



## Gobierno del Estado de Hidalgo

Unidad de Innovación Gubernamental y Mejora Regulatoria de Hidalgo (UNIGMER)

### Caso de Éxito



Optimización de los sistemas de gestión a través de la automatización de procesos.

#### Resumen

**País:** México

**Industria:** Gobierno

#### Perfil de la Organización

[PECTRA Technology, Inc.](#), especialista en Automatización de Procesos, con más de 12 años de experiencia en el mercado, y presencia en LATAM a través de su red de partners.

#### Situación

La UNIGMER se planteó el desafío de impulsar una política pública orientada al desarrollo que promueve el uso de las TICs como un instrumento primordial en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

#### Solución

Se implementó PECTRA BPM Savia, el potente conjunto de herramientas que facilita el relevamiento, diseño, automatización de los procesos de negocio para mejorar los tiempos de respuesta de los trámites online de los ciudadanos del Gobierno del Estado de México, simplificando y automatizando partes del proceso con los diferentes grupos poblacionales involucrados.

#### Beneficios

- Agilización de los trámites de gobierno.
- Mayor participación e inclusión ciudadana.
- Mejor calidad del servicio.
- Transparencia de gestión y acceso a la información.
- Reducción de costos.
- Incremento de la productividad.

*“El uso de las tecnologías de la información en los municipios facilita la integración a modelos competitivos y coordinados. Las TICs incrementan la eficiencia en las gestiones municipales y ayudan a concretar resultados facilitando la incorporación de los organismos públicos a la sociedad del conocimiento para fomentar el desarrollo personal de sus ciudadanos”.*

Hermilio Gabriel Bravo Cuevas

Director General Unidad de Innovación Gubernamental y Mejora Regulatoria (UNIGMER)

PECTRA Technology, Inc., conjuntamente con su socio de negocios de México ACERTI S.C., implementó una solución de Automatización de Procesos que permitió al Gobierno del Estado de Hidalgo brindar a sus ciudadanos herramientas digitales/online para agilizar la gestión de gobierno.



*“Un gobierno eficiente proporciona a la población trámites y servicios ágiles, oportunos y acceso a las instancias requeridas”*

*Hermilio Gabriel Bravo Cuevas  
Director General de la UNIGMER*

La UNIGMER es la unidad a cargo de consolidar la visión del Gobernador del Estado, en materia de Innovación y mejora regulatoria

[Gobierno de Hidalgo](#)

## Overview

El Gobierno del Estado de Hidalgo establece en su Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016 la implantación de un modelo digital de políticas públicas que impulse la incorporación de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) al desarrollo económico, cultural, social y humano de la entidad orientada a sectores prioritarios de atención tales como mujeres, niños, adultos mayores, jóvenes, capacidades diferentes entre otros.

## Situación

Como toda organización, la administración pública está compuesta de procesos gestionados diariamente por personas para satisfacer las necesidades, solicitudes y requerimientos de la población. En algunos de los casos estos procesos se apoyaban en el uso de tecnología. Al no contar con una metodología definida y compartida existían múltiples soluciones e intentos de gestionar las actividades de manera eficiente. Sin embargo, no se contaba con un conocimiento acabado de lo que cada proceso implica ni tampoco información de todas las actividades que se realizan, participantes involucrados ni características del flujo de cada proceso.

Los niveles de servicio, aunque aceptables, no representaban la Visión del Gobierno Digital debido a que los trámites no reflejaban modernidad (automatización), ni brindaban facilidades al usuario, como por ejemplo: uso de múltiples ventanillas, tiempos de espera largos y ausencia de seguimiento (trazabilidad) del proceso.

La falta de una integración de los modelos de procesos en una sola metodología adhería complejidad para poder realizar análisis y simplificar los trámites de tal forma que se pudiera ahorrar tiempo o dinero. Incluso, la falta de un modelo transparente y sencillo provocaba confusión en los usuarios al no contar con un referente de su participación ni de su impacto.

## Solución

Anteriormente no se utilizaba ninguna herramienta de automatización de procesos. Eventualmente se realizaba el modelado de procesos con VISIO y otras herramientas similares para diagramas con metodología IDEF0, sin embargo existía la dificultad de homologar los puntos de vista de los analistas de sistemas y los administradores de procesos o usuarios de trámites.

Los principales desafíos de la UNIGMER se encuentran relacionados con la Agenda Digital del Estado de Hidalgo (ADEH), una política pública orientada al desarrollo, que impulsa el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones como un instrumento primordial en el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Con base en la ADEH se enfocó el esfuerzo en **el componente de Gobierno Digital**, para mejorar la eficiencia con la que se realizan trámites y servicios para la población implementando PECTRA Savia. Esto representó:

**1.-** Modelar los trámites más solicitados por los ciudadanos

“Se optó por el enfoque de procesos ya que nos permitiría moldear las actividades de la Administración pública, medir los tiempos y con ello identificar las áreas de oportunidad para su mejora”  
Hermilio Gabriel Bravo  
Cuevas” / UNIGMER

2.- Documentar los trámites en formato de procesos BPMN.

3.- Realizar una re-ingeniería de procesos para mejorar los tiempos de respuesta, simplificar y automatizar partes del proceso con los diversos grupos de interés.

4.- Generar aplicaciones y software especializado basado en Gestión por Procesos (BPM) en su gestión para administrar el flujo de los trámites y evaluar puntualmente el cumplimiento de los tiempos de respuesta y niveles de servicio.

### **I Etapa**

El Proyecto involucró a todas las unidades administrativas del ejecutivo estatal impactando en la población del Estado de Hidalgo e implicó en la primera etapa la automatización de los siguientes procesos, seleccionados específicamente dado que las características de estos estaban alineadas 100% con los objetivos del *Gobierno Digital*:

- **Dictamen técnico:**

Este proceso es de gran importancia dado que impacta a todas las entidades del ejecutivo estatal que solicitan el aval para la adquisición de infraestructura tecnológica. Participan las unidades administrativas de las entidades y los involucrados en el proceso interno de validación. En este proceso se incluyen firma electrónica avanzada y módulos desarrollados en diferentes plataformas tecnológicas que se integran con la suite de gestión de procesos. Esto ha permitido eficientizar el proceso de adquisición de infraestructura al reducir tiempos y contar con un seguimiento puntual del estatus de todas las solicitudes, aportando transparencia a las compras realizadas por el Gobierno.

- **Padrón de Proveedores y Contratistas**

Con el objetivo de simplificar el proceso de inscripción de personas físicas o morales al Padrón de Proveedores y Contratistas, el Gobierno del Estado de Hidalgo decidió automatizar el proceso que se ejecuta cada vez que se registra un proveedor o contratista. La automatización trajo como beneficio la posibilidad de que cualquier ciudadano pueda participar en procesos de licitación gubernamental. En la actualidad se atiende un promedio de 60 solicitudes al mes para su registro. La automatización también permite que a medida que la cantidad de registros aumenta, los tiempos de respuesta puedan mantenerse de acuerdo a lo estimado. Esto gracias a las herramientas de monitoreo que provee la herramienta. Esta aplicación brinda un canal de atención on line, permitiendo el acceso a la población abierta.

### **II Etapa**

- **Obra Pública**

Fruto del éxito de la primera etapa, la UNIGMER decidió repetir las *buenas prácticas* y continuar con la automatización de procesos que ayuden a cumplir con el objetivo propuesto por el gobierno del Estado de Hidalgo, por lo cual se encuentra en implementación el proceso de *Obra Pública* el cual comprende la gestión intersecretarial en el seguimiento al proceso integral de la obra pública estatal. Participan todas y cada una de las dependencias que ejecutan obra pública: Secretaría de Planeación y Desarrollo Metropolitano; Secretaría de Finanzas y Administración; y Secretaría de Contraloría y Transparencia Gubernamental. Este aplicativo integra la solución PECTRA BPM Savia con tecnología GeNexus.



### **Beneficios**

- Transparencia de gestión y acceso a la información pública ciudadana - Disponibilidad de la información en línea las 24 hs., los 365 días del año.
- Reducción en los tiempos de respuesta – mejorar nivel del servicio
- Simplificación y eficientización de los trámites.
- Procesos de gestión eficaces: integra los flujos de trabajo para crear procesos de gestión rápidos, productivos y rigurosamente organizados.
- Calidad del servicio: proporciona las herramientas necesarias para convertirse en una administración orientada a prestar servicios de calidad al ciudadano.
- Información estratégica: la automatización y transparencia alcanzadas permiten acceder a información clave para tomar decisiones cruciales, permitiendo una planificación y un control preciso de los recursos y los costes.
- Funcionalidades avanzadas: permite gestionar la estrategia, los recursos humanos, los registros y las relaciones con los ciudadanos, proporcionando la tecnología necesaria para crear servicios modernos y sencillos.
- Medición de políticas y planes de gobierno: permite contar con resultados cuantificables para un uso responsable de los presupuestos.
- Reducción de costos en tiempos de gestión y uso de papelería.
- Seguimiento de trámites online
- Medir los tiempos y con ello identificar las áreas de oportunidad para su mejora.
- Mayor participación e inclusión de la ciudadanía en todas las acciones gubernamentales