

### 4.3 GOBIERNO DE CALIDAD

El compromiso gubernamental de incorporar en la actividad cotidiana de la gestión pública los conceptos y prácticas de la cultura de calidad total, está orientado a consolidar un gobierno inteligente, que ponga en el centro del quehacer gubernamental la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad, sujeto a una constante y rigurosa rendición de cuentas, mediante los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos. Para elevar su productividad y eficiencia, se ha sustentado en la aplicación de tres vertientes fundamentales:

- Aplicación del Modelo de Calidad INTRAGOB para construir una imagen confiable y transparente de la actividad gubernamental.
- Otorgamiento de premios y reconocimientos en materia de calidad e innovación gubernamental a las instituciones públicas y a los ciudadanos.
- Certificación de los sistemas de gestión de calidad en las dependencias y entidades públicas en áreas con mayor impacto en la ciudadanía.

#### MODELO DE CALIDAD INTRAGOB

- Este Modelo está centrado en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, como eje rector de los esfuerzos de calidad, mejora continua, innovación, competitividad, integridad y transparencia por parte de las instituciones de la Administración Pública Federal (APF), mediante la identificación de sus fortalezas, capacidades y áreas de oportunidad, para optimizar su desempeño y lograr resultados que incidan en la mejora de procesos y el uso eficiente de los recursos para acrecentar el valor que se otorga al ciudadano a través de los bienes y servicios públicos. El establecimiento del **Modelo de Calidad INTRAGOB** se sustenta en los siguientes aspectos:
  - Entender las funciones que desarrolla una dependencia o entidad como un sistema.
  - Fortalecer la aplicación de indicadores, estándares y metas en las instituciones.
  - Mantener permanentemente actualizado el diagnóstico del estado de los sistemas y procesos, a fin de identificar aquellos que representan áreas de oportunidad para generar el cambio, la mejora y la innovación.
  - Planear acciones concretas que permitan crear valor para los ciudadanos/clientes, el personal de las instituciones, la comunidad en general y los grupos sociales en los que se manifiesta la influencia de las acciones gubernamentales.
  - Dar seguimiento a su desarrollo, evolución y aprendizaje del Modelo.
- A partir de la creación de la **Red de Calidad del Gobierno Federal**, en el primer semestre de 2005 el Modelo de Calidad INTRAGOB logró ser aplicado en la totalidad de las dependencias y entidades de la APF.

#### DEPENDENCIAS, ENTIDADES Y ÓRGANOS DESCONCENTRADOS DEL GOBIERNO FEDERAL CON UN COMITÉ DIRECTIVO DE CALIDAD, 2001-2005<sup>1/</sup>

Dependencias		Entidades		Órganos Desconcentrados del Gobierno Federal
SCT	SRE	CFE	ASA	INEGI
SE	SHCP	CONACYT	BANOBRAS	CNA
SEDESOL	SAGARPA	DIF	CAPUFE	SAT
SFP	SEDENA	IMSS	CONACULTA	
SEGOB	SRA	INMUJERES	CONADE	
SEMAR	SSA	ISSSTE	INFONAVIT	
SEMARNAT	SECTUR	LyFC	IIE	
SENER	PGR	NAFIN	NAFIN	
SEP		BANCOMEXT	PEMEX Corporativo	
SSP		CONAMED	PEMEX Petroquímica	
STPS		IMP	PEMEX Exploración y Producción	
		LOTENAL	PEMEX Gas y Petroquímica Básica	
		PROFECO	PEMEX Refinación	
		IPAB	RAN	
			LICONSA	

<sup>1/</sup> Datos acumulados al 31 de diciembre de 2005.

FUENTE: Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental.

- Se avanzó en la consolidación de los **Comités Directivos de Calidad** en las dependencias, entidades y órganos desconcentrados del Gobierno Federal. Al término de junio de 2006, los Comités alcanzaron una cobertura del 98 por ciento en las dependencias y 95 por ciento en las entidades, lo cual coadyuvó a fortalecer el liderazgo, el desarrollo del personal, la gestión y mejora de los procesos con mayores estándares de calidad y servicio al cliente.
- Por quinta ocasión, en 2005 se aplicó la **evaluación de avance del nivel de madurez<sup>1/</sup> del Modelo de Calidad INTRAGOB** en 19 dependencias, tres órganos desconcentrados y 30 entidades públicas, la cual identificó un nivel de madurez confiable de 479 puntos en promedio en la APF, de los 550 puntos promedio de madurez establecidos como meta para el presente año. Cabe señalar que la evaluación para 2006 se realizará hasta finales de septiembre del presente año.

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS A LA GESTIÓN PÚBLICA

- Los **premios y reconocimientos instituidos por el gobierno a las mejores prácticas y sistemas de calidad organizacional** constituyen un estímulo que promueve el reemplazo de sistemas y la consolidación de los nuevos sistemas de administración basados en el aprendizaje, la mejora continua y la innovación tecnológica, para transformar a las instituciones públicas en instancias de mejora y desarrollo, mediante un cambio profundo de cultura, que reorienta a la APF hacia enfoques visionarios y de futuro en la atención a las prioridades nacionales.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS, 2002-2006

Premio/ Reconocimientos	Ganadores					Total de Participantes				
	2002	2003	2004	2005	2006	2002	2003	2004	2005	2006
<b>Premio INTRAGOB<sup>1/</sup></b> Máximo reconocimiento a las dependencias y entidades que se distinguen por la implantación del Modelo de Calidad INTRAGOB	11	9	8	19	n.d.	43	53	51	58	66
<b>Reconocimiento INNOVA<sup>1/</sup></b> Estímulo a las prácticas exitosas de innovación con un alto impacto en la Agenda Presidencial de Buen Gobierno	57	25	20	37	n.d.	106	137	103	88	125
<b>Premio Nacional de Innovación en la APF<sup>2/</sup></b> Máximo reconocimiento a las prácticas de innovación con el mayor impacto en el ciudadano a través de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno	6	8	8	n.d.	n.d.	27	26	20	39	n.d.
<b>Reconocimiento Innova Estatal<sup>3/</sup></b> Máximo reconocimiento a las mejores prácticas de innovación de los Gobiernos de los Estados por su contribución al fortalecimiento del Buen Gobierno	-	-	16	17	n.d.	-	-	27	30	56

1/ El Premio INTRAGOB y el Reconocimiento INNOVA se entregarán en el mes de octubre de 2006.

2/ El Premio Nacional de Innovación en la APF correspondiente a 2005 se entregará en el mes de octubre del presente año.

3/ El Reconocimiento Innova Estatal inició en el año 2004 y los resultados para 2006 se entregarán en el mes de octubre del presente año.

n.d. No disponible.

FUENTE: Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental.

- El **Premio INTRAGOB** es una herramienta que permite diagnosticar los avances de los sistemas y procesos orientados hacia la calidad total, identificando claramente la cadena y la propuesta de valor de las instituciones hacia la sociedad, a efecto de reconocer las mejores prácticas de calidad total en el Gobierno. El premio es

<sup>1/</sup> El nivel de madurez es un indicador que permite apreciar las fortalezas y oportunidades de la organización, correlacionando las siguientes tres dimensiones interdependientes: enfoque (diseño de sistemas y procesos con mejora); implantación (aplicación de disciplinas y condiciones de control de los mismos); y resultados (efecto causal de las dos dimensiones anteriores para crear valor hacia todos los grupos de interés de la organización).

entregado anualmente por el Ejecutivo Federal a las unidades que se distinguen por la madurez en la implantación de la cultura de calidad y que por ello representan un ejemplo a seguir.

- De 2002 a 2005, el Premio INTRAGOB<sup>1/</sup> ha sido entregado a 47 instituciones gubernamentales, con la participación de un total de 205 dependencias y entidades. El premio correspondiente a 2006 será entregado en octubre del presente año, a partir del análisis de 66 casos de éxito registrados.

**GANADORES DEL PREMIO INTRAGOB, 2002-2005**

2002	2003	2004	2005
Procuraduría General de la República	Procuraduría General de la República, Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales	Secretaría de Marina, Hospital Naval de Mazatlán Secretaría de la Defensa Nacional, Unidad de Especialidades Médicas	PEMEX, Región Marina Suroeste Nacional Financiera, S.N.C. Secretaría de Educación Pública, Centro de Desarrollo Infantil No. 5 Diana Laura Riojas de Colosio
Secretaría de la Defensa Nacional, Clínica de Especialidades de la Mujer	Secretaría de la Defensa Nacional, Unidad de Especialidades Odontológicas	Secretaría de Educación Pública, - Centro de Desarrollo Infantil No. 7 Proceso de Enfoque Estratégico y Cambio	Comisión Federal de Electricidad - Zona de Distribución Chilpancingo - División Centro Sur, Zona Morelos
Secretaría de Educación Pública, Universidad Tecnológica de León	Secretaría de Educación Pública, - Centro de Desarrollo Infantil No. 3 "José Martí" - Instituto Tecnológico de León	Comisión Federal de Electricidad - Gerencia Regional de Transmisión Oriente - Dirección de Administración	Central Termoeléctrica Valle de México - Gerencia Regional de Producción Central
Comisión Federal de Electricidad - Subárea de Transmisión y Transformación Temascal - Centro Nacional de Control de Energía, Área de Control Oriental - División de Distribución Centro Sur - División Centro Occidente - Laboratorio de Pruebas y Equipos Materiales	Comisión Federal de Electricidad, Subárea de Transmisión y Transformación Xalapa  PEMEX Exploración y Producción, Activo de Explotación Pol-Chuc  Instituto Mexicano del Seguro Social, Unidad de Medicina Familiar No. 26  Fideicomiso de Fomento Minero	Instituto Mexicano del Seguro Social - Unidad de Medicina Familiar No. 77 - Unidad de Medicina Familiar No. 19	- Subárea de Transmisión Córdoba - Gerencia Regional de Producción Suroeste - División Centro Occidente - Residencia General de Construcción de Proyectos de Transmisión y Transformación Peninsular Procuraduría General de la República Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología Secretaría del Trabajo y Previsión Social, FONACOT Comisión Nacional del Agua - Gerencia Estatal Zacatecas - Gerencia Regional Pacífico Sur Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, Control de Peaje y Servicios de la Dirección de Operación
Petróleos Mexicanos, Activo de Explotación Litoral, RMSO	Liconsá, S.A. de C.V., Dirección Metropolitana Norte		Gobierno del estado de Guanajuato, Instituto Tecnológico Superior de Irapuato
Nacional Financiera, SNC.			Instituto Mexicano del Seguro Social, Unidad Médica de Alta Especialidad Hospital Puebla Centro Médico Nacional Manuel Ávila Camacho
Comisión Nacional de Arbitraje Médico			

FUENTE: Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental.

- Entre 2002 y 2005 el **Reconocimiento INNOVA** ha sido entregado a 139 instituciones públicas de un total de 559 participantes, con lo cual se han reconocido las prácticas más innovadoras en la APF que fomentan la mejora continua, la creatividad y el trabajo en equipo de los servidores públicos, y que presentan resultados evidentes y verificables en las seis líneas de acción de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno.

<sup>1/</sup> El proceso de autoevaluación del Premio INTRAGOB inicia a partir de la elaboración de reportes de avance que realizan los participantes; posteriormente, el grupo evaluador analiza la información presentada, con la finalidad de ofrecer a los participantes un punto de vista externo e imparcial; los aspirantes reciben retroalimentación relativa a las áreas sólidas y de oportunidad de sus sistemas y procesos de calidad, lo que les permite identificar sus propuestas de valor hacia la sociedad; realizan un autodiagnóstico de sus procesos y sistemas integrales; y documentan sus procesos y sistemas para crear un modelo de calidad propio con base en las necesidades de la dependencia o entidad.

## ACREDORES AL RECONOCIMIENTO INNOVA, 2005

Dependencia / Entidad	Proyectos Ganadores	Dependencia / Entidad	Proyectos Ganadores
Secretaría de Relaciones Exteriores	Sistema Integral de Gestión de las Relaciones Económicas Bilaterales	Secretaría de la Función Pública	Modelo Integral de Desempeño de Órganos de Vigilancia y Control
Secretaría de Turismo	Sistema de Información Estadística del Sector Turismo de México DataTur	Fideicomiso de Fomento Minero	Programa de Exploración: Explorando Sueños, Explotando Realidades
Nacional Financiera, SNC	Consejos Ciudadanos de Nacional Financiera	Instituto Nacional para el Fondo de la Vivienda de los Trabajadores	Integración Electrónica del Mercado de Vivienda
Liconsá, S.A. de C.V.	Fortificación de Leche	Secretaría de Economía	Estrategia de Posicionamiento
Comisión Federal de Electricidad	Automatización de Oficinas-Control Documental	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Sistema de Gestión Financiera
Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos	Vital para Salvar Vidas	PEMEX Petroquímica	Innovación en el Aprovechamiento de Excedente de Energía Eléctrica en el Complejo Independencia
Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación	Sistema de Operación Electrónica del Fondo para Atender a la Población Rural Afectada por las Contingencias Climatológicas	Servicio de Administración Tributaria	Firma Electrónica Avanzada
Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas	Catálogo Electrónico de la Fototeca Nacho López de la CDI	Banco Nacional de Ejército, Fuerza Aérea y Armada, SNC	Radio Frecuencia e Informática en la Importación Temporal de Vehículos
Secretaría de Marina-Armada de México	Modelo de Identificación de Áreas Costeras con Probabilidad de ser Inundadas por el Mar a Causa de un Maremoto	Secretaría de la Defensa Nacional	Laboratorio Balístico y Textil para el Desarrollo de Material SDN.
Secretaría de Desarrollo Social	Sistema Integral de los Programas Sociales	Comisión Federal de Electricidad	Sistema de Adquisiciones por <i>Internet</i>
Procuraduría General de la República	Investigación de Secuestro en Tiempo Real	Petróleos Mexicanos	Módulo de Atención de Información de Servicios y Trámites a Empleados
Procuraduría General de la República	Modelo Integral para la Toma de Decisiones de la Procuraduría General de la República	Secretaría de Salud	Transparencia y Modernización en el Sistema Nacional de Transplantes mediante la Tecnología Digital
Procuraduría General de la República	Sistema Apoyo Integral de la Democracia	Secretaría de Comunicaciones y Transportes	Programa Cadenas Productivas de la SCT.en Obra Pública
Secretaría de Seguridad Pública Federal	Tablero de Información para el Mando de Caminos Federales de la Policía Federal Preventiva	Secretaría de Comunicaciones y Transportes	Mejora de los Servicios Ofrecidos a la Ciudadanía a través de un Sistema Integral de Gestión de Calidad
Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia	Producción a Distancia de Ortesis y Prótesis mediante Sistemas Computarizados	Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial	Programa de Mejora en la Atención de los Usuarios del IMPI en el interior de la República
Comisión Nacional del Agua	Gestión de Procesos de Infraestructura Hidroagrícola	Luz y Fuerza del Centro	Sistema Informático de Construcción
Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Observatorio Laboral Mexicano	Secretaría de la Defensa Nacional	Puente Militar Metálico Desmontable
Aeropuertos y Servicios Auxiliares	Sistema de Gestión de Combustibles	Diconsá, S.A. de C.V.	Modelo de Integralidad del Programa de Apoyo Alimentario
Secretaría de la Función Pública	www.trabajaen.gob.mx		

FUENTE: Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental.

- Las dependencias y entidades públicas ganadoras del Reconocimiento INNOVA participan en la última etapa de evaluación denominada Visita de Campo, que corresponde al proceso de evaluación del Premio Nacional de Innovación en la APF, y en el cual se corrobora y amplía la práctica de innovación a través del uso del servicio, se resuelven los cuestionamientos que pudieran haber surgido durante las etapas anteriores, se verifica la operación real de los procesos, y se evalúa el impacto efectivo de la práctica de innovación.

**GANADORES INNOVA ESTATAL, 2004-2005<sup>1/</sup>**

2004	2005
Aguascalientes	Aguascalientes
Baja California	Baja California
Chiapas	Chiapas
Coahuila	Chihuahua
Guanajuato	Coahuila
Hidalgo	Guanajuato
Jalisco	Jalisco
México	Michoacán
Morelos	Puebla
Nuevo León	San Luis Potosí
Puebla	Sonora
Querétaro	Yucatán
San Luis Potosí	
Sinaloa	
Tabasco	
Yucatán	

1/ El Reconocimiento Innova Estatal 2006 se entregará en el mes de octubre del presente año.

- El **Reconocimiento INNOVA Estatal** es el máximo reconocimiento que se entrega a las mejores prácticas de innovación de los Gobiernos de los Estados, que se distinguen por la transformación de los servicios que otorgan alto valor agregado a los ciudadanos y que contribuyen al fortalecimiento del buen gobierno.
- El **Premio Nacional de Innovación en la Administración Pública Federal o Premio INNOVA** es el máximo reconocimiento a las mejores prácticas de innovación en la APF, que se distinguen por la transformación de servicios innovadores con un alto valor agregado a la ciudadanía y que contribuyen al fortalecimiento de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno.

- Cabe señalar que sólo es posible entregar un premio por institución participante y se concursa en dos categorías: por dependencia y por entidad.
- Desde su instalación en 2002 hasta 2005, en el Premio INNOVA han participado 112 dependencias y entidades públicas, y 22 instituciones han sido acreedoras a dicha distinción de 2002 a 2004. El Premio Nacional de Innovación en la APF en su edición 2005 se entregará en octubre de 2006.

**GANADORES DEL PREMIO NACIONAL DE INNOVACIÓN EN LA APF, 2002-2004<sup>1/</sup>**

2002	2003	2004
Secretaría de Relaciones Exteriores	Secretaría de la Defensa Nacional	Coordinación Nacional del Programa de Desarrollo Humano, OPORTUNIDADES
Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores	Nacional Financiera, SNC
Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Secretaría de la Función Pública	Comisión Federal de Protección contra Riesgos Sanitarios
Nacional Financiera, SNC	Nacional Financiera, SNC	Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuito
Comisión Federal de Electricidad	Comisión Federal de Electricidad	Procuraduría General de la República
Servicio de Administración Tributaria	Procuraduría General de la República	Secretaría de la Defensa Nacional, Unidad de Especialidades Médicas y Odontológicas
	Instituto Mexicano del Seguro Social	
	Secretaría de Comunicaciones y Transportes	

1/ El Premio Nacional de Innovación en la APF para 2005 se entregará en el mes de octubre de 2006. FUENTE: Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental.

**PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS INTERNOS A LA CALIDAD, 2005**

Dependencias	Entidades	Órganos Desconcentrados del Gobierno Federal
PGR	CFE	CNA
SEP	IMSS	
SEDESOL	ISSSTE	
SSA	BANCOMEXT	
STPS	CONACYT	
SEMARNAT		

FUENTE: Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental.

- A partir de 2003 se establecieron los **premios y reconocimientos internos para las dependencias, entidades y órganos desconcentrados en la APF**, que se distinguen por adoptar y adecuar modelos de calidad en sus áreas de trabajo con mayor impacto al ciudadano y la propia institución. En el primer semestre de 2006 se entregaron los premios de Innovación en la SEMARNAT; el resto se entregará en el segundo semestre del presente año.

## CERTIFICACIÓN DE PROCESOS DE ALTO IMPACTO A LA SOCIEDAD

- La certificación de los **Sistemas de Gestión de la Calidad** ha permitido consolidar instituciones con metas y objetivos precisos, que aplican procedimientos de trabajo documentados y auditados por organismos externos.
  - Al término del primer trimestre de 2006 el total de centros de trabajo certificados con estándares internacionales ISO 9001 ascendió a 2 351, los cuales involucraron 1 800 procesos, cifras superiores en 15 por ciento con relación a los registrados en el mismo periodo de 2005. Al inicio de la administración sólo existían 429 centros de trabajo certificados con estándares internacionales.
  - Sobresale el incremento de las certificaciones realizadas bajo Esquemas Multisitios, que ofrecen un único certificado ISO 9001:2000 a las instituciones públicas que cuentan con diversos centros de trabajo. Las organizaciones que operan con el esquema multisitios tienen la seguridad de aplicar el mismo Sistema de Gestión de la Calidad para todas sus áreas, lo que genera ahorros de recursos monetarios y garantiza un procedimiento uniforme y confiable en cada proceso certificado en ISO 9000. A junio de 2006, tres dependencias y entidades contaban con un solo certificado multisitio que certifica a todos sus centros de trabajo.

## IMPULSO A LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

- De enero a agosto de 2006 se concretaron mejoras en tiempos, requisitos y costos de 30 **Trámites y Servicios de Alto Impacto Ciudadano (TySAIC)**, que sumados a los 406 que fueron objeto de este tratamiento entre 2004 y 2005, totalizaron 436 TYSAIC mejorados al término de agosto de 2006, entre los que sobresalen los siguientes:
  - La SFP, en coordinación con PEMEX y sus Órganos Internos de Control, lleva a cabo diversos trabajos para sustituir la Bitácora Tradicional de Obra Pública por la nueva Bitácora Electrónica de Obra (BEO), la cual se aplicó como prueba piloto en 28 obras públicas en siete instituciones públicas<sup>1/</sup>. Adicionalmente, dentro de las filiales y subsidiarias de PEMEX, 185 obras están utilizando esta herramienta de forma paralela a la Bitácora Tradicional.
  - Además, la SFP participó en el Convenio para coordinar y promover el desarrollo productivo del Istmo de Tehuantepec y su área de influencia en el sur-sureste de México, el cual involucra a diversas dependencias del Gobierno Federal, a los estados de Veracruz y Oaxaca y los municipios de Coatzacoalcos y Salina Cruz. Para ello, se realizó un cronograma de trabajo que incluye actividades sobre la integración de un diagnóstico, la propuesta de acciones de mejora a los servicios portuarios y ferroviarios, y el establecimiento de compromisos interinstitucionales a través de Cartas Compromiso al Ciudadano por actividades productivas y la instalación de un Centro Integral de Servicios (CIS).
- En 2006 continuó la suscripción de las **Cartas Compromiso al Ciudadano (CCC)**<sup>2/</sup>, las cuales pueden ser consultadas a través de la página de internet [www.serviciosdecalidad.gob.mx](http://www.serviciosdecalidad.gob.mx). Durante el periodo de enero-junio de 2006 se publicaron 46 CCC, que aunadas a las 214 publicadas entre 2004 y 2005 totalizan 260 Cartas Compromiso al Ciudadano de 64 dependencias y entidades de la APF, que han sido exitosas al obtener resultados en el cumplimiento de estándares de 99.8 por ciento a nivel interno y 95.9 por ciento en el externo.

<sup>1/</sup> 13 obras públicas en Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos; seis en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes; tres en la Comisión Federal de Electricidad; dos en Luz y Fuerza del Centro; dos en el Instituto Mexicano de Seguro Social; una en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; y una en la Comisión Nacional del Agua.

<sup>2/</sup> La CCC son un documento público, accesible, sencillo y claro que proporciona a la ciudadanía toda la información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio, con énfasis en los estándares de calidad que la dependencia o entidad se compromete a cumplir, y la inclusión de formas de participación ciudadana. Además, las CCC permiten que los ciudadanos perciban la mejora continua en los niveles de eficacia y eficiencia en la APF, y a partir de ello incrementen la confianza y credibilidad en el actuar de su gobierno.

**CARTAS COMPROMISO AL CIUDADANO POR DEPENDENCIA Y ENTIDAD, 2004-2006**

Dependencia o Entidad	2004	2005	2006 <sup>1/</sup>	Dependencia o Entidad	2004	2005	2006 <sup>1/</sup>	Dependencia o Entidad	2004	2005	2006 <sup>1/</sup>
<b>Total de CCC</b>	<b>85</b>	<b>129</b>	<b>46</b>								
ASERCA	2	3		FOVISSTE	1	2		SAGARPA	3	5	
BANCOMEXT		2		HGMGG	3			SAT	2	7	
BANOBRAS	1	1		IMPI	2			SCT	2	14	
CAPUFE		1		IMSS	4		37	SE	3	6	
CFE	2	3		INAPAM		2		SECTUR	1	1	
CNA	3	2	1	INCMNSZ	1			SEDESOL-Opciones productivas		1	
CNSF		2		INDAUTOR	1	1		SEGOB	5	4	
CNSN	1		1	INDESOL		2		SEMARNAT	6	8	
COFEPRIS	3	4		INEA		5		SENASICA	2	3	
COFETEL	1	2		ININ	1			SENER	1	1	1
COMIMSA		3		ISSSTE	2	3		SEP	5	3	1
CONACULTA	1			JFCA	1			SEPOMEX	1	2	
CONACYT			1	LFC	2		2	SFP		3	
CONADE	1	2		LICONSA	1	2		SHCP	1	1	
CONAE	1			OPORTUNIDADES	1			SRA		1	
CONALITEG		1		PA	1	1		SRE	4		
CONDUSEF		2		PGR		5		SSP	1	3	
CRE	1	1		PRESIDENCIA		4		STPS	1	2	
DIF	2	3		PROFECO	1			TELECOMM	1		
FIRA		1		PROFEDET	1			UPN		2	
FONACOT	1		2	RAN	1	2					
FONATUR	1			SAE	1						

1/ Cifras correspondientes al periodo enero-junio.  
FUENTE: Secretaría de la Función Pública.

- A partir de enero de 2005 se inició la segunda fase del sistema CCC, denominada Aseguramiento, la cual consiste en mantener o crear las condiciones necesarias para cumplir los estándares de servicio publicados en las cartas, y en establecer un ciclo de mejora continua al trámite o servicio con base en las necesidades y expectativas de los usuarios, a través de las instituciones responsables de este proceso en forma conjunta con sus respectivos órganos internos de control.
- La tercera etapa, denominada de sustentabilidad, inició en octubre de 2005 y consiste en el sometimiento de los trámites y servicios al monitoreo ciudadano mediante las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). Entre octubre y diciembre de 2005, se realizó una prueba piloto para la evaluación del cumplimiento de los compromisos de dos cartas compromiso al ciudadano en el Hospital General Manuel Gea González por la Asociación Mexicana de Malta, A.C., que arrojó los siguientes resultados:
  - CCC: Consulta primera vez  
A través de la realización de 95 encuestas se determinó que el 93 por ciento de usuarios manifestó satisfacción por el trato que recibió; el 95 por ciento señaló oportunidad en el tiempo que tardó desde la toma de datos hasta la salida de su preconsulta (55 minutos en promedio); el 49 por ciento se mostró muy satisfecho y el 45 por ciento satisfecho con relación al tiempo que esperó para pasar a consulta.
  - CCC: Hospitalización  
Con base en 27 encuestas realizadas, se determinó que alcanzó el 100 por ciento en su indicador de transparencia, ya que el médico proporciona información clara y precisa sobre el padecimiento del paciente y el personal de enfermería, trabajo social y administrativo le informa claramente lo inherente a su estancia hospitalaria; el 100 por ciento en el trato digno a los usuarios; y un 89 por ciento en la oportunidad en relación al tiempo utilizado en el proceso de su internamiento (80 minutos máximo).
- De enero a junio de 2006 se realizó el proceso de transferencia de prácticas de buen gobierno, sobre las CCC y CIS, a ocho entidades federativas y dos municipios, a través de reuniones de sensibilización, formación y consultoría en la adopción y aplicación de estas herramientas de resultados en el ámbito federal.