



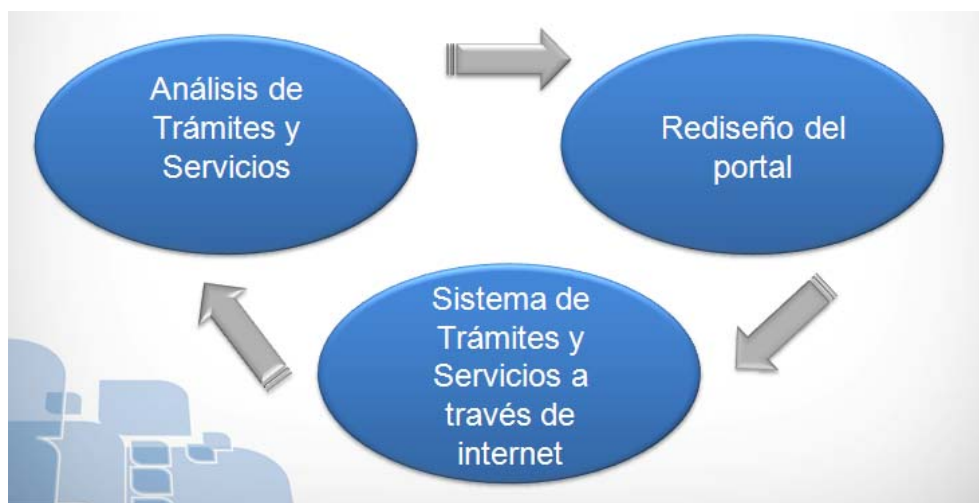
## Buenas prácticas en la implementación de las recomendaciones de la Guía para Mejorar la Calidad Regulatoria de Trámites Estatales y Municipales e Impulsar la Competitividad de México

### Programa de Mejora de Trámites y Servicios (Baja California)

#### A. Antecedentes

El objetivo del Programa de Mejora de Trámites y Servicios (PMTyS) es revisar el marco regulatorio estatal y proponer la simplificación o eliminación de trámites que no generen valor para las empresas y la sociedad, al tiempo que se actualiza el Catálogo de Trámites y Servicios para que solo subsistan los estrictamente necesarios y se puedan realizar en el menor tiempo posible y de manera ágil, incorporando innovaciones tecnológicas en beneficio de la actividad económica (figura 1).

**Figura 1.** Líneas de acción del PMTyS



Para el diseño e implementación del programa se creó un grupo interinstitucional en el que participan la Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO), la Oficialía Mayor del Estado, la Contraloría General y la Subsecretaría de Innovación y Modernización. Cada una de estas dependencias se enfocó en ciertos objetivos específicos:

- SEDECO: Impulsar la simplificación, desregulación, eficiencia y modernización de las leyes, reglamentos, procedimientos y demás disposiciones que impacten la actividad empresarial, así como la atracción y realización de proyectos de inversión.
- Contraloría General: Proporcionar a la ciudadanía toda la información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio. Su objetivo principal fue crear confianza de la ciudadanía en la administración pública estatal.
- Oficialía Mayor: Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar los proyectos de agilización de procesos.

Además de los objetivos por dependencia coordinadora del proyecto, se consideraron algunos de naturaleza transversal:

- Reducir la tramitología para estimular la actividad económica.
- Transformar la administración estatal con un enfoque de calidad en los servicios.
- Conocer el nivel de calidad con el que se brindan los trámites y servicios de las dependencias estatales.
- Reducir los costos de operación de las dependencias y entidades del Ejecutivo del estado.
- Dignificar la imagen de los servidores públicos.

Antes de este programa, los esfuerzos por mejorar tanto los trámites y servicios al ciudadano y las empresas, como los procesos internos de las dependencias, en la mayoría de los casos se realizaban inconsistentemente. No existía una política de gobierno que demandara a las dependencias realizar estos esfuerzos de mejora impulsando acciones de eficiencia de procesos y recursos. Existían esfuerzos aislados, por ejemplo, la Oficialía Mayor impulsaba la implementación de sistemas de administración de la calidad, la Contraloría General trabajaba en el establecimiento de Cartas Compromiso al Ciudadano y la SEDECO en la simplificación de trámites empresariales. Al final todos estos esfuerzos quedaban aislados, provocando resultados limitados y una aplicación de recursos subóptima.

Para el desarrollo del proyecto fue necesaria la implementación de los sistemas informáticos siguientes:

- Sistema "Trámites y Servicios": Permite recabar, analizar y procesar de manera ágil la información de los trámites, servicios y centros de atención con que cuentan las dependencias y entidades.
- Catálogo de Trámites y Servicios: Facilitó la recopilación de información actualizada de los trámites, servicios y centros de atención de las dependencias y entidades. Gracias a este sistema, el Gobierno del Estado está en posibilidades de brindar a los usuarios de los trámites información clara, sencilla, confiable y con lenguaje ciudadano.
- ASISTE: Permitirá contar con un expediente electrónico de los usuarios a fin de eliminar de los trámites y servicios los requisitos que obren en las bases de datos de las dependencias del Ejecutivo estatal. Asimismo, permitirá de manera gradual la solicitud, pago y recepción de trámites por medios electrónicos.

### *B. Impacto*

Durante el 2009 se contaba con un catálogo de 818 trámites y servicios registrados. En el 2010 se llevó a cabo una evaluación de estos trámites y servicios, que involucró a 16 dependencias y 26 entidades, lo cual derivó en un catálogo depurado de 707 trámites y servicios.<sup>1</sup> En este universo de 707 trámites y servicios registrados por las dependencias, el grupo de trabajo interinstitucional encontró 170 susceptibles de ser eliminados en función de la evaluación practicada a cada uno de ellos, generando un catálogo estatal reducido a 537 trámites y servicios.

Esta primera etapa de análisis y diagnóstico de los trámites y servicios está concluida al 100%, toda vez que ya fueron evaluados los 707 trámites y servicios, generando un diagnóstico general del estado que guardan, así como identificando las principales áreas de oportunidad. Durante la segunda etapa, de actualización e integración del Catálogo de Trámites y Servicios, se diseñó un nuevo portal de trámites y

---

<sup>1</sup> En este proceso se dejaron fuera los procedimientos internos de las dependencias y entidades.



servicios (figura 2), con el que se busca ofrecer a los usuarios información sencilla y con lenguaje ciudadano sobre los trámites que brindan las dependencias estatales. Para ello se diseñó un nuevo formato de presentación de la información de los trámites en la página de Internet (figura 3). Asimismo, durante esta etapa se registraron y validaron al 100% los centros de atención, mientras que los trámites y servicios se encuentran en proceso de captura, registrando hasta septiembre del 2011 un avance de 75%. Al concluir la fase de actualización e integración del Catálogo de Trámites y Servicios se procederá a la tercera etapa, consistente en la implementación de las mejoras detectadas. Finalmente, una vez implementadas las mejoras en los trámites y servicios se procederá a su integración en la plataforma ASISTE (Atención Sistematizada de Trámites y Servicios) con las siguientes categorías:

- Trámites y servicios que pueden ser solicitados por Internet.
- Trámites y servicios que pueden ser solicitados y pagados por Internet.
- Trámites y servicios que pueden completarse totalmente por Internet (incorporando firma electrónica avanzada).

Figura 2. Nuevo portal de trámites y servicios

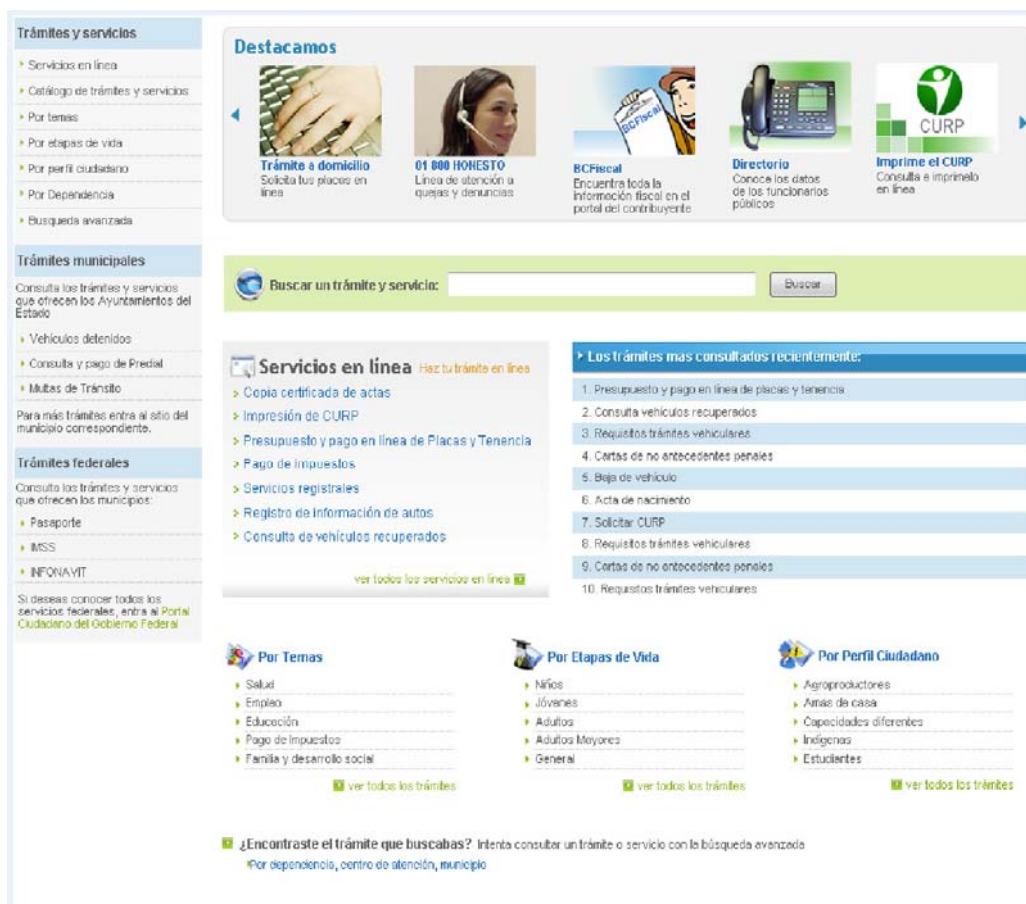


Figura 3. Nueva presentación de trámites y servicios en el portal

Regresar   
 Imprimir   
 Calificar Trámite   
 Agregar Sugerencia

### Revalidación con cambio de Licencia de Conducir

**Información del trámite:**

**Descripción breve del Trámite y/o Servicio:**  
COBRO DE LOS DERECHOS CORRESPONDIENTES POR LA REVALIDACIÓN CON CAMBIO DE LICENCIAS DE CONDUCIR.

**Descripción del Trámite y/o Servicio:**  
COBRO DE LOS DERECHOS CORRESPONDIENTES POR LA REVALIDACIÓN CON CAMBIO DE LICENCIAS DE CONDUCIR.

**Fundamento Jurídico:**  
NO APLICA

**Requisitos:**

- 1.- LICENCIA VENCIDA (MENOS DE 3 MESES SIN RECARGOS) O POR VENCER
- 2.- SI SU LICENCIA TIENE FECHA DE VENCIMIENTO 2002, DEBERÁ SOLICITAR NUEVA LICENCIA.
- 3.- COMPROBANTE DEL CAMBIO SOLICITADO. EN CASO DE CHOIRER A, B Y D.
- 4.- CERTIFICADO MÉDICO.
- 5.- EXAMEN ANTIDOPING.

NOTA: EN CASO DE SER MAYOR DE 55 AÑOS DEBERÁ PRESENTAR CERTIFICADO MÉDICO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SALUD.

**REQUIERE FORMATO:**  SI Bajar Formato

**Costo del trámite y/o servicio:**

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>Forma de Pago:</b><br>RECAUDACIONES DE RENTAS DEL ESTADO | <b>Costo:</b><br>\$300 PESOS |
|---|------------------------------|

**TRAMITE EN LÍNEA** ¿Esta disponible el trámite en línea?  SI  NO [➔ Realizar trámite](#)

**Tiempo de Respuesta:**

10 MINUTOS

**Vigencia del trámite:**

3 AÑOS

**Pasos para realizar el trámite y/o servicio:**

- 1.- EL CONTRIBUYENTE INGRESA A LA RECAUDACIÓN, CON SU DOCUMENTACIÓN.
- 2.- PASA AL MÓDULO DE ORIENTACIÓN.
- 3.- PASA AL MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN.
- 4.- PASA AL MÓDULO DE EXAMEN MÉDICO, (SOLO SI LA PERSONA ES MAYOR DE 55 AÑOS Y NO PRESENTÓ EL REQUISITO DEL EXAMEN MÉDICO).
- 5.- PASA AL MÓDULO DE CAJAS A RELIZAR EL PAGO, Y LE ENTREGAN SU RECIBO CORRESPONDIENTE.
- 6.- PASA AL MÓDULO DE ENTREGA DE LICENCIAS, FIRMA DE CONFORMIDAD LA ENTREGA / RECEPCIÓN DE SU LICENCIA.
- 7.- EL CIUDADANO CONCLUYE CON SU TRÁMITE.

**HORARIOS:**

Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 hrs. y Sábados de 8:00 a 1:00 hrs

**Oficinas de Atención:**

**OFICINAS DE ATENCIÓN:** (para ver detalle del centro de atención, presionar sobre el municipio)

| MUNICIPIO | LOCALIDAD             | DIRECCION                                 |
|-----------|-----------------------|---|
| Mexicali  | Ciudad Morelos        | Lázaro Cárdenas # 52-B                    |
| Mexicali  | Guadalupe Victoria    | Calle 8 SIN                               |
| Mexicali  | San Felipe Avenida    | Mar de Cortés y Manzanillo No. 300        |
| Tijuana   | Vía Rápida Vía Rápida | Poniente # 12651, Colonia 20 de Noviembre |
| Tijuana   | Mariano Matamoros     | Blvd. casa blanca                         |



Adicionalmente, como resultado de los trabajos del proyecto se logró la implementación de la firma electrónica avanzada, la cual busca que los usuarios no tengan que acudir físicamente a realizar trámites o solicitar servicios a los centros de atención.

Además de la revisión de estos trámites y con el objeto de que la evaluación fuera integral, durante 2010 se procedió a la revisión de 424 centros de atención de los 690 existentes en el estado.<sup>2</sup> En dicho ejercicio se identificaron áreas de oportunidad en cuanto a orientación sobre los procesos de trámites, desempeño de los servidores públicos, infraestructura y seguridad e higiene. La metodología utilizada para la recopilación de información se basó en usuarios simulados (24.64% de los casos), acompañamiento de los usuarios (26.77%) y observación directa (48.57%). Los 424 centros de atención evaluados presentaron oportunidades de mejora distribuidas de la siguiente manera:

| Aspecto evaluado                           | Centros que presentan oportunidades |
|--|-------------------------------------|
| Orientación sobre los procesos de trámites | 358                                 |
| Desempeño de los servidores públicos       | 109                                 |
| Instalaciones                              | 233                                 |
| Seguridad e higiene                        | 229                                 |
| Total de observaciones                     | 929                                 |

De manera general, se observaron problemáticas como las siguientes:

- Buzones de quejas y sugerencias que funcionan como estantes o basureros.
- Los estacionamientos son insuficientes en las dependencias.
- Sanitarios al público en malas condiciones.
- Falta de señalamientos de rutas de evacuación.
- Personal insuficiente o sin la capacitación adecuada para brindar información sobre trámites.

### C. Clientes y/o usuarios

De acuerdo con datos del Reporte de Afluencia de Usuarios en Dependencias y Entidades Paraestatales, las mejoras beneficiarán a más de un millón de usuarios de los trámites y servicios que ofrece el Gobierno del Estado.

Con el fin de ilustrar el impacto y alcance del proyecto, la siguiente tabla muestra los resultados de la revisión de algunos trámites específicos:

| Dependencia                                | Trámite/Servicio  | Mejora   | Beneficiados/año                                 |
|--|---|--|--|
| Secretaría de Seguridad Pública del Estado | Autorización para proveer servicios de seguridad privada y revalidaciones | Sistematización del proceso y tramitación vía Internet | 35 empresas y 6 000 agentes de seguridad privada |
| Secretaría de Fomento Agropecuario         | Fondo de Garantías Complementarias y Créditos Puente (FOGABAC)            | Entrega de créditos a tiempo para las cosechas         | 265 productores                                  |
|  | Registro y revalidación de  | Recepción de pagos                                     | 850 empresarios                                  |

<sup>2</sup> Estos 690 centros de atención se encuentran distribuidos 171 en dependencias y 519 en entidades.

|  |  |  |                     |
|--|--|--|---------------------|
|  | patente comercial y patente de introductor para compra-venta de ganado | electrónicos e introducción de la firma electrónica para la expedición del registro de patentes        |                     |
| Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado | Recepción de demanda laboral   | Reducción de tiempo de atención de 2 semanas a 30 minutos, gracias a la homologación del procedimiento | 16 800 ciudadanos   |
| Registro Público de la Propiedad y del Comercio      | Inscripción de sociedades  | Habilitación en el estado del portal tuempresa.gob.mx  | 1 998 emprendedores |

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

Para lograr sus objetivos, el grupo interinstitucional se conformó con un funcionario de la SEDECO, dos de la Oficialía Mayor, uno de la Contraloría General y uno más de la Subsecretaría de Innovación y Modernización. También, para llevar a cabo la revisión de los centros de atención se conformó un grupo de 25 servidores públicos, de los cuales 13 provenían de la Oficialía Mayor y 12 de la Contraloría General, mientras que para la revisión de la información que capturaron las dependencias y entidades en el nuevo portal de Internet trabaja un grupo conformado por una persona de la SEDECO, dos de la Oficialía Mayor y tres de la Contraloría General.

Muchas de las áreas de oportunidad fueron planteadas por los mismos operadores que atienden los trámites y servicios. Sus aportaciones fueron clave para identificar estas debilidades. De hecho, el análisis de estructuras, procesos y capacitación del personal que participa directamente en los trámites y servicios está contemplado en la metodología. Por ejemplo, se desarrolló el seminario-taller “estrategias para la mejora de los servicios públicos”, a fin de apoyar a las dependencias en sus esfuerzos de simplificación. Este seminario consta de cuatro módulos, que son simplificación de procesos, herramientas estadísticas para la calidad, establecimiento de indicadores de desempeño e instrumentos de evaluación de servicios. En materia de capacitación a servidores públicos de centros de atención se proyecta atender a 1 600 funcionarios y certificar a 300 bajo la norma “establecimiento de comunicación con el cliente”.<sup>3</sup>

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

La metodología del proyecto contempla como prioridades la disminución de tiempos de respuesta, la optimización de recursos, el mejoramiento de la infraestructura y la prevención de conductas indebidas. A fin de garantizar la disminución del tiempo y costos para el usuario se llevó a cabo un diagnóstico a 130 trámites para identificar la viabilidad para la implementación del ASISTE y que de esta forma los usuarios puedan, al menos, solicitar sus trámites vía electrónica, en una primera etapa.

Aunado a esto, la Contraloría General lleva a cabo el programa de evaluación de trámites y servicios para la medición de la satisfacción de los usuarios mediante encuestas de salida que evalúan tiempos de espera, tiempos de los trámites, atención, infraestructura y comisión de conductas indebidas. Asimismo, con el fin de complementar los indicadores de percepción ciudadana, se lleva a cabo la práctica de “usuario simulado”, mediante la cual se analizan los procesos de los trámites, el desempeño de los servidores públicos, la infraestructura y la seguridad e higiene.

<sup>3</sup> Norma técnica de competencia laboral establecida por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación.