

Consulta sobre los
**trámites señalados por la
comunidad empresarial (CCE)
para su revisión
2016-2017**

Programa de trabajo

27 Marzo 2015

Firma convenio
CCE-SFP

23 junio 2016

Mesa para
Identificar
trámites proclives
a corrupción
(2,215)



18 mayo 2016

Primera reunión de
trabajo con el CCE
Presentación de los
avances de la Ventanilla
2 Puntos de acuerdo:
A.Impulsar RUPA en Estados
B.Lanzar consulta en línea
trámites proclives a
corrupción

31 agosto 2016

"Identificación de los
trámites más proclives
a la corrupción"
(115)

18 Nov 2016

Punto de acuerdo en
reunión plenaria de conago
para la aceptación de RUPA
en trámites estatales



Jul 2017

Actualización de
plataforma, firma de
convenios
específicos



Dic 2017

SE: Escritorio del
Fedatario
Registros notariales
digitales



16 de nov 2016

Lanzamiento de la
Consulta en
www.gob.mx/consultatramites



30 Abril 2017

Cierre de consulta



Mayo - Dic 2017

Incorporación de
trámites al programa
de Sello de
Excelencia



gob.mx/consultatramites



El universo de trámites comprendió 115 correspondientes a 12 instituciones de la Administración Pública Federal

Para cada trámite de cada institución se consultó:

1. ¿Cuál ha sido su **experiencia** al realizar este trámite?
2. ¿Ha presenciado o ha sido víctima de algún **acto de corrupción** al realizar este trámite?
3. En caso de haber contestado sí a la pregunta anterior ¿Ha **denunciado**?
4. ¿Qué **acciones** considera necesarias para evitar este tipo de actos en la presentación de dichos trámites?
5. Comentarios y sugerencias

La consulta tiene como objetivo recabar la opinión de la sociedad sobre los trámites que el sector empresarial en México ha identificado como los más proclives a la corrupción y la cual permitirá identificar acciones claras para evitar actos de corrupción e incrementar la eficiencia en la realización de dichos trámites. Te invitamos a responder las preguntas de la encuesta y ayudamos a construir un México más transparente para todos.

La consulta estará disponible del XX de Noviembre 2016 al 31 de Enero de 2017. Las acciones definidas producto de esta consulta serán integradas a los planes de simplificación regulatoria y digitalización de servicios en colaboración con las dependencias responsables de las mismas. Los avances en la instrumentación de las mismas se presentará de forma semestral como parte del seguimiento al convenio de colaboración firmado entre la Secretaría de la Función Pública (SFP) y el Consejo Coordinador Empresarial (CCE) en Marzo 2016.



Elige el trámite sobre el cual quieres dar tu opinión.

CONAGUA

Concesión de aprovechamiento de aguas superficiales

Concesión de aprovechamiento de aguas subterráneas >

Autorización para la Transmisión de Títulos y su Registro



Resultados generales 2017

SFP
SECRETARÍA DE
LA FUNCIÓN PÚBLICA



01. ¿Cuál ha sido su experiencia al realizar este trámite?

De las **275** respuestas obtenidas:

- **Buenas 95 (35%)**
- **Malas 110 (41%)**
- Regulares 63 (24%)

Las dependencias en las que se han tenido el mayor número de **malas** experiencias son:

- SHCP
- SCT
- CONAGUA



Fuente: www.gob.mx/consultatramites al 25 abril de 2017

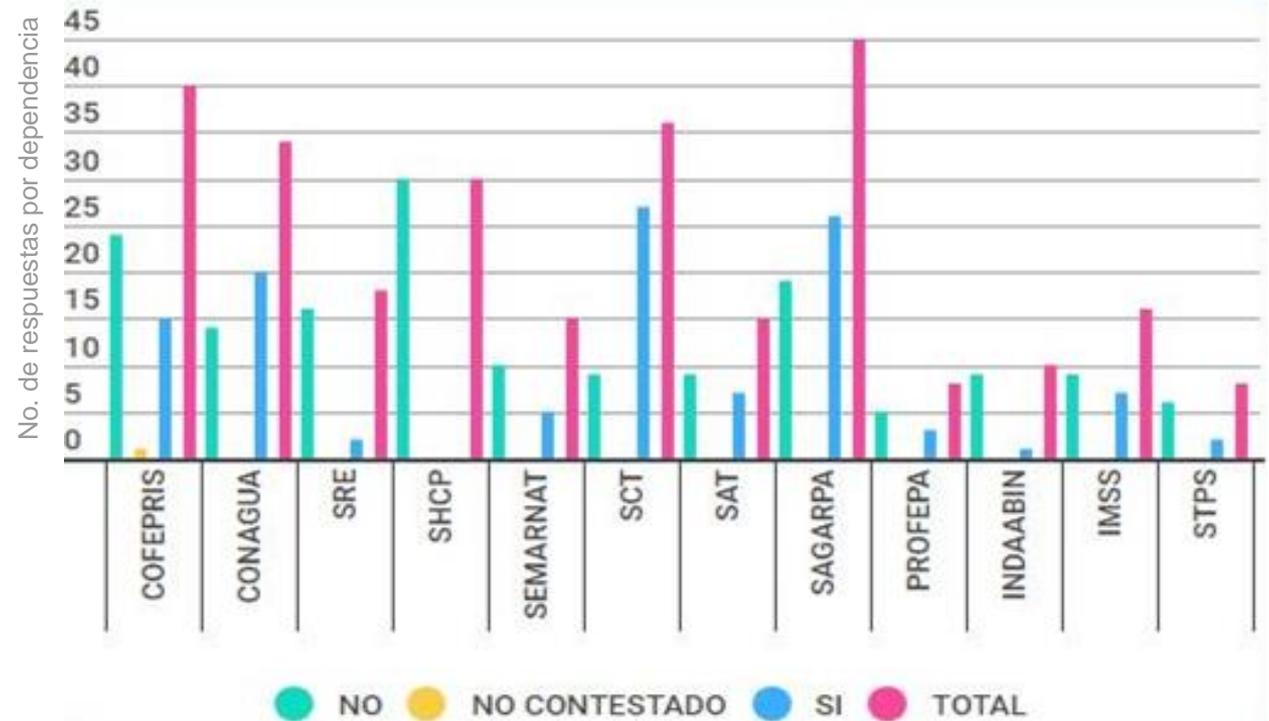
02. ¿Ha presenciado o ha sido víctima de algún acto de corrupción al realizar este trámite?

De las 275 respuestas obtenidas:

- **No 159 (58%)**
- **Sí 115 (42%)**
- **No contestó 1 (0.03%)**

Únicamente en SHCP se identifica que los usuarios no han sido víctimas de algún acto de corrupción. Las dependencias en las que se identificaron **mayor número de actos** son:

- SCT
- SAGARPA
- CONAGUA



Fuente: www.gob.mx/consultatramites al 25 abril de 2017

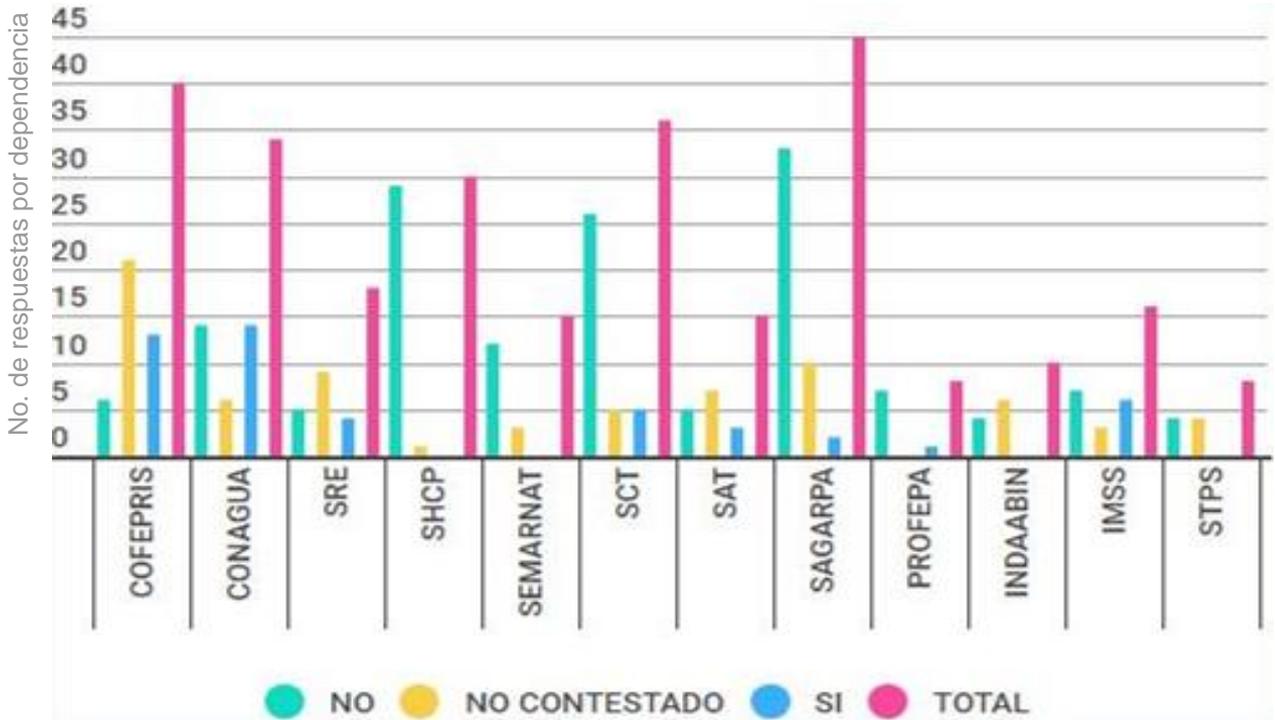
03. En caso de haber contestado sí a la pregunta anterior ¿Ha denunciado?

De las 275 respuestas obtenidas:

- No 152 (55%)
- Sí 48 (17%)
- No contestaron 75 (27%)

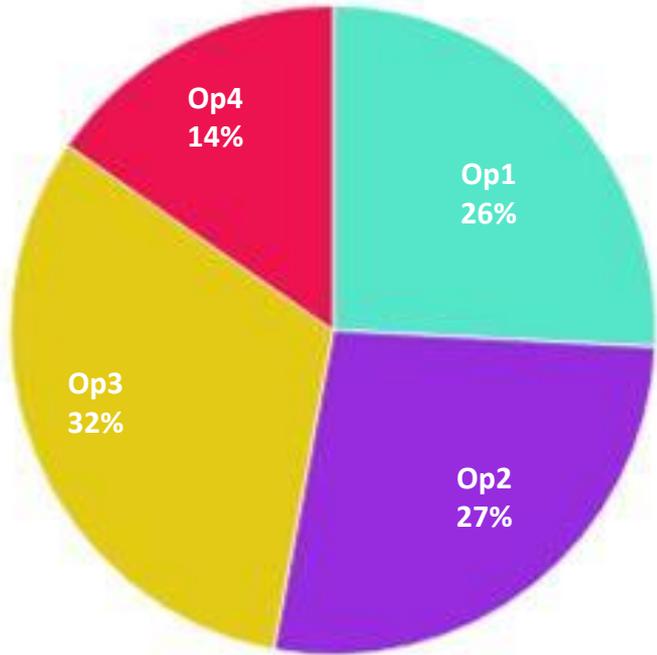
Las principales dependencias que han registrado actos de corrupción y de las cuales han denunciado son:

- COFEPRIS
- CONAGUA
- IMSS

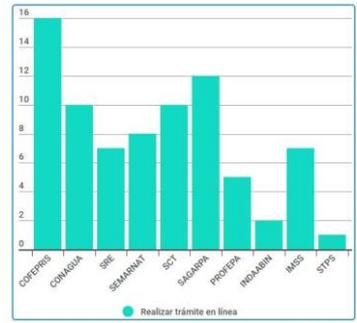


Fuente: www.gob.mx/consultatramites al 25 abril de 2017

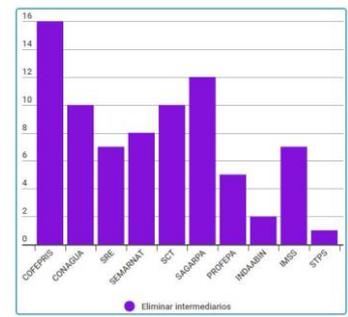
04. ¿Qué acciones considera necesarias para evitar este tipo de actos en la presentación de dichos trámites?



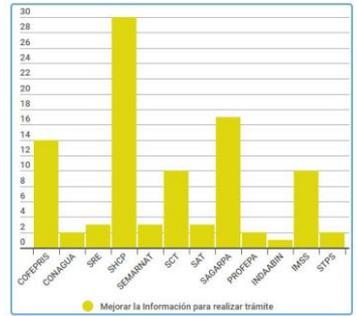
Op1



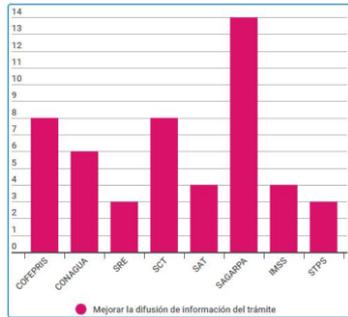
Op2



Op3



Op4



Fuente: www.gob.mx/consultatramites al 25 abril de 2017

Op 1 - Realizar el trámite en línea
Op 2 - Eliminar intermediarios

Op 3 - Mejorar la información para realizar el trámite
Op 4 - Mejorar la difusión de información del trámite (requisitos, oficinas, horarios de atención, etc)

Algunos de los comentarios más relevantes:

Campo abierto en pregunta 04: ¿Qué acciones considera necesarias para evitar este tipo de actos en la presentación de dichos trámites?

- “Mayor vigilancia por alguna dependencia designada a esa tarea”
- “Además de quitar candados ya que para realizar cualquier trámite es muy complicado y se presta para-”
- “Evitar la simulación”
- “Más opciones para escoger hacer seguimiento con # denuncia base de datos con funcionarios denuncia”
- “Integrar personal honesto que no intente vender los proyectos”
- “Hacer transparentes las tarifas y darle vista a la PROFECO”
- “El sin número de requerimientos por parte de su dependencia y el alto costo de las multas propician”

Campo pregunta 05: Comentarios y sugerencias

- “En cabo san lucas se vende pipas de los pozos entre 200 a 1600 pesos el recibo 1500 no hay agua”

Evaluación del MPC

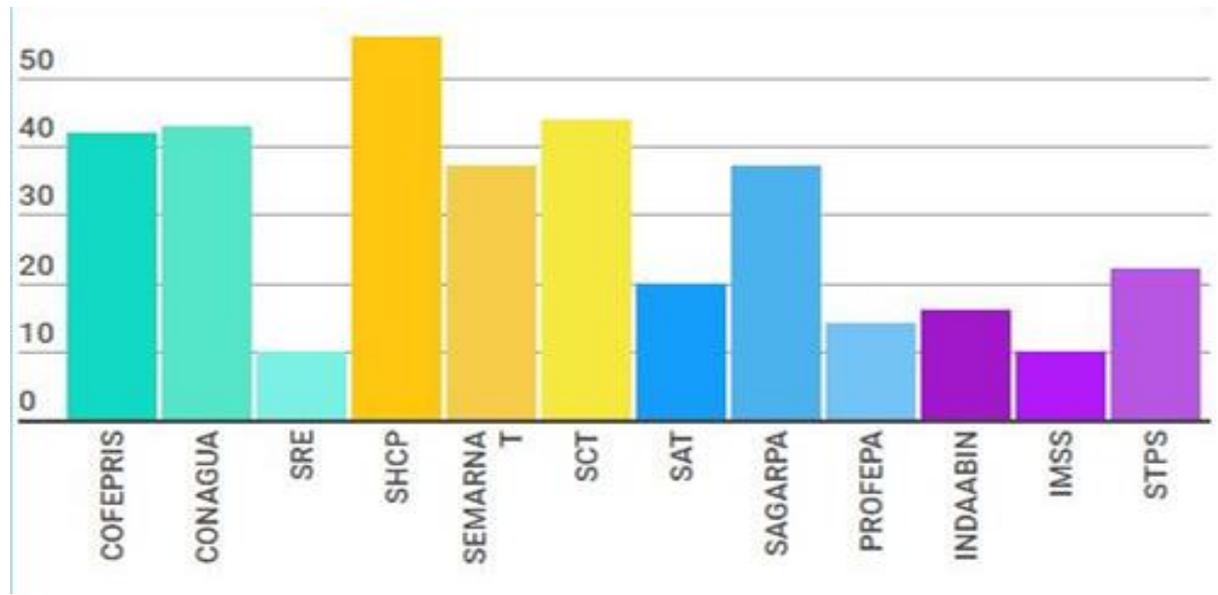
Se recibieron **10,372** visitas y **329** respuestas de las cuales:

- **275 (84%)** corresponden a respuestas válidas
- **53 (16%)** corresponden a respuestas no válidas

Las dependencias con más respuestas son:

- SHCP
- COFEPRIS
- CONAGUA

Total de respuestas por dependencia



Fuente: www.gob.mx/consultatramites al 25 abril de 2017

Acciones para promover la consulta

Desde la Unidad de Gobierno Digital de la SFP se coordinaron las acciones para promover la consulta:

- Distribución de **compartibles** a las áreas de comunicación social de las dependencias
- Comunicados para su promoción con los **usuarios de los trámites** en las dependencias con apoyo de las áreas de trámites y los OIC.



Programa de Desarrollo

Modelo de incorporación al
Sello de Excelencia en **gob.mx**

La estandarización reduce asimetrías de información e incrementa el uso y adopción de servicios digitales

Eficiencia	Impacto a la ciudadanía
Normatividad digital	Total de transacciones finalizadas por canal (presencial, telefónico, en línea)
Interoperabilidad	Costo de transacción por canal (presencial, telefónico, en línea)
Fuente de confianza	Índice de completitud de servicios digitales
Integración de canales de atención	Tiempo de entrega promedio por canal (presencial, telefónico, en línea)
Satisfacción	
Resultados encuesta digital de satisfacción	
Resultados de los ejercicios de participación digital ciudadana	
Estandarización y satisfacción de trámites y servicios digitales	



Hoja de información de servicio



Formatos descargables



Formularios Web



Gobierno Móvil



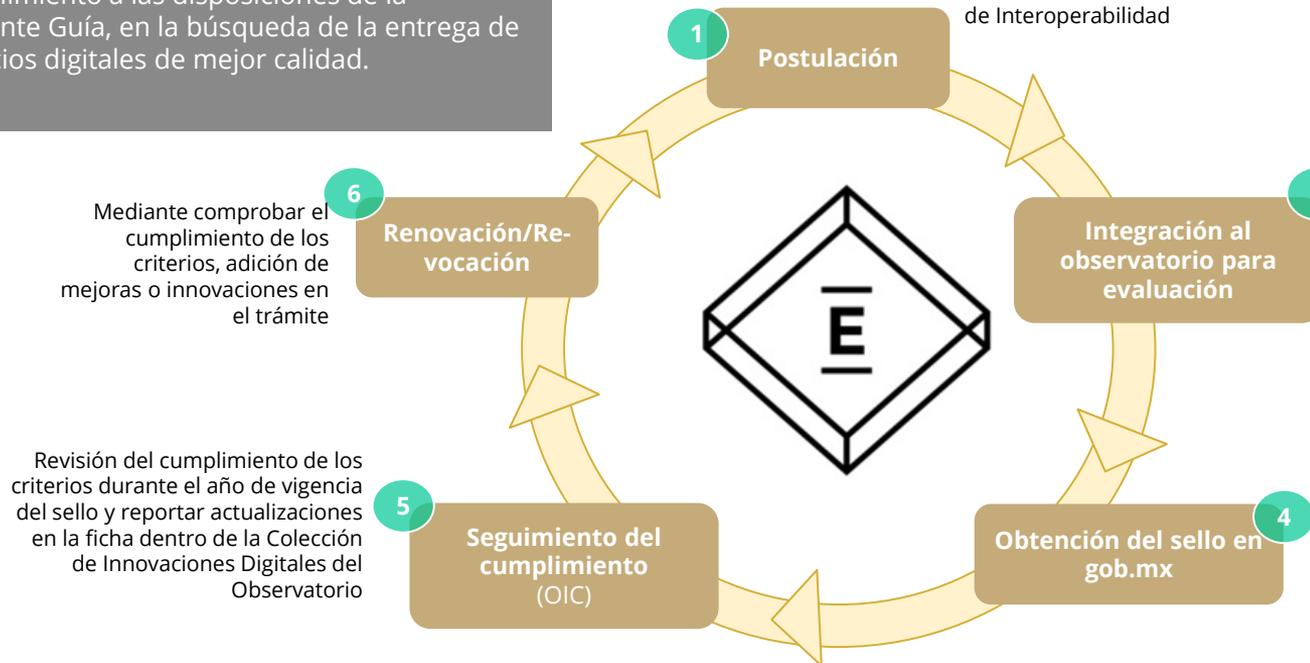


Sello de excelencia: reconocimiento a los trámites y servicios de las instituciones que den cumplimiento a las disposiciones de la presente Guía, en la búsqueda de la entrega de servicios digitales de mejor calidad.

Iniciativa propia o por recomendación de la Subcomisión de Interoperabilidad

Evaluación y emisión de recomendaciones por miembros de la Subcomisión de Laboratorio de Innovación y expertos en innovación digital (*académicos, sociedad civil y empresas (CCE)*)
El avance en el cumplimiento de las recomendaciones es público en el sitio gob.mx/sellodeexcelencia

Integración del Sello digital en la ficha del trámite y su formulario web
Integración del caso de éxito a la Colección (Base de conocimiento) de Innovaciones Digitales del Observatorio



Mediante comprobar el cumplimiento de los criterios, adición de mejoras o innovaciones en el trámite

Revisión del cumplimiento de los criterios durante el año de vigencia del sello y reportar actualizaciones en la ficha dentro de la Colección de Innovaciones Digitales del Observatorio

Fuente: Guía de estandarización y certificación de trámites en el Sello de Excelencia en Gobierno Digital

Estados de Digitalización

Estado 1

Informativo (Ficha trámite)

Estado 2

Formatos descargables (Con posibilidad de ser transaccional)

Estado 3

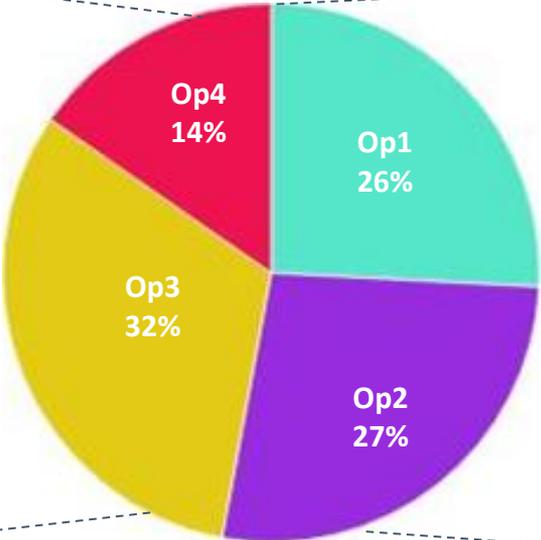
Transaccional con o sin pago en línea

Estado 4

Interoperable y/o con firma electrónica

Acciones a seguir con base en la opinión social derivada de la consulta y la estrategia de transformación digital de la APF

Acciones asociadas a ficha trámite y campañas de comunicación digital



Acciones asociadas a estados de digitalización

Estado	Porcentaje
Estado 1	19.5%
Estado 2	22.8%
Estado 3	30.9%
Estado 4	26.8%

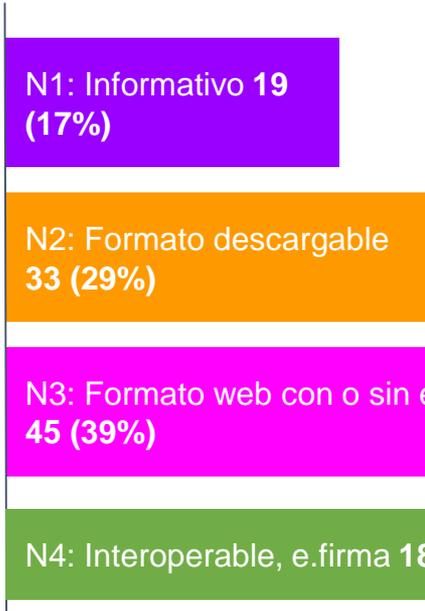
Fuente: www.gob.mx/consultatramites al 25 abril de 2017

Op 1 - Realizar el trámite en línea
Op 2 - Eliminar intermediarios

Op 3 - Mejorar la información para realizar el trámite
Op 4 - Mejorar la difusión de información del trámite (requisitos oficinas horarios de atención, etc)

Nivel de digitalización de los trámites de la consulta y relación con el Plan de Digitalización 2017

Nivel reportado en el CNTS 115 trámites:



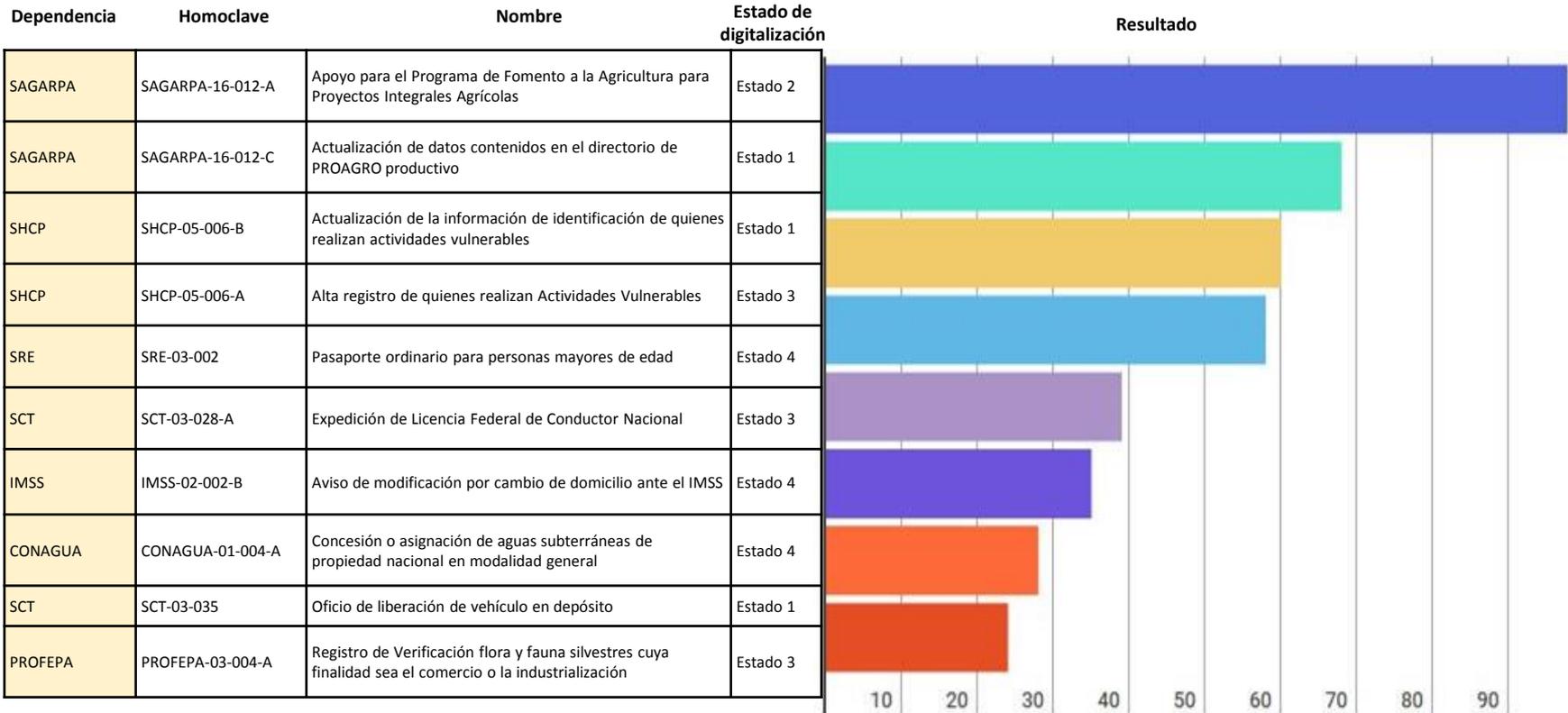
Estatus en el Plan de digitalización:



Del universo de 115 trámites analizados:
29 cuentan con estándar de servicios digitales
86 se incluirán en el plan 2017 para su estandarización.

Fuente: www.gob.mx/consultatramites al 25 abril de 2017

Trámites con mayor número de respuestas a considerar para su priorización en las acciones de transformación digital

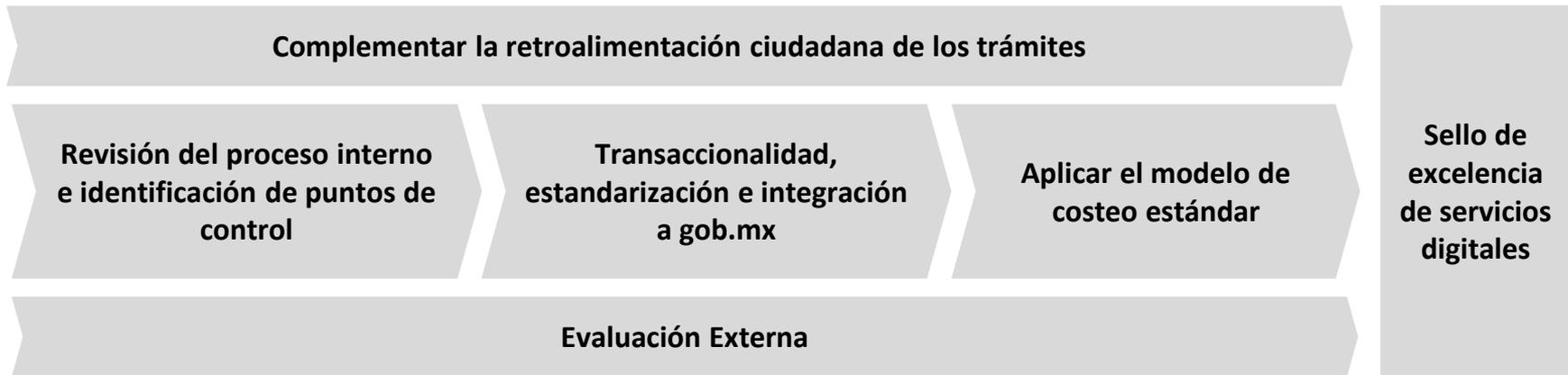


Número de respuestas acumuladas obtenidas en la consulta

Fuente: www.gob.mx/consultatramites al 25 abril de 2017

Pasos a seguir sobre trámites prioritizados

Se aplicarán acciones concretas para llevar a los trámites prioritizados hacia una nueva generación de servicios de excelencia



Complementar la retroalimentación sobre los trámites



Focus Groups



Análisis de encuestas levantadas en los trámites (fichas y trámites transaccionales)

Entrevistas

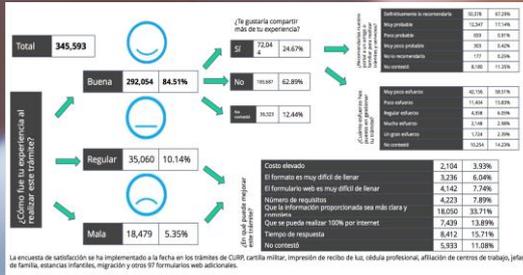
Innovación disruptiva puede transformar por completo una industria o incluso generar una nueva a través de una propuesta de valor alternativa y diferenciada. La teoría de la **innovación disruptiva fue** inventada por Clayton Christensen, de la Harvard Business School, en su libro "El dilema del innovador". 4 jul. 2016

Actores relevantes

- Usuarios** de los servicios
- Responsables del trámite**
- OICs**
- Unidad de Auditoría**

El proceso de levantamiento será diseñado por terceros basado en diseño de innovación digital disruptiva

Permitirá contar con mayor información para identificar los focos de innovación de los trámites



La encuesta de satisfacción se ha implementado a la fecha en los trámites de CURP, cartilla militar, impresión de recibo de luz, cédula profesional, afiliación de centros de trabajo, jefes de familia, asistencia infantil, migración y otros 97 formularios web adicionales.

Mapeo del AS IS y TO BE

Actores relevantes



Identificación de:

- **Puntos de control** para evitar la corrupción
- Necesidad de **auditorías o revisiones** de la información
- Información susceptible de **clarificar** o hacer más **entendible** para los ciudadanos al momento de realizar el proceso del trámite
- Oportunidades de **eficiencia y simplificación** que permita agilizar el trámite
- Interoperabilidad y componentes reutilizables de gov.mx

- UGD
- Unidad de Mejora de la gestión
- Unidad de Auditoría
- OICs
- COFEMER



Realizar el costeo estándar antes y después de la digitalización

¿Que es el Modelo de Costeo Estándar (MCE)?

Es la principal herramienta para estimar costos e implementar una nueva metodología para medir el costo de oportunidad para las empresas.

Beneficios

- Con el uso del MCE es posible identificar aquellas partes específicas de la regulación que generan las mayores cargas cuyo cumplimiento es considerado por las empresas como especialmente gravoso.
- Las mediciones revelan las etapas del ciclo de vida en que las empresas incurren en mayores gastos de administración, es posible identificar las áreas donde se puede promover el proceso de simplificación con mayores efectos;
- La clasificación muestra donde deben concentrarse los esfuerzos para simplificar las regulaciones;

Actores relevantes

- COFEMER



Vertical anticorrupción dentro del Observatorio

- Acompañar el proceso de transformación digital para el otorgamiento del Sello
- Retroalimentar sobre los resultados de cada fase del proceso
- Proveer diferentes perspectivas para el análisis de alternativas
- Evaluar los modelos propuestos de operación y control basados en las necesidades de los usuarios, los principios de transparencia y rendición de cuentas

Actores relevantes

