



BASES DE COLABORACIÓN

Lineamientos relativos a la digitalización estandarizada de trámites y servicios con apego en la Estrategia Digital Nacional

BASES DE COLABORACIÓN

Lineamientos relativos a la digitalización estandarizada de trámites y servicios con apego en la Estrategia Digital Nacional

V 4.0

2 de julio de 2015

La Unidad de Gobierno Digital tiene la atribución para formar parte en el proceso de emisión de los presentes lineamientos, de conformidad con la fracción III del artículo 18 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

El presente documento se expide con fundamento en los Artículos Quinto, Sexto y Séptimo del **Decreto** que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2012, así como en el Decreto por el que se aprueba el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2013.

Objetivo:

Presentar a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, que han suscrito Bases de Colaboración, conforme a lo que se establece en Artículo Sexto del **Decreto**, los lineamientos que permitan a éstas contar con herramientas de apoyo a fin de que establezcan planes con acciones precisas para el cumplimiento de las metas que derivan de las medidas e indicadores que comprometieron en sus bases de colaboración, en lo que a materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), se refiere.

Ámbito de Aplicación:

Aquellas dependencias y entidades de la Administración Pública Federal que en sus Bases de colaboración cuentan con la siguiente Medida:

Línea de acción de la EDN	Medida
5.1.2 Digitalizar los trámites y servicios del Catálogo Nacional de Trámites y Servicios del Estado (CNTSE) e incorporarlos al portal www.gob.mx de la Ventanilla Única Nacional.	Efectuar desarrollos y/o adecuaciones de los sistemas informáticos a fin de que se tengan los trámites y servicios de la dependencia o entidad de manera digitalizada, incluyendo su integración al portal www.gob.mx y asimismo se habiliten procedimientos para proveer éstos en los diversos canales de atención de la Ventanilla Única Nacional.

Herramientas de los Lineamientos:

Para la instrumentación de las acciones que permitan cumplir las medidas sobre la digitalización de trámites y servicios, iniciará la operación del Sistema Nacional de Trámites y Servicios, que contendrá al CNTSE. Asimismo, las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deberán operar el CNTSE a través de dicho sistema, apegándose a los criterios metodológicos y estándares técnicos que se definen en las siguientes herramientas de las wikiguías, disponibles en <http://wikiguías.cidge.gob.mx>

La Unidad de Gobierno Digital tiene la atribución para formar parte en el proceso de emisión de los presentes lineamientos, de conformidad con la fracción III del artículo 18 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

1. Guía del Catálogo Nacional de Trámites y Servicios del Estado (CNTSE).
El cual deberá aplicarse para mantener actualizada la información de los trámites y servicios de la dependencia o entidad en el CNTSE, consta de los siguientes elementos:
 - a. Guía básica de usuario para el Analista Maestro
 - b. Guía básica de usuario para el Analista Específico por Dependencia o Entidad
 - c. Guía básica de usuario para el Analista Revisor
 - d. Guía básica de usuario para el ROM de Dependencia o Entidad
 - e. Guía básica de usuario para el Supervisor
 - f. Guía básica de usuario para el Editor
 - g. Guía básica para el usuario OIC
 - h. Guía rápida de lenguaje ciudadano
 - i. Recomendaciones para la generación o redacción del contenido "Más Información" de las fichas de trámites gob.mx

2. Guía de Digitalización de Trámites y Servicios Gubernamentales.
Esta Guía deberá aplicarse para digitalizar los trámites y servicios y su integración al portal www.gob.mx, consta de los siguientes elementos:
 - a. Modelo de tramitación electrónica
 - b. Guía de procesos de tramitación electrónica
 - c. Guía de marco legal para trámites y servicios digitales
 - d. Guía de integración de cadenas de interoperabilidad
 - e. Criterios de digitalización de trámites y servicios digitales
 - f. Estándar de diagramación de procesos BPMN
 - g. Estándar de resoluciones electrónicas
 - h. Guías de diseño. Las guías de diseño son importantes para estandarizar la vista de los aplicativos que se montarán en el portal gob.mx.
 - i. Estándar técnico para el formato único de trámites y servicios en la plataforma gob.mx
 - ii. Estándar técnico para formato único impreso en versión editable de trámites y servicios integrados a gob.mx
 - iii. Liga al ejemplo visual de gráfica base

3. Guía de marco legal para el gobierno electrónico en la Administración Pública Federal

4. Guía de la Estrategia para Administración del Cambio.
Esta guía se orienta al logro de una transformación suave y armoniosa, buscando una rápida adopción de una nueva forma de trabajar al interior de las dependencias y entidades y, en el ciudadano usuario, vencer todo tipo de barreras incluyendo la de resistencia a abandonar sus prácticas usuales, consta de:
 - a. Estrategia del Cambio

La Unidad de Gobierno Digital tiene la atribución para formar parte en el proceso de emisión de los presentes lineamientos, de conformidad con la fracción III del artículo 18 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

- b. Actores Clave
 - c. Red de Patrocinio
 - d. Plan Modular de Eventos
5. Guía de Estrategia de Canalización.
Esta guía deberá ser aplicada por las dependencias y entidades que establecerán alguno o la totalidad de los diversos canales de atención en donde se provean trámites y servicios, consta de los elementos siguientes:
- a. Guía de espacios de atención ciudadana
6. Decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 2015.
7. Disposiciones Generales para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2015.
8. Para el caso del compromiso de la Medida; *“Efectuar desarrollos y/o adecuaciones de los sistemas informáticos a fin de que se tengan los trámites y servicios de la dependencia o entidad de manera digitalizada, incluyendo su integración al portal www.gob.mx y asimismo se habiliten procedimientos para proveer éstos en los diversos canales de atención de la Ventanilla Única Nacional”*, a la que pertenecen los presentes lineamientos, el cual se muestra a continuación:

Indicador				
Nombre	Descripción general	Método de cálculo	Unidad de Medida	Medio de verificación
Trámites y servicios digitalizados	El porcentaje de trámites y servicios por estado de digitalización.	ED1 = (Trámites actualmente en ED1 / Trámites que deben ser tipo ED1) ED2 = (Trámites actualmente en ED2 / Trámites que deben ser tipo ED2) ED3 = (Trámites actualmente en ED3 / Trámites que deben ser tipo ED3) ED4 = (Trámites actualmente en ED4 / Trámites que deben ser tipo ED4) *Indicador único de gob.mx = (Trámites actualmente que cumplen con los estándares de gob.mx / Trámites que deben cumplir con los estándares de gob.mx)*100	Porcentaje	Trámites y servicios disponibles desde el portal www.gob.mx y los sistemas informáticos mediante los cuales se provee el trámite o servicio.
Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición	Datos de contacto	

La Unidad de Gobierno Digital tiene la atribución para formar parte en el proceso de emisión de los presentes lineamientos, de conformidad con la fracción III del artículo 18 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

Eficiencia	Ascendente	Anual	<p>Margarita Landaverde Casanova Directora de Promoción e Integración de Gobierno Digital. Unidad de Gobierno Digital 2000-3000 ext. 4424 mlandaverde@funcionpublica.gob.mx</p> <p>Omar Lozano López Subdirector de Administración de Información. Unidad de Gobierno Digital 2000-3000 ext. 4497 olozano@funcionpublica.gob.mx</p>
Comentarios adicionales	<p>*Los trámites y servicios del indicador único de gov.mx, son aquellos que cumplen con los estándares definidos en plan de trabajo de trámites a incluirse en la VUN (Ventanilla Única Nacional) del 2015 que conforme a su estado de digitalización deberán: en el estado de digitalización 1: hacer uso correcto del lenguaje ciudadano y proporcionar la liga a más información; en el estado de digitalización 2: cumplir con la gráfica base a formatos impresos o descargables; estado de digitalización 3 y 4: cumplir con el estándar técnico para formato único de trámites y servicios en la plataforma gov.mx y la aplicación de la gráfica base en formularios web. Además, permiten cualquiera de las siguientes funcionalidades: llenar y mandar formatos en línea, hacer pagos con débito, crédito y transferencias electrónicas, interoperabilidad, resolución en línea con firma electrónica y con entrega presencial, entre otras según aplique por estado de digitalización. Esto sólo aplica a las instituciones en la etapa 1 de la VUN.</p> <p>Conforme a la naturaleza de los trámites, será necesario identificar el nivel más alto de digitalización que pueden alcanzar los trámites y calcular el avance en ese estado de digitalización, evitando la duplicidad de los trámites en diferentes estados de digitalización.</p> <p>En donde los estados de digitalización, según una adaptación realizada a la clasificación que hace la ONU, son los siguientes: estado de digitalización 1: trámites y servicios que se encuentran en estado informativo; estado de digitalización 2: trámites y servicios que cuentan con interfaces de comunicación unidireccional; estado de digitalización 3: trámites y servicios que permiten realizar transacciones y estado de digitalización 4: trámites y servicios que el usuario puede ejecutar de principio a fin por medio de dispositivos digitales. (http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf página 195).</p>		

La Unidad de Gobierno Digital efectuará los cálculos en función del avance que las dependencias y entidades reporten, de acuerdo a la Encuesta enviada por la propia Unidad respecto a las métricas de gobierno electrónico y siguiendo la Nota Metodológica que se muestra a continuación:

Nombre	Descripción general	Método de cálculo	Unidad de Medida	Medio de verificación
--------	---------------------	-------------------	------------------	-----------------------

La Unidad de Gobierno Digital tiene la atribución para formar parte en el proceso de emisión de los presentes lineamientos, de conformidad con la fracción III del artículo 18 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

Trámites y servicios digitalizados	El porcentaje de trámites y servicios por estado de digitalización.	<p>ED1 = (Trámites actualmente en ED1 / Trámites que deben ser tipo ED1)</p> <p>ED2 = (Trámites actualmente en ED2 / Trámites que deben ser tipo ED2)</p> <p>ED3 = (Trámites actualmente en ED3 / Trámites que deben ser tipo ED3)</p> <p>ED4 = (Trámites actualmente en ED4 / Trámites que deben ser tipo ED4)</p> <p>*Indicador único de gob.mx = (Trámites actualmente que cumplen con los estándares de gob.mx / Trámites que deben cumplir con los estándares de gob.mx)*100</p>	Porcentaje	Trámites y servicios disponibles desde el portal www.gob.mx y los sistemas informáticos mediante los cuales se provee el trámite o servicio.
------------------------------------	---	---	------------	--

Nota metodológica de Cálculo:

Obtención del porcentaje de trámites y servicios por estado de digitalización:

- a. Se toman los trámites y servicios que serán objeto de digitalización en el periodo anual a considerar.
- b. Se toman los valores o insumos reportados para cada dependencia o entidad, al finalizar el periodo de medición de que se trate:
 - El número de trámites y servicios por estado de digitalización que se lograron digitalizar y desplegar en www.gob.mx, de acuerdo al alcance específicamente definido para cada trámite.
 - El número total de trámites y servicios que la dependencia o entidad se comprometió a digitalizar en alguno de sus estados.
- c. Una vez que se tienen los insumos que constituyen el numerador y el denominador de la razón aritmética cociente, se efectúa la operación que da por resultado el porcentaje:

$$ED1 = \left(\frac{\text{Trámites actualmente en ED1}}{\text{Trámites que deben ser tipo ED1}} \right)$$

$$ED2 = \left(\frac{\text{Trámites actualmente en ED2}}{\text{Trámites que deben ser tipo ED2}} \right)$$

$$ED3 = \left(\frac{\text{Trámites actualmente en ED3}}{\text{Trámites que deben ser tipo ED3}} \right)$$

$$ED4 = \left(\frac{\text{Trámites actualmente en ED4}}{\text{Trámites que deben ser tipo ED4}} \right)$$

La Unidad de Gobierno Digital tiene la atribución para formar parte en el proceso de emisión de los presentes lineamientos, de conformidad con la fracción III del artículo 18 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

$$\text{Indicador único de gob.mx} = \left(\frac{\text{Trámites actualmente que cumplen con los estándares de gob.mx}}{\text{Trámites que deben cumplir con los estándares de gob.mx}} \right) * 100$$

- d. La cantidad resultante es el indicador para los trámites y servicios por estado de digitalización.
 - e. Para medir el desempeño de la dependencia o entidad se tomará en cuenta un valor mínimo de cumplimiento en comparación con la línea base definida.
9. Cada una de los elementos de las herramientas descritas en los numerales anteriores deberá considerarse como un documento en constante revisión y actualización, a fin de incrementar especificaciones por medio de guías, criterios o estándares, que provean de las definiciones que en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Unidad de Gobierno Digital publicará a través del sitio www.cidge.gob.mx.
10. Los responsables de la aplicación de los presentes lineamientos deberán verificar de manera constante, en el sitio www.cidge.gob.mx la publicación de las actualizaciones que se hagan a los documentos de las herramientas descritas en éstos, por medio del número de versión con la que se identifican.
11. El control de las versiones de las actualizaciones a los documentos, se identificarán mediante las convenciones comúnmente aceptadas, la letra "V" seguida de un número arábigo, para el número de versión secuencial ascendente, así como la fecha de tales actualizaciones.

La Unidad de Gobierno Digital tiene la atribución para formar parte en el proceso de emisión de los presentes lineamientos, de conformidad con la fracción III del artículo 18 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.