



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

Centros Chiapas Emprende

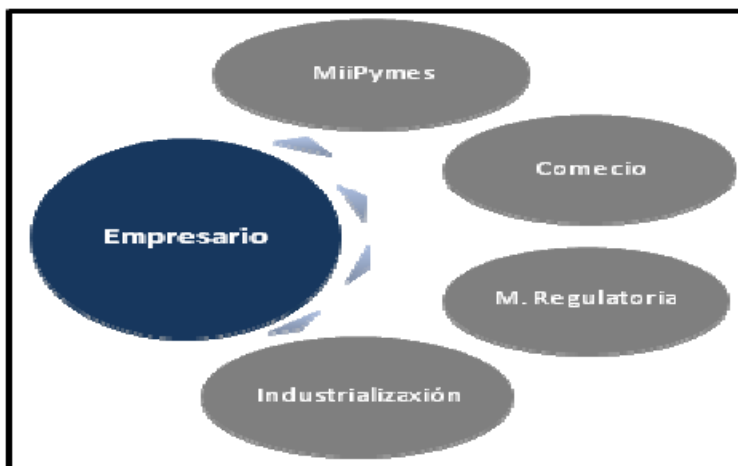
A. Antecedentes

En octubre del 2007, como parte del Plan Estatal de Desarrollo 2006-2012, la Secretaría de Economía del Estado de Chiapas inauguró el Centro de Desarrollo Empresarial y Empleo (CEDE-e) en el municipio de Tuxtla Gutiérrez, con la finalidad de crear una nueva cultura empresarial, contribuyendo a elevar la calidad de vida de los chiapanecos, así como para brindar asesoría e información sobre trámites y concentrarlos para que se puedan realizar de manera ágil y sencilla en un solo lugar, tanto para la apertura de una empresa como para la expansión de una ya existente. Entre los principales indicadores de desempeño que manejan los centros se encuentran los siguientes:

- Minimizar los tiempos de respuesta de los trámites administrados por la Secretaría de Economía estatal: Actualmente el tiempo promedio de respuesta es de cinco días hábiles.
- Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios: El 80% de los usuarios se considera satisfecho con los servicios que se brindan.
- Disminuir los errores durante los procesos de trámites: Actualmente el porcentaje de servicios sin error es de 95%.
- Alcanzar la certificación ISO9001:2008: El porcentaje de implementación del Sistema de Gestión de Calidad era de 70% hasta septiembre del 2011.

Antes del establecimiento de estos centros no existían mecanismos de atención al público que vincularan todos los servicios de la Secretaría de Economía estatal, de modo que al momento de comenzar los trámites el usuario debía dirigirse de manera independiente con las diferentes subsecretarías (figura 1).

Figura 1: Situación anterior al establecimiento de los Centros Chiapas Emprende

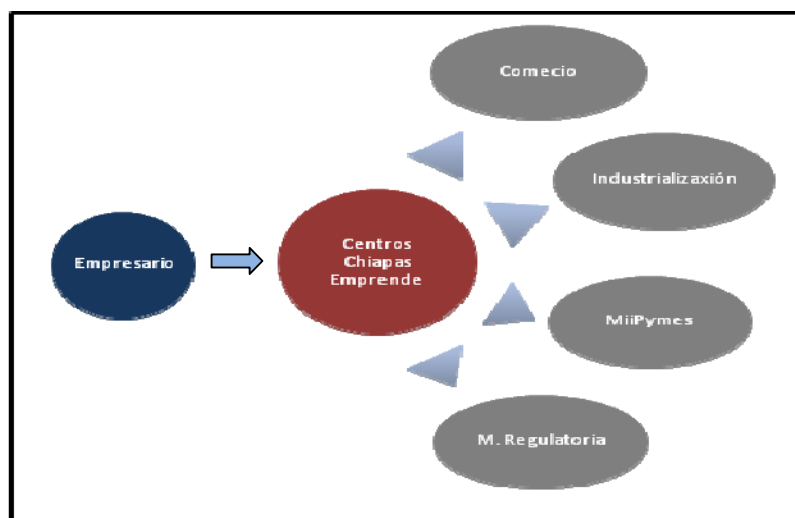


B. Impacto

Para la modificación del proceso anterior se llevó a cabo la implementación de un sistema de información en el cual los encargados de los trámites y servicios en cada subsecretaría alimentan la información sobre los mismos. Todos los funcionarios que cumplen esta labor tienen una cuenta especial para acceder al sistema. De igual manera, se ofrece un servicio de asesoría sobre el funcionamiento de dicho sistema buscando que otras dependencias hagan uso del mismo, aunque actualmente solo la Secretaría de Economía estatal lo utiliza. Aún así, el sistema es capaz de dar de alta otros servicios y trámites, independientemente de la secretaría u organismo a cargo.¹

Después del establecimiento de dicha práctica se logró modificar el proceso, haciéndolo más eficiente para el objetivo que se pretende cumplir. Los Centros Chiapas Emprende, como se les conoce actualmente, proporcionan una cara única de entrada y salida para el empresario, evitando que tenga que trasladarse a diferentes ubicaciones de acuerdo al trámite a realizar (figura 2), lo que implica ahorros en tiempo y dinero.

Figura 2: Vinculación de trámites empresariales gracias a los Centros Chiapas Emprende



Algunas otras características que distinguen a los Centros Chiapas Emprende son las siguientes:

- Personal competente en aspectos técnicos de los trámites empresariales.
- Instalaciones atractivas y amigables para el usuario (figura 3).
- Respaldo institucional para el fortalecimiento del esquema de ventanilla única.
- Localización fácilmente ubicable (zona centro de los municipios).

¹ Actualmente en los centros se brinda también asesoría con respecto a programas de la Secretaría del Trabajo estatal, aunque todavía no existe una vinculación al 100%.



Figura 3: Ventanillas de atención del Centro Chiapas Emprende de Tuxtla Gutiérrez



Gracias a la modificación del proceso y al establecimiento de los centros se ha logrado pasar de un total de 300 atenciones anuales a más de 19 mil servicios acumulados hasta julio del 2011.

C. Clientes y/o usuarios

El significativo volumen de servicios que prestan los centros se ha logrado mediante la promoción hacia el ciudadano e informando sobre su existencia y funcionalidad. Por ejemplo, se distribuyen trípticos que brindan información sobre los permisos, concesiones o autorizaciones que se pueden obtener a través de los Centros Chiapas Emprende, independientemente de que sean expedidas por dependencias federales, estatales, municipales o por organismos privados.

Los centros ofrecen cuatro opciones al emprendedor para la constitución de sociedades mercantiles: Sociedad de producción rural, sociedad de responsabilidad limitada microindustrial, sociedad cooperativa y sociedad de solidaridad social. Los servicios más comunes son las asesorías empresariales y de financiamiento y se puede vincular al emprendedor en los trámites siguientes (figura 4).²

- Búsqueda de anterioridades fonéticas.
- Búsqueda de anterioridades mixtas.
- Registro de marca.
- Código de barras para el producto.
- Verificación del código de barras para producto y embalaje.
- Denominación social y aviso de uso para la constitución de sociedades.
- Inscripción de actas constitutivas en el Registro Público de Comercio.
- Ratificación de firmas del acta constitutiva o asamblea.
- Información para certificarse en la “Marca Chiapas”.³

² Respecto a estos trámites, se brinda asesoría al emprendedor y se le vincula con las dependencias correspondientes, mientras que para los trámites administrados por la Secretaría de Economía estatal, también se realiza la gestión desde los centros.

³ La “Marca Chiapas” sirve para distinguir productos y servicios de calidad fabricados y producidos en Chiapas y tiene como fin promover los productos de todas las regiones del estado y establecer relaciones comerciales a nivel nacional e internacional, así como proyectar a Chiapas como un estado productor y exportador.

Figura 4: Cartelera de servicios de los Centros Chiapas Emprende



De igual manera se ha buscado acercar el servicio a los emprendedores mediante el establecimiento de oficinas de atención al público en los municipios de mayor actividad económica del estado: Tuxtla Gutiérrez, Tapachula, San Cristóbal de las Casas, Pichucalco, Palenque y Comitán. Existen planes también para establecer un centro en Juan de Grijalva y reactivar el de Tonalá. Gracias a todo lo anterior se ha hecho accesible el servicio a comunidades indígenas de los municipios con menor índice de desarrollo humano.

D. Impacto en los servidores públicos

La participación de los recursos humanos en la implementación de los centros ha sido fundamental para su éxito, dada la importancia de su función como enlace directo entre los administradores de los trámites y servicios y el ciudadano, por medio de las ventanillas únicas de atención. Por ello se brinda capacitación a los funcionarios con respecto a los servicios que se prestan en los centros. De hecho, cada asesor de ventanilla recibe en promedio cuatro horas de capacitación antes de ser designado para ocupar el puesto, cada vez que se incorpora un nuevo trámite o cuando cambian las reglas de operación de los mismos. Además, se logra un uso más eficiente de los recursos públicos al vincular esfuerzos para la realización de trámites.

La estructura de los centros es encabezada por la Coordinadora General del programa y cuatro directores. Las ventanillas únicas cuentan con un total de ocho personas distribuidas en los centros de los diferentes municipios, además de 10 personas en mantenimiento del sistema y vinculación con trámites y servicios.

E. Gestión del compromiso con el ciudadano

Con la finalidad de realizar la mejora continua del servicio, se llevan a cabo acciones tales como encuestas de satisfacción ciudadana y monitoreos constantes de servicios retrasados. La finalidad es cumplir con el objetivo de que todas las solicitudes obtengan respuesta, independientemente de que sea positiva o negativa, ya sea por el incumplimiento de los requisitos por parte del ciudadano o por el apego a la normatividad.

De igual manera, con la finalidad de hacer más eficientes los procesos, los pagos de derechos por trámites deben realizarse en sucursales bancarias, nunca en los centros. A fin de aplicar esta política, se brinda información a la vista de todo el público en la cual se aclara que los servicios que los centros ofrecen son gratuitos. De hecho, los servicios de los centros no han reportado quejas ciudadanas hasta el momento.