

## **Objetivo**

Identificar las áreas de oportunidad al analizar el proceso y el modelo de información existente y plantear alternativas de solución para ofrecer una propuesta para la modificación en la aplicación. Al finalizar entregaremos a la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía (RFSC), el nuevo diseño para que se haga la solicitud formal al área técnica de la Presidencia de la República, y se pueda llevar a cabo el desarrollo e implementación de las mejoras en la herramienta. Esto traerá como consecuencia, que con la información recabada y la solución implementada se puedan hacer los manuales que permitan brindar la capacitación a nivel técnico y de usuario final.

## **Planteamiento del problema**

En la Presidencia de la República (PR), concretamente en la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía (RFSC) se atiende toda la demanda ciudadana a nivel nacional, incluso se cuenta con peticiones y/o comentarios a nivel internacional.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 8° Constitucional, la PR está obligada a dar respuesta a todas las peticiones que lleguen por cualquier medio; siempre y cuando estén dirigidas al Presidente y con respeto.

La RFSC, cuenta con varias áreas que se dividen la atención de la demanda ciudadana. En términos generales, cuenta con un área de Atención Ciudadana (atención personal) y un área de Recepción (de peticiones y documentos). Otra área es la de Clasificación y está conformada por los analistas, quienes determinan si una petición procede o no, de acuerdo a lo que rige el 8° Constitucional.

De ahí, pasa la información al área de Validación, quienes verifican que toda la información sea correcta. El paso siguiente

es el área de Despacho, quien finalmente comunica a las Dependencias que les ha sido asignado un nuevo turno.

Ahora, cuando las Dependencias emiten sus respuestas en dicho momento interviene el área de Seguimiento quien se encarga de actualizar la información propia de cada caso reportado.

Precisamente por todo lo anterior, desde hace varios años se ha contado con herramientas que permitan agilizar el proceso y en consecuencia dar respuesta a las peticiones que procedan en su atención; haciendo del conocimiento de la Dependencia correspondiente el caso que la ciudadanía haya hecho llegar.

Por la diversidad de las peticiones se requiere de un cierto nivel de conocimiento para que los analistas de la RFSC puedan turnar con la mayor precisión posible a la Dependencia adecuada, el caso en turno.

La creciente demanda ciudadana, y el cada vez mayor uso de los medios electrónicos como medio de contacto con la RFSC (correo electrónico y página web), han obligado a modificar el esquema de operación administrativa para dar una mejor atención y un mejor servicio. Desde luego, además se reciben peticiones a través de todos los medios convencionales: atención personal, correo postal y recepción de documentos en sitio.

Dentro de la Presidencia de la República, actualmente se cuenta con un Sistema de Atención Ciudadana CRM (administración basada en la relación con los clientes) que permite dar el proceso a todas las cartas que se reciben y con un módulo para consultar la base de datos “Modelo de Información”.

El módulo del “Modelo de Información”, se encuentra parcialmente desarrollado y por lo mismo, no permite obtener todos los datos con la oportunidad y rapidez necesaria. Por lo mismo no se ha liberado su uso para el personal operativo y en su momento será necesario brindar la capacitación respectiva.

Derivado de lo expuesto, es necesario diseñar las mejoras a la herramienta en forma integral que permita a la RFSC contar con una aplicación que responda a todas sus necesidades en materia del procesamiento de la información, aprovechando todos los medios de captación existentes. Que le permita con la mayor agilidad posible, turnar a las Dependencias y así dar la respuesta oportuna a la ciudadanía.

Que le permita consultar la información por diversos parámetros, para darle la atención personal o telefónicamente al público que así lo demande; que permita procesar todas las respuestas que envían las Dependencias a los turnos que les fueron enviados y darle el seguimiento respectivo a cada caso. Por ello, se realizará la revisión de la aplicación actual con el propósito de documentar lo que sea necesario y sobretodo de generar el listado de las mejoras pertinentes para la aplicación y que sirvan para el desarrollo de las mismas, con el propósito de conformar una mejor herramienta.

### **Resultados Esperados**

Analizar el proceso y el modelo de información existentes que permita identificar sus debilidades para poder corregirlas en la propuesta del nuevo sistema.

Entregar las mejoras a la herramienta actual que permita contar con una aplicación que responda a las necesidades en materia de procesamiento de datos y una mayor agilidad en la disponibilidad de la información para la toma de decisiones que permitan dar respuesta oportuna a la ciudadanía.