

Reporte de Evaluación
de la Carta Compromiso al Ciudadano:
Expedición y Modificación de Permisos de Importación y
Exportación

De la Secretaría de Economía (SE)

Monitoreo Ciudadano
Coordinadora de Proyecto: Ingrid Sada
Investigadora y compiladora: Nury Correa



Agosto – Octubre 2006



Contenido

1. Antecedentes2
2. ¿Por qué llevar a cabo un monitoreo ciudadano para la evaluación de esta Carta Compromiso al Ciudadano?4
3. Alcance del monitoreo, herramientas y metodología5
4. Resultados7
5. Propuesta de mejora12
6. Consideraciones del Monitor12



1. Antecedentes

El Centro de Vinculación Ciudadana A.C. es una asociación civil sin fines de lucro, independiente, sin afiliación partidista que busca fortalecer y promocionar los valores democráticos en México a través de la vinculación de la sociedad civil y el estudio y análisis de las acciones gubernamentales.

Este reporte se realizó con el apoyo del Programa de Gobernabilidad Económica del Fondo de Oportunidades Globales de la Embajada Británica en México (Abril 2006 – Marzo 2008) como parte del proyecto “Improvement in Regulation and Compliance with the Good Governance Agenda”.

La evaluación de la estrategia de Mejora Regulatoria a través del monitoreo y evaluación de la calidad y difusión de las “Cartas Compromiso al Ciudadano” (CCC) es el objetivo de este reporte.

Las “Cartas Compromiso al Ciudadano” son instrumentos de mejora continua diseñados por el gobierno federal para “Fortalecer la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la Administración Pública, gracias a que ésta percibe una mejora continua en su eficiencia y eficacia; dota a la ciudadanía de un instrumento de transparencia que se suma a los esfuerzos preventivos para abatir la corrupción; y, define, mide y comunica los estándares de servicio de cada trámite y servicio de alto impacto que proporciona el Gobierno Federal para que sean ampliamente conocidos por la ciudadanía.”¹

En este proyecto sólo se evaluarán las cartas de los trámites identificados como “claves” de los indicadores “Doing Business”² o “Haciendo Negocios” del Banco Mundial y que según esta institución tienen un impacto en los niveles de competitividad nacional.

El trámite “Expedición y Modificación de Permisos de Importación y Exportación” forma parte del conjunto de trámites del indicador “Doing Business – Comercio exterior o Comercio Transfronterizo”.

En la Tabla 1 se muestran los trámites del indicador “Doing Business – Comercio exterior o Comercio Transfronterizo” que cuentan con Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).

¹ Guía de Aseguramiento: Carta Compromiso al Ciudadano. Secretaría de la Función Pública. Primera Edición, Enero 2006. México D.F. pág.4.

² <http://www.doingbusiness.org>



Tabla 1

Institución responsable	Sigla	Trámite	Carta compromiso*
Secretaría de Economía	SE	Expedición y modificación de permisos de importación y exportación	<u>si</u>
Secretaría de Economía	SE	Asignación de CUPO (importación)	<u>si</u>
Servicio de Administración Tributaria	SAT	Solicitud de inscripción al Padrón de General de Importadores	<u>si</u>
Servicio de Administración Tributaria	SAT	Pago de impuestos de exportación e importación	no
Servicio de Administración Tributaria	SAT	Devolución de impuestos por exportación e importación	no
Secretaría de Economía	SE	Inscripción al padrón de exportadores e importadores	no
Secretaría de Economía	SE	Registro de bienes textiles prendas de vestir (exportación e importación)	no
Secretaría de Economía	SE	Emisión y validación de certificados de origen	no
* Información obtenida del portal http://www.serviciosdecalidad.gob.mx , periodo mayo-junio2006			

El propósito de este reporte es evaluar la Carta Compromiso al Ciudadano: Expedición y Modificación de Permisos de Importación y Exportación de la Secretaría de Economía (SE).



2. ¿Por qué llevar a cabo un monitoreo ciudadano para la evaluación de esta Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)?

Primero, porque la carta existe, es pública y se encuentra disponible en:

- a) La oficina en donde se lleva a cabo La Expedición y Modificación de Permisos de Importación y Exportación.
- b) La página de Servicios de Calidad (www.serviciosdecalidad.gob.mx) de la Secretaría de la Función Pública.

Segundo, para evaluar la calidad del servicio a través de la evaluación de los doce puntos de la CCC.

Tercero, para vigilar acciones gubernamentales en materia de buen gobierno y así contribuir al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas.

Cuarto, para colaborar con los servidores públicos en la construcción de un buen gobierno, atento, responsivo y responsable ante las necesidades y demandas de la sociedad.

Quinto, para participar en el diseño de políticas de gobierno que respondan a las necesidades reales de los ciudadanos.

Sexto, para promover la participación ciudadana a través de ejemplificar acciones concretas, repetibles y reproducibles en materia de monitoreo ciudadano.

Séptimo, para difundir y comunicar los compromisos de servicio y las sugerencias de mejora para esta CCC.



3. Alcance del monitoreo, herramientas y metodología:

Alcance del monitoreo:

El alcance corresponde al monitoreo de los doce apartados de la Carta Compromiso al Ciudadano.

1. La información general que te ayuda a localizar fácilmente al responsable de otorgar el trámite o servicio.
2. La finalidad del trámite y los beneficios o derechos que obtienes al realizarlo.
3. La vigencia del trámite, así como las causas y consecuencias del fin de su vigencia.
4. Los diferentes medios de acceso dónde puedes realizar el trámite; por teléfono, vía electrónica o presencial.
5. La responsabilidad que tienes al realizar un trámite o solicitar un servicio (responsabilidad del ciudadano).
6. Los requisitos que debes cubrir al solicitarlo.
7. Los costos autorizados.
8. Las características del servicio y los estándares de calidad que la institución pública se compromete a cumplir (compromisos de servicio); tiempos de respuesta, confidencialidad, confiabilidad, etc.
9. Lo que debes hacer en caso de que la institución pública no cumpla lo prometido, o haya irregularidades durante la prestación del servicio (¿Qué hacer si no cumplimos?).
10. Las acciones de mejora (compromisos de mejora) que la institución pública realizará para mejorar el servicio que te ofrece.
11. La firma del responsable del trámite como muestra de su compromiso.
12. La fecha a partir de la cual entra en vigor lo establecido en la Carta

Herramientas empleadas:

Visitas y entrevistas en campo, aplicación de cuestionarios y revisión detallada del sitio de Internet.

Metodología:

1. Se estableció contacto con la Secretaría de Economía.
2. Se solicitó la información necesaria para llevar a cabo el monitoreo.
3. Se aplicaron las herramientas para el levantamiento de información de la CCC.



<p>Aplicación de encuestas de salida</p>	<p>El Centro de Vinculación a través de la oficina de Atención Ciudadana de la Secretaría de la Función Pública aplicó 8 cuestionarios a los usuarios del trámite los días (23 y 30 de Noviembre 2006 y 5 y 6 de Diciembre 2006)</p>
<p>Consultas página Web www.economia.gob.mx</p>	<p>Aprox. 6 entre los meses de Agosto y Diciembre 2006.</p>
<p>Consulta página Web www.serviciosdecalidad.gob.mx</p>	<p>Aprox. 10 entre los meses de Agosto y Diciembre 2006.</p>

4. Se analizó la información recabada.
5. Se generaron resultados, propuestas de mejora y consideraciones del monitor.
6. Se elaboró el presente reporte.



4. Resultados:

Sobre los Apartados de la CCC:

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
1	Información general que ayuda a localizar fácilmente al responsable de otorgar el trámite o servicio.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. No se encuentra en la página de www.economia.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
2	Finalidad u objetivo del trámite.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.economia.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
3	Vigencia del trámite, así como las causas y consecuencias del fin de su vigencia.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.economia.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
4	Diferentes medios de acceso donde se puede realizar el trámite; por teléfono, vía electrónica o presencial.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.economia.gob.mx .	Mismos que el punto (5)	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite



	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo																																			
5	Responsabilidad que tiene el ciudadano al realizar el trámite o solicitar un servicio (responsabilidad del ciudadano).	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.economia.gob.mx.</p>	<p>Cómo se enteró de los requisitos para realizar este trámite</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: www.economia.gob.mx</td> <td>4</td> <td>50.0</td> <td>50.0</td> <td>50.0</td> </tr> <tr> <td>2: Llamada CAT</td> <td>1</td> <td>12.5</td> <td>12.5</td> <td>62.5</td> </tr> <tr> <td>4: Ventanilla</td> <td>3</td> <td>37.5</td> <td>37.5</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>8</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Cómo se enteró de los requisitos para realizar este trámite</p> <p>Mean = 2.25 Std. Dev. = 1.488 N = 8</p> <p>A través de qué medio obtuvo el formato de solicitud</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: oficinas SE</td> <td>8</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> </tr> </tbody> </table>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: www.economia.gob.mx	4	50.0	50.0	50.0	2: Llamada CAT	1	12.5	12.5	62.5	4: Ventanilla	3	37.5	37.5	100.0	Total	8	100.0	100.0			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: oficinas SE	8	100.0	100.0	100.0	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																			
Valid 1: www.economia.gob.mx	4	50.0	50.0	50.0																																			
2: Llamada CAT	1	12.5	12.5	62.5																																			
4: Ventanilla	3	37.5	37.5	100.0																																			
Total	8	100.0	100.0																																				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																			
Valid 1: oficinas SE	8	100.0	100.0	100.0																																			

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
6	Requisitos que debe cubrir el ciudadano al solicitarlo.	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.economia.gob.mx.</p>	Mismos que el punto anterior (5)	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
7	Los costos autorizados.	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.economia.gob.mx.</p>	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite



	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
8	Características del servicio y los estándares de calidad que la institución pública se compromete a cumplir (compromisos de servicio); tiempos de respuesta, confidencialidad, confiabilidad, etc.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.economia.gob.mx .	Ver siguiente subsección - <u>Sobre Cada uno de los Atributos de Servicio</u>	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
9	Lo que se debe hacer en caso de que la institución pública no cumpla lo prometido, o haya irregularidades durante la prestación del servicio (¿Qué hacer si no cumplimos?).	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.economia.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
10	Acciones de mejora (compromisos de mejora) que la institución pública realizará para mejorar el servicio que se ofrece.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.economia.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
11	Firma del responsable del trámite como muestra de su compromiso.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.economia.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
12	Fecha a partir de la cual entra en vigor lo establecido en la Carta	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.economia.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite



Sobre Cada uno de los Atributos de Servicio:

<p style="text-align: center;">Oportunidad</p> <p>Resolver las solicitudes de permiso de importación y/o exportación, su prórroga o su modificación dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud o 30 días hábiles, en caso de que se requiera opinión previa de otra Dependencia. Integral del SAT.</p> <p style="text-align: center;">Resultados:</p> <p>Nivel de Cumplimiento: 100</p> <p>No se encontraron problemas.</p>	<p style="text-align: center;">El tiempo de respuesta a su solicitud estuvo comprendida entre</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: 1-5 días hábiles</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">25.0</td> <td style="text-align: center;">25.0</td> <td style="text-align: center;">25.0</td> </tr> <tr> <td>2: 6-10 días hábiles</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">62.5</td> <td style="text-align: center;">62.5</td> <td style="text-align: center;">87.5</td> </tr> <tr> <td>3: 11-15 días hábiles</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">12.5</td> <td style="text-align: center;">12.5</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">El tiempo de respuesta a su solicitud estuvo comprendida entre</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">Mean = 1.88 Std. Dev. = 0.641 N = 8</p> <p style="text-align: center;">El tiempo de respuesta a su solicitud estuvo</p>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: 1-5 días hábiles	2	25.0	25.0	25.0	2: 6-10 días hábiles	5	62.5	62.5	87.5	3: 11-15 días hábiles	1	12.5	12.5	100.0	Total	8	100.0	100.0	
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																						
Valid 1: 1-5 días hábiles	2	25.0	25.0	25.0																						
2: 6-10 días hábiles	5	62.5	62.5	87.5																						
3: 11-15 días hábiles	1	12.5	12.5	100.0																						
Total	8	100.0	100.0																							

<p style="text-align: center;">Honestidad</p> <p>Que no se le requiera información o documentación no prevista en la normatividad y no se le solicite pago alguno.</p> <p style="text-align: center;">Resultados:</p> <p>Nivel de Cumplimiento: 100</p>	<p style="text-align: center;">Antes de realizar el trámite contó con información sobre requisitos, documentos, horarios y costos</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">La información para realizar el trámite fue clara, completa y vigente</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">87.5</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">12.5</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Cuando realizó el trámite de solicitaron requisitos adicionales a la normatividad</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 2: No</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> </tr> </tbody> </table>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	8	100.0	100.0	100.0		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	7	87.5	100.0	100.0	Missing No Contestó	1	12.5			Total	8	100.0				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 2: No	8	100.0	100.0	100.0
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																					
Valid 1: Si	8	100.0	100.0	100.0																																					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																					
Valid 1: Si	7	87.5	100.0	100.0																																					
Missing No Contestó	1	12.5																																							
Total	8	100.0																																							
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																					
Valid 2: No	8	100.0	100.0	100.0																																					



<p>Confiabilidad</p> <p>Resolver las solicitudes de permiso de importación y/o exportación, su prórroga o su modificación, sin errores. Una vez obtenido el permiso, sólo el titular lo podrá ejercer en cualquier aduana del país.</p> <p>Resultados:</p> <p>Nivel de Cumplimiento: 87.5</p> <p>No se encontraron problemas.</p>	<p>La resolución fue entregada sin errores</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td>7</td> <td>87.5</td> <td>87.5</td> <td>87.5</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>1</td> <td>12.5</td> <td>12.5</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>8</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	7	87.5	87.5	87.5	2: No	1	12.5	12.5	100.0	Total	8	100.0	100.0	
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																	
Valid 1: Si	7	87.5	87.5	87.5																	
2: No	1	12.5	12.5	100.0																	
Total	8	100.0	100.0																		

Sobre el Trámite en General:

El 0% de las personas encuestados dijeron conocer la Carta Compromiso al Ciudadano para este trámite.

Conoce usted la CCC para este trámite

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2: No	8	100.0	100.0	100.0

El 87.5% de los encuestados califican la atención del personal como excelente.

Cómo califica la calidad de la atención del personal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2: Malo	1	12.5	12.5	12.5
7: Bueno	1	12.5	12.5	25.0
8: Excelente	5	62.5	62.5	87.5
9: Excelente	1	12.5	12.5	100.0
Total	8	100.0	100.0	

Se le requirió algún pago adicional a los establecido

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2: No	8	100.0	100.0	100.0

Se le solicitó algún tipo de gratificación

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2: No	8	100.0	100.0	100.0



5. Propuesta de mejora:

A la CCC	Al Trámite	A la Página Web www.economia.gob.mx
<p>Más publicidad al portal www.serviciosdecidadad.gob.mx y por lo tanto a la CCC de este trámite.</p>	<p>No se puede concluir con el número tan reducido de encuestados</p>	<p>La mayor parte del tiempo el servidor no funciona y por lo tanto es muy difícil acceder a la información desde este portal.</p>

6. Consideraciones del Monitor:

Las conclusiones de este monitoreo fueron las siguientes:

1. Darle más difusión a la CCC para este trámite ya que ninguno de los encuestados sabían de ella.
2. La información que se le presenta al usuario que se obtiene de la SE, es clara y muy completa.
3. Los estándares del servicio para este trámite, según la percepción de los usuarios encuestados y la evaluación realizada por CVC, tienen un nivel de cumplimiento alto.
4. Dado el número tan reducido de encuestas recabadas se sugiere aplicar de nuevo este monitoreo para verificar la confiabilidad de los resultados.

