



## **Buenas prácticas en la implementación de las recomendaciones de la Guía para Mejorar la Calidad Regulatoria de Trámites Estatales y Municipales e Impulsar la Competitividad de México**

### **Simplificación del Proceso de Registro al Padrón de Proveedores (Estado de Colima)**

#### *A. Antecedentes*

La inscripción al padrón de proveedores es un trámite que permite dar de alta a una persona física o moral interesada en mantener una relación cliente-proveedor con el Gobierno del Estado, es decir, dependencias del Ejecutivo y organismos descentralizados. De hecho, para ser proveedor del estado es requisito pertenecer a este padrón o listado de proveedores, el cual es administrado por la Dirección de Adquisiciones a través de la Secretaría de Finanzas y Administración, y permite identificar giro, datos fiscales y documentación que ampara la personalidad jurídica de los empresarios que están registrados para vender a gobierno.

Un proveedor interesado en registrarse en el padrón debe llenar una solicitud en línea (figura 1) en el portal [proveedores.col.gob.mx](http://proveedores.col.gob.mx) y anexarle algunos documentos, como son identificación oficial, comprobante de domicilio, cédula del Registro Federal de Contribuyentes (RFC), última declaración anual, acta constitutiva y sus modificaciones.<sup>1</sup> Una vez registrada la solicitud, pasa a la Dirección de Adquisiciones, donde se revisa y se autoriza como proveedor si sus documentos están en orden.

El objetivo general de esta práctica es simplificar el trámite de inscripción al padrón de proveedores del Gobierno del Estado de Colima, a través de la aplicación de tecnologías de información y la reducción de requisitos, ofreciendo un portal de proveedores para mejorar sustancialmente el servicio. Los objetivos específicos son los siguientes:

- Disminuir el número de pasos y/o documentos dentro del proceso, haciéndolo más ágil a través de tecnologías de información.
- Dirigirse hacia la política de un “Gobierno sin Papeles” e integrar una base de datos permanente, a través de la digitalización de documentos. Se generará un ahorro para la administración pública ya que los expedientes ya no se llevarán en papel, además de favorecer la economía de espacios físicos.
- Garantizar un servicio sin restricción de horarios, días o personal disponible, al sistematizar el proceso de alta de proveedores.

Antes de la implementación del registro en línea, la inscripción al padrón de proveedores se realizaba de manera manual. En primer lugar, se entregaba una solicitud al proveedor para que anotara sus datos y la entregara en las oficinas de la Dirección de Adquisiciones, presentando la documentación previamente requerida en original para cotejar la información. Esta solicitud se capturaba en el sistema de adquisiciones en el módulo de alta de proveedores (figura 2). Otra forma de dar de alta al proveedor era que las dependencias enviaran la solicitud de alta de proveedor por el sistema de adquisiciones, ellas mismas capturaban los datos y daban seguimiento al trámite con la Dirección de Adquisiciones. Sin embargo, esta forma de operar generaba muchos errores y retrasos. En ambas modalidades, no se guardaba ni se digitalizaba el expediente del proveedor, solo quedaba como evidencia el registro de la captura en el

---

<sup>1</sup> En el caso de que el empresario no tenga manera de digitalizar los documentos, la Secretaría de Finanzas y Administración ofrece el servicio gratuitamente.

sistema de proveedores. La constancia para el proveedor era el formato de inscripción con sello y firma del personal autorizado.

Durante el periodo de enero a agosto de 2011 se recibieron un total de 932 solicitudes de inscripción al padrón de proveedores, de las cuales 63 se recibieron a través de la Dirección de Adquisiciones directamente del proveedor, lo que equivale al 7%, y el 93% se recibieron a través de las dependencias, es decir, 869 solicitudes. De estas 869 solicitudes, 108 fueron rechazadas (12%), de las cuales el 52% se debió a que el proveedor ya existía en el padrón y el 48% por errores de captura y datos faltantes.

Dado estos antecedentes, se visualizó la creación de un sitio Web para los proveedores, donde pudieran ingresar a darse de alta sin necesidad de presentarse en las oficinas, sin restricción de horario o de personal disponible, donde pudieran modificar o actualizar sus datos y mantener un expediente digital de su documentación. En el momento en que el proveedor realiza la solicitud en línea y adjunta los documentos que acreditan su personalidad jurídica, la información se envía de manera automática al buzón de inscripción de proveedores del Gobierno del Estado donde es revisada y evaluada, quedando como pre-alta. Posteriormente, se envía un correo electrónico al interesado indicándole que debe presentarse en las oficinas de la Dirección de Adquisiciones para el cotejo de la documentación que digitalizó. Una vez cotejado y validado, se procede con la autorización para pertenecer al padrón de proveedores y se entrega un Carnet de Proveedor como constancia (figura 3).

El portal de proveedores, en sus próximas etapas de implementación, permitirá participar en los diferentes tipos de compra, proporcionar información de productos más comprados o servicios más contratados, capturar cotizaciones, recibir invitaciones y navegar por ligas de interés como cadenas productivas, Gobierno del Estado, Mi Empresa y el portal de transparencia.

La implementación consta de seis fases, y de acuerdo a la planeación y ejecución, el proyecto se encuentra en la fase cuatro "actualización de proveedores", es decir, se invita a los proveedores que han vendido a Gobierno del Estado durante el 2011 a ingresar al portal de proveedores para registrarse y actualizar su información. Con respecto a la inscripción de nuevos proveedores en línea, el proceso está en etapa inicial, considerando que la liberación del portal de proveedores se realizó en julio de 2011 (figura 4).

La solución consiste en un sistema que utiliza un servidor Web Apache y que se desarrolló aplicando los lenguajes de programación PHP, JQuery, T-SQL y HTML 4. La aplicación está basada en AdmiWeb, una solución desarrollada para la administración de contenidos (portales Web) por la Dirección de Gobierno Electrónico, por lo que es totalmente factible su implementación en otros órdenes de gobierno.

### *B. Impacto*

Los tiempos de atención se disminuyen considerablemente ya que el proceso tenía una duración de máximo 24 horas y ahora, con la nueva práctica, es de máximo 20 minutos. Además, los requisitos se simplifican a los mínimos necesarios para acreditar la personalidad jurídica de los proveedores, facilitando su registro. Los proveedores tienen acceso a un espacio Web donde encuentran información general del proceso de adquisiciones, cuentan con almacenamiento de su expediente digital, pueden acceder en cualquier momento sin restricciones de horario o personal y podrán participar en los diferentes tipos de compras a partir del portal. Por su parte, las dependencias ya no tienen que registrar al proveedor, aunque mantendrán la opción de manera alterna.



El impacto se proyecta a nivel nacional ya que cualquier proveedor en cualquier parte de México puede ingresar y darse de alta en el portal de proveedores, lo que beneficia al Gobierno del Estado abriéndole la puerta a un mercado más amplio, con mayor variedad de productos y precios más competitivos.

### *C. Clientes y/o usuarios*

Los usuarios serán los proveedores que se encuentran registrados en el padrón de proveedores del Gobierno del Estado (3 981 proveedores registrados hasta septiembre del 2011), así como los empresarios que en lo subsecuente busquen convertirse en proveedores.

Cabe mencionar que existen tres medios por los que los empresarios pueden obtener información sobre el trámite de inscripción al padrón de proveedores: Teléfono 01800 Informatel, personalmente en las oficinas de la Dirección de Adquisiciones y en la página Web [proveedores.col.gob.mx](http://proveedores.col.gob.mx).

### *D. Impacto en los servidores públicos*

El desarrollo de esta práctica involucró directamente a siete personas de la Dirección General de Innovación para la Gestión Pública, encargada de coordinar los servicios de tecnologías de información del Gobierno del Estado. Dos de estas personas se encargaron del análisis de los requerimientos para el sistema; cuatro trabajaron en el diseño de soluciones y cinco en el desarrollo del software.

Se ha tenido un impacto positivo en los funcionarios con la implementación de esta práctica ya que trabajan de una manera más ágil y más ordenada, además de que se han visto motivados a partir de su participación en el desarrollo de la aplicación. Las actividades de registro y captura eran tediosas y monótonas; ahora los funcionarios se pueden enfocar en la atención personalizada al proveedor y la resolución de problemas técnicos o de información.

### *E. Gestión del compromiso con el ciudadano*

La simplificación del proceso de registro al padrón de proveedores ha beneficiado la gestión del compromiso con el ciudadano en los siguientes puntos:

- La digitalización de los expedientes permitirá avanzar en la política de un “Gobierno sin Papeles” e integrar una base de datos permanente.
- El nuevo proceso solo requiere que el ciudadano acuda físicamente una vez a la oficina de la Dirección de Adquisiciones para el cotejo de documentos, no varias veces como ocurría con el esquema anterior.
- El sistematizar el proceso de alta de proveedores en línea permite al ciudadano una garantía de servicio, sin restricciones de horarios, días o personal disponible.
- El tiempo de respuesta es inmediato, ya que el proceso se reduce al cotejo de documentos sin tener que realizar captura.
- En el padrón de proveedores no hay renovaciones o refrendos, la inscripción es permanente, lo que elimina el potencial de costos administrativos por trámites de re-inscripción.

Como parte de las mejoras de este sitio Web se implementará un buzón de quejas y sugerencias, así como encuestas de satisfacción hacia proveedores y dependencias, lo que permitirá contar con información sobre la percepción de los usuarios y tomar las acciones preventivas o correctivas necesarias.

**Figura 1.** Solicitud de inscripción en línea al padrón de proveedores

### Solicitud de Proveedor

Tipo de proveedor:  Empresa (persona moral)  Persona (persona física)

Nombre proveedor:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno

Razón social:

<input type="text"/>
Nombre de la empresa

Giro:  No. de Empleados:  Inversión anual:

AGUA PURIFICADA	<input type="text"/>	<input type="text"/>
-----------------	----------------------	----------------------

Domicilio:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Calle	Número Ext.	Número Int.

Colonia:  C.P.  Teléfono(s):  e-mail:  Fax:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		Teléfono		

País:  Estado:  Municipio:  Localidad:

Seleccione un país	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
--------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Contacto:  RFC:  CURP:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre del contacto del proveedor		

Documentación:

CARTA DE PRESENTACIÓN (TODOS SUS DATOS)
-----------------------------------------



Figura 2. Esquema anterior del proceso de registro al padrón de proveedores



Figura 3. Proceso simplificado de registro al padrón de proveedores



Figura 4. Fases del proyecto de simplificación del proceso de registro al padrón de proveedores

