

FONDO MIXTO
CONACYT - GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LLAVE
CONVOCATORIA VER-2017-03

“FORTALECIMIENTO DEL SECTOR EDUCATIVO DEL ESTADO DE VERACRUZ”

DEMANDA ESPECÍFICA

DEMANDA VER-2017-03-01

MODELO DE OFICINA VIRTUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VERACRUZ “VENTANILLA ÚNICA”.

1. PRIORIDAD Y DEMANDA ESTRATÉGICA ATENDIDA

Prioridad

Desarrollar el potencial de la población del estado a través del mejoramiento y modernización del sistema educativo estatal, para ampliar las oportunidades de desarrollo humano y social de los veracruzanos.

Demanda Estratégica

Creación de una plataforma de oficina virtual de trámites y servicios al personal docente, administrativo y no docente de la Secretaría de Educación de Veracruz “Ventanilla Única”.

2. ANTECEDENTES

La Estrategia Transversal “Gobierno Cercano y Moderno” del *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*, considera dentro de sus líneas de acción “*Establecer una Estrategia Digital Nacional (EDN)*”¹ 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.²

Asimismo, el *Programa Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación 2014-2018* contempla dentro de sus prioridades en materia de desarrollo tecnológico el tema “Conectividad informática y desarrollo de las tecnologías de la información, la comunicación y las telecomunicaciones”.³

¹ *La Estrategia Digital Nacional, “México Digital”*, surge en respuesta a la necesidad de aprovechar el potencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación como elemento catalizador del desarrollo del país. Tiene como propósito fundamental lograr un México Digital en el que la adopción y uso de las TIC maximicen su impacto económico, social y político en beneficio de la calidad de vida de las personas.

La Estrategia plantea los desafíos que México enfrenta en el contexto digital y la manera en la que se les hará frente, a través de cinco grandes objetivos: 1) Transformación Gubernamental, 2) Economía Digital, 3) Educación de Calidad, 4) Salud Universal y Efectiva, y 5) Seguridad Ciudadana.

² *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. Pág. 104.

³ *Programa Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación 2014-2018*. Pág. 51.

Las Tecnologías de la Información han modificado la manera en que la gente se informa, comunica, hace negocios, trabaja y estudia y, en consecuencia, se ha convertido en un elemento que ha contribuido al desarrollo de las sociedades. De acuerdo con la EDN, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) dan un fuerte impulso para la adopción de nuevos métodos más eficientes de producción. Asimismo, la digitalización está altamente relacionada con la innovación y también fomenta el uso más inteligente y ecológico de los recursos humanos, naturales y económicos.⁴

México, a pesar de su exponencial crecimiento en materia de TIC es un país con un Índice de Digitalización de entre 35 y 50⁵. Asimismo, de acuerdo con el Índice de Desarrollo de las TIC (IDT) se ubica en el lugar 83 respecto a 121 países.⁶ Más de 60 lugares separan a nuestro país de los Estados Unidos de América y Canadá, que ocupan los lugares 17 y 20, en ese orden. Entre las naciones latinoamericanas, México se encuentra por abajo de Chile, Argentina y Colombia, que ocupan los lugares 51, 53 y 77, respectivamente.

No sólo en el plano internacional se observa que México se encuentra rezagado en materia de TIC. Al interior, la brecha digital mexicana resulta sumamente desigual entre regiones y entidades. Dentro de los principales problemas que enfrenta es posible identificar la baja tasa de innovación digital. En el 2011, el Foro Económico Mundial (WEF 2011) colocó a México en la posición 81 respecto a 142 países en el *ranking* mundial de innovación.⁸

En este sentido, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) elaboró el Índice de Desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (IDTIC) que permite identificar por entidad federativa las debilidades y fortalezas en materia de TIC.⁹

Con respecto al IDTIC, entre los estados de la República Mexicana que se encuentran por abajo del promedio nacional se puede distinguir a Veracruz de Ignacio de la Llave, entidad que ocupa el lugar 23 con IDTIC de 0.32.¹⁰

La END contempla dentro de sus objetivos mejorar, a través del desarrollo de herramientas digitales, la gestión educativa a nivel escuela, en las secretarías de educación estatales.¹¹

El fortalecimiento del sector educativo es necesario para lograr mejores niveles de bienestar social y de crecimiento económico. Es por ello que el Gobierno del Estado de Veracruz emprende acciones a favor de la mejora de este sector.

Aunado a lo anterior, el *Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018* contempla entre sus estrategias: “Contar con una política de gestión educativa responsable en un marco normativo actualizado” y dentro de sus acciones “*Hacer más eficientes los servicios administrativos del sistema educativo estatal*”, así como “*Promover la simplificación administrativa haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación*”.¹²

⁴ *Estrategia Digital Nacional*, 2013. Pág. 13.

⁵ Siguiendo una escala de 0 a 100, el Índice de Digitalización (ID) permite clasificar a los países en: limitados (ID menor a 20), emergentes (ID entre 20 y 35), transicionales (ID entre 35 y 50) y avanzados (con un ID mayor a 50). Katz *et al*, 2013.

⁶ El Índice de Desarrollo de las TIC (IDT), desarrollado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, ubicó en 2012 a México en el lugar 83 respecto a 121 países.

⁷ El concepto de brecha digital se refiere a las desigualdades entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a internet y pueden hacer uso del mismo y las que no.

⁸ Desigualdades entre entidades en materia de tecnologías de información y comunicación en México. Realidad, Datos y Espacio. *Revista Internacional de Estadística y Geografía*, Vol. 6 Núm. 1, enero-abril 2015. INEGI.

⁹ *Ibíd.*

¹⁰ El IDTIC promedio nacional es de 0.44.

¹¹ *Estrategia Digital Nacional*. Pág. 23.

¹² *Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018*. Reorganizar el sector educativo. Pág. 45.

El sistema educativo de Veracruz, ocupa el primer lugar nacional con el mayor número de escuelas en todos los niveles educativos: 24,092; segundo lugar con respecto al número de docentes: 141,956 y el cuarto lugar en el número de alumnos a nivel nacional: 2,350,945. Es necesario resaltar que alrededor de 21,000 localidades de los 212 municipios del Estado son rurales, lo que da una idea de su dispersión poblacional y de la complejidad de la gestión y administración de los servicios educativos. Asimismo, resulta muy complicada la atención de los trámites de todo el personal ya que éstos se atienden de manera centralizada en la Secretaría de Educación de Veracruz (SEV) en diferentes ventanillas, lo que representa:

- a) Complejidad en el entendimiento y comunicación de los requerimientos y/o requisitos para realizar un trámite que debe contemplar el personal.
- b) Pérdida de tiempo en la comunicación que se da entre la SEV y el personal.
- c) Pérdida de tiempo frente a grupo de los docentes por tener que atender trámites en la SEV.

Con la finalidad de dimensionar la labor que realiza la SEV para administrar los trámites del personal docente y administrativo, se puede señalar que durante 2016 se recibió la cantidad de 117,711 trámites, de los cuales aplicaron 100,947, se rechazaron 27,035 en ventanilla y 13,316 se procesaron o están en proceso.

De ahí se puede mencionar que los trámites que toman más tiempo en resolverse son:

- a) Prórroga de licencia por pasar a otro empleo con un promedio de 191 días.
- b) Licencia para pasar a otro empleo con un promedio de 190 días.
- c) Alta definitiva por permanencia en la educación básica y media superior, servicio profesional docente con un promedio de 182 días.
- d) Alta interina limitada con un promedio de 182 días.

Los cuales representan casi un 1 % del total de trámites.

En tanto que los trámites que tienen más rechazo son:

- Alta definitiva con un 100.0 %
- Alta interina limitada con un 78.2 %
- Alta por licencia médica con un 77.2 %

Es de considerarse que todos los trámites se realizan sin contar con un sistema que agilice su recepción y seguimiento.¹³

Por todo lo anterior, el Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave considera prioritario diseñar, desarrollar e implementar un Modelo de Oficina Virtual de Trámites y Servicios al Personal Docente y Administrativo de la SEV "Ventanilla Única" que, a través de una plataforma en línea, permita a la Secretaría:

- a) Dar los usuarios del sector la posibilidad de iniciar trámites de manera sencilla y sin tener que desplazarse hasta las oficinas centrales de la SEV.
- b) Agilizar el tiempo de respuesta y asegurar la continuidad del quehacer educativo y no entorpecer el trabajo del personal adscrito a la SEV.

¹³ Secretaría de Educación del Estado de Veracruz.

- c) Sistematizar y dar seguimiento puntual a los trámites administrativos del personal docente y administrativo.

La plataforma también permitirá registrar, agrupar y ordenar la estadística respecto de los asuntos en trámite, con la finalidad de definir indicadores de importancia para las autoridades educativas estatales.¹⁴ Estos indicadores institucionales contribuirán a que el proceso para la toma de decisiones sea oportuno para corregir posibles desviaciones y atender necesidades para el logro de los objetivos establecidos para la SEV.

3. FINALIDAD Y PROPÓSITO DE LA DEMANDA

Finalidad

Contribuir en la prevención y erradicación de irregularidades en los trámites que realiza el personal docente y administrativo por medio de la implementación del Modelo de Oficina Virtual “Ventanilla Única” con su plataforma de trámites y servicios, que permita una buena comunicación entre los usuarios y el personal que autoriza dichos documentos, optimizando el tiempo invertido por ambas partes, lo que permitirá un seguimiento adecuado e imparcial, además de su control estadístico.

Propósito

Implementar un Modelo de Oficina Virtual “Ventanilla Única” con su plataforma de trámites y servicios, que permita la disminución paulatina de la complejidad de los trámites que realiza el personal docente y administrativo de la Secretaría de Educación del Estado de Veracruz, para lograr una buena comunicación entre los usuarios y el personal que autoriza dichos documentos, que optimice el tiempo invertido, y que a su vez facilite el seguimiento adecuado e imparcial, además de su control estadístico.

4. INDICADORES DE IMPACTO

- a) Incremento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para la gestión y seguimiento de solicitudes en trámites y servicios del personal administrativo y maestros.
- b) Reducción de tiempos y costos para los usuarios al presentar solicitudes de trámites y servicios.
- c) Reducción en el tiempo de respuesta a las solicitudes de trámites e información presentadas.
- d) Número de usuarios capacitados en el uso de la plataforma y la interpretación de información relevante.
- e) Integración del expediente único digital de los usuarios de la plataforma.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Diseñar, desarrollar e implementar un Modelo de Oficina Virtual de Trámites y Servicios al Personal Docente y Administrativo de la Secretaría de Educación de Veracruz “Ventanilla Única”, que sea soportado por una herramienta informática multiplataforma usando internet, que permita su acceso desde el portal de la Secretaría de Educación del Estado (SEV), y que propicie la modernización y optimización de los trámites administrativos, mediante la creación de un expediente único digital que

¹⁴Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018.

funcione para dar seguimiento a los asuntos en trámite del personal administrativo y docente de la SEV, así como para reportar, agrupar la información y realizar estadística con la finalidad de definir indicadores de importancia para las autoridades educativas del estado.

5.2 Objetivos Específicos

- a) Realizar un análisis de la situación que guarda la Secretaría de Educación de Veracruz (SEV) en materia de trámites más recurrentes realizados por el personal docente y administrativo con definición de parámetros de entrada y salida de los mismos.
- b) Desarrollar un Plan Estratégico para el Modelo de Oficina Virtual de Trámites y Servicios al Personal Docente y Administrativo de la Secretaría de Educación de Veracruz “Ventanilla Única” que establezca las acciones a tomar en el corto, mediano y largo plazo para garantizar su operación y sustentabilidad financiera.
- c) Realizar el diseño conceptual de la Plataforma y las herramientas informáticas que garanticen la funcionalidad del Modelo de Oficina Virtual que incluya diagramas conceptuales y definición de requerimientos específicos.
- d) Desarrollar e implementar una Plataforma para la operación del Modelo de Oficina Virtual que funcione para la recepción y seguimiento de 52 trámites del personal docente y administrativo del Sector Educativo del Estado de Veracruz, y que permita crear un expediente único digital del personal con asuntos en trámite o concluidos, así como el uso de dispositivos inteligentes para la carga de documentos requeridos para la solución del trámite.
- e) Implementar un Modelo de Oficina Virtual de Trámites y Servicios al Personal Docente y Administrativo de la Secretaría de Educación de Veracruz “Ventanilla Única”.

6. PRODUCTOS ESPERADOS

- a) Documento que contenga el análisis de la situación que guarda la Secretaría de Educación de Veracruz (SEV) en materia de trámites más recurrentes realizados por el personal docente y administrativo, con definición de parámetros de entrada y salida de los mismos.
- b) Plan Estratégico para el Modelo de Oficina Virtual de Trámites y Servicios al Personal Docente y Administrativo de la Secretaría de Educación de Veracruz “Ventanilla Única” que establezca las acciones a tomar en el corto, mediano y largo plazo para garantizar su operación y sustentabilidad financiera.
- c) Documento que especifique el diseño conceptual de la Plataforma y las herramientas informáticas a desarrollar, que garanticen la funcionalidad del Modelo de Oficina Virtual, y que incluya diagramas conceptuales y definición de requerimientos específicos.
- d) Plataforma diseñada e implementada para la operación del Modelo de Oficina Virtual que funcione para la recepción y seguimiento de 52 trámites que realiza el personal docente y administrativo del Sector Educativo del Estado, conforme a las siguientes especificaciones:
 - i. Deberá permitir la creación del expediente único digital del personal con asuntos en trámite o concluidos.
 - ii. Deberá incluir la atención de al menos 52 trámites propios del Sector Educativo del Estado de Veracruz.

- iii. La Plataforma deberá permitir el uso de dispositivos inteligentes para la carga de documentos requeridos para la solución del trámite.
- iv. Deberá contar con la opción de utilizar la información de los trámites iniciados, en proceso y concluidos para reportar estadísticas y/o indicadores útiles para el Sector Educativo.
- v. Deberá permitir hacer búsquedas rápidas de información a detalle acerca de temáticas específicas y trámites más comunes.
- vi. Deberá contener alertas de seguimiento de los trámites iniciados a fin de garantizar su cumplimiento.

El diseño funcional y gráfico de la Plataforma deberá ser desarrollado de acuerdo con las especificaciones establecidas por la Secretaría de Educación del Estado de Veracruz y deberá incluir al menos los siguientes documentos:

- Documento con las especificaciones del expediente único digital de trámites y servicios del personal docente y administrativo de la Secretaría de Educación del Estado de Veracruz.
 - Manuales de: a) usuario, b) administrador, c) actualización y mantenimiento.
 - Código fuente y estructura de la base de datos.
 - Licencias de uso de *software* empleado (las que apliquen).
 - Plan de selección, capacitación, inducción y evaluación del personal que operará la plataforma.
 - Plan de la puesta en marcha y demostración del funcionamiento óptimo de la plataforma.
- e) Modelo de Oficina Virtual de Trámites y Servicios al Personal Docente y Administrativo de la Secretaría de Educación de Veracruz “Ventanilla Única” implementado.

7. TIEMPO DE EJECUCIÓN

12 meses

8. MODALIDAD

B. Desarrollo e Innovación Tecnológica

9. USUARIO

Secretaría de Educación del Estado de Veracruz

10. CONSIDERACIONES PARTICULARES

- a) La propuesta deberá estructurarse en dos etapas subsecuentes. Es requisito indispensable que en la primera etapa se incluyan los Productos Esperados descritos en los incisos a), b) y c) del numeral 6 de la Demanda Específica.

En la segunda etapa se deben incluir los Productos Esperados que se indican en los incisos d) y e) del numeral 6.

En ambas etapas se debe demostrar la viabilidad de su ejecución con indicadores de pertinencia, eficiencia, eficacia, economía y beneficio social.

- b) La herramienta informática se deberá desarrollar con estándares internacionales vigentes, con *software* y *hardware* disponible a través de asociaciones estratégicas.
- c) El proponente deberá contar con la capacidad legal, administrativa y financiera para desarrollar el proyecto y transferir al Usuario, a través del instrumento legal correspondiente, la infraestructura y equipamiento generado con el proyecto, los cuales formen parte de los productos descritos en la presente Demanda.
- d) El proponente deberá incluir una carta firmada donde garantice mediante una declaración expresa que no tiene impedimento normativo y que cuenta con los mecanismos suficientes para realizar la transferencia y entrega de los Productos Esperados al Usuario.
- e) Las propuestas deberán exponer ampliamente los mecanismos de transferencia al Usuario para la adecuada recepción de los resultados y Productos Esperados.
- f) La propuesta deberá incluir como un anexo, un programa de trabajo detallado en el cual se indiquen las metas, productos, actividades relevantes, tiempos y recursos requeridos para el logro de los productos establecidos en la Demanda.
- g) El monto máximo que podrá solicitarse al Fondo Mixto en la propuesta será de \$10,000,000.00 (Diez millones de pesos 00/100 M.N.). Los recursos solicitados deberán ser congruentes con el alcance del proyecto. Sólo se apoyará una propuesta a través de la presente Convocatoria.

11. CONTACTO

Mtra. Beatriz Cabrera Excelente
Titular de la Unidad de Planeación, Evaluación y Control Educativo
Secretaría de Educación de Veracruz
Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
Torre Ánimas, 1^{er}. Piso
Blvd. Cristóbal Colón S/N, Fracc. Las Ánimas.
C.P. 91090, Xalapa, Ver.
Tel: (228) 841.7700 ext. 7075
Correo electrónico: bcabrera@msev.gob.mx