



Servicios de Calidad Centros Integrales de Servicio

Secretaría de la Función Pública

Servicios de Calidad

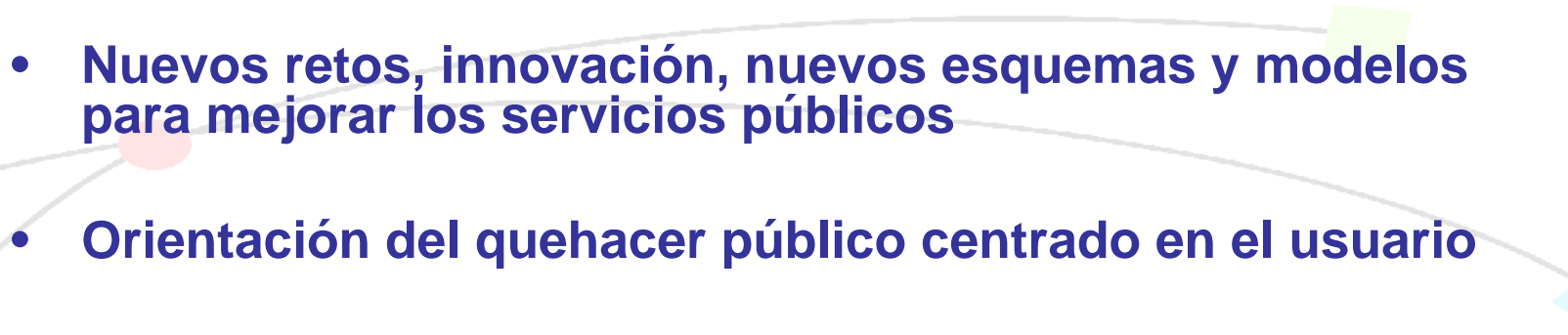
carta
compromiso al
ciudadano



BUEN GOBIERNO

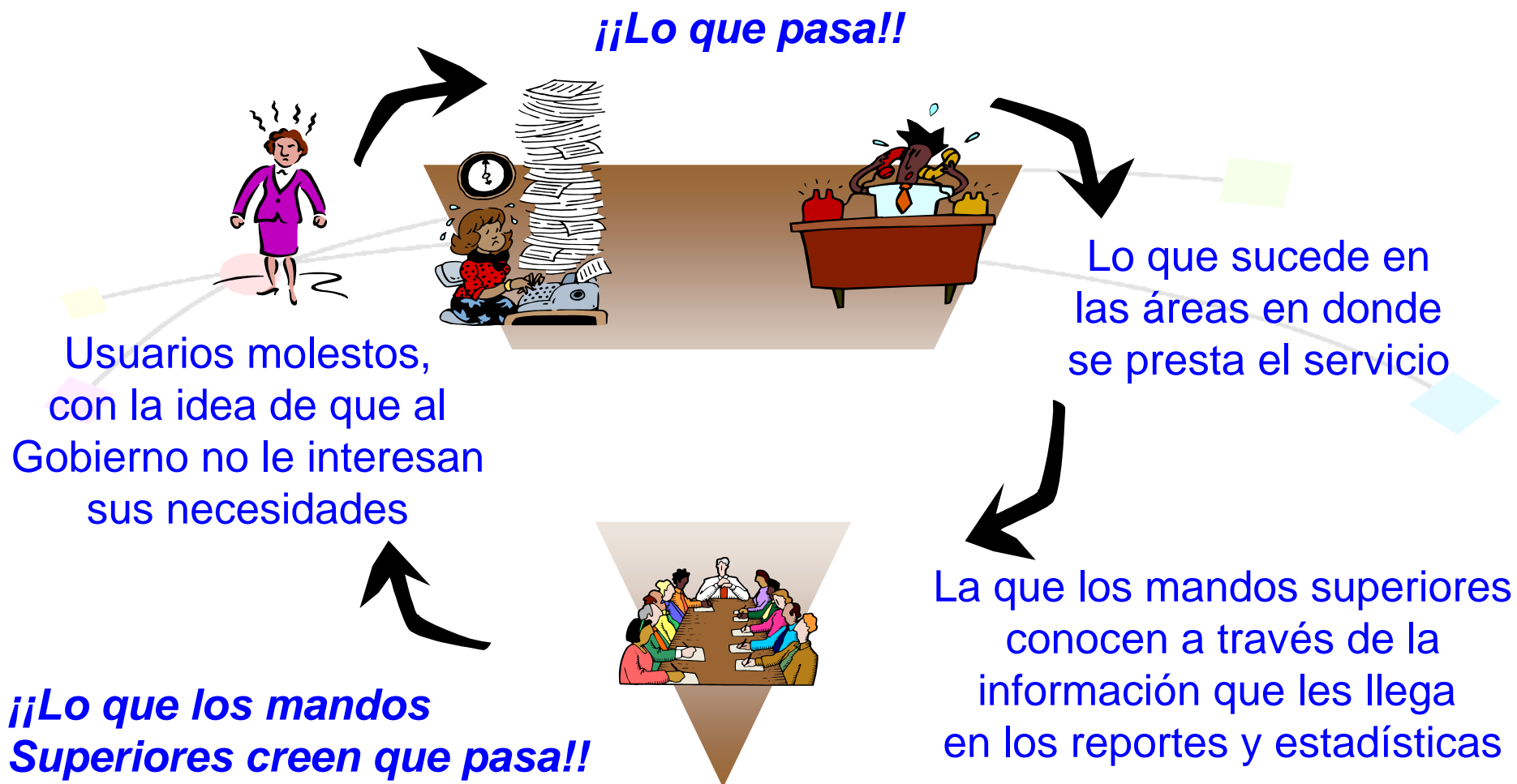
GOBIERNO DE CALIDAD

Contexto

- **Complejas y cambiantes demandas de la sociedad**
 - **Construcción de gobiernos abiertos y participativos**
 - **Nuevos retos, innovación, nuevos esquemas y modelos para mejorar los servicios públicos**
 - **Orientación del quehacer público centrado en el usuario**
 - **Paradigmas cambiantes**
 - **Estándares cada vez más exigentes: calidad, transparencia, oportunidad, accesibilidad y eficiencia**
 - **Mecanismos efectivos para promover y conseguir la participación de la sociedad en el cumplimiento de los mismos.**
- 
- A decorative graphic consisting of a light gray curved line that starts near the third bullet point, goes up and right, then down and right, ending near the fourth bullet point. Several small, semi-transparent colored shapes (yellow, pink, light green, light blue) are scattered around the line.

Centro Integral de Servicios

En el gobierno trabajamos bajo dos realidades ...

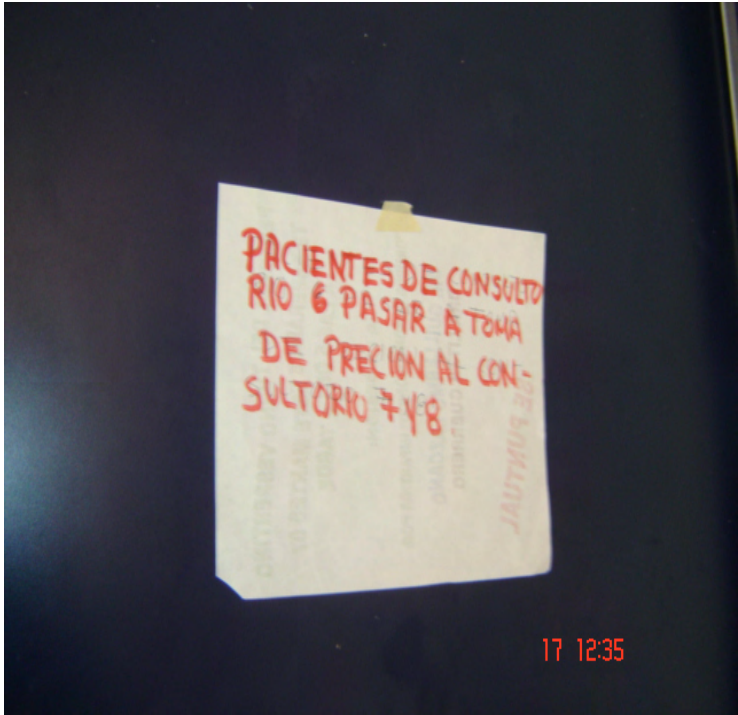


¿Cuál es la realidad del servicio público?















VENTANILLA UNICA
Y MODULO DE
INFORMACION



INFORMACION SOLO DE
USUARIOS DEL SERVICIO
PUBLICO FEDERAL, CARGA
PASAJE Y TURISMO.
LAS INFRACCIONES Y
LIBERACION DE
VEHICULOS ES SOBRE EL
MOSTRADOR.

RECEPCIÓN DE DENUNCIAS Y QUEJAS

VENTANILLA DE TRÁMITES

BUZÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

EL BUZÓN ES RECIBIR QUEJAS Y DENUNCIAS DE LOS USUARIOS DE LA VENTANILLA DE TRÁMITES QUE RECIBEN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS QUE ATIENDEN LOS DIFERENTES MÓDULOS DE LA VENTANILLA DE TRÁMITES A FIN DE TRANSPARENTAR LA GESTIÓN PÚBLICA, EVITAR CORRUPCIÓN, TRATO DESPOTA Y FALTAS DE RESPETO.

• DENUNCIE CUALQUIER IRREGULARIDAD •



VENTANILLA DE TRÁMITES

BUZÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

EL OBJETIVO DEL BUZÓN ES RECIBIR QUEJAS Y DENUNCIAS DE LOS USUARIOS DE LA VENTANILLA DE TRÁMITES QUE RECIBEN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS QUE ATIENDEN LOS DIFERENTES MÓDULOS DE LA VENTANILLA DE TRÁMITES A FIN DE TRANSPARENTAR LA GESTIÓN PÚBLICA, EVITAR CORRUPCIÓN, TRATO DESPOTA Y FALTAS DE RESPETO.

• DENUNCIE CUALQUIER IRREGULARIDAD •

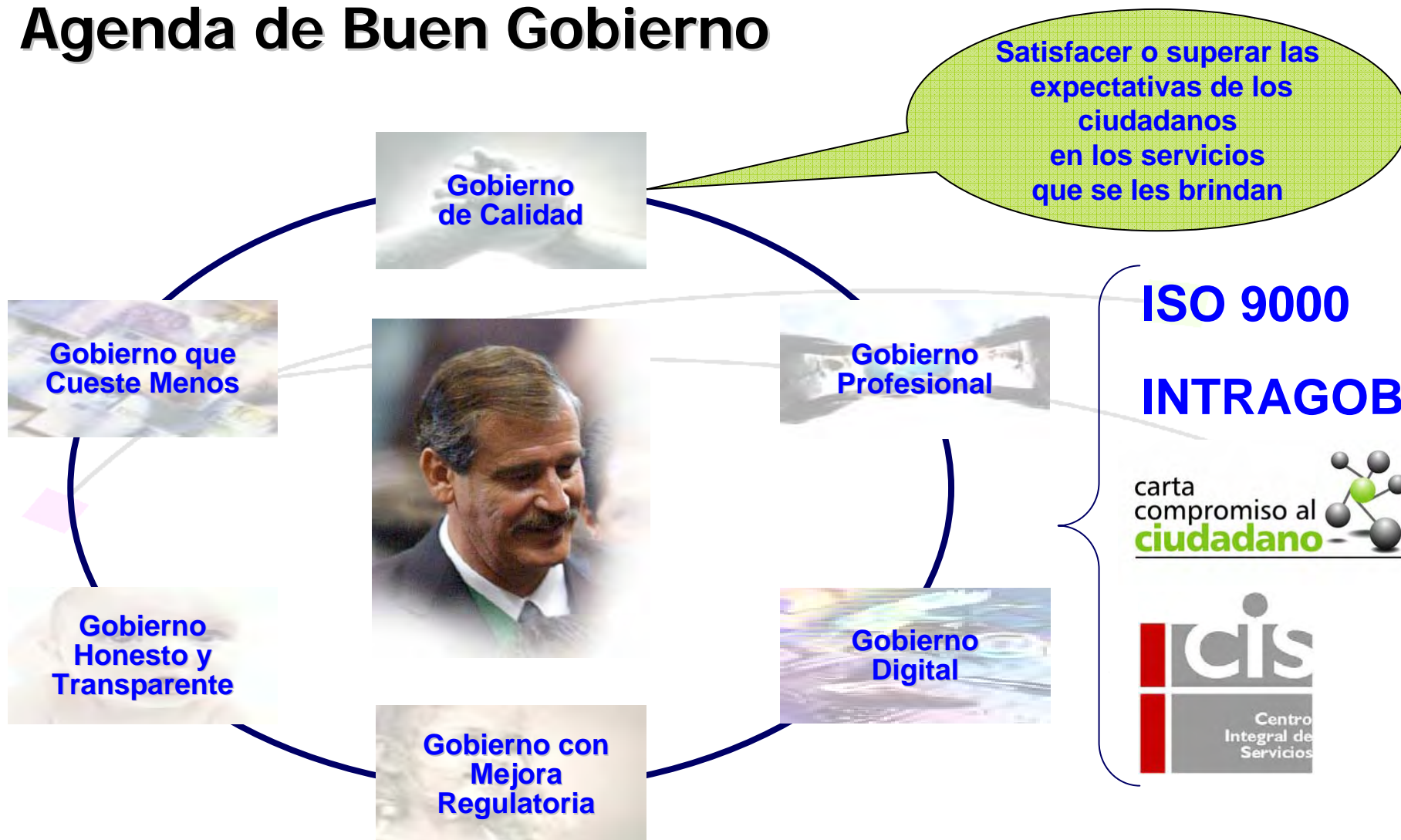
El Gobierno debe reinventarse

- El reto es que las áreas de servicio tengan como prioridad el satisfacer las necesidades de los usuarios, y aún más, lograr superar sus expectativas
- Ser más cercano a la sociedad, respetuoso, dispuesto a escuchar, honesto, transparente, eficaz, abierto y participativo
- Construir con base en las personas que hoy formamos parte de esta nueva forma de gobierno



Centro Integral de Servicios

Agenda de Buen Gobierno



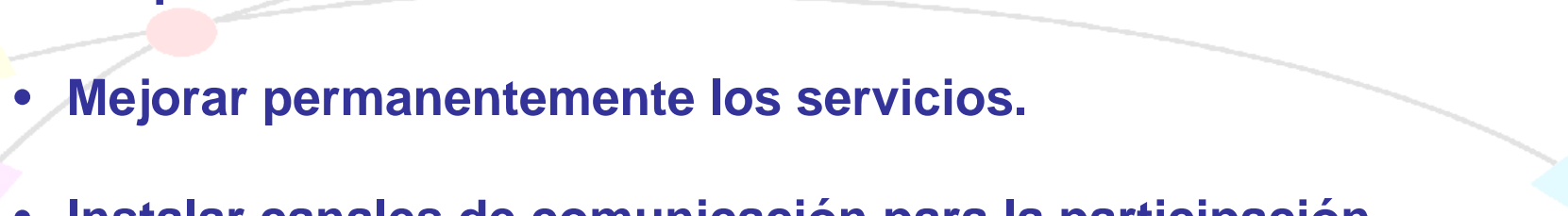
¿Qué es un CIS?



El Centro Integral de Servicios es un modelo^[1] de servicio, organizado alrededor de una serie de elementos, que asegura una atención de buena calidad al usuario, facilita la gestión de su trámite o servicio, escucha sus opiniones y, basado en ellas, realiza las mejoras necesarias para satisfacer sus necesidades.

[1] "Arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo" Diccionario de la Lengua Española. XXII Edición.

Objetivos del CIS

- Garantizar que los servicios se brinden con transparencia y calidad.
 - Integrar información derivada de la operación del servicio y de la opinión del usuario sobre el mismo.
 - Mejorar permanentemente los servicios.
 - Instalar canales de comunicación para la participación ciudadana.
 - Tomar decisiones en función de las necesidades del usuario.
 - Generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.
 - Dignificar la labor del servidor público.
- 
- A decorative graphic consisting of a thin, light gray curved line that starts on the left side of the slide and ends on the right side. Along this line, there are several small, semi-transparent colored shapes: a yellow square, a pink square, a red circle, and a light blue diamond.

Beneficios

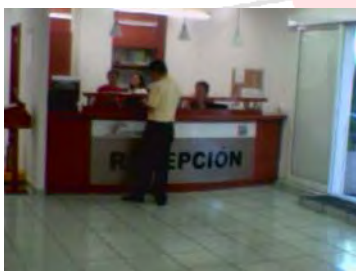


- ❖ El **usuario al centro** de todas nuestras decisiones.
- ❖ Un **área** de servicio para **atender** varios **trámites**.
- ❖ **Agilización** del servicio y **disminución del tiempo** en la atención de su trámite.
- ❖ **Atención personalizada** para la resolución de su trámite o alguna problemática relacionada con el mismo.
- ❖ Trato **amable, cálido y respetuoso**.
- ❖ Información **transparente, clara y accesible** sobre requisitos, horarios de atención y costos.

Beneficios



❖ Facilidad para conocer el avance del trámite, **limitando la discrecionalidad y la corrupción.**



❖ **Facilidad** para que el **usuario emita su opinión** a través de módulos de atención, encuestas, formatos y buzones de quejas y sugerencias, números telefónicos y correos electrónicos.

❖ **Áreas** de atención al público **funcionales, cómodas, limpias y ordenadas.**



❖ Genera **confianza y credibilidad** con la ciudadanía.

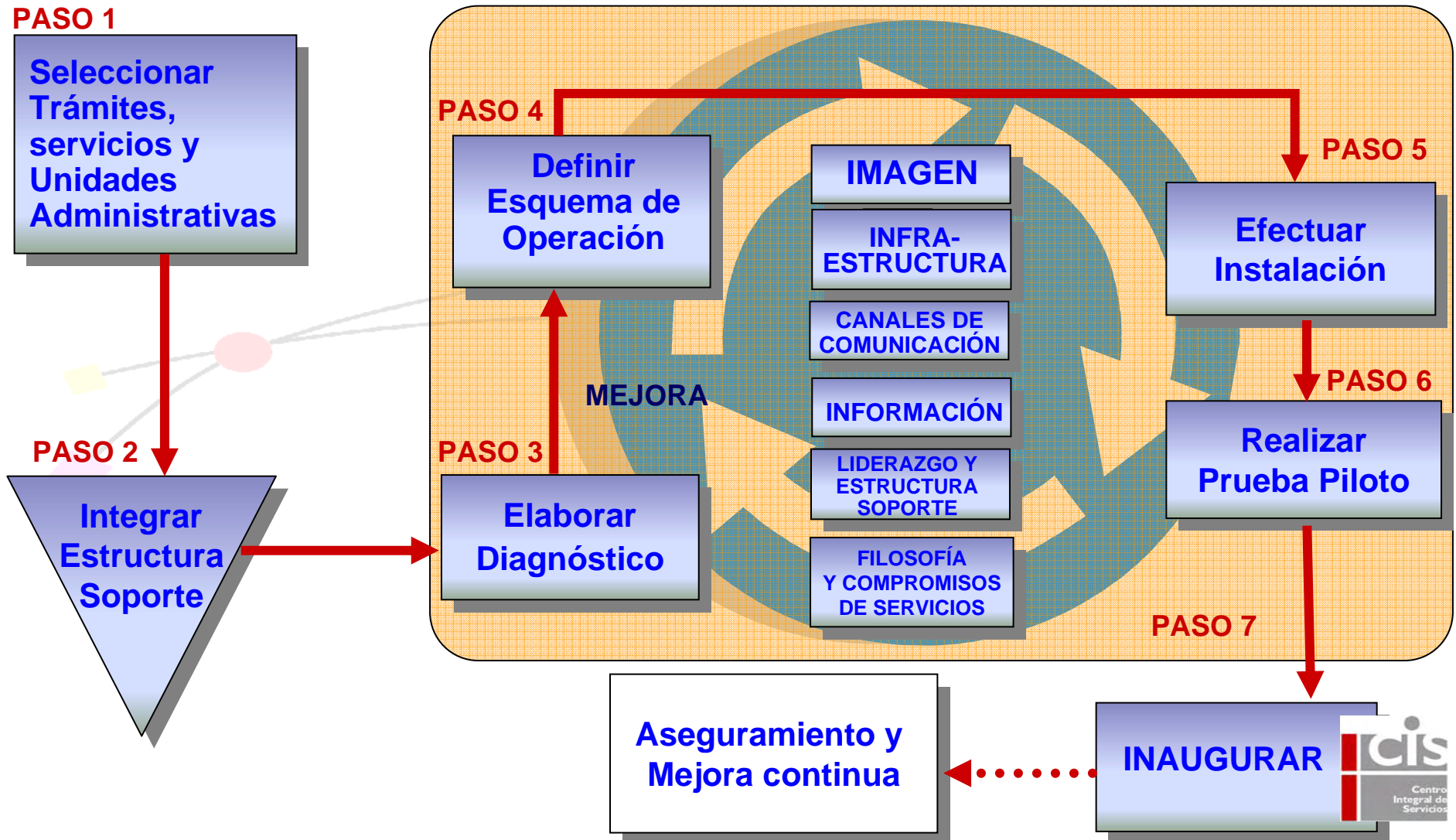
❖ **Dignificación** de la labor del servidor público.

Operación General Elementos



Centro Integral de Servicios

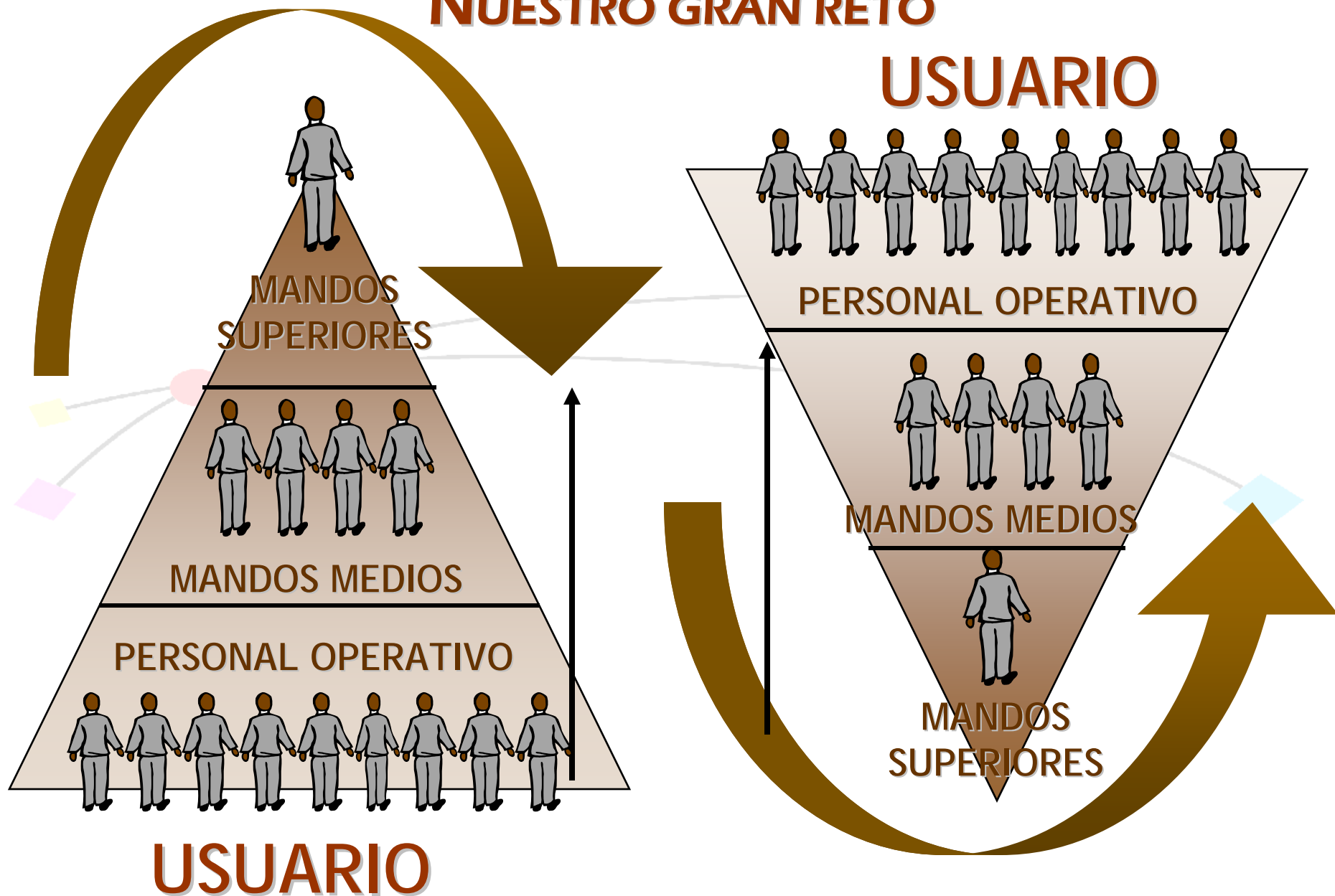
Esquema de Implantación CIS



Centro Integral de Servicios

NUESTRO GRAN RETO

USUARIO

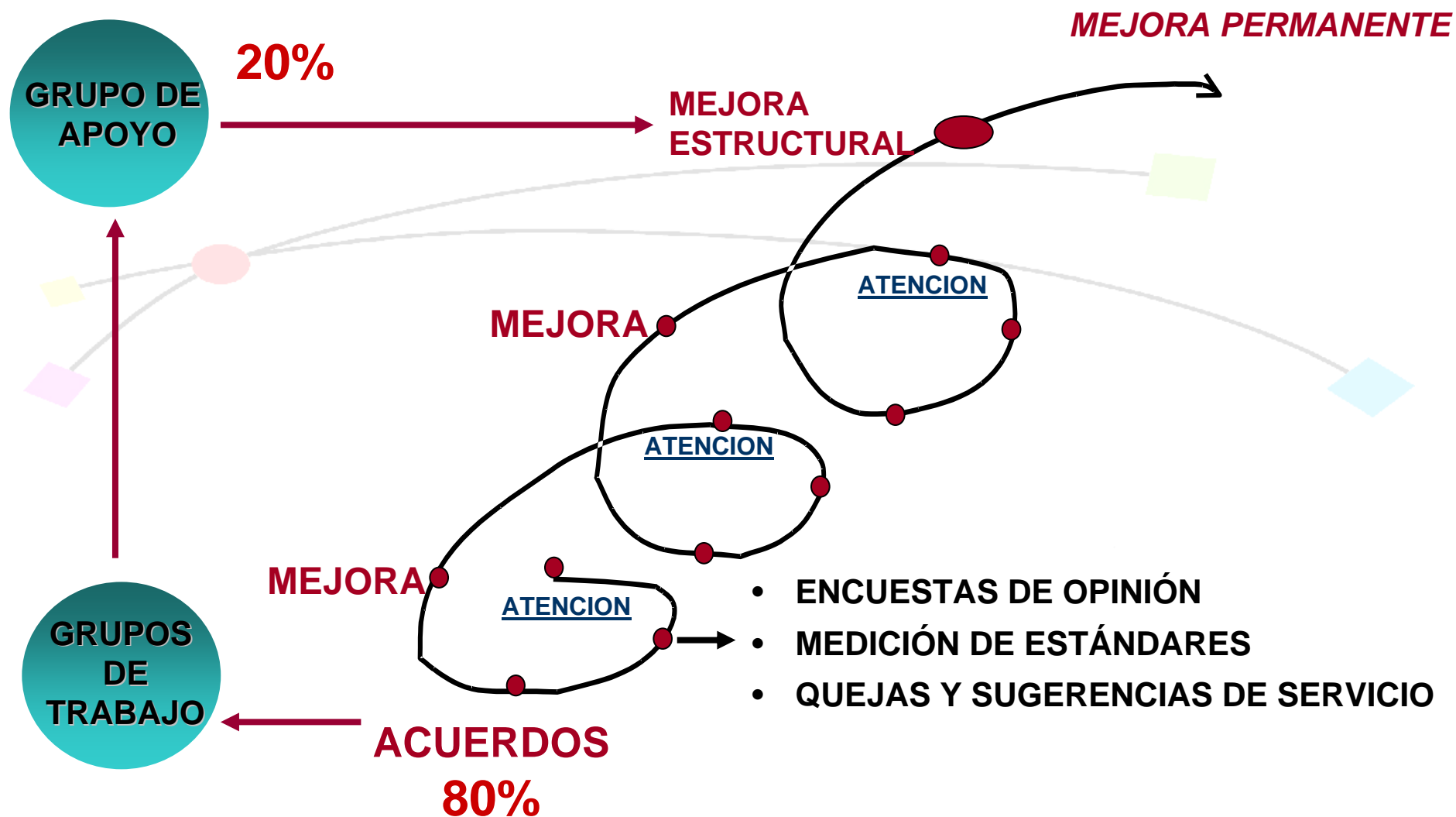


Centro Integral de Servicios

¿Quién integra la estructura soporte?

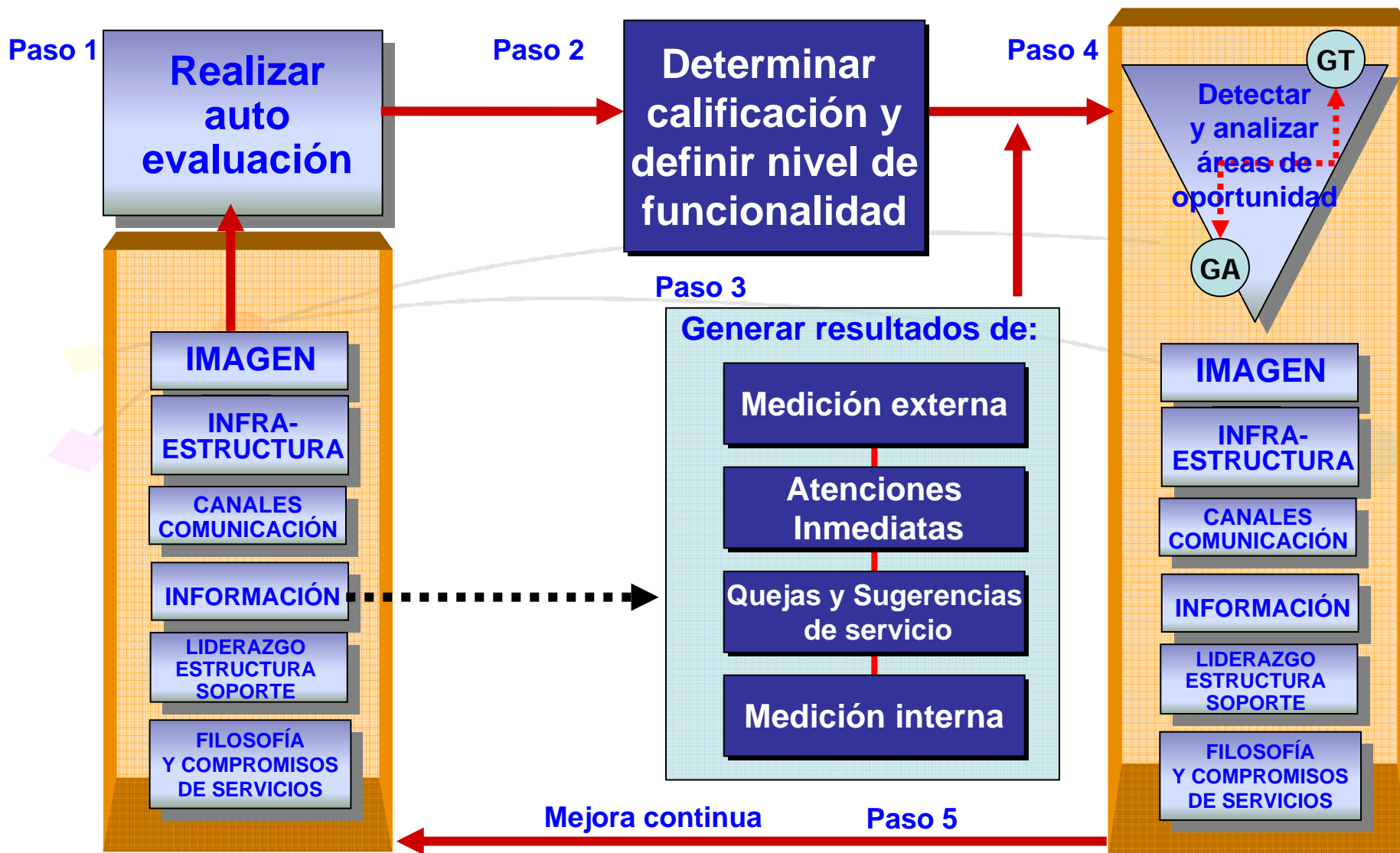


LOGRAR LA MEJORA ES PERMANENTE



Centro Integral de Servicios

Aseguramiento y mejora continua



¿Para qué es el aseguramiento?

- Consolidar el grado de funcionalidad de cada CIS.
- Detectar áreas de oportunidad que permitan llevar al CIS a niveles óptimos de funcionalidad. (ficha técnica de mejoras)
- Efectuar acciones para operar el CIS en una gestión de servicio centrada en los usuarios. (programa de trabajo)
- Contar con evidencias de la calidad de atención que otorgan.
- Homologar la funcionalidad del CIS en todas las instituciones.
- CIS como un modelo de mejora continua

Evidencias de mejora



Centro Integral de Servicios

Antes



Después



Área de atención al público de la SEMARNAT, D.F., 2001

Centro Integral de Servicios de la SEMARNAT, D.F., 2005

Centro Integral de Servicios

Antes



Área de atención al público, Diario Oficial de la Federación, SEGOB. D.F., 2001

Después



Centro Integral de Servicios, Diario Oficial de la Federación, SEGOB, D.F., 2005



Centro Integral de Servicios

Antes



*Área de atención al público,
Centro Metropolitano de
Autotransporte SCT. 2000*



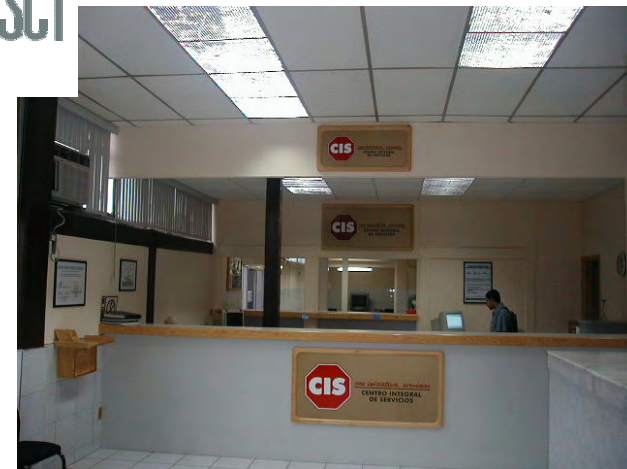
Después



*Centro Integral de Servicios,
Centro Metropolitano de
Autotransporte SCT. D.F. 2001*



*Área de atención al público,
Centro SCT, Guadalajara,
Jalisco. 2002*



*Centro Integral de Servicios,
Centro SCT, Guadalajara,
Jalisco. 2005*

Centro Integral de Servicios

Antes



Después



*Área de atención al público,
CITEV (Centro de Internación
Temporal de Vehículos)
Nuevo Laredo, Tamps. 2002*

*CIS CITEV (Centro de
Internación Temporal de
Vehículos), Nuevo Laredo,
Tamps. 2003*

Centro Integral de Servicios

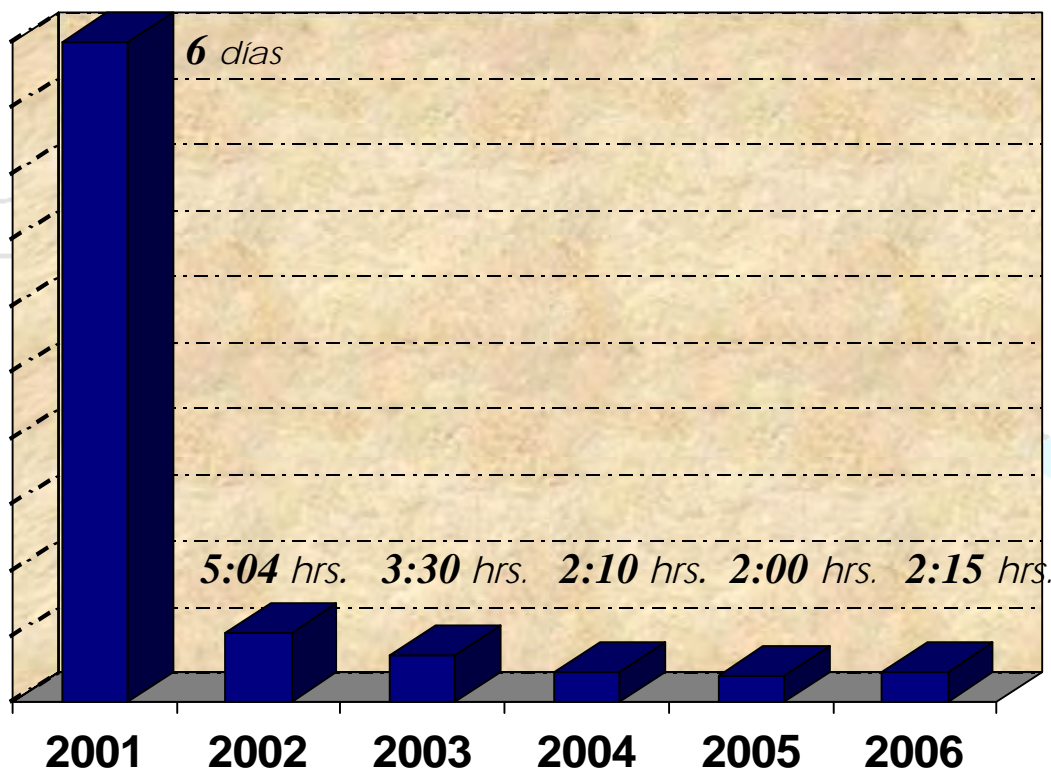
Trámite de Expedición de Licencia Federal

promedio del tiempo de entrega



CIS Centro Metropolitano Las Bombas

Antes del CIS la entrega de la Licencia Federal se efectuaba de 4 a 6 días. A la fecha, se tiene un estándar de 2:15 horas



Fuente: CIS SCT (Centro Metropolitano Las Bombas)

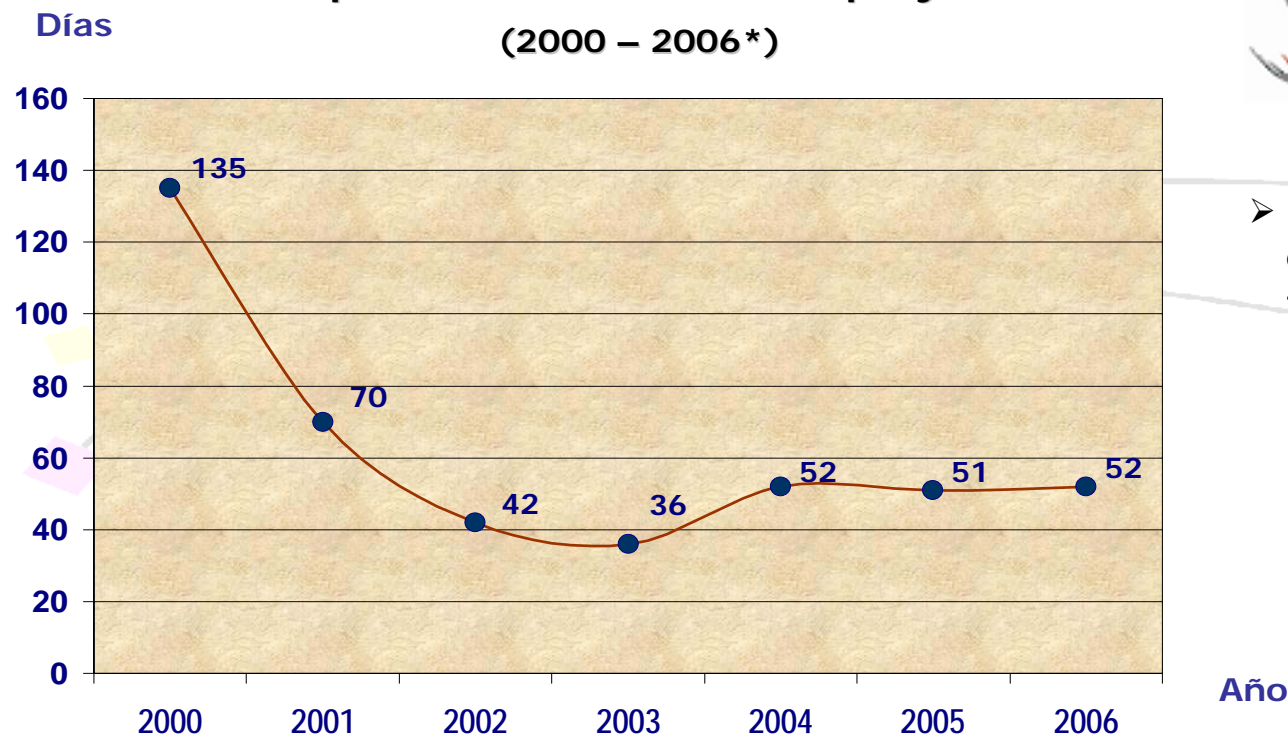
* Cifras al mes de agosto de 2006

BENEFICIOS OBTENIDOS

Manifestación de Impacto Ambiental

Tiempos de resolución de los proyectos

(2000 – 2006*)



➤ Reducción del tiempo de entrega de **135 a 52** días del trámite de Manifestación de Impacto Ambiental (Modalidad particular)

Fuente: CIS SEMARNAT (Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental)

* Cifras al mes de agosto de 2006

Centro Integral de Servicios

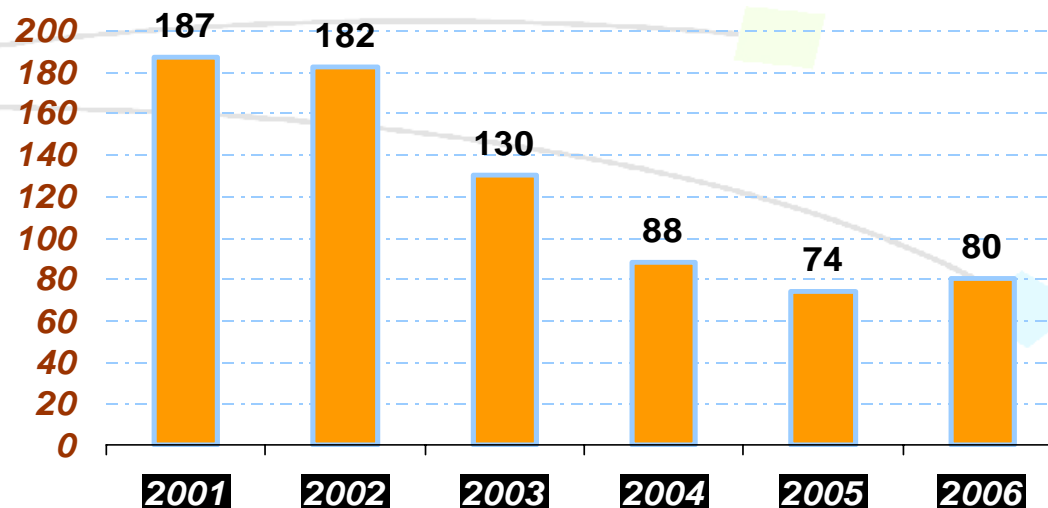
Quejas y denuncias recibidas CIS COFEPRIS

2001 – 2006*



Comisión Federal para la Protección
contra Riesgos Sanitarios
Protección es salud

Reducción en el número de
quejas y denuncias
recibidas en la COFEPRIS,
a partir de la implantación
del CIS



Fuente: CIS COFEPRIS

* Cifras al mes de agosto de 2006

Lic. Ángela María Reyes Barrera
Directora General Adjunta de
Políticas y Programas

Secretaría de la Función Pública

01 (55) 14 54 44 07

angelar@funcionpublica.gob.mx

Servicios de Calidad

carta
compromiso al
ciudadano

