



Organización de los  
Estados Americanos

Seminario internacional  
" Experiencias Innovadoras en Gestión  
Pública Efectiva y Estrategias de  
Cooperación Regional"



# Modelo de Administración de Proyectos para la Innovación en el Servicio Público de México

Uriel Márquez Carrasco  
Subsecretario de la Función Pública  
21 de septiembre de 2012

# Síntomas y Condiciones del Gobierno

- Esfuerzos aislados y falta de transversalidad
- Sobreregulación
- Diverso grado de gestión y madurez tecnológica
- Cultura organizacional basada en el cumplimiento de la ley

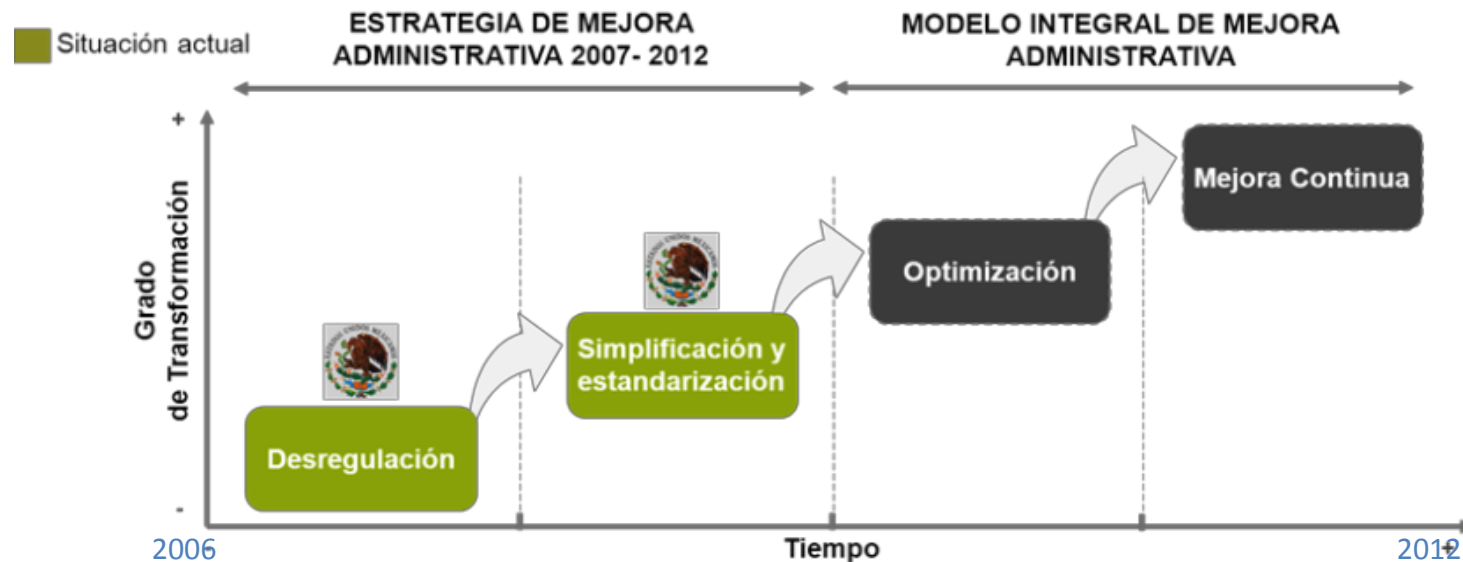


# Los cimientos de un gobierno centrado en el ciudadano



- Usar bien los recursos públicos.
  - Reducir los gastos administrativos y de operación
- Orientar el Gobierno hacia resultados.
  - Hacer más eficiente la operación y el gasto
  - Evaluar el desempeño de los programas de gobierno y su impacto en la población
  - Profesionalizar el Servicio Público.
- Promover, garantizar y fortalecer la transparencia y el acceso a la información
  - Incluir la participación ciudadana en el diseño de políticas públicas.
- No estorbarle al ciudadano al realizar un trámite.
  - Simplificación y automatización de trámites y procesos.

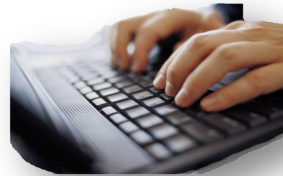
# Modelo de Administración de Proyectos para la Innovación en el Servicio Público de México



- Se mide el desempeño y calidad de los procesos a través de diagnósticos y la participación ciudadana.
- Cada año se registran proyectos de mejora para superar las áreas de oportunidad
- Los proyectos son evaluados integralmente: mejora regulatoria, e-gobierno, atención ciudadana, simplificación de procesos, desarrollo humano y marco jurídico.

## Proyectos de Mejora

- Previo a su implementación, los proyectos son valorados por un grupo de especialistas de la Función Pública.
- Al final de cada proyecto, se miden los beneficios alcanzados, a través de alguno de los 45 indicadores del Programa de Mejora de la Gestión.
- Cada proyecto emprendido cumple con la premisa de convertir los objetivos de mejora regulatoria en acciones medibles y tangibles para el ciudadano.



Presentación de la iniciativa

Indicadores de proyectos

Llenado de cuestionario

Registro del proyecto

## Análisis de factibilidad antes de iniciar un proyecto

1	Capacidad normativa
1.1	¿El <b>marco normativo</b> vigente permite la operación de la mejora que será desarrollada?
2	Capacidad técnica
2.1	¿La institución cuenta con los <b>recursos humanos y materiales</b> que el proyecto de mejora requiere?
2.2	¿El equipo tiene la <b>experiencia técnica</b> necesaria para realizar el proyecto de mejora?
2.3	¿La institución cuenta con la <b>infraestructura tecnológica</b> que el proyecto de mejora requiere?
2.4	¿La institución cuenta con una estrategia para la <b>administración del cambio</b> para asegurar entre los servidores públicos el éxito de la mejora?
3	Capacidad financiera
3.1	¿La institución cuenta con los <b>recursos económicos</b> que el proyecto de mejora requiere?
3.2	¿Se cuenta con el plazo de <b>tiempo suficiente</b> para la realización del proyecto de mejora?
4	Capacidad de gestión
4.1	¿La institución cuenta con la <b>capacidad para administrar el proyecto</b> de mejora?
4.2	¿El proyecto de mejora cuenta con un <b>patrocinador</b> del proyecto para respaldar su ejecución?
5	Colaboración interinstitucional
5.1	En caso de un proyecto de mejora interinstitucional ¿existe <b>apoyo</b> de las instituciones participantes?

# Sistema tecnológico de Administración de Proyectos de Mejora

## Proyectos

Sector	Institución	Proyecto	Fecha de Inicio	Fecha Final	Estado	Reporte
DESARROLLO ECONOMICO	ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE ALTAMIRA, S.A. DE C.V.	Asignamiento del personal de la Repartición para administración API ALTAMIRA	27/06/2010	16/12/2010	Proyecto	
DESARROLLO ECONOMICO	ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE ALTAMIRA, S.A. DE C.V.	CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y VISITANTES	28/03/2011	10/01/2012	Proyecto	
DESARROLLO ECONOMICO	ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE ALTAMIRA, S.A. DE C.V.	Envío de "Aviso del tiempo estimado de arribo del buque (ETA)" y "Aviso de arribo"	04/01/2010	31/12/2010	Proyecto	
DESARROLLO ECONOMICO	ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE ALTAMIRA, S.A. DE C.V.	Envío de certificado de No Adulterio por canales electrónicos	28/03/2011	02/01/2012	Proyecto	
DESARROLLO ECONOMICO	ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE ALTAMIRA, S.A. DE C.V.	Operar el Aviso de Arribo a través de Internet	01/06/2010	31/10/2011	Iniciativa	



## Alertas del progreso de actividades

Actividad	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Final	Progreso	Alerta
1.1 Análisis de actividad	Completada	16/12/2010	16/12/2010	100%	
1.2 Definición de actividades	Completada	16/12/2010	16/12/2010	100%	
1.3 Definición de actividades	Completada	16/12/2010	16/12/2010	100%	
1.4 Definición de actividades	Completada	16/12/2010	16/12/2010	100%	
1.5 Definición de actividades	Completada	16/12/2010	16/12/2010	100%	
1.6 Definición de actividades	Completada	16/12/2010	16/12/2010	100%	
1.7 Definición de actividades	Completada	16/12/2010	16/12/2010	100%	
1.8 Definición de actividades	Completada	16/12/2010	16/12/2010	100%	
1.9 Definición de actividades	Completada	16/12/2010	16/12/2010	100%	
1.10 Definición de actividades	Completada	16/12/2010	16/12/2010	100%	



## Metas y reporte de indicadores

Reportes:  
2. Seguimiento de proyectos

2.1 A Reporte de seguimiento de proyectos en actividad actual - Fase 3

Sector: [dropdown]  
Institución: [dropdown] [Todos]

Controlar: [checkbox] Seleccionar institución: Una vez seleccionada haga clic en el botón Controlar para generar la información.

Se puede que en pantalla de las columnas, seleccione el punto sobre el botón de la columna y presione hacia la derecha para la fecha de los puntos.

Proyecto	Identificación	Objetivo	Fecha Inicio	Fecha Final	Progreso actual	Actividad actual

No existen registros que mostrar.



## Análisis de Información



## Metas y logros

Reportes:  
3. Resultado de proyectos.

3.1 Proyectos concluidos

Sector: TESTALDIA  
Institución: TEST ECUATOR 2 [Todos]

Controlar: [checkbox] Seleccionar institución: Una vez seleccionada haga clic en el botón Controlar para generar la información.

Se puede que en pantalla de las columnas, seleccione el punto sobre el botón de la columna y presione hacia la derecha para la fecha de los puntos.

Proyecto	Identificación	Objetivo	Fecha Inicio	Fecha Final	Progreso	No Avanzado
TESTALDIA	2	TEST ECUATOR	del abril 2	11/05/2010	11/05/2011	0
TESTALDIA	2	TEST ECUATOR	del abril 2	28/05/2010	11/05/2011	0

Total de proyectos:



## Indicadores

Reportes:  
2. Seguimiento del proyecto.

2.2 Reporte de indicadores en los proyectos.

Sector: TEST ALA CECY  
Institución: Publico [Todos]

Controlar: [checkbox] Expandir todas las aplicaciones

Se puede que en pantalla de las columnas, seleccione el punto sobre el botón de la columna y presione hacia la derecha para la fecha de los puntos.

Indicador del proyecto	Unidad de medida	Meta	Valor actual
Sector: TEST ALA CECY (Porcentaje de Avance: 30 % Continua en la siguiente página)			
Proyecto: Avance (Porcentaje de Avance: 0 %)			
Objetivo: Objetivo 1: Mantener la calidad de los bienes y servicios que presta la Administración Pública Federal (P.F.)			
Capacidad de la institución para el desarrollo de servicios			
Objetivo: Objetivo 2: Incrementar la efectividad de las instituciones (Porcentaje de Avance: 0 %)			

## Información en línea

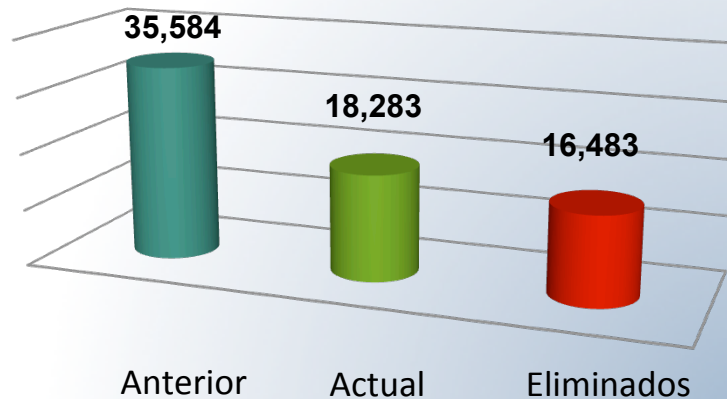
- La generación de los tableros de control permite conocer el grado de avance de los proyectos y el cumplimiento de las metas.

## 39% reducción de los trámites federales



\* Se han creado 304 nuevos trámites

## 47% Reducción de las regulaciones federales



### Tablero de control Control estratégico

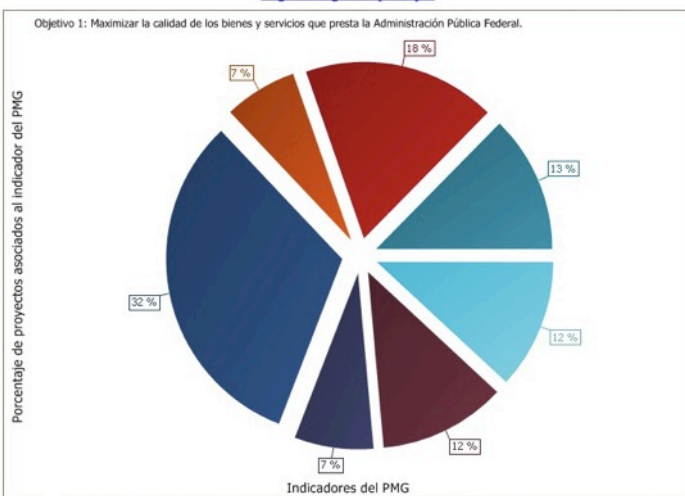


Deseo ver:

Proyectos

[Regresar a gráfica principal](#)

Objetivo 1: Maximizar la calidad de los bienes y servicios que presta la Administración Pública Federal.



Para información adicional de la serie, arrastre el cursor sobre la sección de la gráfica que corresponda a ella.



## MÁS COMPLEJOS

**1,711** Proyectos de  
**Mejora**  
**26** Inter institucionales

Tuempresa.gob.mx



Ventanilla Única de comercio exterior

**29** Reingeniería

Proyecto nacional para mejorar el servicio de calidad del correo



**52** 100% procesos en línea

Portal para resolución de conflictos entre consumidores y proveedores de bienes y servicios



**40** Procesos y servicios integrados



México es cultura.  
Multicanal integral para distribución de contenidos

**556** Uso de herramientas tecnológicas



Bitácora de obra pública

**94** Incorporación de estándares y mejores prácticas



Solicitud de publicación en el DOF en línea

**382** Mejora de procesos y regulaciones



Programa Nacional de Equidad

**532** Guillotina de regulación administrativa y sustantiva



Reforma regulatoria base cero

## MÁS SENCILLOS

## Transferencia del Conocimiento

- Al documentar en el Sistema de Administración de Proyectos el seguimiento estructurado de las diversas etapas y actividades podemos compartir el conocimiento acumulado en cada uno con otros órdenes de gobierno, países u organismos internacionales.
- A la fecha se han realizado 16 seminarios a servidores públicos estatales.
- Además, se otorgó a título gratuito una licencia de uso de la plataforma informática a los gobiernos estatales de Puebla, Sonora y Sinaloa.
- Asimismo, se realizaron seminarios Internacionales en Colombia, República Dominicana y Costa Rica.



## Ahora es más fácil

Ejemplos de resultados.

- Recibimos 200,000 consultas diarias en el portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx).

- 1,003 tramites se pueden realizar en línea.

- Las reclamaciones ante instituciones financieras se redujeron de 40 a 13 días.

- El uso de la Firma Electrónica Avanzada permite realizar trámites sin tener que presentar documentos de manera recurrente. En el SAT se pueden realizar más de 40 trámites utilizando la FIEL.

- Ventanilla única de comercio exterior, un solo punto de contacto para 165 trámites federales.

GOBIERNO ABIERTO, TU OPINIÓN CUENTA



**Bienvenidos**

- 1. Ubica tu trámite**
  - » Por dependencia
  - » Palabra clave
  - » Por tema
- 2. Evalúa**
  - » Para contribuir a la mejorar de trámites:
  - » Por dependencia
  - » Palabra clave
  - » Por tema
- 3. Conoce**
  - » Para contribuir a la mejorar de trámites:
  - » Proyecto de mejora
  - » Casos de Exito
  - » Insumos que mejoraron el trámite

**Mensaje de bienvenida.**  
Bienvenido a [www.tramitefacil.gob.mx](http://www.tramitefacil.gob.mx).... Estimado ciudadano, tu participación es importante para establecer trámites sencillos, a fin de que éstos se te brinden de manera rápida y sin complicaciones.  
[Leer más](#)

Noticias Recientes	Trámites más consultados	Síguenos a través de
VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR	Trámite: Prorroga del Registro Sanitario de medicamentos alopáticos, vacunas...	  
OFERTA GUBERNAMENTAL PARA LOS JÓVENES	Trámite: Solicitud de Asignación o Localización de Número de Seguridad Social	

[www.tramitefacil.org](http://www.tramitefacil.org)

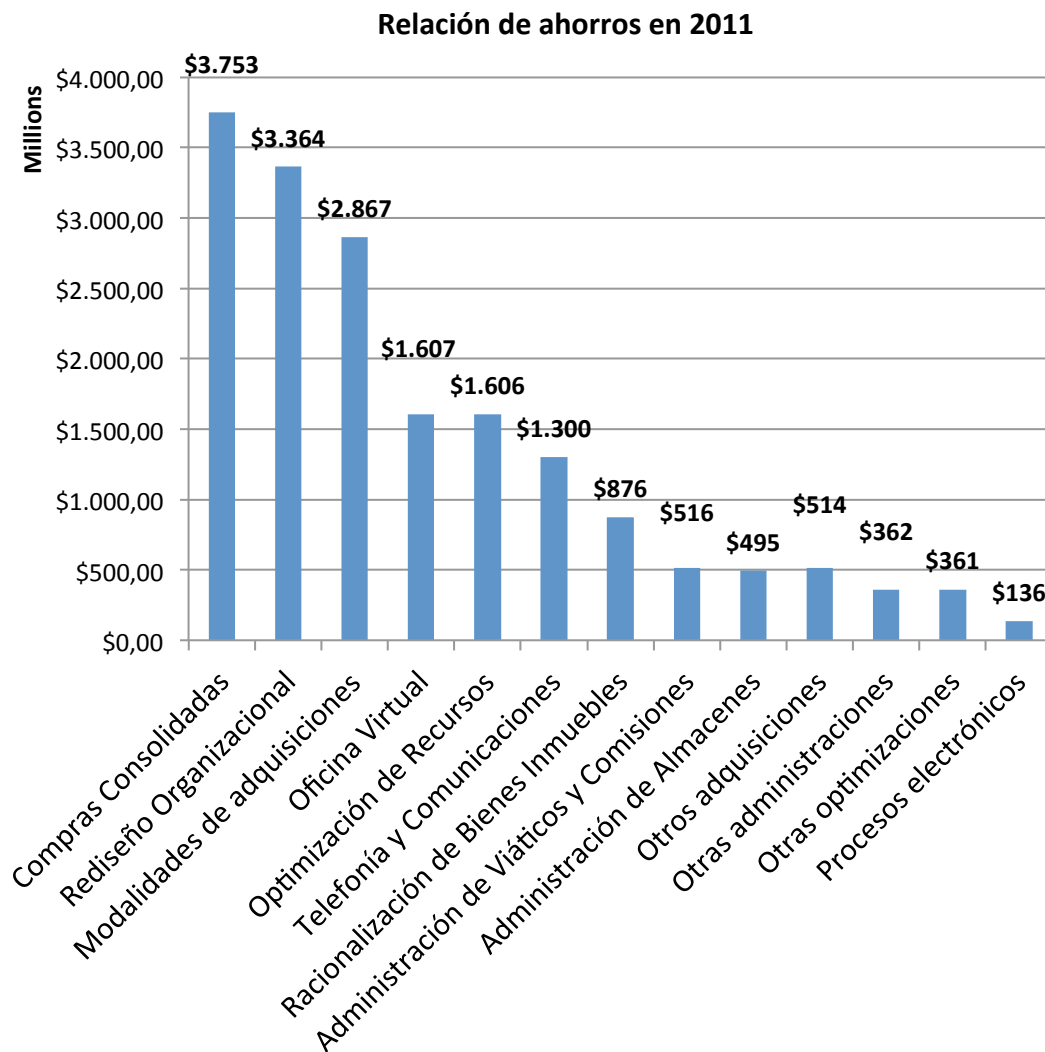
# Los recursos públicos se utilizan mejor

## Desarrollo Organizacional

- 29 mil 570 servidores públicos de carrera
- En 2011, 420 mil servidores públicos participan en la encuesta de clima organizacional y laboral
- 380 mil servidores públicos fueron evaluados

## Presupuesto basado en resultados

- Para 2013 el 70% de los programas presupuestarios tendrán indicadores de resultados



# El gobierno rinde cuentas claras.

## Gestión transparente del gobierno

- 98% de las 811,791 solicitudes de información atendidas.

- Tu gobierno en mapas cuenta con 746 capas de información georeferenciada.

## Responsabilidad de sus acciones

- Se han impuesto 49,564 sanciones a 41,723 servidores públicos

- Más de 2,000 denuncias penales por actos de corrupción.



## Conclusion

**El modelo de innovación se basa en evaluar el desempeño del gobierno y mejorarlo a través de proyectos.**



- La reforma regulatoria de México es de las más grandes del mundo.
- Los 1,711 proyectos de mejora reducen tiempos, costos, requisitos y papeles al ciudadano.
- La proporción de empleados administrativos disminuyó un 22% en los últimos cuatro años.
- En los últimos dos años, seis proyectos de México fueron premiados por la ONU.
- El Modelo de Administración de Proyectos puede compartirse con gobiernos municipales, estatales, de otros países y organismos internacionales.

**Gracias**



**SFP**

Subsecretaría de la Función Pública