

Padrón digital de proveedores



Municipio de Tulancingo de Bravo Hidalgo

Perfil de la instancia participante

Orden de Gobierno: **Municipal**

Municipio al que pertenece: **Tulancingo de Bravo Hidalgo**

Poder al que pertenece: **Poder ejecutivo municipal**

Si pertenece a un organismo: **Unidades desconcentradas de la administración pública municipal**

Nombre del organismo: **Unidad de innovación gubernamental**

Secretaría: **Dependiente del Presidente Municipal**

Dependencia: **Dependiente del Presidente Municipal**

Área: **Área de desarrollo e infraestructura**

Domicilio: **Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, 43640 Tulancingo, Hgo.**

Teléfono(s): **+52 775 755 84 50 extensiones 1117 y 2136**

Datos del responsable ante el RIG

Nombre Completo: **Ing. Netzer Gabriel Díaz Jaime**

Cargo: **Titular de la unidad de innovación gubernamental**

Correo electrónico: **innovaciongubernamental@tulancingo.gob.mx**

Correo electrónico alternativo: **informatica@tulancingo.gob.mx**

Teléfono(s): **+52 775 755 84 50 extensiones 1117 y 2136**

Celular: **+52 775 138 93 20**

Datos de identificación de la práctica

Tipo de práctica de innovación: **Práctica de innovación Tecnológica**

Nombre de la práctica: **Padrón digital de proveedores del municipio de Tulancingo**

Categoría. (Seleccione del catálogo anexo la que le corresponde a su práctica según su perfil).

Tema Central. En función de la categoría elegida seleccione el tema correspondiente al perfil de su práctica.

Otro tema que aborde la práctica. Si no encontró un tema que describa el perfil de la práctica, indique cual es el que la describe de mejor forma.

Periodo que comprende la práctica

Fecha de inicio: **Enero 2021**

| Fecha de conclusión: **Diciembre 2021**

Periodo que comprende la documentación de la práctica

Fecha de inicio: **Enero 2021**

| Fecha de conclusión: **Diciembre de 2021**

Periodo que comprende el desarrollo de la práctica

Fecha de inicio: **Marzo 2021**

| Fecha de conclusión: **Agosto 2021**

Aspectos técnicos de la práctica de Innovación Tecnológica:

Tipo de práctica: **Sistema de información**

En caso de tratarse de sistemas de información, registre lo siguiente:

Nombre del Sistema: **Padrón digital de proveedores del municipio de Tulancingo**

Plataforma de Desarrollo

Lenguaje de programación Web: Lenguaje PHP

Framework web PHP: Laravel, Laravel – Livewire

Gestión de bases de datos: BD Mysql

Laragon: Herramienta para equipos técnicos que permite crear diferentes entornos de desarrollo

Tipo de Sistema (Departamental/Secretarial/Institucional)

El sistema es institucional y con la capacidad de poder colocarlo a disposición de los municipios interesados en implementarlo (proceso, el cumplimiento de la normatividad vigente, la plataforma misma)

No. De Usuarios

Existen actualmente 05 usuarios de la secretaría de administración y finanzas para la operación en la atención de proveedores dentro de la plataforma.

Tecnología de Software de desarrollo: **El sistema de información se desarrolló en código abierto y herramientas básicas para su puesta en marcha**

¿Tiene licenciamiento? **No**

¿El sistema cuenta con derechos de autor? **No**

Resumen ejecutivo

Antecedentes

Descripción de la práctica

Con apego a la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público de Hidalgo y la ley de obras públicas y servicios relacionados con las mismas para el Estado de Hidalgo, el Municipio de Tulancingo de Bravo, realizó el desarrollo de un sistema de información para incluir a todos los proveedores de bienes, prestadores de servicio y contratistas del ayuntamiento a registrarse a través de la plataforma “Padrón digital de proveedores del municipio de Tulancingo”, la cual es una herramienta tecnológica que facilita el trámite del registro en línea y genera un expediente único digital con la información oportuna y actualizada de cada uno de sus proveedores.

Problemática que originó el desarrollo de la práctica

La actual dinámica en la operatividad de las adquisiciones públicas requiere trámites simples y eficientes; antes de la implementación de la plataforma, la inscripción al padrón de proveedores se realizaba de manera manual. En primer lugar, se entregaba una solicitud al proveedor para que anotara sus datos y la entregara en las oficinas de compras y adquisiciones, presentando la documentación previamente requerida en original para cotejar la información. Esta solicitud se capturaba en herramientas ofimáticas tradicionales. Otra forma de dar de alta a un proveedor era que las dependencias enviaran la documentación y la solicitud de alta del proveedor en físico, ellas mismas capturaban los datos y daban seguimiento al trámite con la oficina de compras y adquisiciones. Sin embargo, esta forma de operar generaba muchos errores y retrasos. En ambas modalidades, no se guardaba ni se digitalizaba el expediente del proveedor, solo quedaba como evidencia física de los documentos y del registro en una lista de proveedores. La constancia para el proveedor era el formato de inscripción con sello y firma del personal autorizado.

¿Cuál fue su estrategia de implementación?

La implementación surge de la solicitud del área responsable del trámite y desde el equipo de la unidad de innovación gubernamental se decidió desarrollar la plataforma “Padrón digital de proveedores del municipio de Tulancingo” a través de una perspectiva de diseño centrado en las personas, en este caso de los proveedores. Tratamos de abordar la necesidad de disminuir el tiempo de espera al realizar un trámite ante el gobierno municipal y mejorar la gestión del servicio público en sí, porque no sólo se trataba de llevar trámites desde el canal presencial al digital.

Considerando que la digitalización debe llevar una priorización que permite identificar el orden para incorporar componentes tecnológicos y de esta manera maximizar el beneficio a la población

y a la administración pública, llevamos a cabo las siguientes actividades para implementar el proceso digital en el padrón de proveedores del municipio de Tulancingo:

1. Crear un esquema homologado del trámite para todas las áreas involucradas, donde se describieran claramente los procesos que cada una realiza;
2. A partir de la organización administrativa, legal y operativa se implementaron modificaciones a modelo de organización para hacerlo más eficiente;
3. Se tomaron en cuenta todas la normatividad aplicable y vigente para alinear las acciones en la construcción de la plataforma digital;
4. Y por ultimo se construyó la herramienta tecnológica que logrará digitalizar el trámite.

Otro elemento que se olvida o se pierde de vista en la digitalización es la tasa de adopción, ya que han existido numerosas experiencias de digitalización de trámites que nadie usa. Un desafío relevante en este proceso es la adopción de este nuevo canal digital, el cual debe estar complementado con los canales tradicionales existentes, ya que un porcentaje relevante de las interacciones con el gobierno son multicanal. Por esto se realizó un proceso de sensibilización y adopción con los usuarios y los proveedores.

Objetivos de la práctica

Objetivo general

Simplificar y digitalizar el trámite de inscripción al padrón de proveedores del municipio de Tulancingo de Bravo, a través de la aplicación de tecnologías de información y la reducción de requisitos, ofreciendo un portal de proveedores para mejorar sustancialmente el servicio.

Objetivos específicos

- Consolidar un trámite rápido y cómodo;
- Simplificar y modernizar el trámite;
- Habilitar el llenar de manera electrónica formatos;
- Implementar repositorio único del expediente y documentos digitalizados;
- Firmar algunos documentos utilizando la firma electrónica;
- Comunicar a través de correo electrónico el certificado digital como integrante del Padrón de Proveedores.

Resultados del impacto social

Sector beneficiado

Directamente el sector de la empresarial (personas físicas o personas morales) que brinda bienes y servicios a las administraciones públicas del país.

Población beneficiada

La práctica beneficia a una gran población económica que cumple con los requisitos para formar parte del padrón de proveedores para comercializar bienes y servicios al sector público, en este caso al gobierno municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo. Teniendo una cobertura nacional al facilitar el proceso de registro a través de herramientas digitales.

Descripción de los beneficios que tuvo la práctica para el Estado de Hidalgo y su población

Lista de algunos beneficios

- Disminuir los tiempos de atención considerablemente, ya que el proceso no tenía una duración estimada y ahora, con la nueva práctica, es de máximo 24 horas, además, los requisitos se simplifican a los mínimos necesarios para acreditar la personalidad jurídica de los proveedores, facilitando su registro.
- Simplificar el trámite al disminuir el número de pasos y concentrar los documentos dentro del proceso, haciéndolo más ágil a través de tecnologías de información;
- Dirigir los resultados hacia el cumplimiento del objetivo estratégico 1.1 mejora de la gestión pública municipal dentro del plan municipal de desarrollo 2020-2024 ;
- Integrar una base de datos permanente, a través de la digitalización de documentos, generando un ahorro para la administración pública ya que los expedientes ya no se llevarán en papel, además de favorecer la economía de espacios físicos y tiempos de consulta de expedientes para procesos administrativos;
- Brindar a los proveedores acceso a un espacio Web donde tienen información general del proceso de registro, cuentan con almacenamiento de su expediente digital y que pueden acceder y podrán actualizar su expediente a partir del portal;
- Garantizar un servicio sin restricción de horarios, días o personal disponible, al sistematizar el proceso de alta, consulta y actualización de la información de proveedores.

Descripción breve del impacto de la práctica en las siguientes metas para el desarrollo de Hidalgo

Promoción a la innovación. *El impulso a introducir novedades, a la modificación de elementos ya existentes con la finalidad de mejorarlos, o la implementación de elementos totalmente nuevos, encontrando una aplicación exitosa.*

Uno de los principales impactos en la promoción a la innovación de esta práctica consideramos es el factor de poner a disposición el proyecto completo para ser replicado en las administraciones



públicas que así lo soliciten. Destacando que el acompañamiento del proyecto no solo incluye las acciones y componentes tecnológicos, sino el acercamiento a las áreas internas para el seguimiento normativo, administrativo y de proceso para su correcta implementación.

Aplicación de los recursos públicos. *El uso eficiente y eficaz de los recursos públicos y en prioridad al desarrollo equilibrado, equitativo y sostenible.*

Referente al uso eficiente de los recursos públicos era importante contar con un padrón de proveedores, idealmente digital, porque ello permite mantener debidamente actualizadas y clasificadas a las personas físicas o morales que habiendo cumplido los requisitos establecidos en la Ley, pueden ser tomadas en cuenta para proveer bienes y servicios, lo que hace más eficiente el procedimiento de selección. Dependiendo de los requisitos que la Ley establezca para formar parte del padrón de proveedores, se puede asegurar que quienes están registrados cuentan con la capacidad para proveer el bien o servicio, no se encuentran inhabilitados y cuentan con su documentación en regla. Permitiendo además un apoyo al desarrollo económico en el municipio y a la competitividad del sector prestador de productos y servicios, para el gobierno.

Promoción a la transparencia con cero corrupción. *Favorecer la transparencia y la rendición de cuentas, vigilando que los recursos se destinen a la generación de desarrollo, con la participación y confianza de la ciudadanía.*

Como se ha planteado desde el inicio de la administración por instrucciones del presidente municipal y claramente descrito en el Plan Municipal de Desarrollo 2020 – 2024 en el “Eje 1. Tulancingo incluyente, honesto y transparente” el simplificar administrativamente los procesos, trámites, servicios y operaciones de la administración, mediante la digitalización permite modificar y disminuir las condiciones que propician la corrupción.

Innovación

Destaque el aspecto innovador de la propuesta

Aunque ya existen prácticas similares de padrones de proveedores, las diferencias sustanciales de esta práctica es que se desarrolló alineando al cumplimiento de la normatividad, se realizaron acciones dentro de la organización administrativa del municipio y se construyó un framework para el expediente digital para proveedores, a través de herramientas digitales. Y otro componente importante son que solo requiere recursos tecnológicos básicos, que facilita su adopción por cualquier gobierno que tenga la intención de implementarlo.

En relación con el trabajo al interior del gobierno podemos destacar que fue un trabajo transversal entre las áreas involucradas para simplificar y digitalizar de los trámites que iban relacionados en el “Padrón Digital de Proveedores del municipio”.

NOTA: Para efectos de la presente convocatoria la Actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 Visión Prospectiva para un estado resiliente ante COVID-19. Para los Poderes Legislativo y Judicial así como administraciones municipales, aplica el criterio de equivalencia similar en su estrategia, objetivos y metas.

Describe las evidencias que comprueben los resultados alcanzados atendiendo a los siguientes criterios

Gestión de mejora de procesos

Se integra a continuación de forma de esquema como se realizaba el proceso de registro y seguimiento de proveedores en el municipio:



- A. *El empresario solicitaba en la oficina de adquisiciones los requisitos para ser proveedor de la administración*
- B. *El empresario integraba los documentos solicitados*
- C. *El empresario entrega los documentos de forma presencial*
- D. *La oficina de adquisiciones revisa los documentos, realiza las observaciones de ser necesario o de cumplirlo con todo se solicita al empresario recoger su constancia.*

La mejora del proceso simplificado y digitalizado del registro al padrón de proveedores se describe a continuación:

- A. *El empresario consulta la plataforma para conocer los requisitos que está disponible 24 horas los 365 días del año*
- B. *El empresario llena el formato en línea, integra su documentación en formato digital y envía a revisión*
- C. *La oficina revisa a través de la plataforma el registro y documentos del empresario, realiza observaciones de ser necesario y de no haber se genera la constancia en formato digital, que puede ser consultada en la plataforma por parte del proveedor.*



Factores clave de éxito

El principal factor de éxito fue el apoyo directo del personal que atiende a los proveedores en el trámite ante la administración municipal, para conocer cada detalle de las actividades que

realizaban para mejorarlas de forma eficiente, además la homologación y disposición de toda documentación solicitada a los proveedores a través de medios digitales, fue una de las acciones que beneficiaba directamente a los proveedores convirtiéndolos en aliados principales de esta práctica.

Definición de las etapas

Primera. Diagnóstico de la situación inicial;

Segunda. Mejoras y simplificación de los procesos para homologarlos;

Tercera. Crear las modificaciones en las áreas involucradas, generando un modelo de organización más eficiente;

Cuarta. Alineación de las acciones de digitalización con la normatividad vigente para todos los procesos.

Aprovechamiento de los recursos

Una de las ventajas es precisamente el aprovechamiento de los recursos disponibles tanto tecnológicos, de comunicaciones, de personal administrativo y de atención para mejorar el proceso de simplificación y digitalización en la gestión de los trámites con los empresarios y proveedores.

Infraestructura tecnológica

- Servidor para albergar la aplicación del “Padrón digital de proveedores”;
- Equipo de computo disponible para el proceso administrativo del trámite;
- Personal que integra el área de desarrollo tecnológico;
- Personal para la atención a los empresarios y proveedores;
- Infraestructura de telecomunicaciones y telefonía.

Destacando que este aprovechamiento no sustituye los costos del proyecto, que deberán ser considerados para una posible replica en otras administraciones que así los requieran.

Plan de riesgos

Para elaborar un plan de riesgos lo hemos generalizado en 7 acciones principales de todo proyecto en la unidad de innovación gubernamental, como se detalla a continuación:

1. *Alteración del alcance. Este riesgo que afecta el alcance, sucede cuando los objetivos iniciales del proyecto no están claramente definidos. Las acciones para mitigar la alteración del alcance fueron: Definir parámetros claros desde el primer momento, para reforzar el alcance del proyecto, comunicar la visión a todos los participantes desde el principio y verificar el progreso del proyecto con regularidad.*
2. *Bajo desempeño. Surge cuando el proyecto no logra el desempeño que se esperaba inicialmente. Para mitigar el bajo desempeño anticipamos los riesgos potenciales de desempeño al principio del proceso de planificación para poder prepararte para*

afrontarlos, siguiendo los procesos en tiempo real, planificar el proyecto con bastante detalle y promover la comunicación abierta entre los miembros del equipo.

3. *Costos elevados. Esto ocurre cuando el proyecto excede el presupuesto establecido inicialmente, debido a que el presupuesto propuesto durante la fase de planificación es poco realista o no es lo suficientemente detallado. Este riesgo se reduce realizando cálculos detalladamente para cada elemento del proyecto, cumpliendo estrictamente con el presupuesto establecido; alineando los entregables, el alcance y el cronograma.*
4. *Factor tiempo. Este riesgo afecta al cronograma del proyecto, donde las tareas del proyecto requieran más de lo esperado. Una regla general para mitigar este riesgo, es sobrestimar el tiempo necesario para finalizar las tareas durante la fase de planificación y elaborar un plan de contingencia.*
5. *Escasez de recursos. Afecta a los recursos se da cuando no se tienen los recursos suficientes para llevar a cabo el proyecto (tiempo, habilidades, dinero o herramientas). La mejor estrategia para mitigar el riesgo relacionado con los recursos es crear un plan de asignación de recursos, que permite usar correctamente los recursos del equipo, maximizar los resultados y respaldar los objetivos del equipo.*
6. *Cambios operativos. Implican cambios en los procesos del gobierno o del equipo, como un cambio inesperado en los roles del equipo, cambios en la gestión o procesos nuevos a los que tu equipo debe adaptarse. No todos los riesgos operativos se pueden predecir o prevenir; por lo que es necesario que el equipo esté preparado para el cambio y tenga tiempo para adaptarse mediante reuniones de equipo, herramientas de programación o capacitaciones adicionales.*
7. *Falta de claridad. Se manifiesta como una falta de comunicación por parte de los participantes, alcances de proyectos imprecisos o plazos poco claros. Esto se mitiga al momento de planificar el proyecto, verifica y vuelve a verificar los requisitos para asegurarte de que todo esté bien. ¿Todos los participantes están informados y en sintonía? ¿Los desarrolladores están preparados para la siguiente fase? ¿El alcance está claramente definido?*

Describe los conceptos que pueden generar ahorros en la implementación de la propuesta (relacione montos y conceptos)

Concepto. Gastos inherentes para las empresas para lograr realizar el trámite gratuito, para entrega de documentos y adicionales para recoger la constancia o entregar requisitos con observaciones;

Monto. \$560 aproximadamente para obtener la constancia (tomando dos días como visitas)

Concepto. Almacenamiento y gestión de expedientes físico, para su consulta en trámites que así los requieran;

Monto. \$1,500 Por expediente

Número de personas involucradas en la mejora del proceso

El desarrollo de esta práctica involucró directamente a tres personas de la Unidad de innovación gubernamental para liderar la administración del proyecto, además encargada de coordinar los servicios de tecnologías de información del gobierno municipal. Dos personas del área de finanzas se encargaron del análisis de los procesos administrativos y de los requisitos solicitados a los proveedores; dos trabajaron desde la simplificación y revisión normativa, que pertenecen a la dirección de mejora regulatoria.

Alcance de los beneficios (local, estatal, regional o nacional)

El alcance se proyecta a nivel nacional ya que los proveedores en cualquier parte de México puede ingresar y darse de alta en el portal de proveedores, lo que beneficia a la administración municipal abriéndole la puerta a un mercado más amplio, con mayor variedad de productos y precios más competitivos.

Tipo de impacto del beneficio final (hacia la Institución o hacia la sociedad).

Esta práctica en particular el impacto se puede describir que abarca tanto beneficios para la institución por la mejora en sus procesos para desarrollarla; así como el contar con elementos que nos dan la oportunidad de aprovechar los presupuestos a partir de la información disponible para una mejor toma de decisiones en las adquisiciones de bienes y servicios.

Clientes

Descripción del tipo y número de ciudadanos beneficiados

Los usuarios serán los proveedores que se encuentran registrados en el padrón de proveedores del municipio de Tulancingo (44 proveedores registrados hasta diciembre del 2021), así como los empresarios que en lo subsecuente busquen convertirse en proveedores.

Cabe mencionar que existen tres medios por los que los empresarios pueden obtener información sobre el trámite de inscripción al padrón de proveedores: vía telefónica, de forma presencial en las oficinas de adquisiciones dentro de palacio municipal y en la página Web <https://padronproveedores.tulancingo.gob.mx/>

Bienvenidos

“Padrón digital de proveedores del municipio de Tulancingo”

Con apego a la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público de Hidalgo y la ley de obras públicas y servicios relacionados con las mismas para el Estado de Hidalgo, el **Municipio de Tulancingo de Bravo**, hace una atenta invitación a todos los proveedores de bienes, prestadores de servicio y contratistas del ayuntamiento a registrarse a través de la plataforma **“Padrón digital de proveedores del municipio de Tulancingo”**, la cual es una herramienta tecnológica que facilita el trámite del registro en línea y genera un expediente único digital con la información oportuna y actualizada de cada uno de sus proveedores.

Modalidad del servicio (ventanilla / mostrador, internet, móviles, etc.).

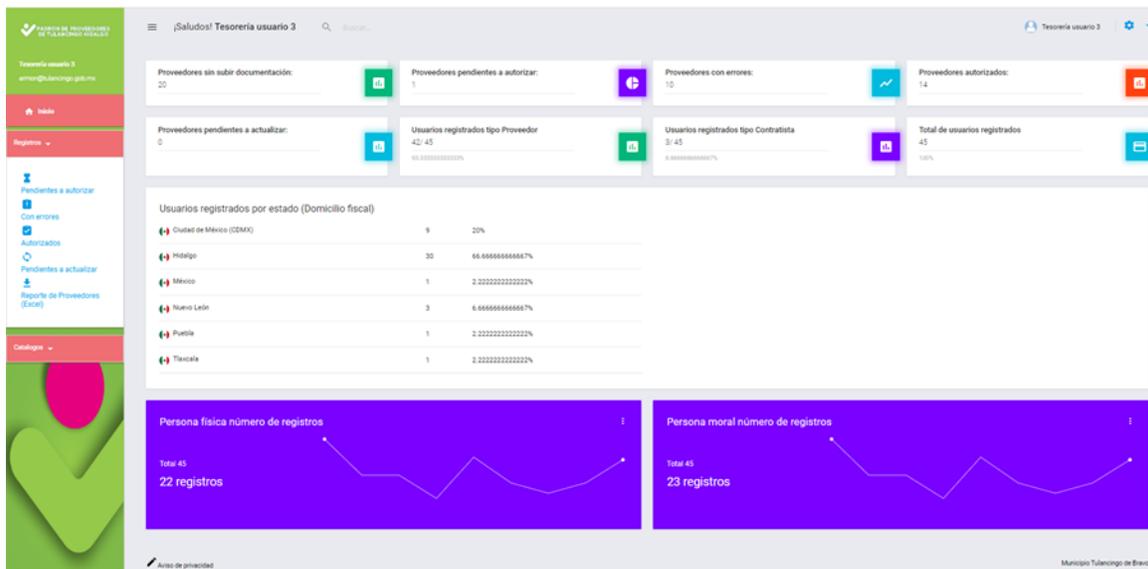
La modalidad del servicio es a través de una ventanilla digital, pero la herramienta también funciona si las áreas atienden de manera tradicional para que los servidores públicos apoyen a los proveedores en el proceso digital de su registro o consulta de expediente único digital.



Documentación solicitada "persona física y persona moral"
Para el registro se necesita tener a la mano según aplique la siguiente documentación en archivo pdf, para ser cargada en el sistema:
● Identificación vigente del Proveedor, Contratista o representante legal
● Acta constitutiva y en su caso ultima Acta de Asamblea para Personas Morales.
● Acta de Nacimiento
● CURP
● Constancia de Situación Fiscal
● Opinión del cumplimiento Obligaciones Fiscales
● Comprobante de domicilio Fiscal
● Registro de Padrón de Proveedores en el Estado de Hidalgo
● Padrón de Compranet
● Opinión (Vigente) de cumplimiento Positiva del IMSS
● Curriculum Vitae
● Poder Notarial Representante Legal
● Objeto Social (Persona Moral) acorde al producto o servicios que pretende ofrecer

Descripción estadística sobre el número de clientes/ciudadanos atendidos por mes y año(s).

Actualmente en el padrón digital de proveedores se han realizado 45 expedientes digitales completos como parte de los requisitos para poder obtener la constancia necesaria para participar dentro de los procesos de adquisiciones que la administración municipal realiza.



Impacto en los empleados

Descripción del impacto de la práctica para los empleados.

Se ha tenido un impacto positivo en los funcionarios con la implementación de esta práctica ya que trabajan de una manera más ágil y ordenada, además de que se han visto motivados a partir de su participación en la construcción de la aplicación. Las actividades de registro y captura eran tediosas y monótonas; ahora los funcionarios se pueden enfocar en la atención personalizada al proveedor y la resolución de problemas técnicos o de información.

Descripción del nivel de involucramiento de los empleados en el proceso de cambio.

La participación de todo el personal de la secretaria de administración y finanzas involucrando en el proceso de atención a proveedores fue fundamental para lograr la integración e implementación de la práctica; a través de la simplificación del trámite y la homologación de la documentación requerida al interior de la administración municipal.

Procesos

Descripción de la existencia de este tipo de prácticas en el contexto local, nacional e internacional.

Existen algunos sistemas similares operando otras administraciones públicas, pero no en la mayoría de los gobiernos locales, como se muestra a continuación:

Orden federal:

Registro Nacional de Proveedores V.5.0 - Instituto Nacional Electoral
Registro Único de Proveedores y Contratistas RUPC – Gobierno de México

Orden estatal:

Sistema electrónico de registro de proveedores del Gobierno del Estado de Nuevo León

Sistema de Registro de Proveedores y Contratistas del Estado de Hidalgo Padrón de Proveedores de la Ciudad de México

Orden local:

e-Compras – Municipio de Aguascalientes

Mención de la viabilidad de la implementación de procesos similares.

La principal ventaja y beneficios en el desarrollo de la práctica es precisamente que está disponible para ser implementada en las administraciones públicas que así lo requieran, para que logren conformar el registro único de proveedores.

El acompañamiento que se pone a disposición será sobre los aspectos de mejora de procesos, análisis de la normatividad aplicable y vigente para una correcta implementación, así como la plataforma tecnológica desarrollada.

Descripción del mejoramiento, innovación, rediseño etc. del proceso derivado de la práctica participante.

Las mejoras en el proceso que fue planteadas e implementadas tenía que ver con hacer más sencillo, rápido y totalmente en línea el trámite para obtener el registro en el padrón de proveedores del municipio; adicional la integración de un expediente único digital, con el cual los proveedores tengan la manera actualizarlo en el momento que se requiera a través de una herramienta tecnológica. Además de cumplir con los requisitos establecidos en las leyes, los reglamento y los lineamientos aplicables.

Disposiciones Legales y Normativas

Disposiciones legales aplicables a la práctica (Señalar el fundamento legal en que se basa la implantación de la práctica en caso de aplicar)

Ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados para el estado de Hidalgo

Artículo 3 fracciones I, II, V, VII, IX, XXII, XXIV, XXVII

Artículo 9, 23, 24, 43

Artículo 46 fracción VII, VIII

Artículo 53

Ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público de Hidalgo

- Artículo 4 fracción XXIV (*fracción adicionada p.o. 28 de marzo de 2022*)
- Artículo 4 fracción XXIX
- Título tercero del padrón de proveedores

Plan municipal de desarrollo 2020-2024

- Política sectorial de planeación y evaluación sectorial - Plan de Acción para la política prioritaria para el desarrollo municipal en materia de planeación y evaluación sectorial
 - o B. Consolidar los mecanismos de innovación gubernamental para el mejoramiento de los procesos internos, la atención ciudadana y profesionalización del capital humano.

Requerimientos de cambios legales o normativos (Señalar si la implementación de la práctica requirió de modificaciones a leyes y/o normas establecidas. En caso afirmativo, señalar dichas disposiciones) **No**

Dificultades y lecciones en el desarrollo de la práctica

Dificultades presentadas y forma en que fue resuelta (Anotar las principales lecciones que se obtuvieron en cada parte del proceso de implementación de la práctica y la manera en que se atendieron. Se recomienda ordenar las ideas por tema o por proceso).

Diagnóstico de la situación inicial – La primera de las dificultades que se presentaron una vez realizada la solicitud de implementar esta práctica, fue la falta de elementos para realizar un correcto diagnóstico sobre la mejora del trámite. Se construyeron indicadores básicos para generar una medición, como fue el tiempo de respuesta, expedientes de proveedores completos, fechas de actualización de documentación, personas involucradas en la atención, infraestructura tecnológica de las áreas encargadas del trámite, empresas o personas físicas que solicitan el registro, entre otros elementos importantes.

Mejoras y simplificación de los procesos para homologarlos – Al comenzar con las mejoras sobre los procesos, nos enfrentamos a la dificultad de que expresarán de forma clara cómo se estaban haciendo las tareas, además problemas de comunicación y la falta de estandarización. Al adherirse a la cultura de procesos, se perciben resultados como: Más eficiencia y agilidad operativa, seguimiento, control, cumplimiento e integridad de procesos, falta de visión global, comunicación integrada y mejora continua.

Generando un modelo de organización más eficiente - La resistencia al cambio es uno de los principales obstáculos en el desarrollo de mejorar las organizaciones, enumerando numerosos problemas o excusas, sin aportar solución a ninguna de ellas. Manifestando negatividad a las propuestas que se realizan, especialmente haciendo referencia a que no son aplicables o alegando a que existe una tradición de procedimientos que las hacen inviables. Pasividad o silencios conscientes, para dificultar la comunicación con el equipo de análisis. Las acciones destinadas a solucionar este problema: participación directa y evidente del secretario de administración y finanzas, apoyarnos de los líderes informales, tratar constantemente los objetivos de la práctica, la necesidad del cambio y qué se espera obtener.

Alineación de las acciones de digitalización con la normatividad vigente – *La visión errónea que se tiene sobre la digitalización como el objetivo cuando es realmente el medio; adicional diseñar las soluciones digitales sobre las consideraciones de los servidores públicos, todo esto basado en solo propuestas tecnológicas sin conocer la legislación vigente y aplicable. La digitalización de procesos aporta varios beneficios, en contraste con la estructura funcional sin integración, además se decidió desarrollar a través de una perspectiva de diseño centrado en las personas y al cumplir con las normatividades.*

Lecciones aprendidas (Este apartado permite conocer aquellas recomendaciones que, muy probablemente, allanarán el camino de los interesados en replicar la práctica).

Las lecciones aprendidas de la estrategia de digitalización de trámites fueron:

- Desarrollar habilitadores tecnológicos y entregar al municipio como servicio para la digitalización de su trámite, sin que estas requieran instalar nueva infraestructura o desarrollar sistemas complejos;
- Publicar información simple, completa, entendible; y, que facilite la vida al ciudadano, evitando su confusión y temor, promoviendo que entregue sus datos personales en manos de terceros;
- Implementar un modelo de trabajar en total coordinación interinstitucional para no duplicar esfuerzos, y con el total apoyo y compromiso de las autoridades de alto nivel para hacer los cambios que se requiera.

Inversión

Infraestructura tecnológica y telecomunicaciones

Servidor \$80 mil

Equipo de cómputo (5 usuarios) \$19 mil c/u | Total \$95

Enlace de internet dedicado 20 Mb simétrico \$12 mil mensuales | Anual \$144 mil

Personal de desarrollo

4 personas del área de desarrollo, sueldo \$8 mil por integrante | Total \$ 32 mil mensual | Anual \$384 mil

Total anual con infraestructura, desarrollo y soporte en la operación anual | \$703 mil