

# y regulación

## Índice

Editorial.....	2
¿Qué es la agenda de buen gobierno?.....	3
¿Qué es la estrategia de mejora regulatoria?.....	4
¿Qué son las cartas compromiso al ciudadano?.....	5
El Monitoreo Ciudadano.....	6
¿Sabias que...?.....	7
Contacto.....	8



Directora y Coordinadora de Proyecto  
Ingrid Sada [ingrid.sada@vinculacionciudadana.org](mailto:ingrid.sada@vinculacionciudadana.org)

Editora responsable  
Ingrid Sada

Co-Editora  
Nury Correa

Diseño Gráfico e Impresión:  
José Blenda

El Centro de Vinculación Ciudadana A.C. es una asociación civil sin fines de lucro, independiente, sin afiliación partidista que busca fortalecer y promocionar los valores democráticos en México a través de la vinculación de la sociedad civil y el estudio y análisis de las acciones gubernamentales.

Esta publicación se realizó con el apoyo del Programa de Gobernabilidad Económica del Fondo de Oportunidades Globales de la Embajada Británica en México.

© 2006 Centro de Vinculación Ciudadana A.C.

## Editorial

Estimado lector,

Por medio de esta publicación semestral el Centro de Vinculación Ciudadana busca promover los cambios identificados a través de un arduo trabajo de monitoreo e investigación en materia de mejora regulatoria y provisión de servicios públicos.

El presente boletín es de carácter informativo y tiene como objetivo poner a disposición información relacionada con estrategias gubernamentales que buscan mejorar el ambiente regulatorio en México.

Esta primera publicación contiene información sobre algunas estrategias desarrolladas en el sexenio pasado (2000-2006). Los resultados alcanzados durante dicho sexenio fueron muy diversos, sin embargo, es necesario difundirlos entre la ciudadanía para no perderlos, a través de los cambios de gobierno, sobre todo aquellos resultados positivos y acciones tales como el **Buen Gobierno**.

Agradezco de antemano el tiempo que se le dedique a la lectura de este boletín. En la última sección del mismo podrá encontrar los datos del Centro de Vinculación Ciudadana por si desea ponerse en contacto con nosotros.

Atentamente,

**Ingrid Sada**  
Directora y Coordinadora de Proyecto  
Centro de Vinculación Ciudadana A.C.

# ¿Qué es la Agenda de Buen Gobierno?

Es el conjunto de ejes temáticos que han orientado, desde el año 2000, la labor de las dependencias y entidades de la Administración Pública federal.

Eje Temático	Objetivo
<b>1</b> Gobierno honesto y transparente	Recuperar la confianza de la sociedad en su gobierno.
<b>2</b> Gobierno profesional	Contar con los mejores servidores públicos, para garantizar que la administración pública transite sexenalmente con el mínimo trastorno y máxima eficacia.
<b>3</b> Gobierno de calidad	Satisfacer o superar las expectativas de los ciudadanos en los servicios que se le brindan.
<b>4</b> Gobierno digital	Posibilitar que desde la comodidad de su casa, oficina, o desde un Centro e-México los ciudadanos obtengan información del gobierno y tengan acceso a los servicios que éste ofrece.
<b>5</b> Gobierno con mejora regulatoria	Garantizar que la ciudadanía y los servidores públicos efectúen trámites y procesos con facilidad, seguridad, rapidez y a bajo costo.
<b>6</b> Gobierno que cueste menos	Reducir el gasto gubernamental y ciudadano que no agrega valor.

La Agenda de Buen Gobierno se creó para dirigir los cambios y transformaciones que el gobierno del Presidente Vicente Fox Quesada propuso en el Plan Nacional de Desarrollo 2000-2006 y que forman parte de la Estrategia para la Innovación y la Calidad Gubernamental.

## Pero, ¿Qué es el Bueno Gobierno?

Según la oficina de Innovación y Calidad Gubernamental es aquel “capaz de transformar radicalmente los esquemas tradicionales del quehacer público. Un Buen Gobierno que genere cambios profundos y permanentes, que replacen las viejas formas de los servidores públicos de percibir y de actuar ante las necesidades de la ciudadanía de más y mejores servicios.”

## ¿Qué es Estrategia para la Innovación y la Calidad Gubernamental?

Es el curso de acción a través del cual se pretende transformar al Gobierno en una institución útil, eficaz, ordenada, respetuosa y que logre alcanzar las metas establecidas en materia de crecimiento económico, desarrollo humano y social. Sus objetivos son:

- Transformar al Gobierno en un aparato eficaz que alcance los resultados planeados.
- Reformar radicalmente la orientación y la capacidad de respuesta del Gobierno a las necesidades de la ciudadanía.
- Romper con apatías culturales, administrativas, económicas y políticas realizando los cambios necesarios.
- Recuperar el papel de liderazgo y la confianza de los ciudadanos en el Gobierno.

Para mayor información visita <http://www.innova.gob.mx>

# ¿Qué es la Mejora Regulatoria?

“ La mejora regulatoria es una política de Estado orientada a elevar la calidad del marco jurídico y normativo aplicable en los tres niveles de gobierno, a través de la eliminación y simplificación de trámites, y la reducción de los costos que implica para los particulares el cumplimiento de las reglas, trámites y procedimientos gubernamentales. Con ello, la estrategia promueve la inversión productiva y la generación de empleo, apoya la innovación empresarial y la competitividad de la economía nacional.”

Quinto Informe de Ejecución 2005

“ La mejora regulatoria es el conjunto de acciones que realiza el gobierno para mejorar la manera en que regula o norma las actividades del sector privado, y en general, en que interviene en la sociedad. Es una política pública que abarca tanto estrategias regulatorias específicas (por ejemplo, la selección de una regulación coercitiva o compensatoria, obligatoria o voluntaria) como el proceso de elaborar regulaciones.”

Portal de la Comisión de Mejora Regulatoria <http://www.cofemer.gob.mx>

## ¿Cuáles son los elementos de la mejora regulatoria?

- La desregulación, que es la eliminación parcial o total de la regulación vigente en sectores económicos específicos.
- El análisis y la modificación de regulaciones propuestas o vigentes.
- La creación de nuevas regulaciones para enmendar vacíos jurídicos existentes u originados por los cambios económicos, sociales y tecnológicos.
- El diseño de los procesos para la elaboración y aplicación de las regulaciones.

## ¿Cuáles son los beneficios de la mejora regulatoria?

- “Reducir precios y aumentar la calidad y las opciones para los consumidores y las empresas mexicanas.

- Mejorar la eficiencia productiva, reduciendo los costos de insumos tan importantes como las comunicaciones y el transporte, y promover así la competitividad.
- Promover la inversión y la innovación en nuevos productos y tecnologías, así como la adopción de métodos modernos de bajo costo por parte de nuevos competidores.
- Aumentar la adaptabilidad de la economía mexicana para poderse recuperar de las severas crisis económicas con mayor rapidez y a un menor costo.
- Establecer instituciones y métodos que permiten a México alcanzar sus metas regulatorias, tales como la salud humana, la seguridad laboral y la protección ambiental, a un menor costo.”

Reforma Regulatoria en México de la OCDE

## ¿Por qué los ciudadanos debemos de estar informados sobre las acciones del gobierno en mejora regulatoria?

- Para vigilar las acciones del gobierno en materia de mejora regulatoria.
- Para retroalimentar al gobierno sobre el impacto de estas acciones en nuestras vidas cotidianas.
- Para garantizar que estas acciones perduren a pesar de los cambios de gobierno y de partidos en el poder.
- Para fortalecer la transparencia en la gestión pública y la colaboración entre servidores públicos y ciudadanos para la construcción de un buen gobierno.

Para mayor información visita <http://www.cofemer.gob.mx>

# ¿Qué son las cartas compromiso al ciudadano?

> La Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) es una herramienta que a través de un **documento público, accesible, sencillo y claro:**

- Proporciona a la ciudadanía la información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio.
- Implementa un sistema de gestión de calidad basado en los siguientes principios:
  - Centrado en el cliente
  - Desempeño eficaz y eficiente
  - Fomente el liderazgo y la participación de todos los miembros de la institución
  - Mejora continua
- Establece estándares de servicio.
- Es un medio que permite establecer un diálogo abierto con los ciudadanos.
- Impulsa la mejora y la transparencia de los trámites y servicios públicos.
- Genera mejoras a partir de las necesidades y expectativas ciudadana.
- Promueve la Agenda de Buen Gobierno

## Antecedentes de las CCC

Se originan en el programa Citizen's Charter desarrollado en el Reino Unido en el año 1991. Este programa sigue postulados que coloca al ciudadano como objetivo central del gobierno, el New Public Management o la Nueva Gestión Pública que:

- Adopte el concepto de cliente
- Cree una administración receptiva de la percepción que el ciudadano tiene de la Administración Pública:
  - Fomente la comprensión y transparencia
  - Responda a las necesidades ciudadanas
  - Aumente la accesibilidad
  - Fomente la participación ciudadana
- Gestione cumpliendo objetivos institucionales.
- Aprenda de los mejores
- Gestione desde la prevención
- Mejore continuamente

La Secretaría de la Función Pública ha sido la encargada de trasladar estos beneficios a México.

Guía de Implementación Carta Compromiso al Ciudadano  
Secretaría de la Función Pública [www.funcionpublica.gob.mx/](http://www.funcionpublica.gob.mx/)

## ¿Qué debe de contener una CCC?

- 1 "La información general que te ayuda a localizar fácilmente al responsable de otorgar el trámite o servicio.
- 2 La finalidad del trámite y los beneficios o derechos que obtienes al realizarlo.
- 3 La vigencia del trámite, así como las causas y consecuencias del fin de su vigencia.
- 4 Los diferentes medios de acceso dónde puedes realizar el trámite; por teléfono, vía electrónica o presencial.
- 5 La responsabilidad que tienes al realizar un trámite o solicitar un servicio (responsabilidad del ciudadano).
- 6 Los requisitos que debes cubrir al solicitarlo.
- 7 Los costos autorizados. Las características del servicio y los estándares de calidad que la institución pública se compromete a cumplir (compromisos de servicio); tiempos de respuesta, confidencialidad, confiabilidad, etc.
- 8 Lo que debes hacer en caso de que la institución pública no cumpla lo prometido, o haya irregularidades durante la prestación del servicio (¿Qué hacer si no cumplimos?).
- 9 Las acciones de mejora (compromisos de mejora) que la institución pública realizará para mejorar el servicio que te ofrece.
- 10 La firma del responsable del trámite como muestra de su compromiso.
- 11 La fecha a partir de la cual entra en vigor lo establecido en la Carta."

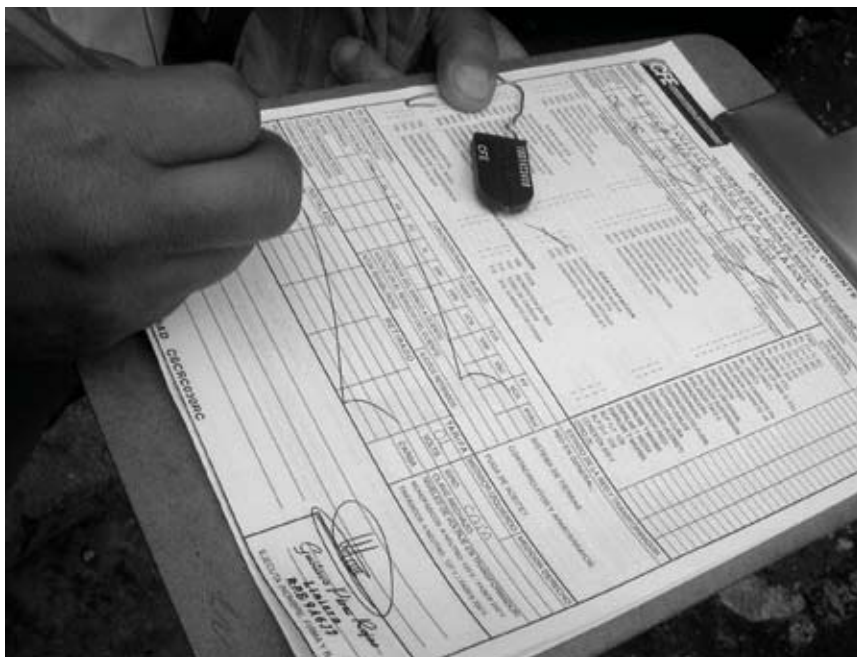


Portal de Servicios de Calidad  
<http://www.serviciosdecalidad.gob.mx>

# ¿Qué es el monitoreo ciudadano?

> Es una forma de participación ciudadana que consiste en la realización de ejercicios sistemáticos, independientes y planificados para observar, dar seguimiento y proponer mejoras sobre aspectos como la manera en que los servidores públicos toman decisiones y utilizan los recursos públicos; cómo se generan y cuáles son los resultados de la gestión pública, su apego al marco legal y el cumplimiento de metas y planes estratégicos, entre otros.

Guía para el monitoreo ciudadano, Secretaría de la Función Pública.  
Consejo Ciudadano por la Transparencia. 2005



## ¿Por qué surge el monitoreo ciudadano?

Surge como una iniciativa del gobierno para fomentar la participación ciudadana en la vigilancia de las decisiones gubernamentales.

## ¿Para qué sirve el monitoreo ciudadano?

Como una herramienta ciudadana para fortalecer la transparencia y la mejora en la función pública.

👉 Para mayor información visita <http://www.monitoreociudadano.gob.mx/>



## ¿Cuál es el rol del Centro de Vinculación Ciudadana como monitor ciudadano?

- Vigilar y evaluar las acciones gubernamentales en materia de buen gobierno para así contribuir al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas.
- Colaborar con los servidores públicos en la construcción de un buen gobierno, atento, responsivo y responsable ante las necesidades y demandas de la sociedad.
- Participar en el diseño de políticas de gobierno que respondan a las necesidades reales de los ciudadanos.
- Promover la participación ciudadana a través de ejemplificar acciones concretas, repetibles y reproducibles en materia de monitoreo ciudadano.
- Difundir y comunicar los compromisos de servicio y las sugerencias de mejora para Cartas Compromiso al Ciudadano monitoreadas.



# ¿Sabías que...?

Como parte de la evaluación de la estrategia de Buen Gobierno, El Centro de Vinculación Ciudadana A.C. está llevando a cabo monitoreo ciudadano a 28 trámites gubernamentales de los cuales 11 cuentan con Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).

A la fecha los resultados de los monitoreos para los siguientes trámites y sus CCC se pueden descargar del sitio del Centro de Vinculación Ciudadana.

Eje Temático	Objetivo
Planes y programas de capacitación, modalidad a) Aprobación de planes y programas de capacitación y adiestramiento	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Registro Federal de Contribuyentes (para Personas Morales)	Servicio de Administración Tributaria (SAT)
Emisión de comprobantes fiscales digitales	Servicio de Administración Tributaria (SAT)
Firma Electrónica Avanzada (Tu firm@)	Servicio de Administración Tributaria (SAT)
Permiso para la Constitución de Sociedades	Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE)
Solicitud del servicio de energía eléctrica individual y áreas comunes (SUCURSALES)	Luz y Fuerza del Centro (LyFC)
Solicitud de Asignación de Cupo de Importación (obtenido de manera directa)	Secretaría de Economía (SE)
Expedición y Modificación de Permisos de Importación y Exportación	Secretaría de Economía (SE)

## ¿Por qué llevar a cabo monitoreos ciudadanos para la evaluación de las Cartas Compromiso al Ciudadano?

**Primero**, porque son públicas y se encuentran disponibles al menos en:

- Las oficinas en donde se llevan a cabo los trámites que cuentan con CCC.
- La página de Servicios de Calidad [www.serviciosdecalidad.gob.mx](http://www.serviciosdecalidad.gob.mx) de la Secretaría de la Función Pública.

**Segundo**, para evaluar la calidad de los servicios a través de la evaluación de los doce puntos de la CCC.

**Tercero**, para vigilar acciones gubernamentales en materia de buen gobierno y así contribuir al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas.

**Cuarto**, para colaborar con los servidores públicos en la construcción de un buen gobierno, atento, responsivo y responsable ante las necesidades y demandas de la sociedad.

**Quinto**, para participar en el diseño de políticas de gobierno que respondan a las necesidades reales de los ciudadanos.

**Sexto**, para promover la participación ciudadana a través de ejemplificar acciones concretas, repetibles y reproducibles en materia de monitoreo ciudadano.

**Séptimo**, para difundir y comunicar los compromisos de servicio y las sugerencias de mejora para las CCC.



[www.vinculacionciudadana.org](http://www.vinculacionciudadana.org)



**Contacto:**

Tuxpan 88-101, Roma Sur, C.P. 06760, México D.F.

**[www.vinculacionciudadana.org](http://www.vinculacionciudadana.org)**

[ingrid.sada@vinculacionciudadana.org](mailto:ingrid.sada@vinculacionciudadana.org)