

Programa MEJORA

MÉTODO ECONÓMICO Y JURÍDICO DE REFORMA ADMINISTRATIVA



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



CONAMER
COMISIÓN NACIONAL
DE MEJORA REGULATORIA



2023
año de
**Francisco
VILLA**

EL MOVIMIENTO DEL PUEBLO

Índice de contenido



Objetivo general de aprendizaje

Que el personal capacitado adquiera los elementos técnicos y teóricos para la implementación del Método Económico y Jurídico de Reforma Administrativa



1 Definición y objetivo general

2 Etapas de implementación

3 Herramientas de análisis

4 Métricas

5 Vigencia



Preguntas guía

1 ¿Cuál es el objetivo del MEJORA?



2 ¿Qué herramientas utiliza la metodología?

3 ¿Cuáles son los cuatro grados de digitalización?



4 ¿Qué tipos de recomendaciones se emiten?

5 ¿Cuáles son los criterios para emitir un certificado?



Objetivo del MEJORA

El Programa MEJORA es una metodología diseñada con la finalidad de proponer una reingeniería de procedimientos enfocada a la mejora regulatoria de los trámites y servicios gubernamentales, la cual tiene como eje principal la modificación de los ordenamientos jurídicos que sustentan estos procedimientos.



Simplificar y modernizar los procesos y servicios para su personal y usuarios.



Armonizar manuales con los procesos y responsabilidades



Establecer a las **personas como centro de la gestión** gubernamental.



Promover la **eficiencia y eficacia** de los servicios



Facilitar al personal el cumplimiento de sus procesos.



Identificar áreas de oportunidad para **actualizar y/o mejorar la calidad** de los procesos y servicios.

Etapas del MEJORA

El Programa MEJORA se implementa a través de diversas etapas o herramientas de análisis que tienen como objetivo conocer a profundidad la operación real del trámite e identificar posibles áreas de oportunidad. Estas etapas o herramientas son:

1

Realización de Focus Group

2

Análisis de completitud de ficha del trámite

3

Análisis jurídico de ficha del trámite

4

Herramienta de mapeo de procesos

5

Herramienta de digitalización

6

Usuario simulado

7

Elaboración de Diagnóstico y acciones de mejora

8

Implementación de acciones de mejora

9

En su caso, certificación

Focus Group



ECONOMÍA



CONAMER



Objetivo: conocer la información general del trámite de voz de las personas que atienden el trámite día a día o que tiene relación directa con este.

Dinámica y reglas de participación.

- Cada pregunta será respondida por cada uno de los participantes de manera ordenada.
- En el momento de participación de cada persona se guardará respeto a esta y no se permitirá alguna falta de respeto o interrupción.
- En caso de que se quiera hacer uso de la voz será necesario levantar la mano de forma ordenada y el moderador asignará el turno.
- Al concluir todos los participantes el moderador hará un resumen con las respuestas realizadas por las personas participantes.
- En caso de que los participantes confirmen que el resumen incorpora todos los elementos señalados por ellos se podrá proceder a la siguiente pregunta, en caso contrario, se expondrán las razones hasta que los participantes se encuentren satisfechos.



Resultado esperado del ejercicio. Resumen y encuadre del trámite con los elementos señalados, así como principales líneas de trabajo y preguntas a investigar en las siguientes etapas.





Análisis de completitud de Ficha del trámite



Objetivo: Identificar que se cumpla con todos los elementos de la ficha del trámite señalados en el artículo 46 de la LGMR

Método de realización.

Se consulta la ficha del trámite disponible en <https://catalogonacional.gob.mx/> para identificar los siguientes elementos del trámite:

- I. Nombre y descripción del Trámite o Servicio;
- II. Modalidad;
- III. Fundamento jurídico de la existencia del Trámite o Servicio;
- IV. Descripción con lenguaje claro, sencillo y conciso de los casos en que debe o puede realizarse el Trámite o Servicio, y los pasos que debe llevar a cabo el particular para su realización;
- V. Enumerar y detallar los requisitos.
- VI. Medios de presentación ;
- VII. El formato correspondiente y la última fecha de publicación en el Medio de Difusión;
- VIII. En caso de requerir inspección o verificación, señalar el objetivo de la misma;
- IX. Datos de contacto oficial del Sujeto Obligado responsable del Trámite o Servicio, entre otros.

Resultado esperado del ejercicio. Diagnostico de ficha del trámite.



Herramienta de mapeo de procesos



Objetivo: Identificar la operación real del trámite estudiado, todos los elementos operativos, materiales y normativos para realizarlo.

Método de realización. Entrevista sea realizada en la modalidad presencial, de manera individual, a los servidores públicos que poseen los conocimientos a detalle sobre los elementos operativos, materiales y normativos que soportan y dan sustento al trámite

- Número consecutivo de la actividad,
- Nombre de la actividad,
- Descripción de la actividad,
- Fundamento jurídico y extracto de la actividad,
- Plazo de realización de la actividad,
- Tipo de actividad,
- Personas involucradas,
- Insumos para realizarla,
- Resultado de la actividad,
- Herramienta para realizarla,
- Mecanismo de registro de actividad

Resultado esperado del ejercicio. Diagnostico operativo de realización del trámite y principales áreas de



Herramienta de Digitalización



ECONOMÍA
Secretaría de Economía



CONAMER
Comisión Nacional de Mejora Regulatoria



Objetivo: identificar el grado de digitalización del trámite: 1. Consulta, 2. Descargar de formatos, 3. Transaccional, 4. Resolución en línea

Método de realización.

Se entrevista a personal responsable del trámite y se interactúa con las herramientas tecnológicas correspondientes para identificar los siguientes elementos:

1. Definición de procesos,
2. Optimización de Procesos,
3. Capacitación y comunicación,
4. Conocimiento del proyecto "gob.mx",
5. Equipo de trabajo,
6. Componentes electrónicos considerados en la normativa,
7. Optimización normativa,
8. Infraestructura tecnológica que da soporte al trámite o servicio,
9. Relaciones del trámite o servicio en materia de procesos,
10. Relaciones del trámite o servicio en materia tecnológica,
11. Interconexiones,
12. Nivel de digitalización 1: Informativo,
13. Nivel de digitalización 2: Descarga de formatos,
14. Nivel de digitalización 3: Transaccional,
15. Nivel de digitalización 4: Resolución en línea.



Resultado esperado del ejercicio. Diagnóstico de digitalización del trámite.



Metodología de usuario simulado



Objetivo: Recrear las condiciones reales operativas, administrativas y regulatorias a las que se enfrenta un ciudadano.

Método de realización.

Se realiza el trámite como un cualquier ciudadana o ciudadano lo haría sin previo aviso a la institución para la identificación de:

1. Prácticas discrecionales,
2. Ineficiencias en proceso,
3. Etapas adicionales,
4. Requisitos adicionales,
5. Fallas en sistemas y medios de contacto,
6. Diferencias significativas entre el papel y el acto.
7. Cuellos de botella,
8. Plazos excesivos,
9. Criterios ambiguos,
10. Acciones innecesarias



Resultado esperado del ejercicio. Diagnóstico operativo del trámite



Diagnóstico y acciones de mejora

Como resultado de la compilación de los distintos diagnósticos, se elabora.

1

Diagnóstico General

Compilación de los diagnósticos jurídicos, operativos, digitales y procedimentales.



2

Acciones de mejora

Simplificación, digitalización, normalización, capacitación, entre otras. fusión, regulación y difusión.





En su caso, certificación



Vigencia del Certificado MEJORA

1
año

De 25 a 50 %

2
años

De 51 a 75 %

Indefinida

Más de 75 %



Conclusiones



El papel de los trámites y servicios en la vida de los ciudadanos.



La mejora regulatoria como una herramienta que impacta la vida de la ciudadanía.



El MEJORA como una herramienta concreta para facilitar la interacción entre autoridad y ciudadanía.





Gracias

