



## **Buenas prácticas en la implementación de las recomendaciones de la Guía para Mejorar la Calidad Regulatoria de Trámites Estatales y Municipales e Impulsar la Competitividad de México**

### **Sistema Integral de Gestión y Seguimiento de Trámites Municipales (Tuxtla Gutiérrez, Chiapas)**

#### *A. Antecedentes*

El Sistema de Gestión y Seguimiento de Trámites Municipales es una plataforma electrónica que permite llevar un seguimiento puntual desde que el ciudadano inicia un trámite hasta que el funcionario le entrega la licencia o permiso solicitado. Mediante dicha plataforma se lleva un control riguroso de los tiempos que pasa el trámite en cada uno de los procesos del mismo, haciendo posible detectar, en su caso, demoras y cuellos de botella. Con la implementación de la firma electrónica avanzada, se están liberando trámites a través de un portal Web, en donde el ciudadano puede también iniciar, pagar y recibir su permiso totalmente en línea. Actualmente 19 trámites están sistematizados para ventanilla y cuatro para realizarse vía Web.

El proceso de desarrollo del sistema comenzó por realizar un análisis de los trámites de la Secretaría de Obras Públicas y Desarrollo Urbano (SOPDU) para conocer a fondo los elementos que intervienen en los mismos. Antes de la implementación del sistema, el proceso de captura, seguimiento y entrega de trámites era realizado sin tener un control de tiempos e información:

- Para solicitar un trámite, el ciudadano debía, en primera instancia, llenar un formato a mano, indicando datos del solicitante y los propios del trámite a realizar.
- Posteriormente, el funcionario de ventanilla recibía el formato y revisaba la documentación requerida por el trámite. Esto generaba grandes cantidades de papel por solicitud y generalmente el ciudadano esperaba entre 15 y 45 minutos para ser atendido.
- Una vez terminada la etapa de solicitud, se iniciaba el proceso administrativo para gestionar el trámite y los funcionarios imprimían un formato para inspección.
- Para la elaboración de los permisos, los funcionarios contaban con un documento modelo, hecho en Word, al cual únicamente cambiaban los datos del solicitante. Esto llegaba a generar conflictos tales como la pérdida de los permisos autorizados.
- La autorización de los permisos se realizaba con la firma autógrafa de directores y secretario, lo que demoraba la entrega de los documentos.
- Una vez finalizado el proceso del trámite, el ciudadano debía acudir a las oficinas a recogerlo.

A partir del análisis de los procesos se elaboraron diagramas de flujo que definen el seguimiento de los trámites, desde la captura hasta la entrega. Estos diagramas dieron paso a los módulos con los que cuenta el Sistema de Gestión y Seguimiento de Trámites Municipales, los cuales simplifican las actividades que antes se realizaban manualmente:

- Captura de información del solicitante: Reduce la solicitud de un trámite a un tiempo de alrededor de 10 minutos. El sistema utiliza la cuenta predial para relacionar los requisitos solicitados (figura 1). Esto sustituye el llenado de la solicitud en papel.
- Los requisitos ya no se anexan por cada solicitud, sino por cuenta predial. Esto con el fin de reducir el ingreso de documentos y minimizar las cargas administrativas a los usuarios. El sistema se alimenta con los requisitos de una forma digitalizada, por lo que ya no es necesario tener el papel físicamente. Si

varios trámites requieren el mismo documento relacionado con una sola cuenta predial, estos trámites utilizarán el mismo archivo digitalizado (figura 2).

- Otra ventaja del sistema es que el proceso de solicitud de trámites puede ser realizado por el ciudadano desde la comodidad de su casa u oficina puesto que se desarrolló un portal en Internet para que se puedan solicitar trámites, llenar solicitudes electrónicas y adjuntar requisitos digitalizados, sin la necesidad de acudir a la oficinas de las dependencias.
- A partir de la implementación del sistema, la información que se genera es almacenada en una base de datos, por lo que se cuenta con la información ordenada y en un solo lugar, evitando así problemas de extravío y desorganización.
- El sistema cuenta en la base de datos con los documentos modelo digitalizados de los trámites, así como con la asignación de los folios para cada trámite. Esto permite que se generen los documentos de manera automática, sin la necesidad escribir y duplicar archivos en Word por cada solicitud (figura 3).
- El sistema cuenta con un semáforo que mide el tiempo que el trámite debe durar en cada etapa, lo que permite brindar transparencia y sujetar a los funcionarios a los tiempos establecidos (figura 4).
- La firma autógrafa ya no es necesaria para validar un permiso ya que se ha implementado la Firma Electrónica Avanzada, la cual tiene el mismo valor jurídico que la firma autógrafa. Esto se realizó con el fin de permitir la impresión de documentos y su envío a firma con directores y secretario (figura 5).
- Si el usuario realizó su trámite a través de Internet podrá también visualizar su avance por este medio.

El portal del Sistema de Gestión y Seguimiento de Trámites Municipales se desarrolló con recursos propios del municipio y tomó alrededor de un año de trabajo. Cuatro personas trabajaron en tareas de análisis, diseño y programación. Su aplicación fue acompañada de la modernización de la infraestructura tecnológica, incluyendo 26 equipos de cómputo, cinco escáners y la mejora de las conexiones a internet.

Las problemáticas solventadas con esta práctica son las siguientes:

- Exceso de tiempo en la gestión de trámites: El proceso de un trámite era muy tardado ya que se generaba un expediente físico que tenía que ser validado por distintas personas en diferentes áreas. De entrada, por ejemplo, en la SOPDU el ciudadano debía hacer filas que podían demorar hasta 45 minutos. Con el sistema hubo una disminución del tiempo promedio de respuesta de trámites y servicios de 31.26 a 5.06 días hábiles. Por ejemplo, la constancia de alineamiento y número oficial pasó de un tiempo de ejecución de 30 a seis días hábiles, la licencia de construcción de 30 a dos días hábiles y el aviso de terminación de obra de 30 a cuatro días hábiles.
- No era posible dar información en tiempo real al ciudadano sobre el status de los trámites: Resultaba difícil dar seguimiento al expediente físico y saber en qué área estaba siendo procesado, lo que también impedía informar al ciudadano sobre algún requisito para destrabar el trámite.
- Generación de archivo muerto: Gracias al sistema, si un ciudadano desea hacer más de un trámite o algún otro en el futuro ya no se le vuelven a solicitar los documentos que se encuentren en su archivo electrónico, siempre y cuando estén vigentes.

Algunas áreas funcionales y procesos mejorados con la implementación del sistema son los siguientes:

- SOPDU, Dirección de Ordenamiento Territorial: Uso de suelo, factibilidad de uso de suelo (nueva y renovación), licencia de funcionamiento, colocación de lonas y pendones, permiso de perifoneo en auto, propaganda en volantes y folletos, subdivisión, fusión de vialidades y fraccionamientos, cierre vial, reconocimiento de vialidades y restricción de estacionamiento (uso comercial y habitacional).
- SOPDU, Dirección de Control Urbano: Inspecciones y verificaciones, constancia de alineamiento oficial, licencia de construcción (siete conceptos), permiso de construcción menor a 20 m2, constancia de aviso de terminación de obra, permiso de demolición, permiso de ocupación con material de construcción, permiso de ruptura de calle y permiso de ruptura de banqueteta.



- Secretaría de Desarrollo Económico: SARE.

### *B. Impacto*

El sistema ha tenido un impacto importante gracias a las siguientes funcionalidades:

- Seguimiento electrónico de todas las etapas que conlleva un trámite en donde cada funcionario realiza la validación y autorización de la etapa que sea de su competencia. El sistema muestra las etapas en las que se encuentran las solicitudes de los trámites (ejemplo: 2/7: validar información, 6/7: firma del secretario). Esto permite dar atención a cada trámite dependiendo de la etapa en que se encuentra y llevar un control interno para detectar cuellos de botella (figura 4).
- Mediante la aplicación de perfiles de usuario y manejo de privilegios, los funcionarios solo pueden acceder a los trámites que tienen asignados y solo ven la información que les compete, dependiendo de sus funciones y responsabilidades (figura 6).
- Digitalización de requisitos en un archivo electrónico que evita al ciudadano tener que volver a presentar los documentos en futuros trámites, siempre y cuando estos se encuentren vigentes (figura 2).
- El ciudadano es informado por correo electrónico o mensaje de texto de la aprobación o problemática que pueda presentar su trámite, así como a través del módulo de Trámites y Servicios de la página [www.tuxtla.gob.mx](http://www.tuxtla.gob.mx) (figura 7). Esta función permite al empresario saber en tiempo real el status que guarda su trámite. A la par, se le envía al ciudadano una liga para que pueda descargar su permiso oficial, el cual contiene la o las firmas electrónicas correspondientes. Con esto se evita que la persona tenga que acudir físicamente a las oficinas de las dependencias.
- En los trámites gestionados vía Web también es posible realizar el pago de derechos por medios electrónicos (figura 8).

El alcance de la práctica es básicamente municipal y estatal. En el primer caso porque el municipio de Tuxtla Gutiérrez tiene la meta de habilitar la gestión electrónica del 100% de sus trámites a través de esta plataforma. Al ser un sistema modular, es relativamente fácil incorporar trámites. En el corto plazo, se está buscando implementarla para los trámites de la Secretaría General del Ayuntamiento. Tiene alcance estatal en el sentido de que se pretende replicar el modelo a entre cinco y 10 municipios del estado. Su alcance es también potencialmente nacional ya que es totalmente transferible y adaptable a otros municipios.

El portal recibió un reconocimiento como uno de los mejores proyectos de innovación tecnológica en el país en el concurso “Las 50 más Innovadoras del Sector Público 2011” que organiza la revista Information Week México.

### *C. Clientes y/o usuarios*

En los cuatro meses comprendidos en el periodo mayo-agosto 2011 se atendieron 1 792 trámites a través del sistema. A fin de facilitar el proceso de apertura de una empresa a los ciudadanos, se está en proceso de interconectar la página [www.tuxtla.gob.mx](http://www.tuxtla.gob.mx) con el portal [tuempresa.gob.mx](http://tuempresa.gob.mx).

### *D. Impacto en los servidores públicos*

La implementación del sistema requirió de una fuerte participación de los servidores públicos y de que se les capacitara para el uso del mismo. El principal beneficio para los funcionarios es que el sistema reduce sus cargas de trabajo, les permite organizarlas y agilizar la gestión, lo que aumenta su productividad.

### *E. Gestión del compromiso con el ciudadano*

La plataforma cuenta con un sistema de semáforos que mide los tiempos de respuesta al ciudadano y alerta al funcionario en caso de que el trámite presente retrasos, con lo que se favorece el cumplimiento de los tiempos ofrecidos al empresario (figura 4).



Figura 1: Captura de información del solicitante

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://localhost/tramites/?act=203&op=add`. The page header includes the text "Municipales" and "Municipios tiempo de espera". The navigation menu contains: Inicio, Secretaría General, Obras Públicas, Economía, Catálogos, Configuración, Administración. The user is logged in as "Gomez" and can click "Salir". The breadcrumb trail is: Ordenamiento Territorial » Uso De Suelo Y Control Ambiental » Factibilidad Y Uso De Suelo (Nueva) » Capturar Datos.

**INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE**

Correo electrónico:  CURP:

Nombre(s):  Apellido Paterno:  Apellido Materno:

Celular:  Teléfono del propietario:  Representante Legal:

**DOMICILIO DEL SOLICITANTE**

Calle:  Num. Exterior:  Num. Interior:

Colonia:  Ciudad:  Tuxtla Gutiérrez

**UBICACIÓN DEL PREDIO**

Cuenta Predial:

Calle:  Num. Exterior:  Num. Interior:

**PAGO PREDIAL**

Número de Folio:  Superficie:  m2

Fecha:

Figura 2: Generación de archivo electrónico

**Sistema Integral de Gestión de Trámites Municipales**  
más trámites en línea  
menos tiempo de espera

Tuxtla Gutiérrez al pie del cañón

Inicio | Secretaría General | Obras Públicas | Economía | Catálogos | Configuración | Administración

Bienvenido: Cnunez | Salir

Ordenamiento Territorial » Uso De Suelo Y Control Ambiental » Colocación De Lonas » Adjuntar Archivos

ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN

CURP: SOAS811004HOC8VDI



Tipo de Persona: Persona Física

REQUISITOS

Carta poder simple (en caso de solicitar otra persona diferente a la que solicita):	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> MyComp... py.png	Vigencia Hasta : 2011-07-23
Constancia de no adeudo fiscal expedida por la coordinacion de recaudacion tributaria:	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Wallpaper.jpg	Vigencia Hasta : 2012-06-07
Comprobante de domicilio:	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Tuxtla Crece.png	Vigencia Hasta : 2011-10-13
Identificacion oficial de quien solicita:	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Escritorio ITST.jpg	Vigencia Hasta : 2011-12-15
Croquis esquematico de la publicidad:	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Firma.jpg	Vigencia Hasta : 2012-06-07
Permiso del propietario del inmueble:	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Plantilla 1.jpg	Vigencia Hasta : 2011-07-31



**Figura 3:** Generación de permisos con número de folio

**Secretaría de Obras Públicas y Desarrollo Urbano**  
 Dirección de Ordenamiento Territorial

**Factibilidad y Uso de Suelo (Nueva)**

**FOLIO NUM: SOPYDUDOT/USIFACT/0472/2011**


TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS.  
 23 DE JUNIO DEL 2011

C. GILBERTO VAZQUEZ RINCON  
 LIBRAMIENTO NORTE PONIENTE No. 2178  
 FR FSTE LADERA DE LA LOMA  
**C I U D A D**

Con las facultades que le confieren a este H. Ayuntamiento la Ley de Desarrollo Urbano del Estado de Chiapas en los Artículos 3o., 15 Fracción III y IV, 59, 110 y 111, y Art. 28, Frac. I y demás relativas del reglamento interior del H. Ayuntamiento Constitucional de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas se otorga el presente dictamen:


A FAVOR DE :	
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	INSTITUTO DE ADMINISTRACION PUBLICA DEL ESTADO DE CHIAPAS A.C.
REPRESENTANTE LEGAL:	GILBERTO VAZQUEZ RINCON
CONSTANCIA VIGENTE HASTA:	23 DE JUNIO DEL 2012
UBICACION DEL PREDIO :	
CALLE / AVENIDA:	LIBRAMIENTO NORTE PONIENTE No. 2178
COLONIA :	FR FSTE LADERA DE LA LOMA
PROPIEDAD AMPARADA POR :	
<b>A)- ESCRITURA PÚBLICA :</b>	
ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO :	2,934.
FECHA DE REGISTRO :	09 DE JUNIO DEL 2004
TOMO :	II
NO. DE REGISTRO DE PROPIEDAD :	929.
LIBRO :	4.
SECCIÓN :	PRIMERA.
<b>B)- CONTRATO DE ARRENDAMIENTO/COMPRA-VENTA :</b>	
ARRENDADOR/VENDEDOR:	
REPRESENTANTE:	
ARRENDATARIO/COMPRAVENTA:	
REPRESENTANTE:	
<b>BOLETA DE PAGO PREDIAL :</b>	
NUM. DE FOLIO :	1607217
SUPERFICIE :	2500M2

Figura 4: Seguimiento electrónico de las etapas del trámite y sistema de semáforos



Sistema Integral de  
**Gestión de Trámites Municipales**

más trámites en línea  
menos tiempo de espera



Inicio | Secretaría General | Obras Públicas | Economía | Catálogos | Configuración | Administración

Bienvenido: **Cnunez** | [Salir](#)

Ordenamiento Territorial » Uso De Suelo Y Control Ambiental » Factibilidad Y Uso De Suelo (Nueva) » Permisos Iniciados

PERMISOS INICIADOS

siguiente | ultimo |

Permisos de Factibilidad (Nueva): 1 al 25 de 125











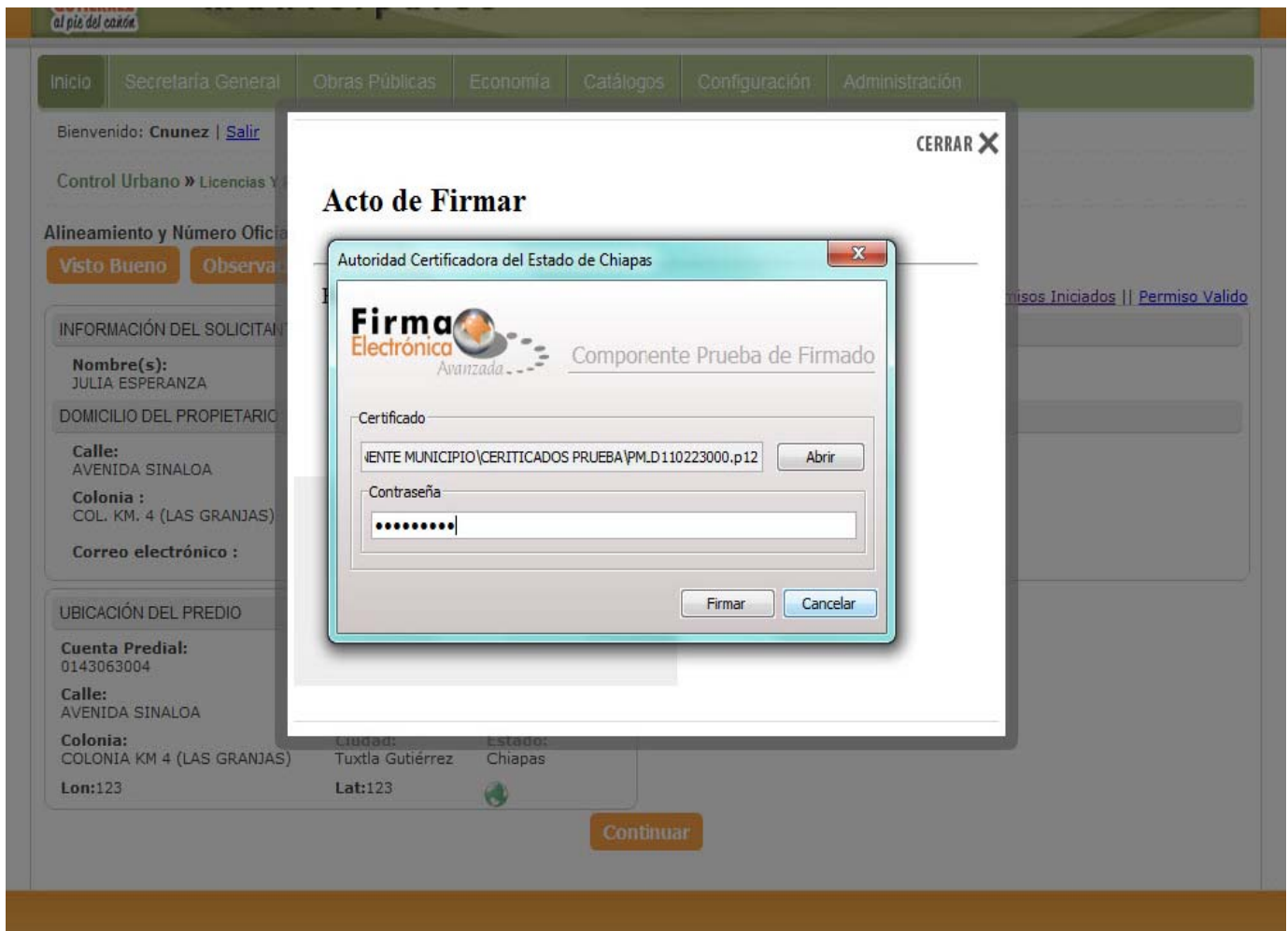
Folio del Permiso	Origen del trámite	Solicitante	Ubicación	Nombre del negocio	Giro del negocio	Fecha de inicio	Status	Etapas	Orden Inspección	
<a href="#">11071200801405</a>		CESAR ALCIBAR LUNA	CR PANAMERICANA EQ CZ ANDRES SERRA ROJAS #S/N, JOSÉ CASTILLO TIELEMANS		PLAZA COMERCIAL	2011-07-12 15:07:50	En Proceso	2/9 : Validar información	Sin asignación	
<a href="#">11071100801368</a>		KROMASOL EJECUTIVA INTERNACIONAL S.A DE C.V.	BL ANGEL ALBINO CORZO #1732-A, FRACC. SANTOS	KROMASOL, S.A. DE C.V.	OFICINA	2011-07-11 13:40:10	En Proceso	7/9 : Firma del director	0105	
<a href="#">11070800801338</a>		NEREYDA DE JESUS VILLATORO HERNÁNDEZ	AV BELISARIO DOMINGUEZ L-17 M-1 #502, COL. UNIDAD CHIAPANECA		DEPARTAMENTOS	2011-07-08 15:40:46	En Proceso	8/9 : Firma del secretario	0104	
<a href="#">11070600801270</a>		JUAN JOSÉ SIERRA ESNAL	1A CALLE PONIENTE SUR #131, BARRIO EL CALVARIO	PARISSINA	BONETERÍA/MERCERÍA	2011-07-06 14:58:30	En Proceso	8/9 : Firma del secretario	0097	
<a href="#">11070600801268</a>		PEDRO ESCOBAR PÉREZ	LI SUR ORIENTE M-1 L-2 #S/N, FRACC. JOYAS DEL ORIENTE	SAN ANTONIO	TALLER MECANICO	2011-07-06 14:51:21	En Proceso	8/9 : Firma del secretario	0096	





Figura 5: Aplicación de la firma electrónica



**Figura 6:** Ventana de administración de perfiles de usuarios

omar.toledo	Omar	Toledo Prats		Activo
jorge.robledo	Jorge de Jesús	Robledo Leonides		Activo
christian.fuentes	Christian Daniel	Fuentes Ayala		Activo
anahi.salcedo	Anahí	Salcedo Hernández		Activo
victor.cervantes				Activo
lorenzo.arias				Activo
jorge.gonzalez				Activo
jorge.martinez				Activo
yurima.gutiérrez				Activo
patricia.trinidad				Activo
genis.garcía				Activo
lino.garcía				Activo
jacob.mora				Activo
servicioalcliente				Activo
servicioalcliente				Activo
paulo.vazquez				Inactivo
freddy.aguilar				Activo
alfredo.madrazo				Activo
perla.piñon	Perla Romina	Piñón Sánchez		Activo
denisse.navarro	Denisse Nolan	Navarro Pérez		Activo
cnunez	Christian Rodolfo	Núñez Gamas		Activo
ggomez	Gerardo Adrián	Gómez Ruiz		Activo

CERRAR X

Editar privilegios de : **perla.piñon**

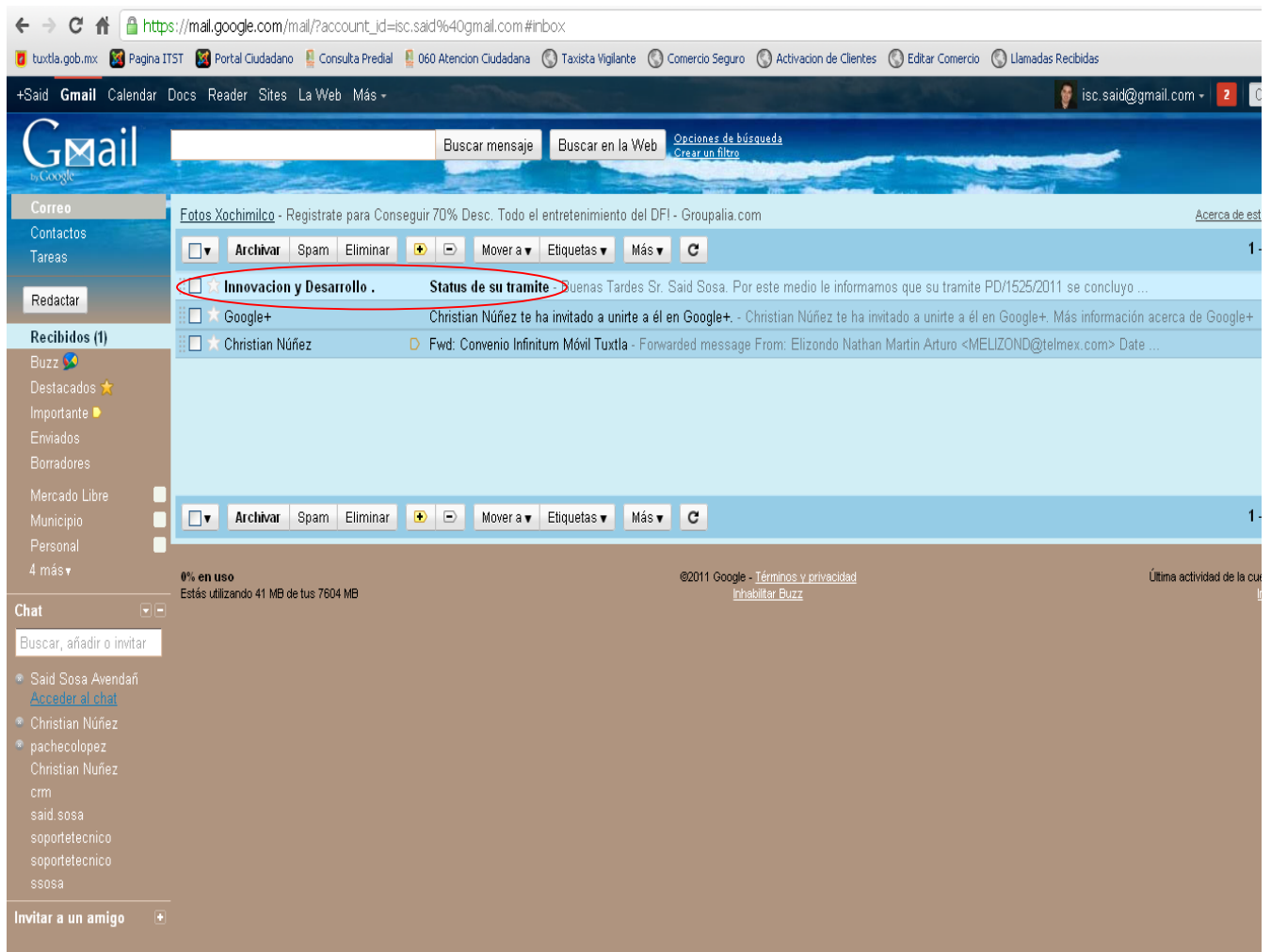
Guardar Cambios

EDITAR PRIVILEGIOS

	Ver	Agregar	Editar	Eliminar	Actualizar	Validar
<b>Ordenamiento Territorial</b>						
<b>Vialidades y Fraccionamientos</b>						
<b>Cierre Vial</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Procedimientos</b>						
1. Captura	<input checked="" type="checkbox"/>					
2. Validar información	<input checked="" type="checkbox"/>					
3. Analizar viabilidad del permiso	<input checked="" type="checkbox"/>					
4. Firma del jefe de departamento	<input checked="" type="checkbox"/>					
5. Firma del director	<input checked="" type="checkbox"/>					



Figura 7: Correo electrónico informando al usuario el status de su trámite



**Figura 8:** Pago electrónico de derechos

**Tesorería Municipal**  
COORDINACIÓN DE RECAUDACION TRIBUTARIA  
PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL

**INGRESO DE CUENTA PREDIAL**

Cuenta predial: 0102052024  
Nombre: COMITE EJECUTIVO ESTATAL DE LA FEDEF  
Correo electrónico:

<input checked="" type="checkbox"/>	01/01/2007 AL 31/12/2010	\$ 52,374.00
<input checked="" type="checkbox"/>	01/01/2011 AL 31/12/2011	\$ 16,714.00
	<b>Total:</b>	<b>\$ 69,088.00</b>

[Realizar Pago](#)

Otras formas de pago: [Click Aquí](#)

Usted puede usar como medio de pago su Tarjeta de Crédito Y de Débito exclusivamente

VISA MasterCard HSBC