

BASES DE COLABORACION
LINEAMIENTOS RELATIVOS A LA DIGITALIZACIÓN ESTANDARIZADA DE TRÁMITES Y SERVICIOS CON
APEGO EN LA ESTRATEGIA DIGITAL NACIONAL
V 2.0

El presente documento se expide con fundamento en los Artículos Quinto, Sexto y Séptimo del **Decreto** que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2012, así como en el Decreto por el que se aprueba el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2013.

Objetivo:

Presentar a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, que han suscrito Bases de Colaboración, conforme a lo que se establece en Artículo Sexto del **Decreto**, los lineamientos que permitan a éstas contar con herramientas de apoyo a fin de que establezcan planes con acciones precisas para el cumplimiento de las metas que derivan de las medidas e indicadores que comprometieron en sus bases de colaboración, en lo que a materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), se refiere.

Ámbito de Aplicación:

Aquellas dependencias y entidades de la Administración Pública Federal que en sus Bases de colaboración cuentan con la siguiente Medida:

Línea de acción de la EDN	Medida
5.1.2 Digitalizar los trámites y servicios del CNTSE e incorporarlos al portal www.gob.mx de la Ventanilla Única Nacional.	Efectuar desarrollos y/o adecuaciones de los sistemas informáticos a fin de que se tengan los trámites y servicios de la dependencia o entidad de manera digitalizada, incluyendo su integración al portal www.gob.mx y asimismo se habiliten procedimientos para proveer éstos en los diversos canales de atención de la Ventanilla Única Nacional.

Herramientas de los Lineamientos:

Para la instrumentación de las acciones que permitan cumplir las medidas sobre la digitalización de trámites y servicios, las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deberán apegarse a los criterios metodológicos y estándares técnicos que se definen en las siguientes herramientas:

1. Manual del Catálogo Nacional de Trámites y Servicios del Estado (CNTS). El cual deberá aplicarse para mantener actualizada la información de los trámites y servicios de la dependencia o entidad en el CNTSE, consta de los siguientes elementos:
 - 1.1 Guía básica de usuario para el Analista Maestro
 - 1.2 Guía básica de usuario para el Analista por Dependencia

BASES DE COLABORACION
LINEAMIENTOS RELATIVOS A LA DIGITALIZACIÓN ESTANDARIZADA DE TRÁMITES Y SERVICIOS CON
APEGO EN LA ESTRATEGIA DIGITAL NACIONAL
V 2.0

- 1.3 Guía básica de usuario para el ROM por Dependencia
- 1.4 Guía básica de usuario para el Supervisor de Unidad Administrativa
- 1.5 Guía básica de usuario para el Editor
- 1.6 Guía rápida de lenguaje ciudadano
- 1.7 Criterios para la agrupación de trámites y servicios por Familia y Hechos Vitales
2. Manual de digitalización de trámites y servicios gubernamentales. Este manual deberá aplicarse para digitalizar los trámites y servicios y su integración al portal www.gob.mx, consta de los siguientes elementos:
 - 2.1 Modelo de tramitación electrónica
 - 2.2 Guía de marco legal para trámites y servicios digitales
 - 2.3 Guía para la optimización de trámites y servicios digitales
 - 2.4 Guía de integración de cadenas de interoperabilidad
 - 2.5 Criterios de digitalización de trámites y servicios digitales
 - 2.6 Guía de integración a motor de pagos
 - 2.7 Estándar de diagramación de procesos BPMN
 - 2.8 Estándar de formato único
 - 2.9 Estándar de resoluciones electrónicas
 - 2.10 Estándar de desarrollo para aplicaciones móviles
 - 2.11 Guía de priorización de trámites y servicios digitales
 - 2.12 [Guía de Administración de proyectos](#)
3. Manual de la plataforma de interoperabilidad de la Administración Pública Federal (APF)
4. Manual de Gestión de la Transformación. Este manual se orienta al logro de una transformación suave y armoniosa, buscando una rápida adopción de una nueva forma de trabajar al interior de las dependencias y entidades y, en el ciudadano usuario, vencer todo tipo de barreras incluyendo la de resistencia a abandonar sus prácticas usuales, consta de:
 - 4.1 Guía rápida de gestión de la transformación
5. Manual de estrategia de canalización. Este manual deberá ser aplicado por las dependencias y entidades que establecerán alguno o la totalidad de los diversos canales de atención en donde se provean trámites y servicios, consta de los elementos siguientes:
 - 5.1 Guía de atención presencial
 - 5.1.1 Manual de imagen institucional red de puntos multiservicios ventanilla única nacional
 - 5.2 Guía de atención telefónica
 - 5.3 Guía de atención móvil

BASES DE COLABORACION
LINEAMIENTOS RELATIVOS A LA DIGITALIZACIÓN ESTANDARIZADA DE TRÁMITES Y SERVICIOS CON
APEGO EN LA ESTRATEGIA DIGITAL NACIONAL
V 2.0

5.4 Guía de atención a través de redes sociales

6. Para el caso del indicador de la Medida “Efectuar desarrollos y/o adecuaciones de los sistemas informáticos a fin de que se tengan los trámites y servicios de la dependencia o entidad de manera digitalizada, incluyendo su integración al portal www.gob.mx y asimismo se habiliten procedimientos para proveer éstos en los diversos canales de atención de la Ventanilla Única Nacional”, a la que pertenecen los presentes lineamientos, el cual se muestra a continuación:

La Unidad de Gobierno Digital efectuará los cálculos del mismo para toda dependencia o entidad, y los difundirá en el sitio www.gob.mx.

Nombre: Trámites y servicios digitalizados	Descripción general: El porcentaje de trámites y servicios digitalizados	Método de cálculo: =(Trámites y servicios digitalizados / Total de Trámites y servicios de la dependencia o entidad)*100	Unidad de Medida: Porcentaje	Medio de verificación: Trámites y servicios disponibles desde el portal www.gob.mx y los sistemas informáticos mediante los cuales se provee el trámite o servicio.
Dimensión: Eficiencia	Sentido: Ascendente	Frecuencia de medición: Anual	Tipo de meta: Acumulada	
¿Requiere lineamientos, guía y/o nota metodológica?: Sí	Nombre del lineamiento, guía y/o nota metodológica: Lineamientos relativos a la digitalización estandarizada de trámites y servicios con apego en la Estrategia Digital		Determinación de línea base y meta:	
			Línea base: Dependencia	Meta: Área normativa

El cálculo que efectúe la Unidad de Gobierno Digital será en función del avance de las dependencias y entidades, de acuerdo a la Nota Metodológica que se muestra a continuación:

Nombre del indicador:	Descripción general:	Método de cálculo:	Unidad de Medida:	Medio de verificación:
Trámites y servicios (TyS) digitalizados	El porcentaje de trámites y servicios digitalizados	$\text{=(Trámites y servicios digitalizados / Total de Trámites y servicios de la dependencia o entidad)*100}$	Porcentaje	Trámites y servicios disponibles desde el portal www.gob.mx y los sistemas informáticos mediante los cuales se provee el trámite o servicio.

BASES DE COLABORACION
LINEAMIENTOS RELATIVOS A LA DIGITALIZACIÓN ESTANDARIZADA DE TRÁMITES Y SERVICIOS CON
APEGO EN LA ESTRATEGIA DIGITAL NACIONAL
V 2.0

Guía/ Nota metodológica de Cálculo:

Obtención del porcentaje de trámites y servicios digitalizados:

1. Se toman los trámites y servicios que serán objeto de digitalización en el periodo anual a considerar.
2. Se toman los dos valores o insumos reportados para cada dependencia o entidad, al finalizar el periodo de medición de que se trate:
 - El número de trámites y servicios digitalizados que se lograron digitalizar y desplegar en www.gob.mx, de acuerdo al alcance específicamente definido para cada trámite, y de la suma de éstos.
 - El número de trámites y servicios que la dependencia o entidad tiene como atribución o facultad de proporcionar.
3. Una vez que se tienen los insumos que constituyen el numerador y el denominador de la razón aritmética cociente, se efectúa la operación que da por resultado el porcentaje:

$$= \left(\frac{TyS \text{ Digitalizados}}{TyS \text{ Totales}} \right) * 100$$

4. La cantidad resultante es el indicador.
5. Para medir el desempeño de la dependencia o entidad se tomará en cuenta un valor mínimo de cumplimiento en comparación con la línea base definida.

7. Cada una de los elementos de las herramientas descritas en los numerales anteriores deberá considerarse como un documento en constante revisión y actualización, para fines de incrementar especificaciones por medio de guías, criterios o estándares, que provean de las definiciones que en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Unidad de Gobierno Digital publicará a través del sitio www.cidge.gob.mx.

8. Los responsables de la aplicación de los presentes lineamientos deberán verificar de manera constante, en el sitio www.cidge.gob.mx la publicación de las actualizaciones que se hagan a los documentos de las herramientas descritas en éstos, por medio del número de versión con la que se identifican.

9. El versionamiento de las actualizaciones a los documentos, se identificarán mediante las convenciones comúnmente aceptadas, la letra "V" seguida de un número arábigo, para el número de versión secuencial ascendente, así como la fecha de tales actualizaciones.