

**FONDO MIXTO CONACYT - GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO
CONVOCATORIA EDOMEX-2016-01**

“FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL ESTADO DE MÉXICO”

DEMANDA ESPECÍFICA

DEMANDA EDOMEX-2016-01-01

IMPLEMENTACIÓN DE VENTANILLAS ÚNICAS MUNICIPALES INTEROPERANDO CON EL NIVEL ESTATAL Y FEDERAL MEDIANTE EL DESARROLLO DE UNA PLATAFORMA INFORMÁTICA QUE AGILICE Y FACILITE LOS TRÁMITES PARA LA CIUDADANÍA Y LAS UNIDADES ECONÓMICAS DEL ESTADO DE MÉXICO.

1. PRIORIDAD

La presente Demanda Específica responde a la Prioridad 1 establecida en el Plan de Acción del Fondo Mixto CONACYT – Gobierno del Estado de México:

Fomento económico y desarrollo tecnológico e innovación. Impulsar el desarrollo económico del estado, mediante el uso y fortalecimiento de la infraestructura científica y tecnológica existente, y de nuevo equipamiento, en sectores altamente competitivos, así como promover el desarrollo tecnológico y la innovación en las regiones de la entidad que favorezcan y potencien la competitividad y la tecnificación, para contribuir al bienestar social de su población.

2. ANTECEDENTES

El *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018* (PND) plantea como meta promover el crecimiento sostenido de la productividad en un clima de estabilidad económica e igualdad de oportunidades mediante una sana competencia entre las empresas y el diseño de una política moderna de fomento económico enfocada a generar innovación y crecimiento en sectores estratégicos. Asimismo, el Eje Transversal “Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018”, establece la Estrategia Digital Nacional (EDN) para fomentar la adopción y el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación, e impulsar un gobierno eficaz y cercano a la ciudadanía que inserte a México en la Sociedad del Conocimiento.¹

A partir de la presentación de la EDN en noviembre de 2013, durante 2014 y 2015 se impulsó la implementación de instrumentos normativos, el despliegue de políticas públicas y la institucionalización de los principales proyectos tendientes a lograr un México Digital, en el que la adopción y uso de las tecnologías maximizan su impacto económico y social en beneficio de la calidad de vida de todos los mexicanos.

¹ *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.*

Por su parte, con el Plan de Acción 2013-2015 en materia de Gobierno Abierto², la Presidencia de la República puso en funcionamiento el portal www.gob.mx, con el que en febrero de 2015 publicó el Decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno. En cumplimiento con este Decreto, el portal www.gob.mx, se convirtió en el punto de contacto digital que propiciará la interoperabilidad de los sistemas electrónicos de las dependencias, de las entidades de la Administración Pública Federal y de las empresas productivas del estado.

En este contexto, el Gobierno del Estado de México en el periodo 2011-2017³ pretende promover una economía que genere condiciones de competitividad que permitan la atracción de inversiones altamente productivas y promotoras del crecimiento económico. En particular, se han de establecer líneas de acción en estrecha colaboración con los gobiernos municipales para detonar el crecimiento desde el ámbito local, como es la estrategia de “Simplificación Administrativa y Adecuación Normativa”.

Esta estrategia tiene la finalidad de ampliar la gama de trámites estatales a través de medios electrónicos, así como coordinar el marco normativo de los municipios para establecer un estándar de trámites en la creación y operación de negocios en el Valle de México.

Dentro de la estrategia de Simplificación Administrativa y Adecuación Normativa, la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de México, mediante la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER) tiene como objetivo fortalecer el Sistema Integral de Gestión Regulatoria que está regido por los principios de: máxima utilidad para la sociedad, transparencia, eficiencia y eficacia gubernamental, competitividad, desarrollo económico y modernización administrativa; así como encabezar los trabajos para consolidar un marco regulatorio fuerte que facilite las actividades productivas y disminuya las trabas burocráticas en el establecimiento de empresas que hagan del estado una entidad más competitiva.

Actualmente, el Estado de México es la segunda economía estatal que más contribuye al PIB nacional, con el 9.1%. Tiene una composición económica estatal dinamizada por las actividades manufactureras que aporta el 22.78% del PIB de las actividades secundarias de la economía del estado. Es la entidad número uno en unidades económicas y alberga, al 2014, 666,275 unidades económicas, que representan el 12.64% a nivel nacional. En lo que respecta a empresas de base tecnológica (EBT) el estado ocupa el tercer lugar nacional con 614 registros ante el RENIECYT, de los cuales 528 son unidades económicas.⁴

Al respecto, la CEMER⁵ dio a conocer que los servicios y trámites más consultados en el Estado de México por los ciudadanos vinculados a unidades económicas se encuentran distribuidos a nivel estatal en diversas dependencias de gobierno, como son:

² Gobierno Abierto es un nuevo modelo de gobernanza que busca transformar la relación entre gobierno y sociedad para fortalecer nuestra democracia. Se trata de crear un ecosistema que posiciona al gobierno como plataforma de innovación. Gobierno Abierto se basa en una cultura de transparencia, colaboración, participación y rendición de cuentas que permita la creación de nuevos emprendimientos y la generación de soluciones a retos públicos que se suscriban al desarrollo del país. Alianza para el Gobierno Abierto, Plan de Acción 2013-2015, México.

³ *Plan Estatal de Desarrollo del Gobierno del Estado de México, 2011-2017.*

⁴ CONACYT, Padrón RENIECYT, 2016.

⁵ Información proporcionada por la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado de México (CEMER), obtenida en el marco de la actualización del Registro Estatal (RETyS) y Municipal (REMTyS) de Trámites y Servicios, y de la propia estadística de la plataforma que aloja el REMTyS.

- Secretaría de Desarrollo Urbano y Metropolitano: emite los dictámenes de impacto regional.
- Secretaría de Salud: emite los dictámenes de factibilidad de impacto sanitario.
- Secretaría de Desarrollo Económico: emite los dictámenes de factibilidad comercial.
- Instituto de la Función Registral: realiza las inscripciones de inmuebles al registro catastral.

El portal de Internet del Gobierno del Estado registró en el primer semestre del año 2016, dos millones 400 mil consultas, que deben ser direccionadas a diversas dependencias y algunas rechazadas por ser competencia de trámites exclusivos a nivel municipal, como son: a) la certificación de clave catastral y valor catastral, b) licencias de construcción, c) cobro de impuesto predial, d) pago de derechos de agua, e) licencias de funcionamiento, declaración y pago de traslado de dominio, f) certificado de pagos de predial y agua, g) licencia de uso de suelo, h) cédula informativa de zonificación, i) constancia de vecindad o constancia domiciliaria, entre otros. Es de resaltar que sólo el municipio de Tlalnepantla de Baz, cuenta con un portal digital que da atención para sólo seis de los trámites antes mencionados.

En lo relacionado con tecnología, los municipios del Estado de México no cuentan con plataformas homogéneas ni estandarizadas. Hoy en día, el 80% de los 125 municipios del estado tiene portal de Internet, de los cuales el 60% cuenta con el Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS) parcialmente actualizado y sólo un municipio tiene un portal transaccional.

Debido al dinamismo de la actividad económica del Estado de México antes mencionado, a la dispersión de información en materia de trámites y servicios relacionados con las unidades económicas y a la sobrepasada capacidad de respuesta sistemática a los trámites y servicios a nivel municipal, surge la necesidad de sistematizar y automatizar la información por parte de los distintos niveles de Gobierno para brindar un servicio más ágil a las unidades económicas y a los usuarios en general.

Por ello, la implementación de una Ventanilla Única en cada municipio, que interopere en los tres niveles de Gobierno mediante el desarrollo de una plataforma informática aportará mayor eficiencia a las acciones del mismo, ya que le permitiría homologar trámites y servicios mediante la sistematización y automatización para el uso interoperativo en los niveles municipal, estatal y federal. Ello con el fin de que los ciudadanos puedan realizar los trámites y servicios relacionados con el registro y apertura de unidades económicas de manera ágil y en menor tiempo.

Esta demanda busca impulsar en el Estado de México un modelo de Gobierno Digital que sea eficiente, de calidad, oportuno y que mejore cuantitativa y cualitativamente la atención ciudadana, con miras a incentivar la atracción de inversión, el bienestar social a través de la generación de empleos con mayor productividad y un alto grado de competitividad, a través del desarrollo de los niveles de interoperabilidad, que son los siguientes:

1. Nivel técnico: establece una definición del sistema y protocolos de comunicaciones.
2. Nivel semántico: aunado al intercambio de datos; los sistemas implicados conocen el significado de los mismos.
3. Nivel organizacional: se establecen los protocolos y se incluyen las estructuras de intercambio de información.
4. Nivel de gobernanza: los sistemas participantes conocen el uso que se les da a los datos y el contexto en el que se utilizan.

5. Nivel transaccional: donde los sistemas permiten realizar operaciones seguras y confiables de manera ágil y eficiente, permitiendo al ciudadano y a las empresas realizar electrónicamente, y desde un solo punto virtual sus trámites de manera ágil, eficiente y segura.

Los avances del Estado de México en materia de política y gobernanza regulatoria se encuentran representados a través de la aplicación de cuatro indicadores establecidos por el *Doing Business*⁶, los cuales han funcionado de acuerdo con la siguiente descripción:

- **INDICADOR 1: APERTURA DE EMPRESAS**, durante el periodo 2013-2014, el procedimiento era realizado en seis trámites, con un tiempo estimado de 6.5 días, con un costo del 15.9%. En este último año el procedimiento se redujo a cuatro días, con un costo mínimo del 10%.
- **INDICADOR 2: OBTENCIÓN DEL PERMISO DE CONSTRUCCIÓN**, anteriormente esta gestión se desarrollaba en nueve trámites, representado en 43 días, con un costo del 109.02%. En el 2015-2016, este procedimiento se redujo a dos trámites en cuatro días, subsidiado hasta en un 100%.
- **INDICADOR 3: REGISTRO DE UNA PROPIEDAD**, consistía en la gestión de cinco trámites en 46 días, con un costo del 3.4%. Actualmente se redujo a tres trámites en tres días con un subsidio hasta del 100%.
- **INDICADOR 4: CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS**, desarrollado en seis trámites que implicaban 37 procedimientos, realizados en 350 días, con un costo del 25.2%. En el último año fue reducido a 190 días con un costo de 17.2%.

De acuerdo con los avances que se han presentado en mejora regulatoria en el Estado de México, resulta prioritario para la entidad la implementación de acciones que permitan dar continuidad a la suma de esfuerzos dirigidos hacia un Gobierno Digital, a través de la implementación de ventanillas municipales que no sólo permitirán el análisis de los procesos de gestión interna y servicios públicos institucionales e interinstitucionales susceptibles de optimizar y de elevar su eficiencia mediante soluciones tecnológicas, sino también el cumplimiento de los indicadores establecidos por el *Doing Business*.

3. FINALIDAD Y PROPÓSITO DE LA DEMANDA

Finalidad

Transparentar los recursos públicos y cumplir con las disposiciones federales, estatales y municipales de mejora regulatoria, mediante la implementación de Ventanillas Únicas municipales que interoperen en los tres niveles de Gobierno, de fácil acceso y manejo para los usuarios.

Propósito

Contar con una Ventanilla Única replicable en al menos 20 municipios, que funcione mediante una plataforma informática interoperable entre los tres niveles de gobierno, para la gestión de datos en línea y en tiempo real con distintos sistemas, y que facilite los trámites y servicios ofrecidos por el Gobierno del Estado de México.

⁶ Informe del Banco Mundial que mide regulaciones para hacer negocios en distintos países.

4. INDICADORES DE IMPACTO

- a) Incremento en el número de trámites y servicios mensuales realizados en forma electrónica por el Gobierno del Estado de México a través de la Ventanilla Única.
- b) Número de municipios en donde se implemente la Ventanilla Única.
- c) Incremento en las unidades económicas atendidas mensualmente a través de la implementación de la Ventanilla Única a nivel municipal.
- d) Número de servidores públicos capacitados a nivel municipal para la atención a la ciudadanía mediante la operación de la Ventanilla Única.
- e) Aumento en el uso de nuevas tecnologías de la información disponible para la ciudadanía en general con la implementación de la Ventanilla Única.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar, integrar e implementar a nivel municipal una Plataforma Informática que permita la operación de Ventanillas Únicas en al menos 20 municipios del Estado de México para poner a disposición de la ciudadanía información, y preste servicios a las unidades económicas a través de medios electrónicos, que interoperen en forma homogénea con la Ventanilla Única del Gobierno del Estado de México y otras plataformas similares a nivel federal, para la realización de trámites integrales.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Realizar un análisis diagnóstico del estado que guarda la sistematización de trámites y servicios municipales, particularmente de los servicios enfocados a la atención de empresas, así como del equipo y de la conectividad utilizados para ello en los municipios mexiquenses.
- b) Realizar un diagnóstico en una muestra representativa de los 125 municipios del Estado de México para determinar el número de Recursos Humanos destinados al soporte y/o desarrollo de sistemas orientados a la atención de empresas.
- c) Desarrollar e implementar Ventanillas Únicas en al menos 20 municipios del Estado de México que interoperen en forma homogénea con la Ventanilla Única del Gobierno del Estado de México y otras plataformas similares a nivel federal, para la realización de trámites integrales.
- d) Desarrollar e implementar una plataforma informática que permita la interoperabilidad de Ventanillas Únicas de al menos 20 municipios del Estado de México entre los diferentes niveles de gobierno para realizar trámites y servicios que se ofrecen a los usuarios que requieren dichos trámites.
- e) Desarrollar dentro de la plataforma informática un módulo de seguimiento permanente para el crecimiento y desarrollo de la continuidad tecnológica en los procesos de atención automatizada de los municipios.

- f) Realizar talleres de capacitación y entrenamiento para la implementación y operación del sistema informático para los niveles ejecutivos y operativos de los 20 municipios donde se implementarán las Ventanillas Únicas.
- g) Garantizar que la interoperabilidad de la plataforma cumpla con los niveles que impulsa la Estrategia Digital Nacional para el desarrollo del gobierno electrónico en sus cinco niveles: técnico, semántico, organizacional, de gobernanza y transaccional.
- h) Propiciar la continuidad a nivel municipal en el cumplimiento de los indicadores establecidos por el *Doing Business* alineados a la política estatal y nacional mediante la implementación de la plataforma informática.

6. PRODUCTOS ESPERADOS

- I. Documento con el análisis diagnóstico que informe:
 - a) Parámetros de selección de al menos 20 municipios del Estado de México donde se implementará la Ventanilla Única.
 - b) El estado que guardan los municipios mexiquenses en materia de desarrollo de sistemas para la atención a empresas, recursos humanos destinados a ello, el equipo y conectividad para tal fin.
 - c) Condiciones de la infraestructura de al menos 20 municipios del Estado de México con base en un diseño *ad hoc* de metodología y la factibilidad de uso para la correcta implementación de al menos 20 Ventanillas Únicas mediante una plataforma informática que incluya:
 - i. Reporte comparativo entre la infraestructura que se tiene y que se requiere para poner en marcha y utilizar adecuadamente la Plataforma Informática.
 - ii. Propuesta del equipamiento necesario para implementar la plataforma informática y las mejoras a los procesos y servicios.
- II. Plataforma informática desarrollada, implementada y en funcionamiento que optimice e interopere al menos 20 Ventanillas Únicas para los municipios del Estado de México en los distintos niveles de gobierno, por lo que deberá de contar con las siguientes características:
 - a) Permitir la implementación de al menos 20 Ventanillas Únicas municipales de atención ciudadana para la realización de trámites automatizados, garantizando técnicamente y operativamente vinculación directa con la plataforma estatal de Ventanilla Única.
 - b) Permitir que dichas Ventanillas Únicas tengan la interoperabilidad entre los diferentes niveles de gobierno (municipal, estatal y federal) para realizar trámites y servicios garantizando los cinco niveles que impulsa la Estrategia Digital Nacional: técnico, semántico, organizacional, de gobernanza y transaccional.
 - c) Equipamiento integral para la implementación de la plataforma informática.
 - d) Contar con un manual de usuario, manual administrativo y manual técnico de la Plataforma Informática.
 - e) Código fuente y ejecutable del sistema informático.

- III. En lo que respecta a la plataforma informática, se deberá entregar al menos:
- a) Plan de pruebas e implementación de la plataforma informática, así como definición de estrategias de evaluación, seguimiento de la operación y resultados del Sistema firmado por el Responsable Técnico del proyecto.
 - b) Diagrama de Comunicación entre los equipos de las dependencias y el equipo central de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado de México (CEMER).
 - c) Manuales Técnicos y de Usuario.
 - d) Documentación técnica basada en UML versión 2, con al menos:
 - i. Diagramas de Clases.
 - ii. Diagramas de Paquetes.
 - iii. Diagramas de Casos de Uso.
 - iv. Diagramas de Transiciones.
 - e) Repositorio de datos documentado, un diagrama entidad-relación y un diccionario de datos.
 - f) Documento de arquitectura, código fuente y los *scripts* de la base de datos.
 - g) Documentación de cada uno de los procesos contenidos en la Plataforma Informática.
 - h) La aplicación deberá ejecutarse en un ambiente de pruebas suministrado por la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado de México (CEMER).
 - i) Módulo de seguimiento constante y actualizable para el crecimiento y desarrollo de la continuidad tecnológica en los procesos de atención automatizada de los municipios.
- IV. Realización de al menos un taller de capacitación para el reconocimiento del marco legal y conceptual para la mejora regulatoria, desarrollo económico y gobierno digital, en los que operarán las Ventanillas Únicas, para el personal de los niveles ejecutivos y operativos de los municipios seleccionados en los que operarán las Ventanillas Únicas.
- Se deberá presentar la evidencia documental que acredite la realización de los talleres que incluya las listas de asistencia del personal que asista a los eventos organizados para tal efecto. En caso de que la capacitación se proporcione de manera remota, la evidencia de la capacitación serán los registros electrónicos que proporcione la herramienta utilizada para tal efecto.
- V. Documento que contenga un modelo de seguimiento permanente para el crecimiento y desarrollo de continuidad tecnológica en los procesos de atención automatizada de los municipios.
- VI. Manuales técnicos y de usuario correspondientes a la plataforma informática, apegados a lo establecido por los estándares y formatos indicados por la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado de México (CEMER).
- VII. Memoria técnica del desarrollo del proyecto.

- VIII. Realización de al menos un taller de capacitación y entrenamiento para la implementación y operación del sistema informático para el personal de los niveles ejecutivos y operativos de los municipios seleccionados en los que operarán las Ventanillas Únicas.

Se deberá presentar la evidencia documental que acredite la realización de los talleres que incluya las listas de asistencia del personal que asista a los eventos organizados para tal efecto.

Los temas básicos a considerar dentro de la capacitación técnica son:

- a) Configuración de los módulos.
- b) Descripción de la arquitectura de la Ventanilla Única.
- c) Descripción de los casos de uso que sustentan la lógica de la Ventanilla Única.
- d) Operación de la Ventanilla Única.

En caso de que la capacitación se proporcione de manera remota, la evidencia de la capacitación serán los registros electrónicos que proporcione la herramienta utilizada para tal efecto.

- IX. Acuerdo entre el Usuario y el Sujeto de Apoyo que garantice el soporte técnico de las Ventanillas Únicas.

7. TIEMPO DE EJECUCIÓN

18 meses

8. MODALIDAD

B. Desarrollo e Innovación Tecnológica.

9. USUARIO

Comisión Estatal de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado de México (CEMER)

10. CONSIDERACIONES PARTICULARES

- a) Las propuestas deberán presentarse para su ejecución, en etapas subsecuentes sin que éstas excedan en lo individual el periodo de un año, y en su conjunto el tiempo máximo establecido en la demanda. No se aceptarán propuestas de una sola etapa. Para cada una de las etapas se deberán indicar las metas, productos, actividades relevantes, tiempos y recursos requeridos de acuerdo con lo que se especifica en la Demanda.
- b) Las propuestas deberán atender la Demanda Específica en su totalidad, para lo cual se podrá considerar la integración de un grupo de trabajo con especialistas en áreas como administración, políticas públicas, tecnologías de la información y comunicaciones, procesos de gestión, programación y otras que aseguren una respuesta integral a los requerimientos establecidos en la Demanda.

- c) El proponente deberá acreditar experiencia previa en el desarrollo de proyectos similares al que se describe en la presente Demanda Específica. Se deberá anexar un documento con una breve reseña sobre la experiencia en el tema.
- d) Las instancias proponentes ubicadas fuera del estado deberán involucrar en sus grupos de trabajo, a instituciones, desarrolladores, investigadores, profesionistas, y/o estudiantes del Estado de México.
- e) El monto máximo que podrá solicitarse al Fondo Mixto en la propuesta será de hasta \$50,000,000.00 (Cincuenta millones de pesos 00/100 M.N.). Sólo se apoyará una propuesta.
- f) Es indispensable que en la primera etapa de desarrollo del proyecto se incluyan como entregables los considerados en el Producto Esperado I de la presente Demanda.
- g) A partir de la segunda etapa del proyecto se deberá entregar el resto de los Productos Esperados de la presente Demanda Específica.
- h) La institución proponente deberá tener la facultad legal suficiente y no tener impedimento normativo para hacer entrega a entera satisfacción de la CEMER del Gobierno del Estado México, de la infraestructura y equipamiento generado con el proyecto, mismos que forman parte de los entregables descritos en la Demanda Específica. Para ello, deberá incluir en la propuesta una carta donde señale que cuenta con dichas facultades.
- i) El proponente deberá garantizar por escrito el funcionamiento del sistema y los productos que se deriven del mismo durante la vigencia del proyecto. Lo anterior con la finalidad de integrar actualizaciones o ajustes que se identifiquen en la implementación de los mismos.

11. CONTACTO

C.P. Agustín González Cabrera

Director General de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria del Estado de México

Calle Primero de mayo, número 411, esquina Humboldt

Colonia Santa Clara

Toluca, Estado de México

Teléfonos: (722) 213 9378 y (722) 213 9379

Correo electrónico: cemer.edomex@gmail.com