

## Micrositio Vehicular SATEG

**Coordinación Técnica de Control Vehicular de la Dirección de Servicios al Contribuyente**

### Descripción de la Buena Práctica

El Micrositio Vehicular SATEG es un sistema digital integral y especializado, cuya misión esencial es fungir como el repositorio único y oficial que centraliza la totalidad del marco jurídico, protocolos y trámites vehiculares competencia del SATEG, además de fungir como herramienta de asistencia y comunicación.

Este proyecto revierte la dispersión de información, el alto consumo de recursos materiales y los prolongados tiempos de espera, enfocándose en la transformación organizacional mediante tecnología accesible.

Sus principales características incluyen una interfaz amigable, adaptabilidad a dispositivos, control de acceso restringido y análisis de tráfico web, para la mejora continua. Los beneficios y resultados logrados son de alto impacto: se obtiene una reducción en el tiempo de asesoría y trámites, se dota de certeza jurídica al padrón vehicular y se logra una mejora exponencial en la calidad de la información y la satisfacción de los usuarios.

### ¿Cuál es la situación que se ha revertido o potenciado con la Buena Práctica?

El Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato (SATEG), a través de sus Oficinas de Servicios al Contribuyente (OSC), opera trámites vehiculares de su competencia

Sin embargo, en la práctica diaria, enfrentaba una serie de desafíos: Dispersión y el cambio constante del marco jurídico vehicular: La información vehicular estaba fragmentada en múltiples fuentes manuales (documentos físicos, correos, guías en papel), lo que obligaba a los servidores públicos a una pérdida de tiempo valioso en la recopilación, lo que se traducía directamente en un incremento inevitable del tiempo de atención.

Complejidad. La vasta casuística del padrón vehicular requería la intervención de expertos, escalando casos atípicos manualmente y creando cuellos de botella que aumentaban los tiempos de atención

Dependencia de Personal Clave: El conocimiento residía en individuos, no en el sistema.

Falta de Datos en Tiempo Real: Imposibilitaba medir la calidad y eficiencia del servicio.

## Etapas de desarrollo o metodología para la puesta en marcha de la Buena Práctica

1. Planificación y diseño conceptual, se definieron los objetivos, usuarios, estructura del sitio y recursos necesarios en Google Workspace (Docs, Sheets y Drive) para la coordinación y almacenamiento colaborativo.
2. Desarrollo y Construcción, creación del Micrositio en Google Sites con identidad visual, digitalización de trámites y protocolos, integración de Google Forms y hojas de cálculo para gestión de datos vehiculares, Inclusión de multimedia, enlaces internos, canales de comunicación y sección de preguntas frecuentes.
3. Pruebas Piloto y Ajustes, validación de funcionalidades y experiencia de usuario, realizando ajustes según retroalimentación.
4. Puesta en Marcha, se publicó el sitio con permisos definidos e integración de Google Analytics para la medición de los indicadores clave.
5. Monitoreo, Mejora Continua y Actualización, Análisis de métricas de datos para optimizar contenido, mejorar rendimiento y mantener todos los trámites y protocolos en materia vehicular actualizados.

## Beneficios obtenidos con la implementación de la Buena Práctica

- Estandarización y Homologación: Se garantiza que todos los servidores públicos trabajen con el mismo marco normativo actualizado.
- Fuente Única: Sirve como el repositorio oficial y centralizado de toda la información en materia vehicular.
- Reducción de Riesgos y Aumento de Transparencia: Al estandarizar los procedimientos, disminuye la posibilidad de actos de corrupción o errores basados en la opacidad o la información errónea.
- Gestión Ágil y Transparente de la Actualización: Los cambios normativos, requisitos o avisos se publican y son visibles de manera instantánea para todo el personal.
- Seguridad y protección de la información, al implementar un control de acceso se garantizó que solo los servidores públicos autorizados puedan acceder a la información publicada en el Micrositio vehicular.
- Experiencia de Servicio "Coherente y Profesional". El micrositio reduce la variabilidad en la atención.

## Recursos utilizados

- Plataforma Tecnológica: Google Sites (parte de la suite Google Workspace)
- Repositorio de Documentos Oficiales: Documentos generados por la Dirección

Coordinación Técnica de Control Vehicular del SATEG, almacenados en Google Drive

- Material visual y tutoriales: Videos, fotografías, diagramas, animaciones grabados o producidos por personal del área de la Dirección de Servicios al Contribuyente (Control Vehicular) alojados en un canal privado de Google Drive.
- Formularios de retroalimentación. Creados mediante Google Forms.
- Herramientas de comunicación interna. Uso de Grupos de Google (para foros de discusión) o publicación de Google Docs. (para avisos y noticias de última hora)
- Talento Humano (Administración) Personal de la Dirección de Servicios al Contribuyente con conocimiento básico de computación que crea y actualiza el Micrositio vehicular
- Estadísticas de Uso: Google Analytics
- Recursos Materiales: Computadora o Dispositivo Móvil e Internet (Que ya se contaban con ello para su uso)

## Fortalezas de la Buena Práctica

- Costo nulo de desarrollo al utilizar Google Sites, una herramienta gratuita dentro del ecosistema de Google Workspace.
- Integración Nativa con Google Workspace. Se conecta automáticamente y sin esfuerzo con Google Drive, Docs, Forms, Sheets y YouTube
- Accesibilidad Multi dispositivo. Permite la consulta desde cualquier dispositivo (pc, tableta o móvil). El servidor público tiene acceso en cualquier punto.
- Imagen Institucional: Fortalece la confianza pública al garantizar procesos uniformes y basados en reglas claras para todos los funcionarios.
- Gestión Ágil y Transparente de la Actualización. Los cambios normativos, requisitos o avisos se publican y son visibles de manera instantánea.
- Rapidez Adaptativa: La operación se adapta inmediatamente a los cambios regulatorios, evitando desfases entre la norma y la práctica.
- Impacto Directo en la Experiencia Ciudadana: La mejora interna se traduce directamente en un servicio externo de mayor calidad

## Debilidades y aprendizajes obtenidos de la implementación de la Buena Práctica

La posible falla en el suministro de energía eléctrica y de internet en los centros de trabajo.

## Resultados alcanzados con la implementación de la Buena Práctica

- Reducción del 70% del tiempo promedio de búsqueda de información (protocolos y requisitos)
- Centralización del 100% de las Asesorías en el Micrositio, El micrositio se consolida como la única fuente para la operación vehicular
- Incremento del 70% en la tasa de Resolución en Primer Contacto en tramites complejos
- Reducción del 90% en el consumo de papel, Reducción del 70% en la tasa de errores internos, al tener procesos, protocolos y requisitos actualizados
- Aumento del 40% de trámites vehiculares resueltos en el primer contacto, gracias a la precisión de la información inicial proporcionada por el servidor público.
- Reducción en el tiempo de ciclo de trámite promedio pues el tiempo promedio de atención en ventanilla se redujo a 15 minutos o menos y Aumento en la calificación promedio a 9.60 en calidad del servicio

## Contacto

Jorge Eduardo Enríquez Arredondo;  
Coordinación Técnica de Control Vehicular de la Dirección de Servicios al Contribuyente;  
luis.olmos@guanajuato.gob.mx; Tel. 472 151 07 00

