



**Instituto de Acceso a la Información
Pública del Distrito Federal**

CENTRO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

**SECRETARÍA DE FINANZAS
TESORERÍA DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

NOVIEMBRE, 2009



DECLARATORIA

Hago constar que he revisado los LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN Innovaciones en materia de Transparencia 2009. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas. También hago constar que este trabajo no fue presentado en el certamen de innovaciones del ejercicio 2008

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD	LUGAR Y FECHA		
Dr. Luis Rosendo Gutiérrez Romano Tesorero del Distrito Federal NOMBRE Y FIRMA	México, D. F.	Noviembre	2009
Ing. Marcos Manuel Herrería Alamina Director General de Administración NOMBRE Y FIRMA			

AVAL DEL TITULAR DEL ENTE PÚBLICO	LUGAR Y FECHA		
Lic. Mario Martín Delgado Carrillo Secretario de Finanzas del Distrito Federal NOMBRE Y FIRMA	México, D. F.	Noviembre	2009



Índice

- I Presentación**
- II Objetivo(s) General(es) y Objetivos Particulares**
- III Diagnóstico o planteamiento del problema o, en su caso, Modelo Conceptual a evaluar**
- IV Implementación de acciones**
- V Principales resultados o beneficios obtenidos**
- VI Análisis Costo/beneficio de las acciones implementadas**
- VII Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas**

ANEXO 1

Centro de Atención al Contribuyente

ANEXO 2

Material Didáctico de Apoyo





I. Presentación.

Como parte de las actividades de actualización y modernización de la Secretaría de Finanzas, se renovó la imagen en materia de atención al ciudadano, así como los trámites y servicios que ofrece la Secretaría modernizando las herramientas, la reingeniería de procesos, la capacitación al personal e integración de adelantos tecnológicos en la gestión dirigida al ciudadano.

Todo esto, a través de la remodelación de instalaciones, integrando en un mismo espacio diferentes áreas de la Secretaría, las cuales prestan diversidad de servicios al ciudadano en materia de contribuciones, trámites catastrales, pago a proveedores, oficina de información pública en el tema de transparencia, entre otros. Parte de las acciones citadas repercuten en que la Secretaría cuente con una mejor organización, mejorando la eficiencia y eficacia, la cual permite la evaluación de la productividad de sus empleados. Asimismo, contribuye a que los ciudadanos puedan realizar un trámite, solicitar información pública, realizar pagos de contribuciones, y todo lo realicen en una misma oficina, con menores tiempos de atención.

Con lo expuesto, se beneficiará a la sociedad y la Secretaría de Finanzas, asume el compromiso de transparentar su actuación y acercarse al ciudadano, como parte fundamental de una efectiva rendición de cuentas.





II. Objetivo(s) General(es) y Objetivos Particulares.

Objetivo General

Beneficiar a la sociedad en los trámites y servicios que presta esta Secretaría, con la finalidad de transparentar su actuación y acercarse al ciudadano, como parte fundamental de una efectiva rendición de cuentas, para lo cual, es indispensable incorporar la modernización administrativa.

Objetivos Particulares

- ❖ Organizar, atender, eficientar y controlar las diversas actividades que tienen encomendadas los servidores públicos de esta Secretaría conforme a las atribuciones conferidas por la normatividad aplicable, todo ello enfocado a la transparencia en la actuación de las funciones, a la facilidad con la que la ciudadanía tenga acceso a los servicios e información que se genera en esta dependencia.
- ❖ Incrementar, en el corto plazo, la tendencia en materia de recaudación.
- ❖ Aumentar y centralizar la gama de servicios que se prestan en las diversas oficinas gubernamentales del Distrito Federal, en una sola oficina de Atención al Contribuyente.
- ❖ Contar con información veraz, oportuna y confiable para transparentar las acciones de esta Secretaría.
- ❖ Integrar la ubicación de la Oficina de Información Pública con los servicios que se prestan en el Centro de Atención al Contribuyente.
- ❖ Eficientar los tiempos de respuesta, a través de un sistema unificado que administra los recursos del Centro de Atención al Contribuyente para optimizar y organizar el servicio de atención al ciudadano, reduciendo el tiempo de espera y calculando estadísticamente la demanda, eliminando filas de espera.

III. Diagnóstico o planteamiento del problema o, en su caso, modelo conceptual a evaluar.

El modelo presentado a continuación, muestra gráficamente el proceso donde se reflejan los elementos necesarios que permiten a la Secretaría de Finanzas disponer en todo momento de la información generada en materia de atención al ciudadano.

Bajo esta premisa, el modelo contiene parámetros en materia de transparencia, reducción de tiempos, homogeneidad de trámites, entre otros.

Como característica principal del modelo es necesario mencionar que funciona a través de un sistema basado en un algoritmo de teoría de colas unificado que administra los recursos de la oficina para optimizar el servicio de atención al ciudadano, reduciendo el tiempo de espera y calculando estadísticamente la demanda, eliminando filas y organizando el servicio.

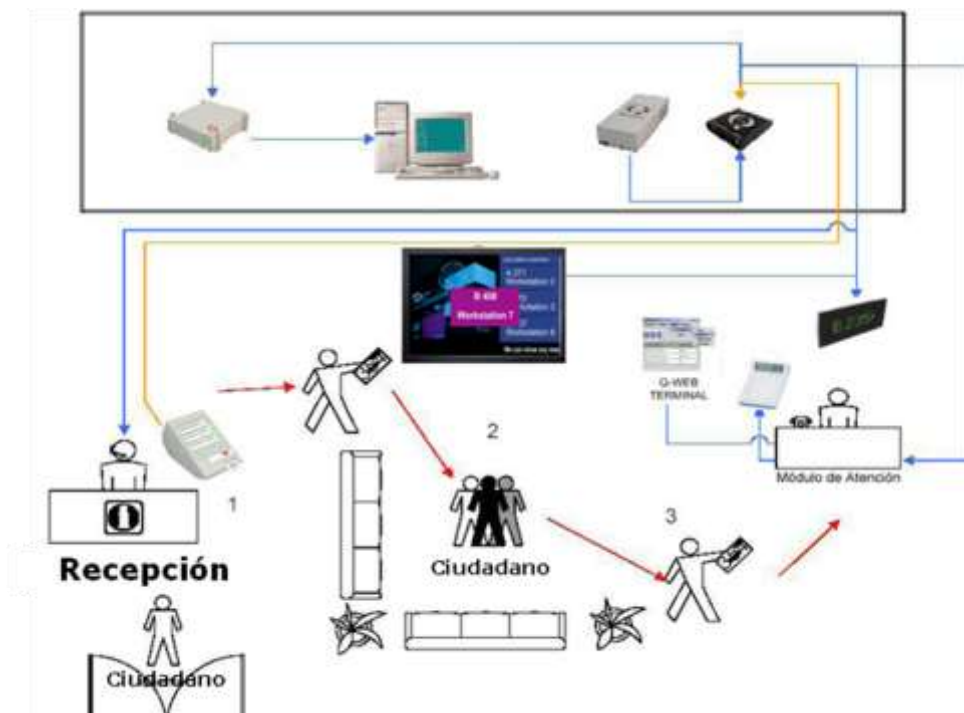


Fig. 1 Flujo del Modelo de Atención.

La siguiente figura describe la distribución del Centro de Atención al Contribuyente, así como las áreas que lo integran.

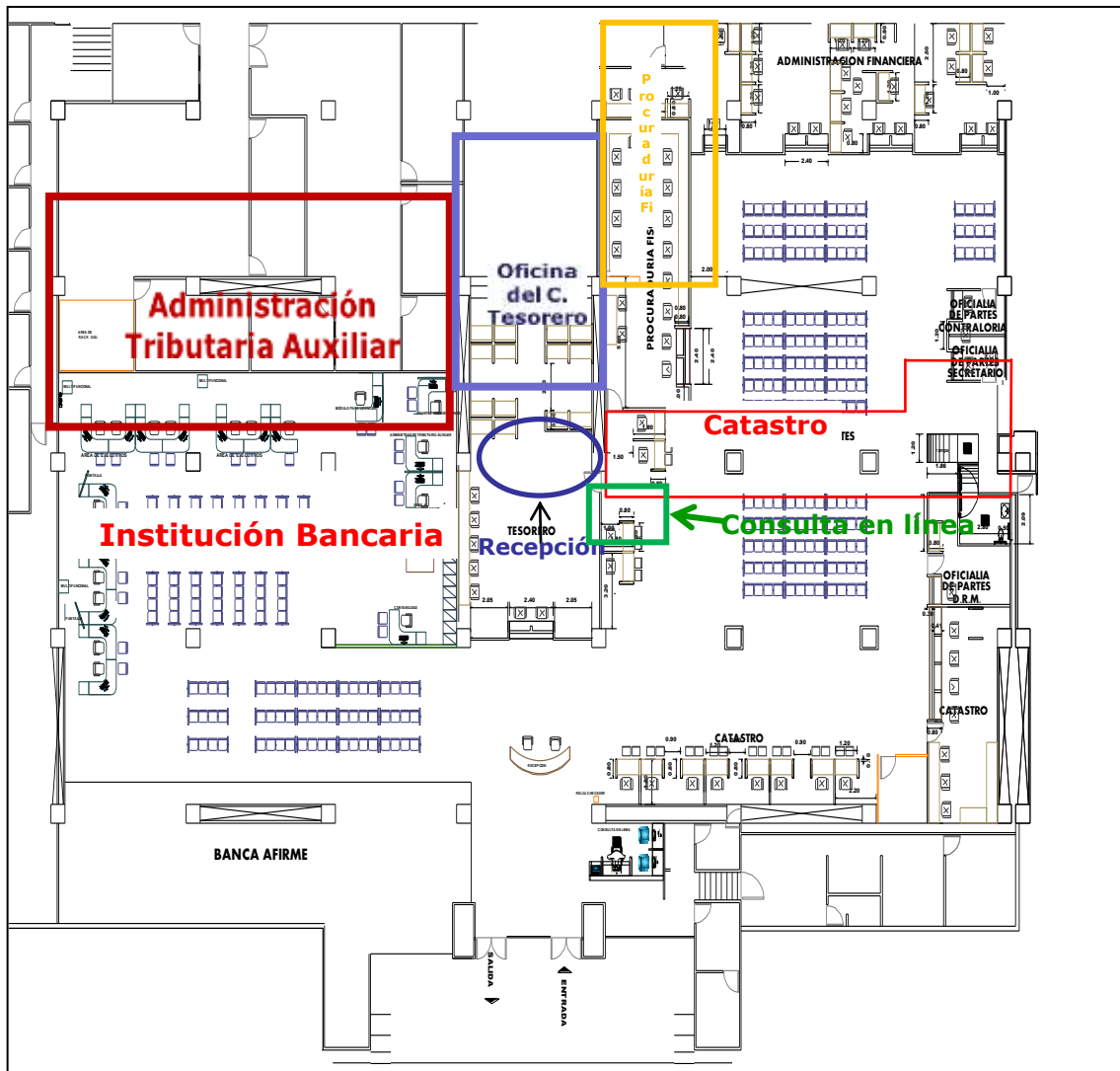


Fig. 2 Flujo del Modelo de Atención al Ciudadano



IV. Implementación de acciones.

Creación Conceptual del Centro de Atención a Contribuyentes.

Mediante esta acción se logra unificar las diversas áreas de atención de la Secretaría en un mismo espacio, homologando políticas y criterios internos en los procesos de trabajo, así como una imagen institucional. Esto se logró a través de:

- Sistematización de funciones.
- Capacitación para Servidores Públicos.
- Centralización de los Servicios.

Simplificación Administrativa de los Trámites y Servicios.

Este punto se obtuvo a través del análisis de los procedimientos existentes, permitiendo lo siguiente:

- Reducir tiempos de atención.
- Evitar la duplicidad de funciones.
- Simplificar y desregularizar los trámites.
- Mejorar y transparentar la atención al ciudadano

Sistema de Administración de Trámites y Servicios.

Este sistema da a conocer con precisión el número de ciudadanos que acudieron a realizar un trámite, generando estadísticas que permitan visualizar con exactitud qué tipo de trámite se realizó, por quién fue atendido, así como el tiempo de atención y respuesta.

Lo anterior, permite optimizar los recursos a través de la observación del comportamiento de cada uno de los trámites y servicios, medir la productividad y desempeño de los Servidores Públicos, prever los insumos necesarios para la atención de los ciudadanos y monitoreo de la calidad de servicio.

Lo expuesto, se tendrá certeza en la información, transparentando y facilitando la rendición de cuentas a la que tienen acceso los ciudadanos.



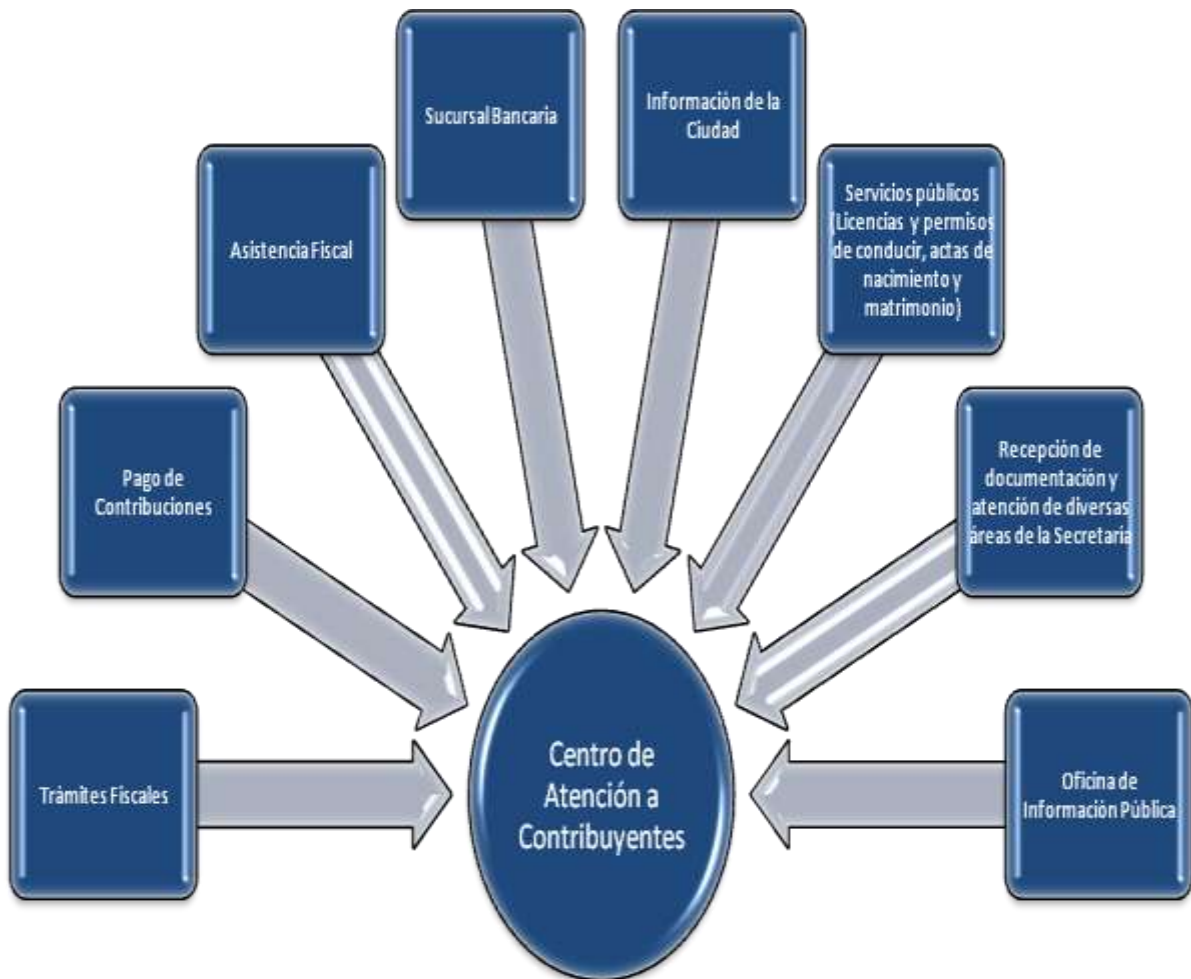


Fig. 3. Trámites y Servicios que Ofrece el Centro de Atención al Contribuyente



Los componentes de cada trámite y servicio se pueden ampliar de acuerdo a los requerimientos específicos, sin embargo, el desarrollo básico de cada uno de ellos es el siguiente:

1. Tecnología a implementar considerando:
 - Bases de datos.
 - Sistemas y software

2. Diseño para cada uno de los trámites y servicios.
 - Información
 - Origen de datos

3. Diseño de documentos.
 - Documentos necesarios por cada trámite y servicio, así como componentes que, en su caso, se requieran (formatos, reportes, indicadores, etc.).





V. Principales resultados o beneficios obtenidos.

La correcta administración del Centro de Atención al Contribuyente, depende de una óptima organización entre las diferentes áreas involucradas y sus funciones, que se apegan a la normatividad para la correcta atención a los ciudadanos, dando como resultado un compromiso constante de la Secretaría de Finanzas de transparentar su actuación en una efectiva rendición de cuentas.

Durante el desarrollo del presente proyecto, se pueden apreciar los siguientes resultados y/o beneficios de forma sustantiva por parte de esta Secretaría:

- 1) Se logró obtener un mejor control sobre los trámites y servicios.
- 2) Los tiempos de atención, respuesta y asesoría disminuyeron considerablemente, logrando un flujo óptimo de ciudadanos atendidos.
- 3) Se incrementó la calidad en el servicio prestado, la productividad y el control de las estadísticas de información.
- 4) Se homogeneizó los procedimientos en los trámites y servicios para mantener una información actualizada, veraz y oportuna, reflejándose principalmente en los tiempos (horas-hombre) que se empleaban.



VI. Análisis Costo/beneficio de las acciones implementadas.

Para visualizar de forma gráfica el costo/beneficio, empleamos el siguiente ejemplo de una de las áreas involucradas (Subtesorería de Catastro y Padrón Territorial), en el cual se detallan las actividades que anteriormente se realizaban.

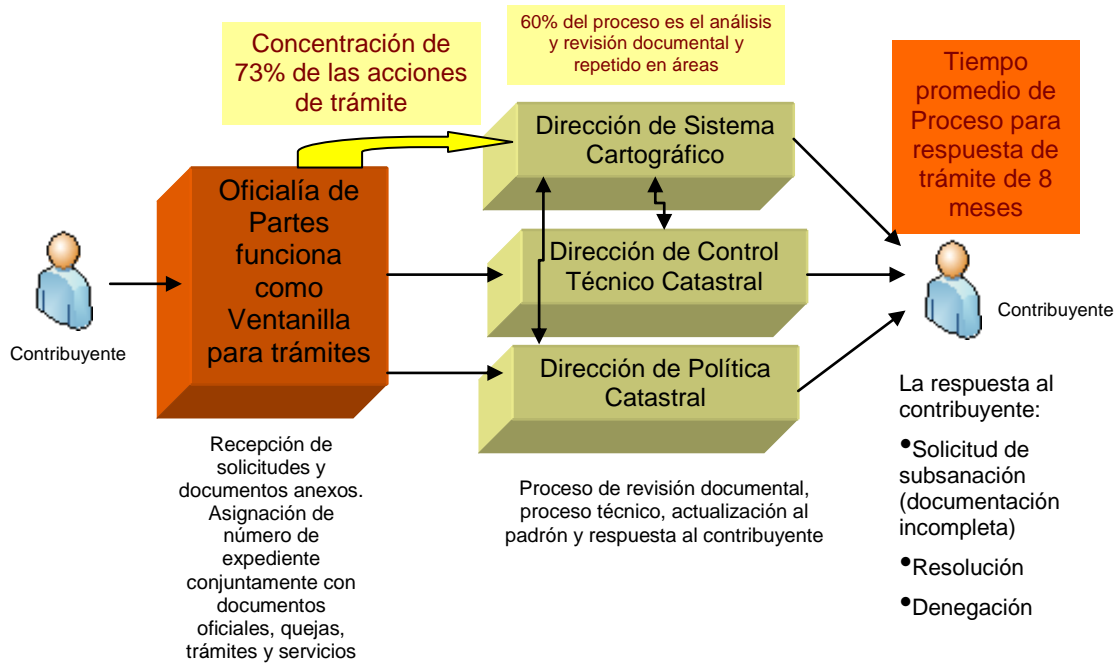


Fig. 4. Modelo de Atención Anterior.

Ahora bien, en la siguiente figura se visualiza de manera sustancial la simplificación en los tiempos de atención en la parte administrativa, existe un incremento e innovación tecnológica, entre otros. Esta situación se replicará en todas las áreas involucradas.

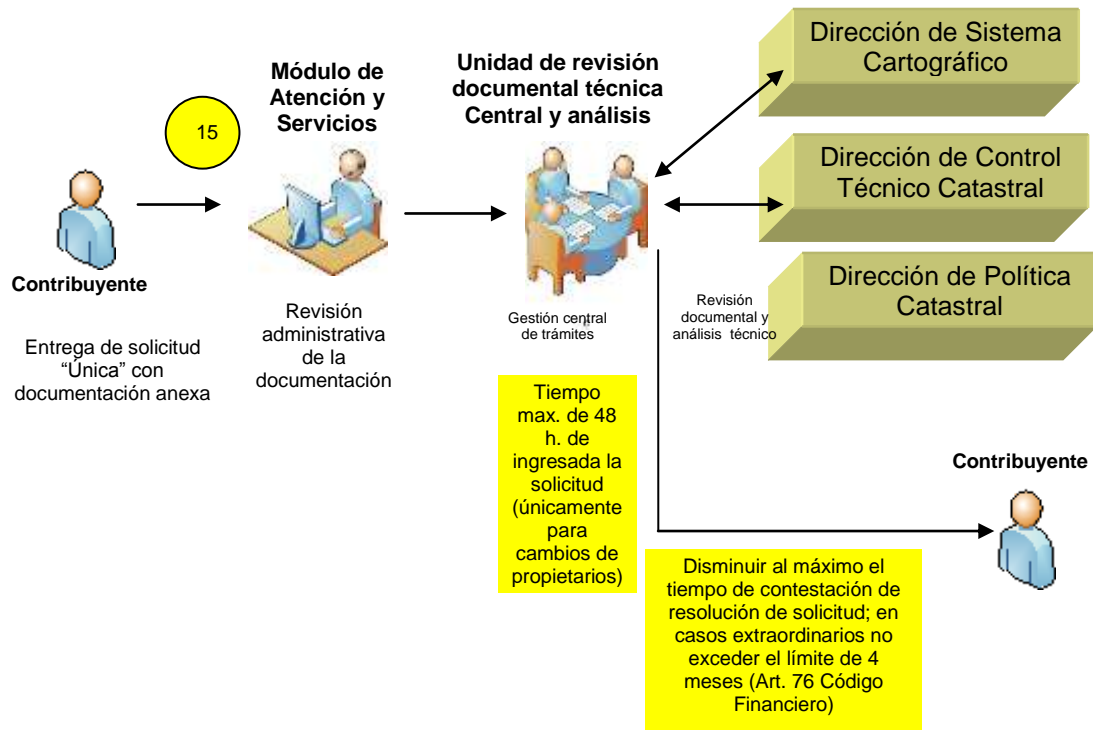


Fig. 5 Costo Beneficio del Centro de Atención al Contribuyente.



VII. Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas.

Cada uno de los módulos que integran el Centro de Atención al Contribuyente, permiten al ciudadano agilizar y conocer todos y cada uno de los trámites y servicios que esta Dependencia pone a su disposición en una sola ubicación. (Anexo 1).

La información que proporciona cada uno de los módulos está contenida de manera sustancial dentro del material didáctico de apoyo de fácil entendimiento para los ciudadanos. (Anexo 2).

Cada uno de los coordinadores de los módulos es responsable de aplicar y verificar el óptimo funcionamiento del Centro de Atención al Contribuyente.

Como conclusión, se puede destacar que la integración de las diferentes áreas que conforman el Centro de Atención al Contribuyente dan como resultado que el ciudadano obtenga de forma veraz, ágil, oportuna y transparente los trámites y servicios que requiere.

Lo anterior, beneficia a los ciudadanos de manera directa haciendo que esta dependencia labore con el compromiso constante de transparentar su actuación y tener un acercamiento con el ciudadano como parte fundamental de una efectiva rendición de cuentas.

Un ejercicio similar no ha sido realizado por otras dependencias, es decir, no se tiene conocimiento que en alguna otra dependencia se haya creado un sistema que permita transparentar las funciones de la misma, a través de la modernización administrativa. Lo más importante es la manera en la que se consolidan los servicios que la Secretaría presta a través de sus diferentes unidades administrativas en un mismo espacio, y que tiene como principios rectores eficientar y volver más eficaz y transparente el acceso del público a la información que se detenta.



Instituto de Acceso a la Información
Pública del Distrito Federal

ANEXO 1
Centro de Atención al Contribuyente











Instituto de Acceso a la Información
Pública del Distrito Federal

ANEXO 2
MATERIAL DIDÁCTICO DE APOYO



ATENCIÓN AL PÚBLICO



OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA (OIP)

¿CÓMO SE INGRESA UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA O DE DATOS PERSONALES?



3



¿DESEA INGRESAR UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN?

PUEDERLO AHORA... UTILIZANDO EL FORMATO



AUTORIZADO...

TODA SOLICITUD DEBE SER REGISTRADA EN EL SISTEMA ELECTRÓNICO INFOMEX



ENTREGA DEL ACUSE DE INFOMEX...

DÍA 1

DÍA 5...



PREVENCIÓN

0



INCOMPETENCIA

DÍA 10...

SE ENTREGA RESPUESTA, PUDIENDO DETERMINAR LO SIGUIENTE



ENTREGAR INFORMACIÓN



ACCESO



RESTRINGIDO PRÓRROGA DEL PLAZO

6 EN CASO DE AMPLIACIÓN...



DÍA 20...

SE ENTREGA



RESPUESTA

¿LE PARECIÓ ADECUADA LA RESPUESTA? ¿ESTÁ CONFORME



0



INCONFORME

8 EN CASO DE INCONFORMIDAD PUEDE PRESENTAR UN RECURSO DE REVISIÓN...



ANTE EL INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO



FEDERAL INFODF infoDF

10 ESTAMOS PARA SERVIRLE



9