

Proceso de prevención y control de servicios empresariales en la administración pública

Secretaría de Desarrollo Económico
del Gobierno del Estado de Puebla

Introducción

Dentro de la gestión del Gobierno del Estado de Puebla, a través de la Secretaría de Desarrollo Económico, con el fin de brindar eficaz y eficientemente servicios integrales empresariales y promover la transparencia en la prestación de servicios de atención al público, se diseñó una práctica que se basa en la prevención de la corrupción; en el control de las actividades y la productividad de los servidores públicos; en el acceso y transmisión de información confiable a la ciudadanía y en una mejor asistencia al usuario, mediante la instrumentación de un “Proceso de prevención y control de servicios empresariales en la administración pública”.

Proceso que promueve la productividad, la mejora continua, el establecimiento de indicadores y métodos de control, la simplificación en el manejo de la información, el trabajo coor-

dinado y en equipo, la satisfacción del cliente, la revisión continua del cumplimiento de las actividades, el otorgamiento del seguimiento de los servicios proporcionados, así como un buen ambiente de trabajo.

Apoyado en la innovación de un “Sistema de Servicios Integrales Empresariales”, herramienta electrónica creada para simplificar el manejo de la información, garantizar su acceso, evidenciar históricamente datos de la atención y servicios proporcionados, así como para facilitar el rendimiento de informes y la toma de decisiones.

Proceso integrante del Sistema de Gestión de la Calidad, que contempla la “Creación y Consolidación de Empresas”, certificado por la Secretaría de Desarrollo Económico, de conformidad con la norma ISO 9001:2000, en enero de 2003, con el fin de mantener y mejorar continuamente su desempeño, a través del aseguramiento de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

Misión de la práctica

Brindar servicios eficaces y eficientes a emprendedores y empresarios, mediante la prevención de la corrupción en el otorgamiento de servicios a través del control de las actividades y la productividad de los servidores públicos, el acceso y transmisión de información confiable para la creación y consolidación de empresas, la obtención de resultados con base en criterios y métodos de control, como indicadores, verificaciones y acciones de seguimiento, para apoyar la toma de decisiones en la instrumentación de los servicios empresariales que respondan efectivamente a las necesidades de los usuarios y sirvan en la mejora continua de la función pública.

Visión de la práctica

Promover la replicabilidad del proceso a otras instituciones o dependencias públicas y privadas prestadoras de servicios empresariales, con el fin de propagar la transparencia y el otorgamiento de servicios confiables y eficientes, del control de las actividades de los funcionarios, de la generación y acceso a la información y de una mayor satisfacción de las necesidades de los usuarios, en la creación y consolidación de sus empresas.

Objetivo

Diseñar un proceso que previera y promoviera el acceso a la información; el establecimiento de indicadores y métodos de control de las actividades de los funcionarios; un buen ambiente de trabajo basado en el trabajo en equipo; la mejora continua y la satisfacción del cliente, apoyados en la innovación de un sistema electrónico como herramienta para la coordinación, evidencia de la productividad y simplificación en el manejo de la información, con el fin de otorgar eficaz y eficientemente servicios integrales empresariales y lograr la transparencia en las actividades de los funcionarios de la Dirección de Apoyo Empresarial, de la Secretaría de Desarrollo Económico.

Antecedentes

Se presentan como antecedentes de la práctica, hechos por los que atravesó la dependencia, mismos que a continuación se exponen:

La información no se encontraba al alcance de todos los funcionarios, dando origen a prácticas de improductividad, corrupción y malas relaciones de trabajo, por la dependencia que genera una persona al poseer solo ésta conocimiento e información, ocasionando con los usuarios relaciones viciosas,

que se traducen en dádivas y otorgamiento de recursos para la obtención de información, acelerar gestiones, ahorrar tiempo o destrabar un asunto cuando es su deber; o en proporcionar información manipulada en cuanto a los requisitos y costos; o incompleta y equívoca, por falta de información, lo que origina en servicios de atención al público, que los usuarios sean enviados de un lugar a otro, sin recibir respuesta alguna a su solicitud, o reciban recomendaciones no aplicables a su necesidad, haciéndoles invertir tiempo por la falta de procedimientos preventivos en este rubro.

Situación que respecto a su gratuidad podemos corroborar visualizada en diversas instituciones, que ofrecen información y servicios sin costo, y establecen como medida de control el colocar carteles que refieran este hecho, lo que no garantiza su suceso sin el acompañamiento de una práctica de prevención que inhiba el cobro ilícito por estos servicios.

Al mismo tiempo, se observó la existencia de ausentismos, derivados de las gestiones de trámites que como ventanilla única de gestión se realizaban por los funcionarios que recibían una solicitud, dejando la oficina sin personal para atender a los usuarios, situación que ocasionaba disgusto entre ellos por la falta de una atención oportuna. Práctica que ocasionó que en algún momento se llevaran a cabo, registros de entradas y salidas provocando inconformidades entre los funcionarios por atender contra la confianza de la persona, sin percibirse el conocimiento de la productividad, al carecer de un control eficiente que permitiera conocer el estado de los mismos.

Finalmente, respecto de los registros de atención y servicios otorgados, éstos se llevaban a cabo en papel, generalmente improvisados respecto a su contenido, sin prevenir el valor de la información y la obtención de datos históricos y medibles.

Diagnóstico y estrategia para la instrumentación de la práctica

Por lo expuesto en los antecedentes y basándose en sus consecuencias, se analizó que la principal razón para lograr la transparencia en los servicios del área, era la falta de una práctica preventiva establecida en un proceso que promoviera el acceso a la información, el control en las actividades de los funcionarios para conocer tiempos de realización y estado de las gestiones, la concentración y simplificación de los registros, el seguimiento de los servicios proporcionados y el conocimiento de los beneficios obtenidos por estos, en aras de otorgar confianza al funcionario respecto de los servicios otorgados por el área, así como a los usuarios por la realización de la práctica misma, al recibir los beneficios derivados de la transparencia y buen gobierno.

Observándose la necesidad de crear una práctica preventiva que en el mes de septiembre de 2001, se inicia con el planteamiento y diseño de un proceso denominado “Creación y Consolidación de Empresas”, basado en la prevención, el control, la productividad, una mejor asistencia al usuario e información oportuna, para lo cual se redeterminaron funciones y actividades con el propósito de lograr una interacción de grupo; la autorevisión y la supervisión del cumplimiento de las actividades.

Paralelamente, para garantizar la instrumentación del proceso se innova y diseña el “Sistema de Servicios Integrales Empresariales”, (SSIE); ya mencionado en la introducción, cuyo esquema incluye formatos electrónicos administrado en cuatro Módulos, el de Catálogos, para concentrar información detallada; el de Registros, respecto a los datos de usuarios, servicios e historial de los mismos; el de Seguimiento de Servicios, para el control de los servicios y conocimiento del

impacto de los mismos; y el de Reportes, auxiliar en el análisis de la ejecución del proceso. Herramienta que se utilizara en una primera versión en noviembre de 2001, y en una segunda versión a partir de junio de 2003, con un costo mínimo de inversión económica de \$41,350.

Por lo que en el desarrollo del proceso, se determinaron al respecto las siguientes funciones y responsabilidades para un Asesor Responsable de la Orientación y Recepción; cuatro Asesores Especializados, encargados de proporcionar los servicios y la Directora, mismo que puede ser implementado por N número de personas.

El Asesor Responsable de la Orientación y Recepción, recibe y canaliza al usuario con los Asesores Especializados, entrega al usuario una encuesta de satisfacción; recibe las encuestas requisitadas, las captura en el sistema y archiva para el posterior análisis de la dirección, a fin de contar con una base de información sobre aspectos relacionados con amabilidad, preparación, conocimientos, cumplimiento de expectativas, entre otros, que sirvan para identificar no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora continua relacionadas con el proceso y servicio competencia del área.

Encuesta de satisfacción del usuario - FSUD1

No. Asesoría: 21 Nombre Usuario: Rubén Santos Soto Fecha de Asesoría: 04/06/2003

Nombre Asesor: Msc. del Pilar Cedeno Cruz Resultado Evaluación: 100

Fecha de Encuesta: 04/06/2003

1. ¿La persona que lo canalizó con el asesor fue amable?

Sí No Comentarios: _____

2. ¿La preparación y conocimientos por parte del asesor son adecuados para el servicio prestado?

Sí Regular No Comentarios: _____

3. ¿El tiempo de duración del servicio fue conforme a sus expectativas?

Adecuado No Adecuado Comentarios: _____

4. ¿El asesor que le proporcionó el servicio fue amable?

Sí No Comentarios: _____

5. Considera que las instalaciones donde recibió la asesoría le permiten recibir cómodamente el servicio

Sí No Comentarios: _____

6. Se cumplieron sus expectativas con respecto al servicio que le proporcionó esta Dirección

Sí Regular No Comentarios: _____

7. ¿Por qué medio se enteró de nuestros servicios?

Recomendación de personas Recomendación de instituciones ¿Cuál? _____

Folletos Radio Otro ¿Cuál? _____

8. Los servicios que proporciona esta Dirección son adecuados a sus necesidades

Sí Regular No Sugerencias: _____

Los Asesores Especializados otorgan la asesoría correspondiente al servicio solicitado por los usuarios, apoyados en el SSIE, registrando los datos del usuario.

Formato de Registro de Atención - FRA01

No. de Servicio: 313 Fecha: 01/09/2003

Usuario

Nombre * _____ Paterno * _____ Materno _____

Empresa _____ Tipo Usuario _____

Datos Generales Usuario | Empresa | Servicios DAE

Calle y No. _____ Colonia _____

C.P. _____ Localidad _____ Municipio * _____ Estado PUE

Teléfono () - _____ Fax () - _____

Celular () - _____ E-mail _____

A su vez otorga asesorías y orienta al usuario, apoyándose en el Módulo de Catálogos, el cual se diseñó con el fin de administrar información susceptible de actualizarse y almacenarse, para crear un historial de modificaciones por tratarse en ocasiones de programas anuales que se fundamentan en reglas de operación. Módulo que contiene diecisiete catálogos: Municipios, Especialidades, Asesores, Sectores, Ramas, Beneficios, Documentos, Estatus, Tipos de Sociedades, Sujetos de Apoyo, Destinos de Apoyo, Tipos de Apoyo, Cámaras, Instituciones/Dependencias, Servicios DAE, Programas/Servicios y Trámites, los cuales respecto a la replicabilidad pudieran ser textualmente utilizados por organismos empresariales o áreas de atención empresarial en otros estados, o adecuarse a otros servicios especializados

Catálogo de Programas/Servicios por Institución

Institución	APOYOS Y SERVICIOS A LA COMERCIALIZ.	Nombre	Fondo de estabilización del café-ASERCA
Definición	Apoya a los productores de café en época	Características	Apoya hasta con 20 dólares por quintal vendido, cuando el precio internacional del café sea menor a 70 dólares por quintal vendido de café arábica. El apoyo se hace de manera individual a través de un orden de pago o cheque a nombre del productor. Los beneficiarios deben restituir los apoyos recibidos cuando el precio internacional del café se venda a más de 85 dólares por quintal.
Requisitos	Estar registrado en el Pebrón Nacional Cafetalero. Haber realizado su comercialización del ciclo 2001-2002.	Tipo de apoyo*	Asesoría
Horario de atención	De 9:00 a 15:00 hrs.	Asesoría DAE relacionada	Asesoría de programas de fomento
Costo	0 pta	Responsable	Lic. Felipe Javier Peña Dueñas
Fin de vigencia	01/09/2004	E-mail Responsable	asercapuebla@prodigy.net.mx

Destino(s) de Apoyo | Sujeto(s) de Apoyo | Actividades Apoyadas

<ul style="list-style-type: none"> Adquisición de activo fijo Arrendamiento financiero Bienes inmuebles Capital de Riesgo Capital de trabajo revolvente Capital de trabajo simple Creación y desarrollo de infraestructura Desarrollo tecnológico Equipo de transporte Equipo tecnológico 	<p style="text-align: center;">> >> << <</p>	<p>Comercialización</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	-------------------------

|< < > >|

Asimismo el funcionario se basa en el SSIE y en material impreso, para informar los requisitos y la documentación necesaria para llevar a cabo servicios como constitución de sociedades, gestión de trámites o una vinculación institucional.

Catálogo de Trámites

Institución: Nombre:

Momento en que debe realizarse: No. de Ubicación: Tipo:

Horario de atención: Tiempo de Respuesta: días Costo: Seguimiento: Sí No

Prefijo para Expediente:

Documentos Requeridos | Asesorías DAE relacionadas

- Acta de Nacimiento (original y copia)
- Acta o Contrato constitutivo (original y copia)
- Alta en Hacienda (original y copia)
- Aviso de inscripción de la empresa en seguro de riesgo
- Aviso de inscripción del trabajador
- Aviso de inscripción patronal
- Boleta predial o recibo de arrendamiento (original y copia)
- Carta poder
- Cédula de identificación fiscal (original y copia)
- Comprobante domiciliario (original y copia)
- Contrato de arrendamiento (original y copia)
- Copia certificada de Acta o Contrato constitutivo
- Copia certificada de poder notarial
- Croquis de distribución de áreas
- Croquis de localización

Formato de solicitud requisitado
Comprobante de pago

Navigation: [K] [<] [>] [>|]

El servicio proporcionado es controlado mediante el SSIE con el fin de dejar un historial de las asesorías proporcionadas, reflejándose en productividad para el usuario al ahorrar tiempo en la continuidad de su servicio, y al funcionario para tener el control de todos los asuntos que asesora, al economizar tiempo al recordar las actividades que quedan a discreción o que debe hacer el usuario; y a su vez para que otros asesores puedan retomar el asunto como si ellos lo hubieran atendido la primera vez, creando un efecto de solidaridad entre los funcionarios que trabajan en el área, bajo la premisa de un trabajo en equipo, permitiendo que otro funcionario intervenga, refuerce lo establecido en la primera asesoría e incluso otorgue nuevas opiniones al usuario, derivado de las capacidades

personales y profesionales, aunado a la capacitación en temas específicos de una asesoría empresarial y propia para la obtención del certificado de calidad ISO 9001:2000, por los funcionarios participantes en la práctica.

Formato de Control de Asesoría - FCA01

No. de Servicio: 18 Fecha: 01/06/2003 Turnado a: Fernando León Zúñiga

Usuario: Paterno: García Materno: Muñoz

Nombre: Jesús

Empresa: Sector: Comercio al por menor Rama: Veh. motor, refac. y combustib Tamaño: Micro

Servicios DAE Solicitados: Servicios DAE otorgados Vinculación a Programas Gestión de Trámites y Constitución de Sociedades

<p>Lista de Servicios DAE</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de código de barras Gestión de marcas Gestión de trámites de constitución Gestión de trámites de instalación Info. de apoyos a la tecnología Info. de org. que apoyan la exportación Info. de sistemas estadísticos Info. de sistemas para la comercialización Info. de sistemas sectoriales Info. de talleres para la producción Info. sobre calidad Info. sobre cédulas microindustriales Info. sobre código de barras Info. sobre cursos de capacitación básica Info. sobre cursos de capacitación especializada Info. sobre diagnósticos básicos empresariales Info. sobre marcas Info. sobre organismos empresariales Info. sobre patentes Info. sobre programas de capacitación 	<p>Servicios DAE seleccionados por el usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> Info. sobre trámites de constitución Info. sobre trámites de instalación Info. sobre planes de negocios Info. sobre apoyos financieros
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Observaciones: Desea iniciar una empresa de venta de autopartes y requiere financiamiento, se le otorgó la asesoría sobre el servicio de plan de negocios, trámites de constitución, refiriéndole que las instituciones de crédito requieren mínimo 6 meses para otorgar un

Paralelamente a esta actividad, el asesor responsable de la orientación verifica la captura del control de asesoría y tratándose de la constitución de sociedades, o de la gestión de algún trámite, procede a la integración del expediente físico, y asigna al Asesor Especializado que llevará a cabo, la elaboración o gestión correspondiente.

Formato de Gestión de Trámites - FGT01


No. de Servicio: 201 No. de Expediente: DAE-71/2003 Fecha: 01/09/2003

Usuario: Nombre de Usuario: Alberto Larios Jiménez

Trámite: Registro de marca

Asignado: Felipe Casas Rodríguez Fecha de Asignación: 01/09/2003

A su vez, el Asesor Especializado realiza el seguimiento de las gestiones realizadas y contratos elaborados, para estar en posibilidad de conocer el estado que guardan los mismos, ya sea en proceso o concluido, así como otorga el seguimiento de las vinculaciones para conocer si el usuario se incorporó al programa, los beneficios obtenidos respecto del impacto de los programas en diferentes variables de la empresa derivado de su ejecución.

Formato de Control del Seguimiento de Gestiones -FCSG01			
			
No. de Servicio	<input type="text" value="186"/>	No. de Expediente	<input type="text" value="DAE-56/2003"/>
Fecha	<input type="text" value="01/09/2003"/>		
Usuario	<input type="text" value="María Irma Patricia Guevara Má"/>		
Nombre de Usuario	<input type="text" value="María Irma Patricia Guevara Má"/>		
Trámite	<input type="text" value="Búsqueda de anterioridad fonética de marca, avis"/>		
Fecha de realización	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="28/07/2003"/>	Observaciones	<input type="text" value="El trámite estará listo el próximo 29 de julio a las 2:30 pm."/>
Fecha de conclusión del trámite	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="29/07/2003"/>	Documento(s) obtenido(s)	<input type="text" value="Se obtuvo la respuesta y se notificó al usuario quien"/>

Formato de Beneficios Obtenidos - FBOVDI

No. de Servicio: 8 No. de Expediente: VIN_02062003_2 Fecha de apertura de expediente: 02/06/2003

No. Usuario: 8 Nombre Completo: José María Castillo Sánchez

Institución: ANALISIS ESTRATEGICO S.C. Programa: Diagnóstico Básico Empresarial

Lista de posibles beneficios

- Actualización de la información
- Ahorro en dinero
- Ahorro en tiempo
- Disminución en costos
- Incremento en la productividad
- Incremento en la utilidad
- Incremento en las ventas
- Mayor control de los procesos
- Sin beneficios

Beneficios realmente obtenidos

- Mejoras en la distribución
- Mejoras en la organización

Control: > >> < <<

Posteriormente, la Directora lleva a cabo actividades de verificación respecto al número de usuarios atendidos; su clasificación en empresarios, emprendedores, estudiantes y funcionarios; tipos de servicios que solicitan; relación de servicios proporcionados; estado que guardan los servicios; beneficios obtenidos y resultados de las encuestas de satisfacción. Con base en los cuales se realizan análisis y observaciones de la productividad de los servicios brindados; se obtienen datos para el apoyo de la toma de decisiones, así como, para el levantamiento de no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora continua, relacionadas con el proceso y servicios competencia del área, o para emitir recomendaciones respecto a los servicios proporcionados por otras instituciones.

REPORTE 1									
SSTE-USUARIOS ATENDIDOS / SERVICIOS SOLICITADOS									
Estado	Municipio	Fecha de Registro	Apellido	Teléfono	Tipo	Sector	Plaza	Asesor	Servicio Solicitado
Puebla	Tepetitlaco de Hidalgo	02/06/2003	Enrique Flores Rodríguez	(01) 442 341-1067	Empresario	Comercio al por menor	Alimentos	Ma. del Pilar Cedillo Ortiz	Inf. sobre apoyos financieros
Puebla	Puebla	02/06/2003	Eberto Lopez Garcia		Empresario	Industria Manufacturera	Prod. textiles exc prendas de vestir	Nadia Montiel Bahuelos	Inf. sobre apoyos financieros
Puebla	Tehuacan	02/06/2003	Gabriela Fernández Márquez	(01) 238 382-6239	Empresario	Industria Manufacturera	Alimentos	Fernando Limón Zozoca	Gestión de marcas
Puebla	Amozoc	02/06/2003	Jesús Sánchez Hernández	(01) 222 202 7873 02_10@hotmail.com	Emprendedor	Industria Manufacturera	Artesanías	Ma. del Pilar Cedillo Ortiz	Inf. sobre apoyos financieros Gestión de trámites de instalación
Puebla	Puebla	02/06/2003	José Mary Casafillo Sánchez	(01) 222 232 1849	Empresario	Industria Manufacturera	Impresión e ind. conexas	Nadia Montiel Bahuelos	Vinc. a servicios de consultoría
Puebla	Tepetitlaco de Hidalgo	02/06/2003	Roberto Rosas Mateo		Empresario	Comercio al por menor	Alimentos	Ma. del Pilar Cedillo Ortiz	Inf. sobre apoyos financieros

Finalmente, se concluye, que la implementación de esta práctica, surge con la creación de un proceso preventivo para lograr, conducir y mantener la transparencia en el ejercicio de la función pública, obtener resultados tangibles y brindar eficaz y eficientemente servicios integrales empresariales, para la satisfacción de los usuarios.

RESULTADOS	
CUALITATIVOS	CUANTITATIVOS (extracto)
1.- Creación de un proceso preventivo. 2.- Innovación de un sistema electrónico. 3.- Acceso y autenticidad de la información. 4.- Simplificación en el manejo de la información. 5.- Interacción de grupo y mejor ambiente de trabajo. 6.- Control de las actividades públicas. 7.- Conocimiento de la productividad en las tareas. 8.- Mayor satisfacción de los usuarios.	1.- Conocimiento del tipo de usuario atendido: 66% empresarios, 28% emprendedores, 4% estudiantes y 2% funcionarios.(Ene-Dic. 2003). 2.- Frecuencia de la visita de usuarios a la dependencia por día: Lunes 26%, martes 20%, miércoles 25%, jueves 14% y viernes 15%. * 3.- Solicitud de 983 servicios vs. 1028 otorgados, de 752 asesorías . * 4.- El servicio más solicitado fue información de financiamiento con 29% y el menos solicitado información de or-

<p>9.- Seguimiento en el beneficio de los servicios.</p> <p>10.- Obtención de datos históricos para la toma de decisiones.</p> <p>11.- Aseguramiento y mejora continua de la calidad de los servicios</p> <p>12.- Transparencia en la prestación de los servicios.</p> <p>13.- Potencial de replicabilidad.</p>	<p>ganismos empresariales 0.10%. *</p> <p>5.- De 906 encuestas, más del 90% opina que recibieron un trato amable, información y servicios adecuados en instalaciones cómodas, y un 87% refirió cumplidas sus expectativas. *</p> <p>6.- Los usuarios conocieron del servicio en un 39% principalmente por recomendaciones de otras personas.</p> <p>7.- En vinculación a consultoría el principal beneficio se reflejó en mejoras de organización. *</p> <p>8.- En productividad el 73% de contratos se elaboraron antes del límite de tiempo establecido, así la gestión de búsquedas de anterioridad fonética, se efectuaron en un 70% dentro del límite, dando lugar a la mejora continua, a través del planteamiento de acciones correctivas. *</p> <p>* Datos de junio a diciembre 2003.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------