

Tema:

Procesos

Unidad normativa:

Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública

Estado de los Compromisos en Bases de Colaboración:

Se modifica

Líneas de acción del PGCM

4.1.1 Alinear los procesos de las dependencias y entidades a la planeación estratégica, y a los objetivos y Metas Nacionales e institucionales.

4.1.2 Implementar mecanismos para que las dependencias y entidades generen los mapas de los procesos para facilitar su análisis y mejora.

4.1.4 Desarrollar e implementar proyectos de mejora institucional e interinstitucional para hacer más eficientes los procesos del gobierno.

4.1.5 Redistribuir las actividades asignadas a los recursos humanos alineándolas a los procesos mejorados.

4.1.9 Simplificar los procesos internos y eliminar aquellos que no están relacionados con las actividades sustantivas del ente público.

4.1.1 Alinear los procesos de las dependencias y entidades a la planeación estratégica, y a los objetivos y Metas Nacionales e institucionales.

4.1.2 Implementar mecanismos para que las dependencias y entidades generen los mapas de los procesos para facilitar su análisis y mejora.

4.1.3 Estandarizar procesos con fines similares para homologar su operación y garantizar la calidad de sus resultados.

4.1.4 Desarrollar e implementar proyectos de mejora institucional e interinstitucional para hacer más eficientes los procesos del gobierno.

Compromisos en Bases de Colaboración

Descripción

Tipo de medida

Ind

Transversal

Optimizar los procesos, previa alineación y mapeo, implementando mejoras y redistribuyendo las actividades asignadas al recurso humano, a través de proyectos en los que participen una o más dependencias y entidades.

1

Selectiva

Estandarizar, a través de proyectos, los procesos con fines similares para homologar su operación y garantizar la calidad de sus resultados, previa alineación y mapeo.

Instituciones que cuentan con oficinas en distintos puntos geográficos o domicilios, y en dichos puntos se realizan procesos sustantivos en común que aún no estaban estandarizados el 1° de enero del año 2014. Estos procesos se pueden encontrar en: consulados, embajadas, delegaciones, representaciones, aduanas, hospitales, escuelas, organismos de cuenca, centros SCT, planteles militares, Centros de Apoyo al Desarrollo Rural (CADER), oficinas regionales, etc.

2

Estado del Indicador:

Se modifica

Ind

Indicador

Nombre	Descripción general	Método de cálculo	Unidad de Medida	Medio de verificación
Porcentaje de procesos prioritarios optimizados	Conocer la proporción de procesos prioritarios optimizados con respecto al total de procesos prioritarios de la dependencia o entidad	(Procesos prioritarios optimizados/procesos prioritarios)*100	Porcentaje	-Listado de procesos prioritarios definidos por la dependencia o entidad. -Listado de procesos prioritarios optimizados por la dependencia o entidad.
Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición	Datos de contacto	
Eficacia	Ascendente	Anual	Francisco Garaicochea fgaraicochea@funcionpublica.gob.mx 2000-3000 ext. 4252	

1

Comentarios adicionales

Los procesos prioritarios son los que se consideran relevantes para la institución. Se recomienda que se consideren, entre otras, las siguientes características para su identificación:

1. Mayor contribución al cumplimiento de los objetivos y metas de la dependencia o entidad
2. Contribuye a la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de la dependencia o entidad
3. Alta demanda de sus productos o servicios
4. Tiempos elevados en su realización
5. Elevado costo
6. Elevado número de quejas

Proceso optimizado: Se considera que un proceso se ha optimizado en los siguientes casos:

- Cuando el proceso no contaba con su(s) diagrama(s) detallado(s) y dicho(s) diagrama(s) se elabora(n) y documenta(n) en manuales de procedimientos actualizados o algún otro mecanismo que disponga la institución.
- Cuando el proceso contaba con su(s) diagrama(s) detallado(s) y se le implementan mejoras para simplificarlo e incluso, más no obligatoriamente, lograr que alguno(s) de sus indicadores de desempeño obtengan mejores resultados con respecto a sus valores previos a la mejora.

También se considera como una optimización cuando la institución no contaba con un inventario de todos sus macroprocesos y procesos sustantivos y elabora dicho inventario.

Aunque en estricto sentido no todas las definiciones anteriores corresponden a una optimización de procesos, se flexibilizó el concepto de proceso optimizado debido a la situación que vive actualmente la Administración Pública Federal: reformas estructurales, instituciones de reciente creación en etapa de consolidación funcional y de su organización, modificación de las atribuciones de algunas instituciones, desactualización de los documentos de sus procesos (procedimientos, requisitos de sus insumos y salidas, etc.), entre otros.

El número de procesos prioritarios optimizados es acumulado (en cada medición se sumarán los procesos prioritarios optimizados de periodos anteriores)

Simplificación de un proceso: consiste en modificar la manera de realizar un proceso a fin de obtener al menos una de las siguientes mejoras:

- Reducir el número de actividades del proceso.
- Reducir el tiempo de ejecución del proceso.

Institución: dependencia de la administración pública centralizada, entidad de la administración pública paraestatal u órgano administrativo desconcentrado.

Estado del Indicador:

Se modifica

Ind

Indicador

Nombre	Descripción general	Método de cálculo	Unidad de Medida	Medio de verificación
Porcentaje de procesos estandarizados	Conocer la proporción de procesos que han sido estandarizados con respecto al total de procesos factibles de homologación de la dependencia o entidad	(Número de procesos estandarizados / Total de procesos factibles de homologación de la dependencia o entidad) *100	Porcentaje	-Listado de procesos factibles de homologación de la dependencia o entidad. -Listado de procesos estandarizados.
Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición	Datos de contacto	
Eficacia	Ascendente	Anual	Francisco Garaicochea fgaraicochea@funcionpublica.gob.mx 2000-3000 ext. 4252	

2

Comentarios adicionales

Definiciones:

Procesos factibles de homologación: Cuando un mismo proceso sustantivo de una institución se realiza en distintos puntos geográficos o domicilios, el proceso debe realizarse de forma estandarizada en cada uno de dichos puntos. Si el proceso se realiza de forma centralizada pero su salida (producto o servicio) se entrega en distintos puntos geográficos o domicilios, dicha entrega se debe realizar de manera estandarizada. Los procesos sustantivos de la institución que se realizan en distintos puntos geográficos o domicilios y que aún no estaban estandarizados al 1° de enero del año 2014, son los que se consideran como procesos factibles de homologación. Estos procesos se pueden encontrar en: consulados, embajadas, delegaciones, representaciones, aduanas, hospitales, escuelas, organismos de cuenca, centros SCT, planteles militares, Centros de Apoyo al Desarrollo Rural (CADER), oficinas regionales, etc.

Procesos estandarizados: Se considera que los procesos factibles de homologación están estandarizados cuando son ejecutados de la misma manera, previa optimización, y sus estándares de desempeño son los mismos.

Aplicabilidad del indicador:

El indicador corresponde a un compromiso selectivo y no aplica en los siguientes casos de excepción:

- Todos los procesos sustantivos de la dependencia, órgano desconcentrado o entidad se realizan en un mismo domicilio.
- En los diferentes domicilios de la dependencia, órgano desconcentrado o entidad se realizan procesos sustantivos diferentes.
- En los diferentes domicilios de la dependencia, órgano desconcentrado o entidad se realizan procesos sustantivos en común, pero ya están estandarizados todos ellos. Este caso es cuando el 100% de los procesos de los diferentes domicilios ya están estandarizados, y se deberá contar con la evidencia que así lo demuestre (manual de operación único y de uso en todas las ubicaciones del proceso, plataforma informática única y de uso en todas las ubicaciones del proceso, etc.). De existir proceso(s) que aún no están estandarizados, dichos procesos se deberán estandarizar y el indicador sí aplicaría.

El número de procesos estandarizados es acumulado (en cada medición se sumarán los procesos estandarizados de periodos anteriores)

Institución: dependencia de la administración pública centralizada, entidad de la administración pública paraestatal u órgano administrativo desconcentrado.