Oficialía de partes: Buenas prácticas hacia un Gobierno @bierto.

Modelo de gestión de calidad que transparenta los procesos aplicados a los documentos ingresados en la Oficialía de Partes, usando como guía el modelo de Buen Gobierno y la Gestión de la Calidad hacia un Gobierno Abierto.

INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL

ING. RAYMUNDO COLLINS FLORES

CERTAMEN INNOVACIONES

TRANSPARENCIA 2015

Temática: Prácticas de transparencia focalizadas o proactivas, consistentes en los procesos de identificación, sistematización y difusión de información relevante para el público; acciones mediante las cuales el Ente Obligado busca atender de manera anticipada la demanda ciudadana de información, ofreciéndola en un espacio de consulta útil y sencilla para la toma de decisiones de los ciudadanos respecto a su entorno social, económico, político y de trámites y servicios públicos más allá de las obligaciones.

Octubre de 2015

DECLARATORIA

Hago constar que he revisado los LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN "*Innovaciones transparencia 2015"*. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan en este trabajo son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas, y hago constar que este trabajo no ha sido presentado en emisiones anteriores del certamen Innovaciones en materia de transparencia y/o protección de datos personales, ni en otros análogos en cualquiera de los ámbitos y niveles posibles de participación.

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD	LUGAR Y FECHA
L.A. ELÍAS DE JESÚS MARZUCA SÁNCHEZ	MÉXICO D.F. A 30 DE OCTUBRE DE 2015
AVAL DEL TITULAR DEL ENTE OBLIGADO	LUGAR Y FECHA
ING. RAYMUNDO COLLINS FLORES	MÉXICO D.F. A 30 DE OCTUBRE DE 2015

ÍNDICE

1.- Presentación

2.- Objetivo general y objetivos particulares
2.1. Objetivo general
2.2. Objetivos particulares

3.- Modelo conceptual a evaluar
3.1 Análisis
3.2 Modelo de Oficialía de Partes
3.3 Gestión de la Calidad y Buen Gobierno

4.- Implementación y replicabilidad de las acciones.

5.- Principales resultados o beneficios obtenidos.

6.- Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas.

7.- Anexos.

8. Glosario.

1.- Presentación

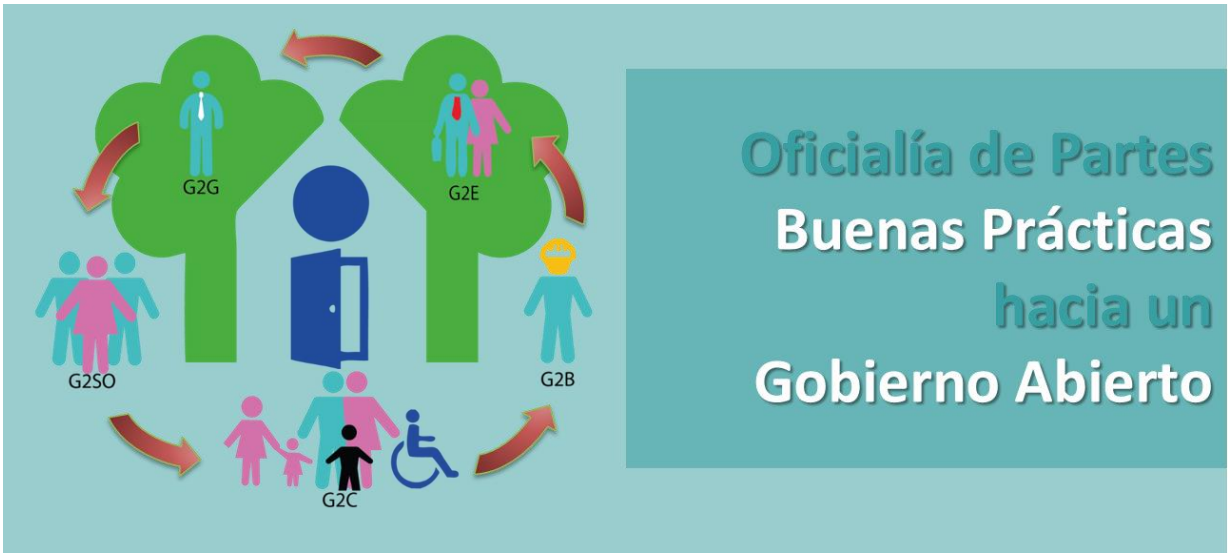
El Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI), es un organismo público descentralizado de la administración pública del Distrito Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, fue creado para atender la necesidad de vivienda de la población residente en el Distrito Federal, principalmente la de bajos recursos económicos (vulnerable y en situación de riesgo), a través del otorgamiento de créditos de interés social para vivienda digna y sustentable.

En los 17 años de vida de los Programas de Vivienda que opera este Instituto, se ha dejado constancia de los beneficios de cada una de las acciones otorgadas a más de 300 mil familias de escasos recursos del Distrito Federal.

En la oficialía de Partes recibimos más de 10 mil documentos cada año, ingresados por organizaciones sociales, organismos civiles, asociaciones no registradas, etc., de esos el 90% son solicitudes para la obtención de un crédito para la adquisición de una vivienda.

Por ello estamos conscientes que todo gobierno en la actualidad debe contar con recursos humanos capacitados, informados y con miras a servir a la ciudadanía de una forma eficaz y transparente utilizando nuevos esquemas de trabajo con apoyo de la gestión tecnológica como herramienta de acceso a la información.

Asimismo, el aumento incesante del nivel de exigencia de la población demandante de servicios y su adecuada atención de manera oportuna y transparente, se ha convertido en un factor determinante para ser más competitivos e innovadores, además motiva a las instituciones a generar nuevos esquemas y procedimientos de trabajo con un enfoque de Buen Gobierno en las relaciones de Gobierno a Gobierno (G2G), gobierno a sector privado (G2B), gobierno a ciudadano (G2C), gobierno a organizaciones sociales (G2SO) y gobierno a empleados (G2E), que prevenga la corrupción y la opacidad en la gestión pública.



Es por ello que el Instituto de Vivienda ha desarrollado desde hace más de 5 años, el Modelo “Oficialía de partes: Buenas prácticas hacia un Gobierno @bierto” para el manejo de los documentos ingresados a través de la Oficialía de Partes, apegado a un procedimiento con miras a la Certificación ISO 9001-2008, que tiene como objetivo la satisfacción del solicitante, a través de la modernización administrativa, que brinda la certeza de que los servidores públicos se rigen bajo un procedimiento estandarizado que asegura la eficiencia en las respuestas emitidas de manera puntual y transparente.

Por otro lado, la falta de mecanismos eficientes para difundir información, crea una barrera entre la población y su gobierno, por lo que el propósito principal de este modelo es generar un vínculo más estrecho que proporcione integrabilidad, certidumbre y confianza por medio de una cultura de transparencia, que muestre los procedimientos implementados en la Institución a los solicitantes, y así convertirse en una guía para que la población pueda consultar a través de un código personalizado, el estatus del documento que ingresó, lo que previene un mal manejo de su información.

Para lo anterior en el Instituto de Vivienda se creó un modelo de Gestión basado en el concepto de Gobierno Abierto que significa actuar con transparencia, colaboración y la participación ciudadana, conformado de la siguiente manera:

Elementos:

- Alta Dirección en la Gestión digital.
- Contacto lineal y transparente con el solicitante.
- Gestión tecnológica aplicada a los servicios públicos.
- Sistema de Gestión de Calidad de la Oficialía de Partes con miras a una certificación en la norma de calidad ISO 9001–2008.
- Micro-sitio Optr@. (Oficialía de Partes Transparente).
- Servidores Públicos capacitados y sensibilizados.
- Índice del desempeño de la institución en la Gestión Documental.
- Aplicación de nuevas tecnologías.

Principales Beneficios:

- Alta Disponibilidad y accesibilidad a la información por parte de los interesados.
- Simplificación administrativa.
- Integrabilidad, confiabilidad y transparencia.
- Involucramiento de la Dirección General.
- Creación de un vínculo ciudadano.
- Seguimiento en línea.
- Ciudadanos informados.
- Accesibilidad (uso de código de respuesta rápida (QR) y código de barras)
- Canal de comunicación interno y estandarizado a partir de la aplicación de los procedimientos.
- Cumplimento al 100% de la respuesta a los documentos ingresados.

2.- OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS PARTICULARES

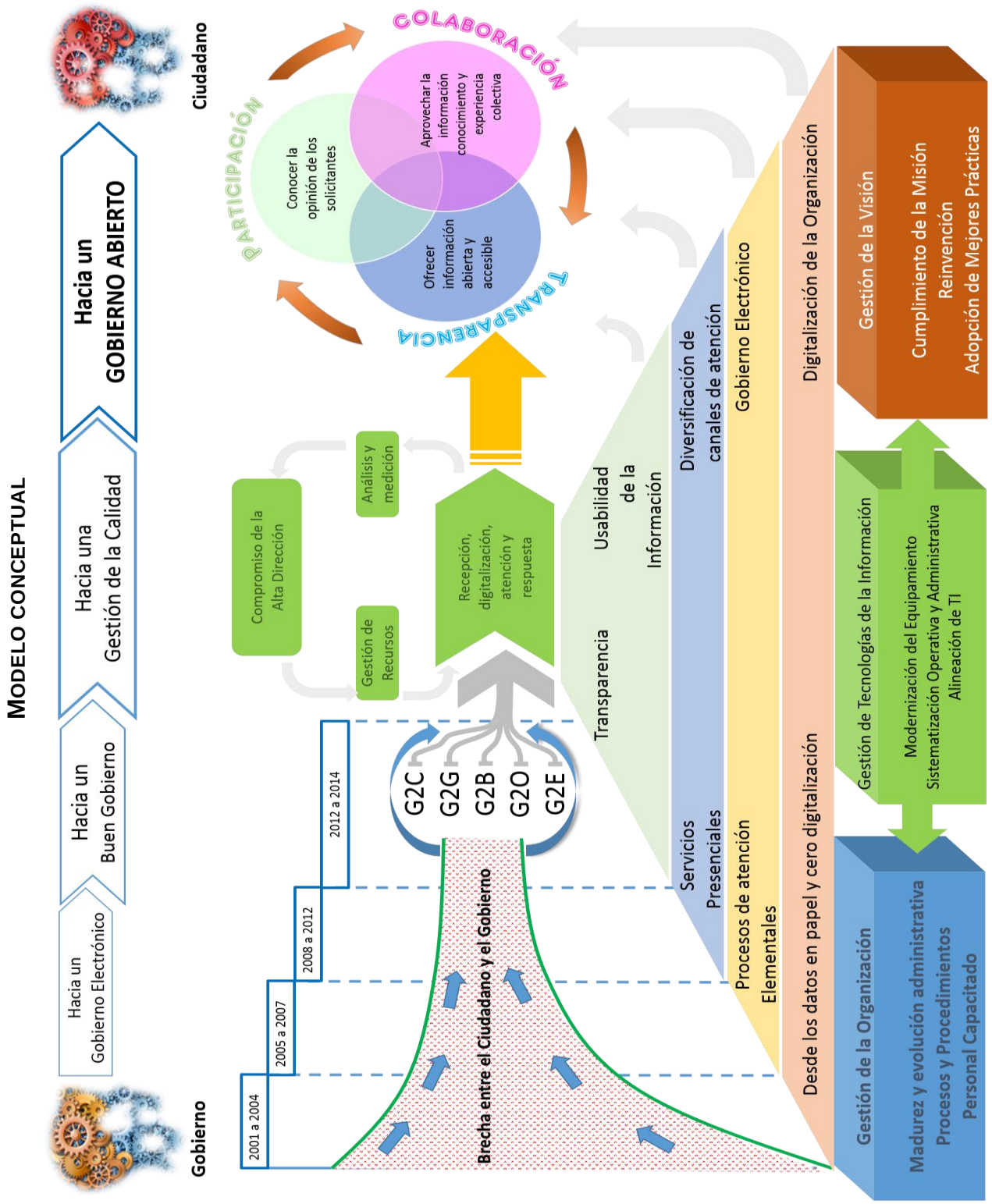
2.1. Objetivo general

Crear un modelo en la Oficialía de Partes, que permita al interesado dar seguimiento oportuno, eficiente y transparente de la documentación ingresada, bajo un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001- 2008, al tiempo que garantice la atención total de los documentos sobre los pilares del concepto de un gobierno abierto.

2.2. Objetivos particulares

- Asegurar la atención oportuna, eficiente y transparente de la documentación ingresada.
- Reducir la brecha de comunicación solicitante-gobierno a través del uso de nuevas tecnologías.
- Poner a disposición del solicitante la consulta del seguimiento del trámite ingresado.
- Implementar mecanismos innovadores que den certeza del cumplimiento en la atención a los documentos ingresados.
- Maximizar la confianza del solicitante en la gestión de los documentos, al poner a su alcance información de interés en diferentes canales de comunicación.
- Aplicar procedimientos estandarizados para la adecuada atención de los documentos y prevenir manejos indebidos de la información.
- Adoptar la estrategia focalizada de oficina sin papel, para eficientar los procesos internos y la atención ciudadana.

3.- Modelo conceptual a Evaluar



3.1. Modelo de Oficialía de Partes

El presente Modelo se ha construido a partir de la experiencia institucional de los últimos 5 años, incrementando los niveles de calidad y motivando a una mayor intervención del personal directivo, administrativo y especialistas en tecnologías, lo que ha impactado de una manera favorable en la dinámica de la atención al solicitante a través de la maduración de los factores de Integrabilidad, calidad, eficiencia y transparencia.

El modelo involucra la evaluación y seguimiento como herramienta de medición del cumplimiento; enfocado a otorgar una atención eficiente a través del desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad, en vías de certificación, innovador y transparente.

Su principal objetivo es cerrar la brecha que existe entre el ciudadano y su gobierno mediante la incorporación de nuevas tecnologías, así como la aplicación de mejores prácticas locales e internacionales reconocidas, tales como:

- **Gobierno Electrónico**.- Entendido como la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, por parte de la institución para mejorar la calidad de los servicios e información que se otorgan a los solicitantes, aumentando con ello la eficiencia y eficacia de la gestión pública, al tiempo que se incrementa sustantivamente la transparencia y la participación ciudadana.

- **Buen Gobierno**[1].- Forma de ejercicio del poder en un país caracterizada por rasgos como la eficiencia, la transparencia, la rendición de cuentas, la participación de la sociedad civil y el estado de derecho, que revela la determinación del gobierno de utilizar los recursos disponibles a favor del desarrollo económico y social.

- **Gobierno Abierto**[2].- El gobierno abierto incide en una gran diversidad de campos y abarca una amplia gama de principios y prácticas cuya finalidad es hacer que la relación entre los gobiernos y los ciudadanos sea más dinámica, mutuamente benéfica y basada en una confianza recíproca. Las iniciativas de gobierno abierto pueden ayudar a mejorar la transparencia, impulsar la innovación en el sector público, empoderar a las personas y volver los procesos de diseño de políticas públicas más representativas, influyentes y efectivas. De ahí que el gobierno abierto contribuya eficazmente a aumentar la rendición de cuentas en las instituciones públicas, fortalecer su capacidad para prestar servicios más acordes a las demandas de los ciudadanos y las empresas, y rendir mayores beneficios económicos y sociales. Así pues el gobierno abierto es importante para preservar o reforzar cuando sea necesario, la confianza pública.

[1] http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/24 Fecha de consulta: 05/10/2015
[2] Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública ISBN 978-92-64-22578-7 (PDF)

La Oficialía de Partes al ser el acceso inicial al Instituto para la atención de ciudadanos, gobierno, empresas y organizaciones de la sociedad civil, cuenta con una naturaleza relevante de interrelación con las unidades administrativas, lo que propicia que sea un área sustantiva, con la responsabilidad de turnar los documentos con la mayor diligencia y vigilar la atención oportuna de los mismos, manteniendo un alto compromiso con la gestión pública.

La Institución ha creado relaciones estrechas de colaboración y participación entre los diferentes actores; lo que ha permitido desarrollar mecanismos acordes a las políticas públicas.

3.2. Análisis

Con la finalidad de implementar una mejora en los procesos que se llevan a cabo en la Oficialía de Partes, se realizó un análisis que arrojó los hallazgos siguientes:

Como resultado del análisis se encontraron fortalezas y oportunidades que dieron la pauta para adoptar, transformar y trascender a mejores prácticas que se encuentran

reconocidas en el marco del concepto de Buen Gobierno y Gobierno Abierto, mismas que fueron aplicadas a la Oficialía de Partes.

Lo anterior, se convirtió en un factor determinante para que en la presente administración se fortaleciera el compromiso de una mejor atención ciudadana y trajera consigo una nueva ola de cambios benéficos, aplicación de nuevos conceptos y estrategias para innovar la forma en que se relaciona el gobierno con los ciudadanos.

Para cumplir con lo antes descrito se crea el modelo "**Buenas prácticas hacia un Gobierno @bierto**", en el cual se detalla cada uno de los componentes que han dado pauta a las acciones de mejora continua en el proceso de gestión:

2012.- Con el cambio de administración se integran nuevos componentes al modelo existente que impulsan el acercamiento a la ciudadanía a través de la apertura de la información.

2012.-Se agrega al modelo la digitalización de respuesta al documento, lo que permitió complementar el concepto de "Oficina sin papel".

2013.-Se involucra la Alta Dirección bajo el concepto 100% de atención.

2014.-Se incorpora al modelo un procedimiento de atención que conjuga las mejores prácticas del Buen Gobierno con la nueva tendencia en la gestión de las instituciones denominada Gobierno Abierto. (**Anexo A**)

3.3 Gestión de la Calidad y Gobierno Abierto

Durante 2015, se integra al modelo un Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de obtener la certificación basada en la Norma ISO 9001-2008, estandarizando los procedimientos existentes y creando plataformas de comunicación interna y externa.

Se aplica el concepto de Gobierno Abierto con el objetivo de propiciar una participación y colaboración de la ciudadanía en un marco de disponibilidad y usabilidad de la información.

4.- IMPLEMENTACIÓN Y REPLICABILIDAD DE LAS ACCIONES

El presente modelo sienta sus bases en las gestiones desarrolladas a lo largo de 5 años, dentro de las que destacan:

- El desarrollo de un Sistema de Gestión de Correspondencia bajo el concepto de colaboración centralizada y transparente entre todas las áreas.
- Elaboración de manuales y procedimientos específicos y actualización de los ya existentes.
- Identificación de puntos de control en el flujo de los documentos.

- Creación de un número único de volante que identifica el documento en cualquier área del Instituto y permite al solicitante dar un seguimiento personal y puntual al mismo.

- Modernización de la infraestructura tecnológica de operación; digitalización del documento de entrada y la incorporación del concepto de "turnado digital" lo que permite el ahorro de papel y agiliza la gestión interna.

- Incorporación de un código de barras que permite realizar la consulta vía web a través de nuestro portal de internet del estatus del documento y por último la digitalización en la Oficialía de Partes de los oficios de respuesta.

Todas las acciones anteriores estaban enfocadas al sistema de información del seguimiento de correspondencia (SISCO) y es a partir de 2013 que el modelo evoluciona dando un mayor impulso a través de la cultura de la transparencia y la participación ciudadana, lo que dio paso a las siguientes acciones:

- Creación del portal Oficialía de Partes Transparente **"Optr@"** para empoderar al solicitante en el conocimiento y la usabilidad de la información con los siguientes elementos: **(Anexo B)**

  - Descripción gráfica del procedimiento de la gestión de los documentos ingresados en la Oficialía de Partes.

  - Consulta web abierta y/o a través de códigos de verificación de acceso, de la etapa del procedimiento en que se encuentra la solicitud.

  - Índice de cumplimiento en la atención de los documentos ingresados.

  - Directorio de funcionarios públicos vinculados a la atención del documento.

  - Listado de organizaciones y representantes sancionados.

  - Se transparenta el procedimiento que se aplica a cada documento en el micrositio Optr@, desde su presentación hasta la atención del mismo.

- Desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001-2008. **(Anexo C)**

- Involucramiento de la Alta Dirección en la revisión e instrucción de atención del documento**. (Anexo D)**

- El establecimiento de un sistema de priorización para cada documento. **(Anexo D)**

- Capacitación en lenguaje de señas a los servidores públicos para brindar información sobre trámites y servicios a personas con discapacidad. (**Anexo E**)

Todas las acciones que conforman este modelo pueden ser replicables y combinadas con las fortalezas de la organización, debido a que adoptan las mejores prácticas de modelos ampliamente aceptados de buen gobierno y gobierno abierto, adaptándolas al entorno de las operaciones cotidianas y mediante componentes que usualmente existen en toda institución.

5. PRINCIPALES RESULTADOS O BENEFICIOS OBTENIDOS

Al otorgar disponibilidad, accesibilidad y conocimiento del procedimiento se empodera el solicitante, ya que le es posible conocer con exactitud:

- La etapa del proceso de atención del documento, el área y el servidor público responsable de la atención.
- Consultar si existe documentación ingresada a su nombre, previniendo con ello el mal uso de la información del signante.
- Notificaciones personalizadas vía correo electrónico sobre su trámite.

Al transparentar los procedimientos de la gestión se obtuvieron los siguientes resultados:

- Disminuyó el flujo de solicitantes que se presentaban ante la Oficialía de Partes a consultar el estatus de su documento.
- Se puso a disposición del solicitante la consulta vía web, para conocer la etapa de gestión del documento.

Al incorporar el Sistema de Gestión de Calidad en la Oficialía de Partes:

- Se dio respuesta al 100% de los documentos ingresados. **(Anexo F).**
- Se aseguró la estandarización y eficiencia en las respuestas emitidas.
- Se garantizó la calidad en los procesos, lo que permitió optimizar los tiempos de respuesta.
- Se generó un tablero para la Alta Dirección, que mide los índices de cumplimiento de las áreas, lo que permite fortalecer los niveles de servicio hacia el solicitante.
- Se pone al escrutinio público el procedimiento aplicado al manejo del documento.
- Se generó un enfoque de atención eficiente.

- Se homogeneizó el proceso en las diferentes áreas, lo que permitió emitir una respuesta con mayor calidad y celeridad.

- Se cuenta con personal capacitado en la comunicación por medio de lenguaje de señas, que garantiza el derecho de personas discapacitadas.

- Sensibilización del servidor público en la atención a las personas con discapacidad.

Con la incorporación de nuevas tecnologías se logró:

- La creación de un micrositio con un esquema electrónico-interactivo que transparenta el procedimiento que se aplica a cada documento, desde su presentación hasta la atención del mismo.

- Se abrió la información a los solicitantes, de forma directa y personal para evitar la intervención de terceros en la gestión de su documento ingresado.

- Se simplificó la gestión administrativa mediante la digitalización de documentos ingresados y de respuesta.

- Se logró mayor integrabilidad, confiabilidad y transparencia en el proceso.

- Se mantiene el índice de solicitudes atendidas en el nivel de 1 sigma.

- Se generó una disminución en los costos asociados al consumo de papel y del tiempo de consulta de la información.

- Se logró la preservación de los documentos originales al reducir los riesgos que trae consigo el deterioro de los mismos, por su uso continuo.

Al reducir la brecha de comunicación entre ciudadano y gobierno, se logró:

- Mayor acercamiento con la ciudadanía.

- Mayor transparencia de la gestión institucional.

- Incrementar el nivel de compromiso de los Servidores Públicos en la atención a los documentos.

- Involucramiento de la Alta Dirección con los temas ciudadanos.

- Incorporación de mecanismos de inclusión social.

6. EVIDENCIA DE LO INÉDITO DE LAS ACCIONES REPORTADAS

Este Modelo innovador incluye componentes organizacionales y operativos que aprovechan la experiencia acumulada, el uso de la tecnología y permiten cumplir la normatividad aplicable a los procesos de certificación en normas de calidad.

- ✓ Es **innovador** porque se toma la Oficialía de Partes como un punto de apertura en la comunicación entre el Gobierno y los ciudadanos.

- ✓ Es **innovador** e **inédito** por la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en estándares internacionales ISO 9001 2008 en proceso de certificación.

- ✓ Es **innovador** porque integra recursos humanos, materiales, tecnológicos y la inclusión del solicitante alineados al mismo fin, y que en conjunto dan cuenta de las mejoras que son confirmadas por los resultados obtenidos en 2013 y 2014.

- ✓ Es **innovador** porque utiliza las herramientas tecnológicas disponibles como detonador del conocimiento.

- ✓ Es **inédito** porque además de ser un proyecto de difusión del conocimiento a la población en general, se pensó también de forma especial en aquellas personas con alguna discapacidad diseñando material y mecanismos específicos para su atención.

- ✓ Es **inédito** porque se implementan canales de comunicación directos con los solicitantes para difundir los procedimientos y procesos de los documentos.

- ✓ Es **innovador** porque se inserta el concepto de integrabilidad en el canal de comunicación del Instituto.

- ✓ Es **inédito** porque por primera vez se instrumenta en esta unidad administrativa un canal interactivo de comunicación entre el ciudadano y el Instituto de Vivienda.

7. ANEXOS

Anexo A Modelo de Gobierno Abierto

Anexo B Micro-sitio Optr@ (Oficialía de Partes Transparente)

- Descripción gráfica del procedimiento de la gestión de los documentos ingresados en la Oficialía de Partes.
- Consulta web abierta y/o a través de códigos de verificación de acceso, de la etapa del procedimiento en que se encuentra su solicitud.
- Índice de cumplimiento en la atención de las solicitudes ingresadas.
- Directorio de funcionarios públicos responsables de la atención.
- Listado de organizaciones y representantes sancionados.
- Se transparenta el procedimiento que se aplica a cada documento en el micrositio Optr@, desde su presentación hasta la atención del mismo.

Anexo C Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

- Manual de Calidad

Anexo D Tablero de Control

Anexo E Video informativo en lenguaje de señas acerca del procedimiento para ingresar un documento

Anexo F Gráficas del índice cumplimiento de los ejercicios 2013 - 2014

8. GLOSARIO

Accesibilidad. Cualidad de aquello que resulta accesible. El adjetivo accesible, por su parte, refiere a lo que es de comprensión o entendimiento sencillo.

Alta Dirección. Se considera Alta Dirección a los directivos con cargo más alto en el Instituto.

Alta disponibilidad. Es una de las características de las arquitecturas empresariales que mide el grado con el que los recursos del sistema están disponibles para su uso por el usuario final a lo largo de un tiempo dado.

Canal de comunicación interno. Proceso de comunicación en el que se integran los directores del Instituto, con todos los niveles de empleados del mismo, a fin de obtener una sinergia en la operación interna.

Código QR. Es un sistema que permite almacenar información en una especie de código de barras de última generación.

Colaboración: Trabajo conjunto y transversal entre diferentes tipos de actores, dentro y fuera de la administración pública, en relación con las tareas propias de esta.

G2C. (Gobierno a Ciudadano).

G2E. (Gobierno a Ciudadano).

G2G. (Gobierno A Gobierno).

G2SO. (Gobierno a Organizaciones Sociales).

Integrabilidad. Enfoque en busca de crear un modelo de desarrollo y transformación para facilitar la construcción de una comunidad conectada. Resuelve problemas de comunicación que se plantea en la organización de cara a brindar calidad de servicio a los ciudadanos.

ISO. Conjunto de principios de gestión dirigidos a la satisfacción del cliente mediante la entrega de productos y servicios de calidad. ISO 9001:2008 representa la última versión de las directrices.

Participación: Implicación en los procesos políticos. Incluye actuaciones de consulta y deliberación con los ciudadanos y de contribución a la toma de decisiones y a la elaboración de políticas públicas.

Sigma. Es una metodología de mejora continua que se enfoca en la reducción de defectos en todo tipo de procesos, para de esa forma reducir costos de mala calidad e incrementar la satisfacción de los clientes.

En el caso concreto, la medida sigma representa variación de acierto o error, donde el acierto se acerca a la satisfacción y el error se aleja del resultado esperado.

Escalas

- +/- 1 sigma = 68.26 %
- +/- 2 sigma = 95.46 %
- +/- 3 sigma = 99.73 %
- +/- 6 sigma = 99.99 %

Transparencia: Conocimiento profundo y detallado de las decisiones, resoluciones y reglamentaciones tomadas por las administraciones y por los poderes del Estado, así como de sus motivaciones y justificaciones. En este sentido, un gobierno transparente reconoce que el derecho de acceso a la información proporciona datos sobre lo que está realizando y sobre sus planes de actuación. Como consecuencia, fomenta y promueve la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Usabilidad. Es la medida de la calidad de la experiencia que tiene un usuario cuando interactúa con un producto o sistema. Esto se mide a través del estudio de la relación que se produce entre las herramientas (entendidas en un Sitio Web el conjunto integrado por el sistema de navegación, las funcionalidades y los contenidos ofrecidos) y quienes las utilizan, para determinar la eficiencia en el uso de los diferentes elementos ofrecidos en las pantallas y la efectividad en el cumplimiento de las tareas que se pueden llevar a cabo a través de ellas.

Vínculo ciudadano. Es la conexión del Gobierno y el Ciudadano, mediante el cual se generan cauces de comunicación para la satisfacción de necesidades e inquietudes sociales.

Replicabilidad. Capacidad de reproducción de un modelo en otros ámbitos de la gestión pública.