



Sector Público
Transformando
la gestión
gubernamental

Índice

1	Introducción
2	Desafíos
5	Nuestra oferta
6	Servicios y beneficios
14	Nuestro enfoque

Introducción

En los últimos años se han generado profundos cambios políticos y sociales que han derivado en la búsqueda constante de prácticas de gobierno innovadoras y eficientes que contribuyan al bienestar de los ciudadanos, al desarrollo económico de las naciones y a la elaboración de soluciones a problemas estructurales; dentro de un entorno de creciente interdependencia global, equilibrio de poderes y mayor competitividad.

Por esta razón, es importante que los líderes gubernamentales se preparen para superar los desafíos clave a los que se enfrentará el Sector Público en la actualidad y en el futuro: incrementar los niveles de seguridad pública, impulsar la productividad, mejorar la rendición de cuentas, y convertir al gobierno en un facilitador eficiente y eficaz que ofrezca una mejor entrega de servicios gubernamentales a los ciudadanos.

Además, el Sector deberá tomar en cuenta los procesos de modernización de la administración pública que se están llevando a cabo en el mundo y en México en aspectos como:

- Recaudación de ingresos y elaboración de presupuestos
- Atención ciudadana
- Administración de aplicaciones tecnológicas
- Cambio de gobierno, entrega-recepción
- Armonización contable
- Gobierno digital
- Desarrollo de infraestructura
- Administración de recursos
- Transparencia y rendición de cuentas

Lo invitamos a conocer nuestro punto de vista, donde usted podrá adentrarse en los desafíos que enfrenta el sector, nuestros principales servicios, así como las herramientas especialmente diseñadas que nos permitirán apoyar a los diferentes niveles de gobierno, organizaciones y entidades en la modernización y solución de diversos procesos gubernamentales.



Desafíos

La exigencia de ofrecer cada vez más y mejores servicios a la ciudadanía y la obligación de optimizar y racionalizar los presupuestos públicos han generado la necesidad de conformar planes de modernización eficaces y transparentes que generen confianza para con los gobernados.

Siguiendo las tendencias mundiales, desde hace varios años el Sector Público en México está inmerso en estos procesos de transformación:

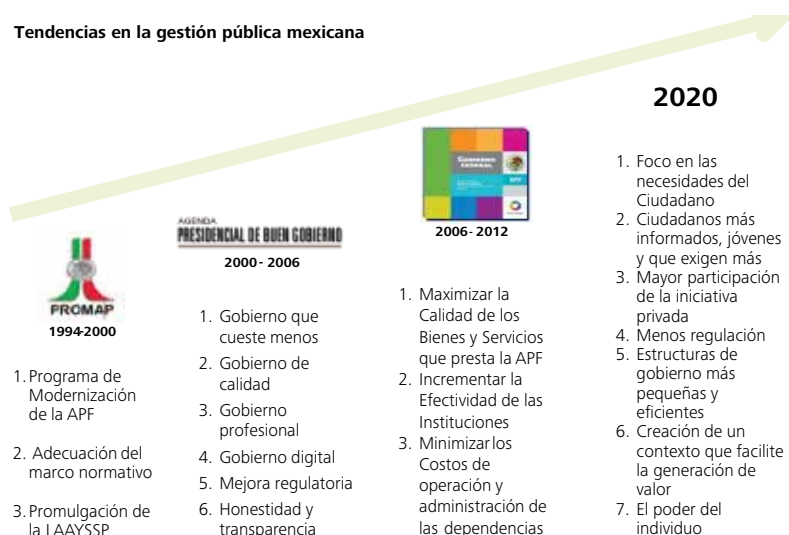
Aunado a esto, se ha establecido una visión para el 2030 que plantea retos complejos que requieren soluciones integrales. Este panorama consiste en contar con un gobierno que funcione mejor, ofrezca mejores servicios a los ciudadanos, detone y no detenga el progreso y contribuya a la construcción de un México ordenado y competitivo. De ahí que se hayan definido como principales desafíos los siguientes:

- Transformación de estructuras y procesos
- Integración de trámites y servicios por actividad económica
- Incorporación de ciudadanos en el diseño, ejecución y evaluación de políticas públicas
- Estandarización en la prestación de servicios públicos
- Disminución de tiempos, costos y requisitos asociados a la regulación y al servicio ciudadano
- Aplicación eficiente de tecnologías de la información y comunicación en la prestación de servicios

Sin embargo, cada aspecto del gobierno conlleva diferentes expectativas y necesidades para cumplir con sus objetivos técnicos y estratégicos. A continuación se muestran los puntos a considerar dentro de cuatro importantes rubros:

1. **Desempeño gubernamental.** Los avances y resultados de estrategias, así como la realización de programas para atender los requerimientos de una sociedad contrastante y con prioridades particulares, son los desafíos a considerar en la evaluación de una gestión.

Tendencias en la gestión pública mexicana





2. Seguridad. Cuando se habla de seguridad, los gobiernos esperan proveer un medio ambiente sano, en el cual los negocios prosperen y los ciudadanos puedan vivir tranquilamente. Para lograrlo es necesario diseñar estrategias que protejan a la población de las diferentes amenazas que viven día con día, como el robo, la violencia y el narcotráfico.

3. Administración y finanzas públicas. El uso de la tecnología en los procesos administrativos, y como herramienta en la comunicación con el ciudadano para proveer información y realizar trámites, se ha convertido en un instrumento necesario en la administración de las tareas de gobierno. La documentación y el control de la información financiera, requieren de procesos más complejos, en los cuales se identifique el origen de los recursos y la aplicación a los programas y prioridades establecidas en el presupuesto.

4. Salud y bienestar. El acceso a los servicios de salud por parte de las clases desprotegidas y la conservación de una población sana es otro de los desafíos que enfrentan los gobiernos. Los esquemas para financiar el gasto y ampliar las inversiones requieren de reformas estructurales importantes e innovadoras. En muchos países alrededor del mundo la población está envejeciendo; existen generaciones que están en edad del retiro laboral y otras que siguen por el mismo camino. Esto representa un reto para las economías de los gobiernos en las siguientes décadas.

Enfrentar estos desafíos requerirá que el Sector impulse la productividad, mejore la rendición de cuentas e incremente los niveles de seguridad pública. Asimismo, deberá convertir al gobierno en un instrumento más eficaz a través de la adopción de mejores prácticas, la vinculación con el sector privado y el fomento de los servicios digitales.





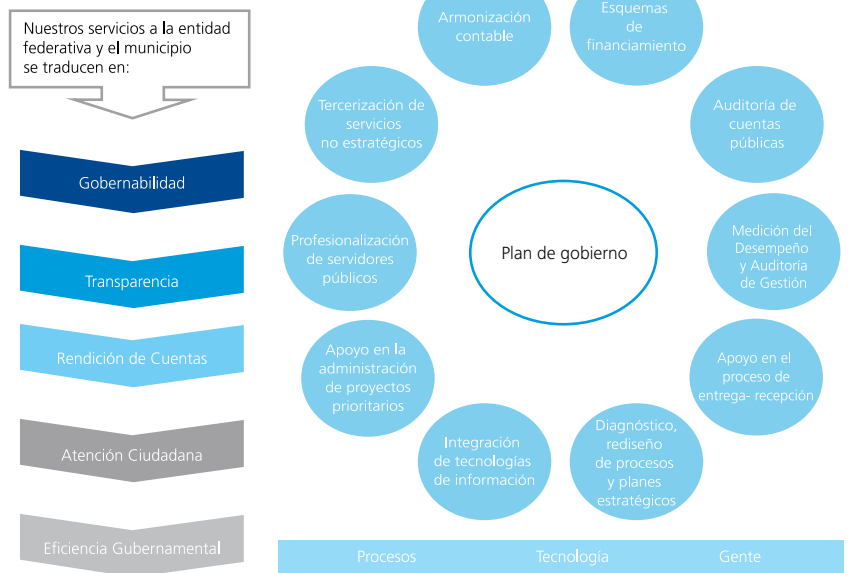
Nuestra oferta

Nuestros expertos brindan asistencia a los distintos niveles de gobierno y poderes del Estado, así como a universidades públicas, tanto en proyectos de consultoría como de asesoría en financiamiento de proyectos y revisión de cuentas públicas.

Brindamos apoyo en los procesos de entrega-recepción, la identificación e implementación de herramientas y soluciones que contribuyan a lograr los objetivos del Plan de Gobierno, la fiscalización del ejercicio presupuestal, la rendición de cuentas y la mejora en el desempeño de los programas de gobierno.

Además, asesoramos desde la formulación de soluciones para procesos gubernamentales, como ingresos, egresos, gestión catastral, recursos humanos, hasta el desarrollo de soluciones con mayor complejidad como sistemas de atención ciudadana, cartografía, seguridad de aplicaciones informáticas, gobierno digital y la subcontratación de procesos no estratégicos, entre otros.

Oferta de servicios



Servicios y beneficios

La sinergia de la capacidad y experiencia de más de 5,500 personas nos permite brindar servicios con enfoque multidisciplinario para apoyar al sector gubernamental en la modernización de la administración pública, así como en la vigilancia y evaluación del uso de recursos y la aplicación de tecnologías de la información. En específico, nos enfocamos en 10 servicios especiales que ofrecen diversos beneficios.

1 Coordinación del proceso de entrega-recepción

En Deloitte hemos identificado los factores críticos para el desarrollo eficiente y transparente del inicio y conclusión de los periodos constitucionales de los gobiernos o de los relevos estratégicos de funcionarios.

Nuestro equipo de consultores y nuestra solución tecnológica apoyan en el proceso de verificación cuantitativa y cualitativa de la información y documentos que forman parte del relevo en la administración pública.

Beneficios

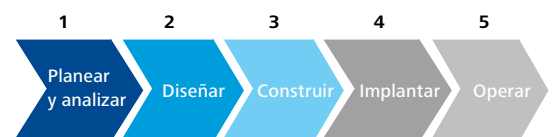
- Informar sobre los avances y conclusión de una gestión
- Altos índices de transparencia y rendición de cuentas
- Determinar con claridad el patrimonio
- Delimitar la responsabilidad en el uso de los recursos públicos
- Mejorar la organización interna y preparación para el proceso
- Aplicar la normatividad y procedimientos para separarse del cargo
- Disminuir el impacto en la prestación de servicios públicos a la ciudadanía, facilitando la continuidad de los mismos
- Definir responsabilidades de los funcionarios al termino e inicio de la gestión

2 Diagnóstico, rediseño de procesos gubernamentales y elaboración de planes estratégicos

Nuestro equipo de especialistas cuenta con la experiencia, metodologías y herramientas que pueden ayudarlo a realizar un análisis de la operación interna del organismo, así como de factores externos que lo afectan, evaluar las necesidades de servicio y atención de los ciudadanos, realizar estudios sobre mejores prácticas, diseñar, construir e implementar nuevo modelos de procesos de operación y administrativos, y controlar y evaluar continuamente los resultados.

La metodología de Deloitte permite dar solución a estos y otros planteamientos.

Metodología para el rediseño de procesos gubernamentales



Beneficios

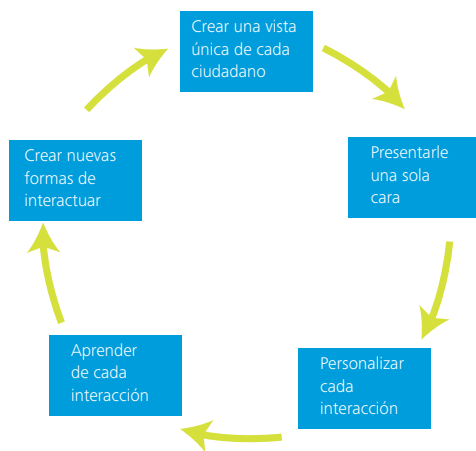
- Orientar la operación hacia las necesidades de los ciudadanos
- Alcanzar altos índices de desempeño
- Facilitar el cumplimiento de la normatividad y lineamientos al eliminar los niveles de discrecionalidad en la actuación de los servidores públicos
- Contar con procesos que permitan generar información de calidad para la toma de decisiones

3 Integración de tecnologías de la información para la optimización de procesos críticos

El uso de las tecnologías de la información (TI) es una condición necesaria en los procesos de modernización de la administración pública, además, una gran parte de las entidades gubernamentales requiere de la actualización constante de las herramientas que les permiten controlar procesos y tener información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

En Deloitte, contribuimos a través de la planeación, diseño, configuración, prueba y liberación de aplicaciones de tecnología (SAP™, Oracle™, PeopleSoft™, Siebel™, JD Edwards™, etc.) que permiten un funcionamiento integral de los procesos dentro de la administración.

A través de la integración de tecnologías de la información se estrechan las relaciones con los ciudadanos



Beneficios

- Mejora en los niveles de recaudación al automatizar los procesos que generan ingresos
- Coordinación en la integración de las áreas para una mejor prestación de los servicios públicos
- Mayor y mejor control de los movimientos presupuestales, así como del registro de estos
- Eliminar la aplicación de criterios al definir los parámetros de seguridad y opciones de selección en los procesos
- Proporcionar elementos de análisis de la gestión mediante la definición de indicadores
- Enfocar los esfuerzos de la administración pública en la atención ciudadana

Sistema REGER para integración de TI

También ofrecemos los servicios de diseño e implementación de aplicaciones gubernamentales (GRP por sus siglas en inglés). REGERTM es nuestra solución informática a la compleja administración del estado y el municipio. El sistema integra varias aplicaciones con el objetivo de contar con los elementos necesarios para la administración y control de cualquier entidad gubernamental.

Está diseñado especialmente para el entorno estatal y municipal mexicano, con controles internos que fortalecen la transparencia de la gestión pública.

Sistema REGER



4 Servicios de tercerización

Sabemos que los servicios de tercerización de actividades administrativas, financieras, operativas o de tecnología no estratégicas, permiten a los funcionarios enfocarse en los procesos críticos de la administración pública, mientras una entidad externa realiza las operaciones cotidianas de dichos procesos; logrando con ello reducir la estructura de costos y mejorar el desempeño gubernamental.

Beneficios

- Manejo de nóminas
- Determinación de impuestos y aportaciones de seguridad social
- Constancias de percepciones e impuestos retenidos
- Tercerización de Auditoría Interna

5 Desarrollo de capital humano

El equipo de profesionales de Deloitte está preparado para apoyarlo en el desarrollo del Capital Humano, el activo más importante en cualquier organización. La profesionalización de los servidores públicos es de extrema importancia, pues son ellos los que se encargan de implementar los programas gubernamentales que deberán satisfacer las demandas ciudadanas.

Beneficios

- Gestión de talento
- Administración del cambio (Change Management)
- Estrategia y procesos de Recursos Humanos
- Evaluación, capacitación y planes de desarrollo del personal

6 Medición del desempeño y auditoría de gestión

Los gobiernos necesitan enfocar sus esfuerzos en la evaluación del desempeño en cuanto a los logros obtenidos, además de mejorar a través de la competitividad, agilizar las operaciones en cuanto al cumplimiento de metas, promover la eficiencia y comunicar objetivos a través de la entidad.

Nuestro enfoque incluye una visión de 360 grados en la que contemplamos los distintos aspectos operacionales de las entidades públicas, así como sus principales impulsores de desempeño.

Entre otros, prestamos los siguientes servicios:

Consultoría

- Análisis de riesgos
- Diseño e implantación de indicadores de gestión
- Diseño e implantación de mecanismos de medición de la gestión
- Diseño e implantación de mecanismos de sistemas de medición del desempeño
- *Balanced Scorecard* para entidades públicas
- Capacitación

Auditoría

- Auditoría de la gestión
- Diseño e implantación de controles de gestión
- Programas de monitoreo
- Agendas de autocontrol

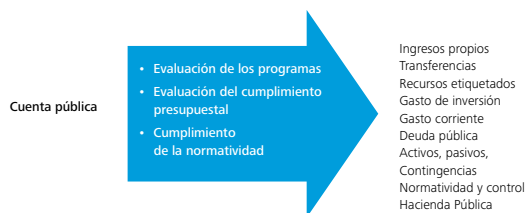
Beneficios

- Eficacia en el logro de los objetivos y metas
- Eficiencia en el manejo de recursos
- Economía en la obtención de recursos, así como en la producción y distribución de bienes y servicios
- Calidad en la información financiera
- Cumplimiento regulatorio
- Equidad en la distribución de los recursos financieros necesarios para la prestación de bienes o servicios
- Calidad o nivel de servicio
- Impacto en los ciudadanos

7 Auditoría de cuentas públicas

El enfoque de nuestros programas de trabajo para la auditoría a cuentas públicas comprende un análisis y evaluación de los elementos que conforman la información financiera y la responsabilidad en la administración de los recursos públicos. Nuestra metodología y herramientas nos permiten revisar con objetividad y enfoque adecuado el cumplimiento presupuestal, normativo, financiero y contable de las transacciones reflejadas en los informes de cuenta pública.

Para efectos del cumplimiento de nuestro compromiso, utilizamos nuestro programa de revisión de cuentas públicas, denominado “Pack de Auditoría para Cuentas Públicas”, el cual contempla la forma en que deberán documentarse y realizarse nuestras pruebas para poder emitir nuestra opinión, con apego a normas de Auditoría y las propias del Sector Público.



Beneficios

- Definición y alcance de los trabajos de auditoría
- Planeación y conocimiento de la normatividad aplicable
- Evaluación de controles y aplicación de la normatividad
- Desarrollo del plan de auditoría
- Conclusión e informes
- Actividades posteriores al compromiso

8 Servicios de armonización contable

Actualmente, la diversidad de criterios para el registro de operaciones contables ha ocasionado que existan múltiples formas de presentar y consolidar la información financiera de las entidades de gobierno (secretarías, universidades, OPDs, fideicomisos, etc.). Esto ha complicado la comparabilidad de resultados y limitado el análisis de cuentas públicas. La armonización contable, tiene como objetivo lograr que los tres niveles del gobierno utilicen esquemas contables debidamente armonizados que permitan consolidar la información financiera.

Nuestro enfoque permite diseñar e implementar un modelo de contabilidad gubernamental que responda a las necesidades normativas y de criterios técnicos de la contabilidad gubernamental. Asimismo, contribuye a la armonización de la información contable, logrando con esto un mejor control y fiscalización tanto del ingreso como del egreso, permitiendo elevar los niveles de transparencia y rendición de cuentas.

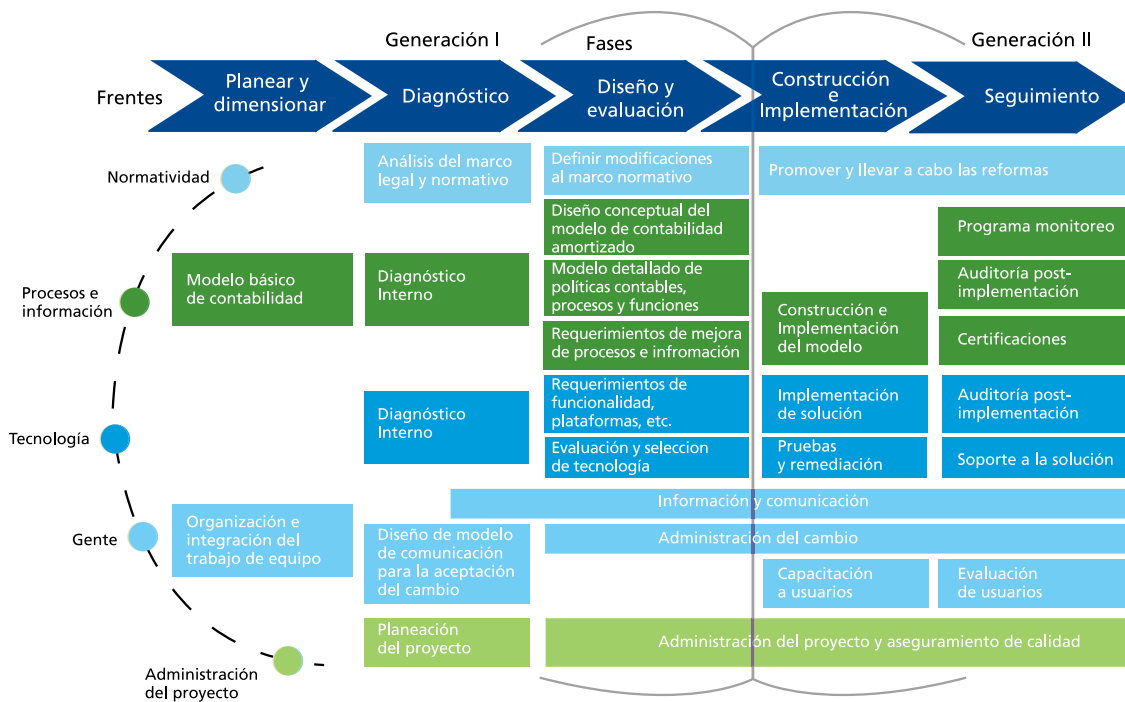
Beneficios

- Unificación de criterios de registro contables trasciendan a los periodos de una gestión
- Impulsar la transparencia y rendición de cuentas
- Disponer de información consolidada que sirva de apoyo para la planeación regional y nacional
- Mejorar el control sobre los egresos destinados a la implementación de diversas políticas públicas
- Claridad y consistencia en la información financiera y de análisis ante terceros

Metodología

Nuestra metodología integra dos generaciones que cubren cinco frentes: planeación y dimensión, diagnóstico, diseño y evaluación, construcción e implementación, y seguimiento.

Metodología utilizada en los servicios de armonización contable



9 Asesoría para proyectos financieros

Los expertos de Asesoría Financiera de Deloitte México, ofrece orientación y asistencia a entidades gubernamentales en la implantación de modelos alternativos que promueven la competitividad y crecimiento económico.

La asesoría para proyectos financieros, se enfoca en el desarrollo y diseño de Asociaciones Público-Privadas (APP) y Proyectos para la Prestación de Servicios (PPS), tanto para el Sector Público como para el privado.

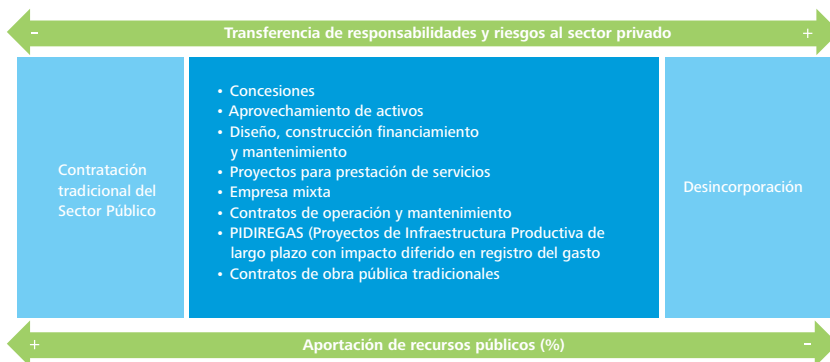
Beneficios

- Diseño, estructuración y asesoría en los procesos de licitación
- Asesoría en la estructuración comercial y financiera de los proyectos
- Análisis de viabilidad y creación de modelos financieros
- Análisis y asignación de riesgos
- Preparación de información y presentación del esquema PPS a probables inversionistas en instituciones de crédito
- Reestructura de proyectos
- Conceptualización y asesoría en la elaboración de mecanismo de pago

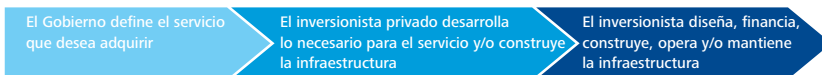
Metodología

Se enfoca en el desarrollo e implementación de Asociaciones Público-Privadas (APP), mediante el seguimiento de la transferencia de responsabilidades y aportación de recursos.

Asesoría para proyectos financieros



Apoyo en la identificación y desarrollo de proyectos



10 Apoyo en la administración de proyectos prioritarios

En Deloitte tenemos un equipo de especialistas que brinda servicios de administración de proyectos que por su importancia son cruciales para la gestión.

El servicio PMO (Project Management Office) contempla la revisión y administración continua de tiempos, recursos humanos y presupuestos, así como cambios en las rutas críticas del proyecto para garantizar una exitosa implementación del mismo.

Beneficios

- Diseño de la estrategia de administración de portafolios de proyectos e iniciativas
- Administración de contratos
- Seguimiento de presupuestos
- Monitoreo de riesgos y planes de mitigación



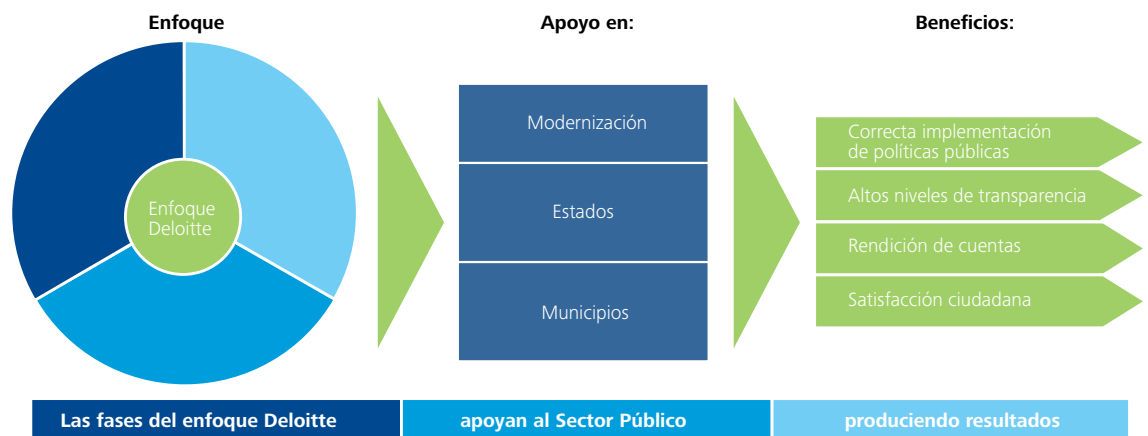
Nuestro enfoque

En Deloitte creemos que el éxito de la administración pública se sustenta en la Gestión Gubernamental basada en resultados. Por esta razón, nuestro enfoque de servicios pone especial atención en actividades cruciales para la modernización del Sector Público, entre las que se incluyen:

- Clarificación de roles y responsabilidades del personal en proyectos prioritarios
- Aseguramiento mediante nuestra metodología y herramientas la exitosa ejecución de los planes gubernamentales estratégicos

- Implementación de tecnologías de la información y comunicación que permitan hacer más eficientes los procesos gubernamentales
- Obtención de información oportuna y confiable para la toma de decisiones estratégicas de gobierno

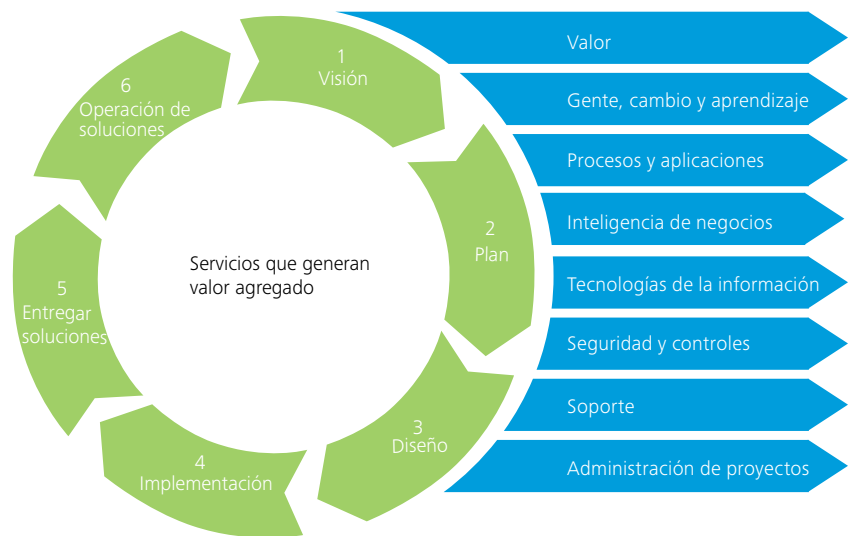
Las metodologías y enfoques particulares que utilizamos ayudan a nuestros clientes a alcanzar sus metas. Entre las herramientas que nos apoyan se encuentran también el Government Value Delivery™ y Government Value Map™.



Government Value Delivery™

Gira alrededor de la creación de valor en seis etapas: visión, plan, diseño, implementación, entrega y operación. Cada etapa pone atención en los ocho temas centrales para la implementación de proyectos exitosos.

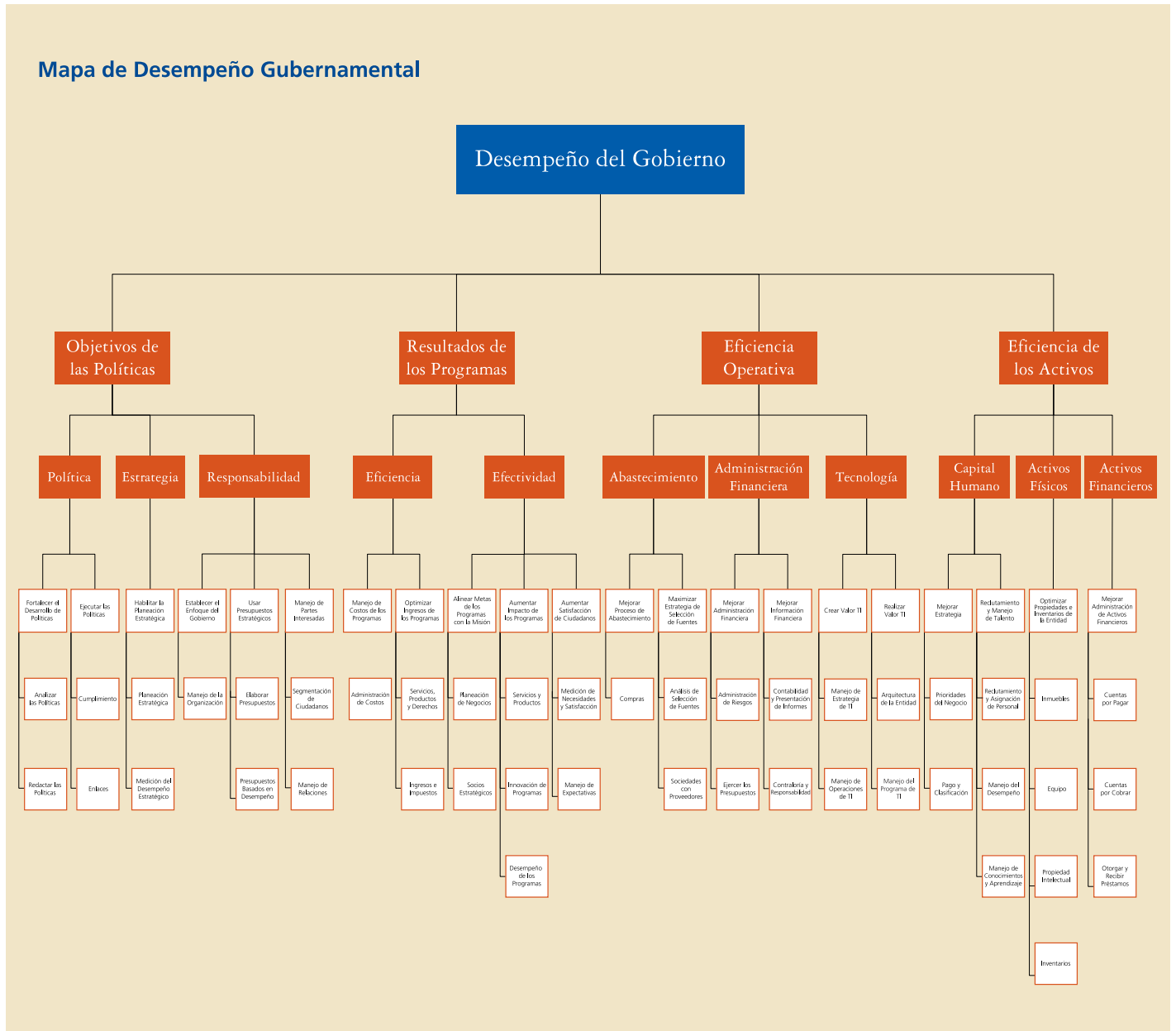
Metodología para la generación de valor en el Sector Público



Government Value Map™

Ayuda a la identificación de actividades, riesgos, controles, actividades y medidas del desempeño. Está diseñado para que los gobernantes y líderes comprendan los objetivos de desempeño del gobierno y, por ende, los Impulsores del Desempeño.

Mapa de Desempeño Gubernamental



Sobre la Práctica del Sector Público de Deloitte

Deloitte, como firma de servicios profesionales, asiste a los gobiernos a desarrollar la innovación desde la perspectiva de los ciudadanos. A través de metodologías, grupos de expertos y mejores prácticas asesoramos a entidades y a los tres niveles de gobierno en los retos que presenta la innovación del Sector Público en México.

Con un profundo conocimiento local y red global de recursos entendemos el camino y las soluciones para alcanzar la transformación hacia gobiernos más eficientes. Para conocer nuestro punto de vista visite: www.deloitte.com/mx/sectorpublico

Contactos:

Alonso Yáñez
Tel. +52 (55) 5080 7085
ayanez@deloittemx.com

Enrique Clemente
Tel. +52 (449) 910 8611
eclemente@deloittemx.com

Ciudad de México

Gabriel Bustos
Tel. +52 (55) 5080 6716
gbustos@deloittemx.com

Francisco Torres
Tel. +52 (55) 5080 6248
firtorres@deloittemx.com

Regionales

Aguascalientes y San Luis Potosí
Jorge Gutiérrez
Tel. +52 (449) 910 8685
jogutierrez@deloittemx.com

Cancún

Juan Antonio Pacheco
Tel. +52 (998) 892 3675
jpacheco@deloittemx.com

Chihuahua

Francisco Pérez Santos
Tel. +52 (614) 180 1101
fperezsantos@deloittemx.com

Ciudad Juárez

Antonio Aguirre
Tel. +52 (656) 688 6504
aaguirre@deloittemx.com

León

Felipe Novoa
Tel. +52 (477) 214 1427
fnovoa@deloittemx.com

Mazatlán

Guillermo Rivera
Tel. +52 (669) 989 2102
grivera@deloittemx.com

Monterrey

Jorge A. Villareal
Tel. +52 (81) 8133 7304
jvillarreal@deloittemx.com

Roberto Lozano
Tel. +52 (81) 8133 7345
rolozano@deloittemx.com

Puebla

Juan Carlos Rivera
Tel. +52 (222) 303 1045
jurivera@deloittemx.com

Querétaro

Eduardo Morán
Tel. +52 (442) 238 2956
edmoran@deloittemx.com

Tijuana

Mario García
Tel. +52 (664) 622 7810
magarcia@deloittemx.com

www.deloitte.com/mx

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos, consultoría y asesoría financiera, a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda su experiencia y profesionalismo de clase mundial para ayudar a que sus clientes alcancen el éxito desde cualquier lugar del mundo en donde operen. Los aproximadamente 170,000 profesionales de la firma están comprometidos con la visión de ser el modelo de excelencia.

Limitación de responsabilidad

Esta publicación sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte, será responsable de la pérdida que pueda sufrir cualquier persona que consulte esta publicación.