



BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS

PARA LA PREVENCIÓN Y COMBATE A
LA CORRUPCIÓN EN SUJETOS OBLIGADOS
DEL ESTADO DE MICHOACÁN 2023

Consulta las Bases Generales de Participación en:
www.sistemaanticorrupcion.michoacan.gob.mx

    SESEA Michoacan

 443 298 40 09

Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa

**COMITÉ
COORDINADOR**
SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN
MICHOACÁN





Nombre de la Buena Práctica:

**VENTANILLA ÚNICA DE ORIENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS
DEL AYUNTAMIENTO DE PÁTZCUARO**

MUNICIPIO: H. AYUNTAMIENTO DE PÁTZCUARO
ENLACE: DRA. IRERI RIVERA GARCÍA

Descripción de la buena práctica: *Incluye una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad y sostenibilidad de la misma.*

Se ha implementado una Ventanilla Única de Orientación al Ciudadano para Trámites y Servicios que ofrece el Ayuntamiento, con la intención de contar en un solo lugar físico y de manera virtual mediante la plataforma del municipio www.patzcuaro.gob.mx, en la que se podrán consultar TODOS los trámites y servicios y que ello impacte positivamente en ahorro de tiempo y en simplificación de procesos en beneficio de la ciudadanía. Al mismo tiempo que se promueve el uso de tecnologías mediante acceso a internet dando orientación detallada y en algunos casos la posibilidad de comenzar trámites o solicitud de servicios en línea con atención en tiempo real, que se activa desde el envío a correo electrónico institucional de la solicitud y los requisitos correspondientes.

La utilidad de la aplicación para trámites y servicios en línea es contundente, en tanto representa para la ciudadanía ahorros en tiempo, traslado y costo, a la vez que la eficiencia y efectividad de las funciones gubernamentales implican beneficios sustanciales, no solo en la facilidad de los trámites, sino también en cuanto a prevención, transparencia y combate a la corrupción promoviendo una mejor sociedad.

Si bien es cierto que esta iniciativa se inserta dentro de las políticas públicas impulsadas desde la federación, apegada a la Ley de Mejora Regulatoria cuyo objetivo es generar reglas claras de trámites y simplificación de servicios que beneficien las actividades económicas, de comercio y productividad, así como la convivencia social y la reducción de emisiones CO2 reduciendo los desplazamientos. Es fundamental precisar que se han



venido implementando en los municipios módulos denominados como VENTANILLAS ÚNICAS que en la mayoría de los casos consisten en módulos de pago o de trámites como puntos SARE o PROSARE que en congruencia con lo indicado en la Ley son módulos que orientan y realizan los trámites necesarios para otorgar para Licencias de Funcionamiento dado que lo que indica la Ley es apertura de empresas u ventanillas que ofrecen trámite para el otorgamiento de Licencias de Construcción.

En el caso de la política pública presentada para el municipio de Pátzcuaro consiste en una Ventanilla Única de orientación que abarca los 200 trámites y servicios que ofrecen las 55 unidades administrativas del municipio, con sus unidades ejecutoras, haciendo la precisión que son todos los trámites y servicios que se ofrecen. De manera complementaria es importante mencionar que se han realizado las gestiones necesarias para contar con ventanillas específicas de acuerdo con la Ley de Mejorar Regulatoria, siendo éstas: 1. Implementación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas en el Municipio de Pátzcuaro 2. Implementación de Ventanilla de Construcción Simplificada en el Municipio de Pátzcuaro 3. Implementación del Catálogo Nacional de Regulaciones Trámites y Servicios en el Municipio de Pátzcuaro (CNARTyS).

Finalmente se menciona que la política es sostenible en tanto que los recursos aplicados son inferiores a los beneficios obtenidos; tomando en cuenta los beneficios sociales. Para demostrar esto se han cuantificado los trámites y servicios realizados, lo que nos permite establecer una línea base para las mediciones futuras. Y debido a sus características ya mencionadas de simplificación en tiempos y en procesos, así como la implementación gradual de medios digitales, consideramos cumplimos con elementos de sustentabilidad y sostenibilidad.

Planteamiento del problema y justificación de la buena práctica: *Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda la propuesta de buena práctica.*

Los elementos que han llevado a desarrollar esta Ventanilla Única es la necesidad del ciudadano de tener que buscar en diferentes oficinas y con distintas personas la orientación de cada trámite y/o servicio que le lleva mucho tiempo y dificultades para realizar los trámites que ofrece el H. Ayuntamiento municipal, esas complicaciones muchas veces



representan causas latentes de fomento a la corrupción. Por lo que la buena práctica incide contundentemente en este sentido previniendo los abusos y los actos de corrupción e impunidad, al desaparecer posibles intermediarios.

Complementado con la implementación gradual de vías virtuales de atención como el mejor método de prevención y combate a la corrupción. Con todos los beneficios a la ciudadanía que implica el contar con procedimientos estandarizados que ahorran costos y tiempos de manera significativa y que procesos medibles dejan un precedente fundamental para la simplificación y mejora continua. Tenemos conocimiento que el 2022 de manera global se realizaron 113,561 trámites y servicios y se anexa desagregado de manera mensual y por unidad de administración pública municipal. Precisando que la información presentada es de carácter confidencial y que cumple únicamente la función de respaldar evidencias cuantitativas contundentes de la importancia de la política pública implementada. *Se anexa en documentación cuadro con cantidad de trámites y servicios atendidos durante 2022 como línea base para la cuantificación en la Política Pública en implementación.

Relevancia metodológica y normativa: *Se explica cuál fue el diseño y la metodología propuesta para aplicar la buena práctica (serie de pasos lógico- secuencial para el desarrollo de la buena práctica y su funcionamiento).*

Metodológicamente hemos partido de los lineamientos que recomienda la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria –CONAMER-. Sin embargo, se ha ido generando un procedimiento propio con una visión amplia y a largo plazo. Se comenzó con un taller de socialización del objetivo propuesto con el presidente, el gabinete de primer nivel, gabinete ampliado y personal estratégico de cada unidad de administración pública municipal que en un inicio fue la construcción de un Catálogo de Trámites y Servicios que ofrece el Municipio.

Se realizaron reuniones de trabajo por Secretaría con sus responsables por unidad operativa y se ha priorizado al personal con trato directo con la ciudadanía; en donde se comenzó con una sensibilización haciendo la reflexión de ponerse en el lugar del ciudadano y enunciar las características tanto en procedimiento como en trato y servicio que deseaban recibir, identificado un listado de características a cuidar en el trato cotidiano con la ciudadanía. Se tomó como base un formato de la CONAMER para realizar dicho catálogo



adecuando algunos campos de acuerdo a las particularidades identificadas, buscando en todo momento que la información vertida en dichos formularios permita la clara y sencilla orientación al ciudadano respondiendo a dudas como: qué –referido al trámite o servicio específico-, dónde –a dirección-, en qué horario, cuánto –referido a costo monetario y a tiempo de respuesta-, cómo –referido a requisitos y procedimiento-, con quién –persona responsable-, fundamento –referido a marco normativo que da validez a dicho trámites y/o servicio-, incluyendo el formatos de comienzo de los trámites que permita con dicha información realizar las solicitudes de cualquier trámite y servicio.

Se realizaron minutas de trabajo en cada reunión en donde se especificaba temas tratados, acuerdos tomados, persona responsable de ejecución y tiempo para presentar avances o realización de acciones comprometidas. Se ha hecho uso de información alojada en drive con la intención de usar tecnología y hacer más eficiente la revisión y confirmación final del trabajo, siendo que ha sido un esfuerzo realizado de manera colaborativa y que cada área va validando la información de acuerdo con su nivel de responsabilidad con siempre apoyo y acompañamiento de consultoría.

Como resultado de lo anterior, se generó un formato de orientación de cada trámite y servicio que cuantificó 200 trámites o servicios para el Catálogo Nacional de Regulaciones Trámites y Servicios en el Municipio de Pátzcuaro (CNARTyS). Se revisaron las solicitudes de comienzo de trámite y servicio (en muchos casos generado, debido a que la práctica especialmente en servicios ha sido solicitud en formato libre, y se han generado formatos en cada caso, buscando dar mayor certeza y haciendo más eficiente el trabajo al garantizar que cada solicitud cuente con toda la información requerida para atender dicha solicitud. Se ha hecho una cuantificación de trámites y servicios atendidos por mes tomando como referencia el año 2022 para dimensionar el volumen de trabajo que se ofrece a la ciudadanía con la intención de poner contar con información medible de manera continua partiendo de un año base.

*Se anexa en documentación cuadro con cantidad de trámites y servicios atendidos durante 2022 como línea base para la cuantificación en la Política Pública en implementación. Uno de los trabajos más importantes ha sido el que en el proceso de elaboración y revisión de cada uno de los 200 trámites y servicios se ha realizado una reflexión de congruencia de la información y documentación que se solicita, se ha repensado y validado el proceso que se realiza para dar atención al ciudadano, se ha validado si se cuenta con un marco jurídico



que dé sustento al trámite y/o servicio prestado y especialmente se ha validado si es posible de manera inmediata o planear en el mediano plazo la simplificación de los procesos en beneficio de la ciudadanía especialmente facilitando y disminuyendo el tiempo de respuesta de atención y respuesta. Se ha sensibilizado y validado el uso y conocimiento para el ciudadano de Aviso de Privacidad con la intención de cuidar el manejo y uso de datos personales. Así como identificar en los trámites y/o servicios en donde se realiza supervisión y validar exista una identificación oficial de inspectores y/o verificadores que dé certeza a la ciudadanía y profesionalismo, impulsando el trabajo con integridad y ética de los servidores públicos. Normativamente hemos partido de la Ley General de Mejora Regulatoria, Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Michoacán de Ocampo y sus Municipios y el Reglamento Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Pátzcuaro, además de que cada uno de los 200 trámites y servicios cuenta con la referencia puntual del marco normativo que da sustento.

Innovación y originalidad: *Explica por qué la propuesta es original, innovadora y de qué manera da solución al planteamiento del problema de forma diferenciadora.*

La propuesta es original e innovadora debido a que en la experiencia regional se han impulsado puntos de orientación o atención de trámites y servicios en diversos municipios denominados Ventanillas Únicas, pero suelen ser puntos para atención de muy pocos trámites y/o servicios o en muchos casos de sólo un trámite o servicio principalmente de módulo SARE o PROSARE, es decir, de trámites para el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento. En este sentido, se considera que la originalidad y valor diferenciador de la propuesta ha sido el que exista un solo punto de orientación como VENTANILLA ÚNICA que gradualmente se convierta en el punto de atención desde solicitud hasta entrega final de trámites y servicios de manera única de TODOS los trámites y servicios que ofrece el Ayuntamiento Municipal, siendo hoy 200.

Frente a la problemática identificada de que el ciudadano se enfrenta a la dificultad de acudir a diversos lugares y coordinarse con diversos funcionarios, la propuesta da una solución ahorrando tiempos y dando certeza, certidumbre, atención, ahorrando recursos, tiempo pero principalmente siendo una vía de prevención y combate contundente a la corrupción en beneficio directo de la ciudadanía y de los funcionarios públicos en tanto contribuye a impulsar la integridad y ética de los servicios, refiriéndonos al punto físico de



atención única. Por otro lado, en el sitio web oficial del Municipio de Pátzcuaro <https://patzcuaro.gob.mx/tramites-patzcuaro/> se está alojando toda la información de los formatos de orientación y de solicitudes como una forma contundente de impulso al uso de herramientas tecnológicas tanto para la ciudadanía como para el ayuntamiento municipal. El objetivo de comenzar a generar a migrar a opciones virtuales tiene como fin eficientizar el servicio y que se convierta también en una estrategia de combate y prevención de la corrupción.

Resultados obtenidos: *Enuncia cuáles han sido los indicadores, beneficios y experiencias exitosas derivado de las buenas prácticas*

Estamos buscando construir la línea base que servirá en los siguientes años para hacer dicha medición, para ello hoy se cuenta con la cuantificación puntual por mes de los trámites y servicios que atienden cada una de las unidades ejecutoras de las 55 unidades de la administración pública municipal. En cuanto al combate a la corrupción, se considera contundente, la meta es la operación en su totalidad tanto en la vía presencial como virtual de la atención de todos los trámites y servicios. En este sentido, en la medida que se logre mayor estandarización y sistematización de los procesos y que existan vías virtuales de atención y conclusión de trámites, tanto el combate como la prevención de la corrupción se convierten en pilares fundamentales y por su puesto generan beneficios para los ciudadanos como para los funcionarios públicos impulsando la integridad y ética de los servidores.

Por otro lado, como primera fase es la orientación puntual de cada trámite y servicio; sin embargo, en todos los formatos se contemplan correos institucionales con el objetivo de que en los trámites que sea posible el contar con los servicios de comienzo o en su caso atención completa virtual, se podrá comenzar dichas solicitudes, pudiendo enviar los documentos requeridos complementarios a la solicitud de manera virtual. En cuanto a la realización de pagos, se ha implementado pago de Predial en línea desde comienzo de la administración, siendo exitoso tanto su funcionamiento como el incremento en los usuarios que optan por dicha vía. Esto es fundamental debido a que con dicha experiencia, se prevé extender dicho servicio de pago desde sitio web, para el resto de trámites y servicios que se ofrecen, de manera escalonada con un plan preciso, con el fin de ir validando su correcto



funcionamiento, además de todos los beneficios en prevención, combate a la corrupción y transparencia que ello conlleva.

Potencial para la cooperación técnica: *Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros sujetos obligados.*

La práctica puede ser adaptada y serviría a otros municipios de manera significativa, en beneficio de la ciudadanía, de los funcionarios públicos y con una incidencia importante en la prevención y combate a la corrupción. Es original e innovadora porque implica un MÓDULO ÚNICO DE ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO PARA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS y no únicamente de ciertos, sino PARA TODOS LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE OFRECE EL AYUNTAMIENTO, lo que da un aporte diferenciador fundamental respecto a las propuestas que hoy operan de ventanillas únicas, en éste caso los 200 trámites y servicios municipales.

Es medible, en cuanto a las estrategias de monitoreo implementada en el caso del Municipio de Pátzcuaro es mediante cantidad de servicios y trámites realizados mensualmente, revisando procesos para su mejora continua, búsqueda de uso de tecnologías que sistematiza, como vía fundamental para su medición. Y se cuenta ya con línea base 2022 con la intención de que al comienzo de 2024 se cuente con una comparativa anual con indicadores mensuales. Es replicable, en tanto el objetivo en política pública es cada día implementar acciones exitosas en beneficio de la ciudadanía y del desarrollo del país, por lo que compartir experiencias intermunicipalmente es fundamental para implementar prácticas y mejorar continuamente y la política referida ha sido la revisión puntual de cada uno de los 200 trámites y servicios de las 55 unidades ejecutoras de todas las unidades de la administración pública municipal, con un trabajo implícito de simplificación administrativa y con la generación de formatos puntuales de orientación al ciudadano en el módulo físico y con una estrategia gradual de orientación virtual en medios tecnológicos en el sitio web municipal www.patzcuaro.gob.mx. A la vez que se pueden ofertar servicios profesionales de asistencia técnica a otros sujetos obligados para la implementación de ésta práctica con la experiencia generada y con la firme intención de mejorar la atención a la ciudadanía respetado las condiciones particulares de cada ayuntamiento con la intención de que se convierta en una práctica exitosa, de prevención y combate a la corrupción y por supuesto impulsa la integridad y ética de servidores



públicos al mostrar profesionalismo adoptando mejoras en los servicios y trámites que ofrecen.

Evaluación y seguimiento: *Se identifican las perspectivas que tiene la buena práctica en el corto, mediano y largo plazo, así mismo se vigila su implementación de manera constante.*

La perspectiva que se tiene de la buena práctica en el corto plazo es la eficiente implementación de la Ventanilla Única de Orientación de Trámites y Servicios que ofrece el Ayuntamiento Municipal de Pátzcuaro como orientativo en el módulo físico y de manera virtual mediante la Plataforma web <https://patzcuaro.gob.mx/tramites-patzcuaro/>. En el mediano plazo la perspectiva es que dicha Ventanilla Única de Orientación al Ciudadano se convierta en una opción integral de atención única para ciertos trámites y servicios tanto en la modalidad física como virtual. Y la perspectiva en el largo plazo es que la Ventanilla Única de Orientación al Ciudadano sea el canal único de atención de todos los trámites y servicios tanto en modalidad física como virtual, de modo que la ciudadanía pueda realizar todos los trámites y servicios en una sola ventanilla única ahorrando diversas ventanillas, ubicaciones, costos y tiempos.

Todo tanto en su modalidad presencial como en su opción virtual mediante la plataforma oficial. Y en todas las perspectivas tanto en corto, mediano y largo plazo, estas acciones contribuyen de manera contundente a la prevención y combate de la corrupción; y por otro lado, impulsan la integridad ética de los servidores públicos. Cabe señalar que se ha establecido dentro de la estructura administrativa la Unidad de Mejora Regulatoria quien es la responsable de planeación, implementación y seguimiento en perfecta coordinación con el Consejo de Mejora Regulatoria contemplado en el Bando de Gobierno en su artículo 88 del Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo del 6 de septiembre de 2022 Tomo CLXXXI Núm 14., el cual se ha instalado y se encuentra conformado por funcionarios públicos, organismos empresariales y ciudadanía reconocida localmente como lo establece la Ley de Mejora Regulatoria.

Bajo este contexto y apegados a la normatividad referida sobre las atribuciones del Consejo de Mejora Regulatoria, la vigilancia de los procesos de Mejora Regulatoria, el cumplimiento puntual a la agenda establecida dentro de la primera quincena de noviembre para el trabajo anual como está establecido jurídicamente es conferida al Consejo de Mejora Regulatoria



del Municipio de Pátzcuaro debido a su conformación de manera interdisciplinaria y de diversos sectores, haciendo mención que cada reunión como se mandata jurídicamente es respaldado con actas que se encuentran debidamente firmadas por los miembros y quienes cuentan con sus respectivos documentos. De esta manera, la propuesta en sí de implementación de Política Pública, contribuye a la transparencia, control en el uso de recursos públicos, uso de tecnologías, participación ciudadana y fortalece la cultura de la integridad. Para el proceso, se ha hecho una propuesta de acciones a implementar con agenda de manera puntual, siempre realizado minutas que permite el seguimiento, en donde claramente se establecen temas tratados, acuerdos tomados, responsables de las acciones determinadas, tiempos y seguimiento acordado; así como reportes de avances con el objetivo de lograr las metas propuestas de manera eficiente.

Aprendizajes y retos de la buena práctica: *Enuncia las lecciones aprendidas en la implementación de la buena práctica e identifica los desafíos futuros.*

De las lecciones que podemos referir es la gran alianza y el sumarse a una nueva estrategia cuando se logra que los funcionarios públicos dimensionen las mejoras que en el corto, mediano y largo plazo pudiera obtener y lo aliados y comprometidos con un proyecto. Un elemento fundamental en cuanto a aprendizajes es sin lugar a duda que, el mejorar procesos implica acciones para prevención y combate a la corrupción y contribuye de manera significativa a impulsar la integridad y la ética de los funcionarios públicos generando beneficios para todos.

El desafío más fuerte ha sido la resistencia a cambios, el miedo a que la sistematización y compartir el conocimiento pudiera poner en riesgo al dejar de ser indispensables para cierto proceso, trámite o servicio a realizar y que ello comprometa sus servicios como funcionarios públicos. Sin embargo, el desafío más importante radica en la propuesta del mediano plazo y largo plazo como funcionamiento la Ventanilla Única de Orientación al Ciudadano de manera respectiva en la opción integral de atención única para ciertos trámites y servicios tanto en la modalidad física como virtual hasta convertirse en el canal único de atención de todos los trámites y servicios tanto en modalidad física como virtual, desde principio a fin, con todos los ahorros y beneficios que ello pudiera generar.



El otro desafío fundamental es el mantener estrategias de simplificación administrativa. En el caso del otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento se ha realizado un ejercicio de diagnóstico, reflexión, análisis y propuesta de trabajo coordinado simplificando procesos, trámites tanto para la ciudadanía como para la operación interna de todas las instancias involucradas con plantear la posibilidad de realizar inspecciones conjuntas de diversas áreas para eficientizar operativamente; a saber: de Presidencia, la Coordinación de Protección Civil, de la Secretaría del Ayuntamiento, Reglamentos, de la Tesorería, Pago de Bienes y Servicios; de la Secretaría de Infraestructura, Desarrollo Urbano y Ecología tanto la Dirección de Urbanismo Municipal como la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. El desafío consiste en poder implementarlo exitosamente.

Sugiero cerrar con un dato de referencia, por ejemplo: se ha demostrado que la implementación de servicios públicos en línea por parte de diferentes gobiernos ha dado resultados positivos en:

- A) La reducción de costos a la población, tanto en desplazamientos, como en tiempo de trabajo y materiales.
- B) La rapidez y eficiencia en la realización de los trámites
- C) La disminución de la contaminación y congestión vehicular por desplazamientos.
- D) El aumento de la transparencia
- E) La reducción de las circunstancias que fomentan riesgos para la corrupción.
- F) La población está más conforme con el trámite y califica de mejor manera los servicios gubernamentales
- G) ...

Hay que mencionar que el mayor desafío continúa siendo el analfabetismo tecnológico o digital, referido a las personas que aún no disponen una cuenta de correo o no saben realizar trámites en línea.

Documentos de gestión para la planeación, implementación y evaluación de la buena práctica: *Cuenta con documentos, enlaces en internet, publicaciones, entre otros, en donde se puede consultar más al respecto sobre la buena práctica y que denotan la viabilidad para su réplica en otro sujeto obligado.*



1. Se puede encontrar el trabajo que se lleva realizado en la liga drive: Catálogo de Trámites y Servicios del Ayuntamiento de Pátzcuaro Listado de Trámites y Servicios por Dependencia Municipal del Ayuntamiento de Pátzcuaro Que consiste en el formato de orientación al ciudadano por cada uno de los trámites y servicios así como los formatos de solicitud cuando aplica. https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1oeOzg4fy-f_mddo7uCxe3FkXlq90VBls
2. También se cuenta con trámites y servicios que ya se han alojado en el sitio oficial –nos encontramos en la fase de alojamiento-, donde el objetivo es que sea un canal oficial de contacto con la ciudadanía tanto de orientación como de comienzo de ciertos trámites y servicios mediante correo electrónico mediante vías institucionales. <https://patzcuaro.gob.mx/tramites-patzcuaro/>
Anexamos formato de trámites y servicios