERA

DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS



Artículo 39.- La Secretaría emitirá la homoclave correspondiente para inscribir los trámites y servicios de Dependencias y Entidades en el inventario de trámites y servicios del estado, los cuales deberán contener la siguiente información:

- I. Nombre del trámite o del servicio;
- II. Tipo de trámite o de servicio;
- III. Fundamento jurídico del trámite o del servicio;
- IV. Datos del responsable del trámite o del servicio;
- V. Unidades administrativas ante las que se puede presentar el trámite o el servicio;
- VI. Horarios de atención, números de teléfono, fax y correo electrónico, así como la dirección y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas;
- VII. Las modalidades del trámite o del servicio;
- VIII. Casos en los que debe realizarse el trámite o puede realizarse el servicio.
- IX. Si el trámite o el servicio se pueden presentar mediante escrito libre, formato o de otra manera;
- X. El formato correspondiente, en su caso, y la fecha de publicación en el Periódico Oficial del Estado;



Optimizar los atributos de Servicio: La mejor medida para proporcionar un trámite o servicio eficientemente, es mediante la optimización de los atributos de servicio. Ello incluye los siguientes aspectos:

- **Tiempo de atención en ventanilla:** es el tiempo que el usuario requiere para gestionar el inicio del trámite o servicio (proporcionar la documentación o información requerida) o su conclusión (recibirlo) e incluye el tiempo de espera.
- **Tiempo de resolución:** es el tiempo que la institución necesita para gestionar el trámite o servicio.
- **Trato:** es el conjunto de cualidades que presenta el personal de la institución en su interacción con los usuarios. Este trato debe ser amable, respetuoso y debe utilizarse un lenguaje claro y comprensible para los usuarios.
- **Honestidad y Transparencia:** Adicionalmente, la interacción del personal de servicio debe cumplir los requerimientos normativos en aspectos como requisitos, costos y tiempo de atención y resolución, manteniendo una actitud de servicio que permita mejorar continuamente a favor del usuario.



C1) Espacios de contacto ciudadano en una institución.

Las Dependencias y Entidades, considerando las características y naturaleza del trámite o servicio, deberán conjuntar todos los trámites de una, varias o todas las unidades administrativas de la misma institución en cada punto de atención. Se deberá dar prioridad a los puntos de mayor influencia de usuario o donde se presente los mayores problemas de servicio.

C2) Espacio de contacto ciudadano entre dos o más instituciones.

Existen casos en que para obtener un bien o servicio el usuario realiza varios trámites y acude a diferentes instituciones o instancias del APE.

En estos casos, deberán concertar entre las instituciones involucradas y crear una estrategia común de interacción y atención integral, con la finalidad de facilitar al usuario la gestión del trámite o servicio y determinar la mejor forma de atención, ya sea conjuntándolos en espacios físicos o brindando el servicio de manera virtual.

C3) Funcionalidad de las Oficinas de Atención al Público.

Las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades tomarán medidas orientadas a que el usuario realice su trámite o servicio, evitando que gaste tiempo y realice desplazamientos innecesarios. A continuación se mencionan las actividades a considerar:

Realizar el Trámite una sola vez: Para realizar algunos trámites, los usuarios acuden varias veces a la ventanilla. Deberán realizarse acciones que permitan que si la resolución o servicio es inmediato, el usuario acuda una sola vez, o cuando la resolución requiere un plazo mayor, acuda, máximo dos veces.



- X. Datos y documentos específicos que debe de contener o se deben adjuntar al trámite o al servicio;
- XI. Plazo máximo que tiene la Dependencia o Entidad para resolver el trámite o el servicio y su fundamento jurídico;
- XII. Si aplica la afirmativa o la negativa ficta;
- XIV. Monto de los derechos o aprovechamientos aplicables en su caso o, la forma de determinar dicho monto y fundamento jurídico;
- XV. La vigencia del permiso, licencia, autorización, registro y demás resoluciones que se emitan;
- XVI. Los criterios de resolución del trámite o del servicio, en su caso, y
- XVII. La demás información que se prevea en el Reglamento de esta Ley o que la Dependencia, Órganos Administrativos Desconcentrados o Entidad considere que pueda ser de utilidad para los interesados.



III. OBJETIVO

Contar con Trámites y Servicios Públicos Simplificados y Sistematizados al alcance de la Población.

IV. ALCANCE

La Secretaría de la Gestión Pública asesorará, supervisará y evaluará los Trámites y Servicios Públicos de las diferentes oficinas que prestan en las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal.



VII.- Etapa 2. Espacio de Contacto Ciudadano

5.- Estrategia.- Establecer espacios de contacto ciudadano en las dependencias y entidades de la administración pública estatal (APE), en donde se concentre los trámites y servicios en una unidad administrativa.

Las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrado y Entidades, deben habilitar espacios físicos en los cuales se brinde asesorías u oriente a los usuarios los cuales a través de estos espacios podrán realizar trámites y servicios más eficaces, eficientes y transparentes bajo un esquema integral, fortaleciendo la imagen de la Administración Pública Estatal.

5.1.- Acción.- Implementar acciones de mejora que impacten la funcionalidad y operación de las áreas de servicio.

Para mejorar la calidad en la atención a la ciudadanía y brindar trámites y servicios en espacios con la funcionalidad y comodidad demandada, es necesario avanzar hacia los modelos innovadores de espacios, áreas u oficinas integrales de servicio a nivel estatal, bajo un enfoque de interoperabilidad.

El objetivo primordial de este elemento es contar al cierre del 2016 con áreas de atención al usuario que concentren los trámites y servicios en cada punto de atención o espacio físico o virtual, ya sea al interior de la institución, por sector, entre dos o más instituciones de diferente sector.



Para seleccionar estas oficinas con mayor urgencia de mejora se deben considerar los siguientes criterios:

- Atienden el mayor número de usuarios,
- Presentan la mayor cantidad de quejas,
- Presentan las evaluaciones más bajas del servicio (aplica para los casos en que se realizan evaluaciones por parte de los usuarios u otras instancias diferentes de la institución),
- Presentan serias dificultades para cumplir con los tiempos de resolución o de servicio establecidos en la normatividad correspondiente.



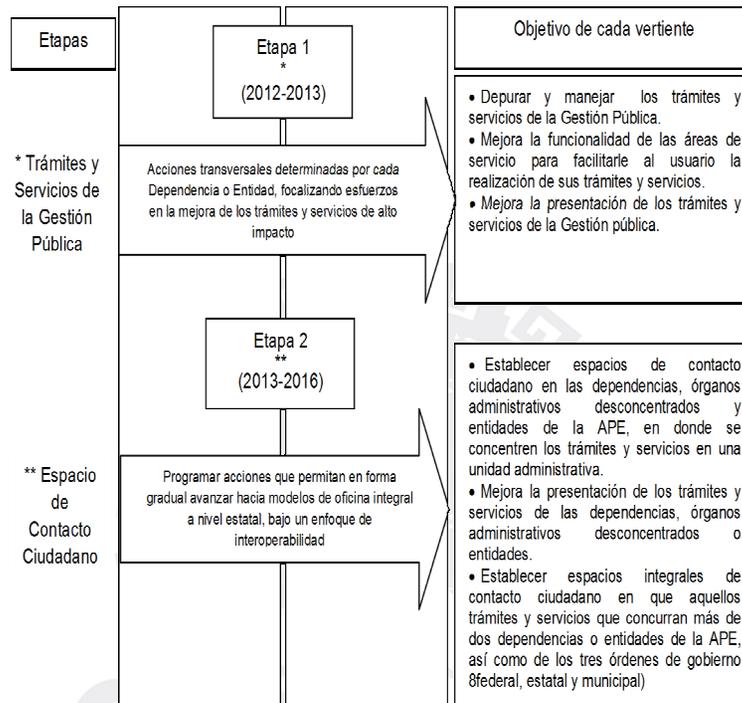
V. Etapas de Implementación.

El sistema está conformado por dos etapas y dos vertientes, los cuales permitirán focalizar los esfuerzos, acciones y tareas de cada institución, para aumentar gradualmente la calidad de los trámites y servicios. Dichas vertientes son:

1. Trámites y Servicios.
2. Espacio de Contacto Ciudadano.

Visión Integral del Sistema

Sistema	Objetivo
Trámites y Servicios de la Gestión Pública	Contar con Trámites y Servicios Públicos Simplificados y Sistematizados al alcance de la Población.



Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

4.- Responsables y Fechas. El enlace o personal designado por la Institución Gubernamental para realizar las actividades del programa de trabajo, será personal con nivel Director que tenga acceso a la información solicitada, de igual manera personal de la Secretaría de la Gestión Pública encargada de la revisión de la normatividad, procesos e infraestructura.

Las fechas se programaran en acuerdo con las dependencias, órganos administrativos desconcentrados o entidad para llevar a cabo las actividades del programa de trabajo.

5.- Metas. Definir el tiempo y cuantas se van a realizar. (Que sean reales.)

6.- Indicadores de Resultados, cada una de las actividades deberá contar con indicadores que permite medir el avance de las mismas.

7.- Porcentaje de Avances. Contabilizar los avances que van obteniendo las actividades programadas.

4.2.- Identificar las oficinas de Atención al Público con los Mayores Incidencias.

Ante la dificultad de mejorar la totalidad de oficinas de atención al público, es conveniente avanzar gradualmente, para lo cual se requiere seleccionar las áreas de atención prioritarias.

El Plan de Trabajo contendrá los siguientes elementos:

1. Áreas de oportunidad identificadas;
2. Acciones de mejora a realizar (compromiso conforme a las áreas de oportunidad identificadas);
3. Beneficios esperados para los usuarios (principales resultados a alcanzar por cada acción de mejora a implementar);
4. Responsables y fechas programadas de inicio y término;
5. Metas;
6. Indicadores de resultado; y
7. Porcentaje de avance conforme a las fechas programadas.

1.- Áreas de Oportunidad Identificadas, Los recursos de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades el análisis de los beneficios tangibles para el usuario comparados con los posibles costos adicionales requeridos.

2.- Acciones de Mejora. Realizar acciones que incrementen la capacidad de la organización para cumplir los tiempos y requisitos estipulados para llevar a cabo los Trámites y Servicios y poder ofrecer atención de calidad a los usuarios.

La identificación de áreas de oportunidad y la implementación de acciones de mejora formarán parte de un ciclo de mejora continua dentro de la Institución.

3.- Beneficios. Identificar aquellos resultados positivos donde los ciudadanos obtengan mayor eficiencia y eficacia para realizar algún trámite o servicio dentro de la APE.

VI. Etapa 1 Trámites y Servicios

En esta primera etapa, las instituciones determinarán el inventario de trámites y servicios con que contarán en su operación y que la totalidad de trámites y servicios gubernamentales definidos tengan las características siguientes:

- Tiempos mínimos de repuesta.
- Desplazamientos mínimos para el usuario.
- El menor número de requisitos.
- Requisitos solicitados una sola vez.
- Estándares de servicios y de atención, publicados y difundidos.
- Simplificar los formatos o, en su caso, implementar el uso de formatos universales.
- Una entrada y salida del trámite (evitar que el usuario acuda a diferentes oficinas de servicios).
- Amabilidad por parte de los servidores públicos de atención a la ciudadanía.
- Honestidad y transparencia en su entrega.



De igual forma, las dependencias y entidades deberán ampliar el uso de tecnologías de información para mejorar la eficacia, eficiencia y reducir costos de operación para la institución y los particulares, considerando la naturaleza de los trámites y servicios, así como las características de los usuarios, pudiendo ser a través de las tecnologías de información:

- Internet
- Teléfonos (SMS)
- entre otros.

Es importante que las dependencias y entidades faciliten a sus usuarios el pago de los trámites y servicios que así lo requieran, estableciendo diversos medios como:

- Internet
- Cajero automático
- Tarjeta de Crédito o Débito
- Teléfono
- Centros Comerciales

En la gestión de trámites y servicios virtuales, las instituciones considerarán los siguientes aspectos:

- Proporcionar información básica en línea.
- Establecer formatos en línea pre-llenados para capturar información e iniciar la gestión del trámite o servicio.
- Proporcionar en todo momento información sobre el estado del trámite.
- Establecer el pago Vía Internet.
- Notificar o entregar resolutivos Vía Internet.



4.- Estrategia.-Mejora de la prestación de trámites y servicios.

4.1.- Acción.- Elaborar e Implementar un Plan de Trabajo para Eliminar, Fusionar, Regular y Simplificar los Trámites y Servicios de la Administración Pública Estatal.

Establecer un Plan de Trabajo en el que se precisen las acciones para asegurar el compromiso de eliminación, fusión, simplificación o, cuando sea el caso, regulación de trámites y servicios. Las acciones, conforme a su complejidad, podrán considerarse a corto, mediano y largo plazo.

El Plan debe contener las estrategias y acciones para su logro, así como las metas, responsables, fechas de inicio y conclusión. Dentro de las estrategias se deberá plasmar, las acciones de mejora que las instituciones deberán realizar por cada trámite o servicio de alto impacto definido, en congruencia con las problemáticas y áreas de oportunidad en el diagnóstico integral. En caso de que se apliquen, las adecuaciones al proceso y flujo de operación, así como las modificaciones del marco normativo asociado a cada uno de los trámites o servicios susceptibles de eliminar, fusionar o simplificar.

El responsable en cada institución deberá coordinar la ejecución de las acciones definidas en el Plan para asegurar la consecución de los fines establecidos en el Sistema de Trámites y Servicios.

Las acciones de mejora se establecerán de acuerdo con su viabilidad e impacto en el beneficio al usuario. Siempre se privilegiarán las acciones de mejora orientadas a lograr un resultado en beneficio al ciudadano.



- b. Establecer, publicar y difundir amplia y suficientemente los estándares de servicio, a fin de transparentar su otorgamiento.
- c. Disminuir el número de formatos o establecer formatos universales, así como simplificar la recepción y entrega del trámite o servicio.
- d. Optimizar el uso de las tecnologías de información de la prestación del trámite o servicio (teléfono, Internet, cajeros automáticos, correo electrónico), considerando la información y la gestión total, es decir el inicio, desarrollo y entrega.
- e. Ampliar las opciones y medios de pago (bancos, cajeros, receptores automáticos, vía Internet, etc.) cuando el trámite requiera un pago.
- f. Establecer estándares de servicio adecuados a las necesidades de los usuarios y con un enfoque de mejora continua.

La Secretaría de la Gestión Pública considerará la información que se derive de las encuestas y de la opinión del personal que atiende a los usuarios y realizará entre otras las siguientes acciones:

1. Vigilar la correcta funcionalidad de los sistemas de recepción de Quejas, Denuncias o Sugerencias y en su caso fortalecer su gestión, cumplimiento y mejora del servicio.
2. Identificar las áreas de oportunidad y establecer las acciones de mejora determinadas de acuerdo a los resultados de los reportes de aseguramiento.

Por otra parte los responsables en las instituciones deben asegurar el consenso de todas las áreas involucradas de las Dependencias y Entidades para establecer los compromisos contenidos en la propuesta de mejora de trámites y servicios.



1.- Estrategia.- Realizar el Inventario de Trámites y Servicios existentes.

1.1 Acción.- Solicitar el Inventario de todos los Trámites y Servicios gubernamentales Existentes.

El inventario de trámites y servicios del Gobierno Estatal es una herramienta que contiene información, la cual facilitará el análisis estadístico y la toma de decisiones para mejorar los trámites y servicios de la Administración Pública Estatal (APE).

A finales del 2006 las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal (APE) iniciaron el registro de la información de sus trámites y servicios en el sistema de captura del inventario, el cual se encuentra disponible en la siguiente página:

http://tramites.gestionpublica.groo.gob.mx/tramite_web/index.php

Derivado de la mejora continua de los procesos, de las necesidades que demanda constantemente la sociedad, así como la incorporación de datos para el registro de los Trámites y Servicios, las instituciones validan que la información capturada esté completa y correcta y, en caso de ser necesario, actualizan la información que les corresponde.

A partir de la información que integre cada Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad, se logrará contar con el número total de trámites y servicios que opera en la APE, además de que cada Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad podrá consultar información consolidada, realizar cruces de información y generar diversos reportes.



Las Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado y Entidades que ya han registrado sus trámites y servicios en el RETyS deberán validar y, en su caso, actualizar la información de sus trámites y servicios en el RETyS, conforme a lo reportado en el inventario.

Con el propósito de homologar conceptos y metodologías con el RETyS y que en todas las Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado y Entidad de la APE se considere un solo criterio para la clasificación de los trámites y servicios, en el inventario se deberá revisar el propósito de cada trámite o servicio y verificar la correcta clasificación de los siguientes conceptos:

1. Trámite
2. Tipo de trámite
3. Servicio
4. Modalidad del trámite o servicio.

2.- Estrategia.- Depurar y mejorar los trámites y servicios.

2.1 Acción.- Identificar Trámites y Servicios susceptibles de Eliminar, Fusionar, Regular y Simplificar.

Una vez identificada la totalidad de trámites y servicios, se determinará aquellos susceptibles de eliminar, fusionar, regular o simplificar. Para ello, las acciones a realizar serán las siguientes:



El diagnóstico deberá incorporar información obtenida de las opiniones y sugerencia de los usuarios de los trámites y servicios de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades.

A partir del diagnóstico integral, se identificarán las áreas de oportunidad y se definirán las acciones de mejora para cada uno de los trámites y servicios en el corto, mediano y largo plazo. Es importante destacar que las acciones de mejora no necesariamente se limitarán al ejercicio de un año. Si estas requieren de mayor tiempo por su grado de complejidad, se programarán en el tiempo que se considere necesario para su efectiva ejecución. La idea fundamental es lograr cambios de impacto y estructurales, con lo cual se logre la transformación del Gobierno Estatal.

Las áreas de oportunidad derivadas de los diagnósticos pueden clasificarse en dos grandes tipos:

1. Las relacionadas con el proceso interno que soporta el servicio y que el usuario no visualiza.
2. Las relacionadas con la calidad de atención y que el usuario si visualiza.

Para identificar las primeras debe enfatizarse el análisis de los problemas del proceso, mientras que las segundas deben identificarse de acuerdo a los siguientes criterios, que privilegian el enfoque al ciudadano:

- a. Solicitar requisitos estrictamente necesarios y hacerlo por única vez para realizar el trámite o servicio.



Las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades, se comprometen a cumplir con cada una de las etapas establecidas en el Programa de Trabajo con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.

3.2 Acción.-Diagnóstico Integral de la información del Inventario de Trámites y Servicios de la Administración Pública Estatal.

Una vez que se hayan identificado los trámites y servicios se debe realizar un diagnóstico integral para conocer el estado general en que se encuentran éstos y sus principales problemáticas, tanto al interior como al exterior de las Dependencias y Entidades, para promover su eliminación, Fusión, Regulación o Simplificación.

El diagnóstico deberá contener un análisis de los siguientes puntos:

1. Alineación.
2. Normativos.
3. Del proceso.
4. De la Infraestructura.
5. Del entorno.

Es posible que algunas Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la APE, ya cuenten con diversos análisis y diagnósticos, en cuyo caso, se debe actualizar la información y verificar que se consideren los puntos señalados.



En primer lugar, será necesario identificar la totalidad de los trámites y servicios con que cuenta las Dependencias y Entidades, de fuentes tales como:

1. Inventario de Trámites y Servicios del Gobierno Estatal.
2. Trámites y Servicios registrados.
3. Informes y reportes diversos.
4. Normatividad (Leyes, Reglamentos, entre otros).

Una acción inicial que llevarán a cabo las Dependencias y Entidades será la de determinar los trámites y servicios para eliminar, fusionar, regular y simplificar.

a) Identificar los Trámites y Servicios susceptibles de eliminar:

Esta acción permitirá simplificar las actividades que realizan los particulares en su relación con el gobierno. En este rubro se identificarán los trámites y servicios que no tienen razón de ser o que no agregan valor a la administración pública ni a los ciudadanos, y por lo tanto son susceptibles de eliminar, con base en las siguientes consideraciones:

1. No cumplen con el objetivo para el cual fueron creados o no están alineados con los objetivos de la Dependencia y/o Entidad. Si no están alineados pero cumplen con su objetivo se debe buscar su reubicación y no su eliminación.
2. No se han realizado en un periodo de un año o más tiempo. En caso de los trámites que sean cíclicos, se deberá verificar que en el periodo en que se llevan a cabo, no se hayan realizado.
3. No cuentan con fundamento jurídico, es decir no están normados en ninguna ley, reglamento, circular u oficio, manual, etc.
4. No requiere requisitos o no generan productos de utilidad.



b) Identificar los Trámites y Servicios que cuentan con objetivo común en la institución y por lo tanto son susceptibles de fusionar:

En algunas herramientas de calidad y mejora de gestión, se han implementado encuestas a los usuarios de los trámites y servicios. En ellas se ha detectado que un problema frecuente es la manera poco práctica y funcional de operar de algunos trámites y servicios, ya que los usuarios deben acudir a varias oficinas de la misma institución, incurriendo en gastos innecesarios y pérdida de tiempo.

Por lo anterior, es necesario que se trabaje en la identificación y fusión de esos trámites y servicios considerando:

- Aquellos que cuentan con objetivos en común.
- Los que se identifican bajo un proceso general pero operan en forma segmentada.

Con lo anterior se logrará que el usuario realice sus trámites y servicios en un solo lugar.

c) Identificar los Trámites y Servicios a regular.

Con base a la información del Inventario de Trámites y Servicios del Gobierno Estatal implementado por la Secretaría de la Gestión Pública, así como por la proporcionada por los usuarios, se han detectado que se realizan trámites y servicios que no están regulados, pero que son importantes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución. Debido a su relevancia e impacto será necesario normarlos a la brevedad. Cuando sea el caso, será necesario que se regularicen ante el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS).



d) Identificar los Trámites y Servicios a Simplificar.

Es necesario contar con Trámites y Servicios Simplificados en la Administración Pública Estatal que permitan a los ciudadanos realizar algún trámite de manera rápida y sencilla, se ha detectado que en muchas ocasiones los servidores públicos retrasan o hacen complicado el trámite, por lo cual se deberá identificar aquellas áreas de atención a los usuarios para proporcionar capacitación y brindar un mejor servicio, de igual manera a través del Sistema Informático Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS) verificar aquellos trámites o servicios a simplificar.

3.- Estrategia.- Mejorar la funcionalidad de las áreas de servicio para facilitarle al usuario la realización de sus trámites y servicios

3.1 Acción.- Establecer vínculos institucionales de Acuerdo de Colaboración con las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades.

Es necesario establecer acuerdos de colaboración con las diferentes instituciones gubernamentales con la finalidad de llevar a cabo el proceso de revisión de los Trámites y Servicios en los cuales proporcionen la información requerida así como las facilidades para llevar a cabo la identificación de aquellos que sean necesarios Eliminar, Fusionar, Regular o Simplificar.