



Simplificación Administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social



Simplificación Administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social

El presente trabajo se publica bajo la responsabilidad del Secretario General de la OCDE. Las opiniones expresadas y los argumentos utilizados en el mismo no reflejan necesariamente el punto de vista oficial de los países miembros de la OCDE.

Tanto este documento, así como cualquier dato y cualquier mapa que se incluya en él, se entenderán sin perjuicio respecto al estatus o la soberanía de cualquier territorio, a la delimitación de fronteras y límites internacionales, ni al nombre de cualquier territorio, ciudad o área.

Por favor, cite esta publicación de la siguiente manera:

OECD (2019), *Simplificación Administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social*, OECD Publishing, Paris.

<https://doi.org/10.1787/9789264306585-es>

ISBN 978-92-64-30657-8 (impresa)

ISBN 978-92-64-30658-5 (pdf)

Los datos estadísticos para Israel son suministrados por y bajo la responsabilidad de las autoridades israelíes competentes. El uso de estos datos por la OCDE es sin perjuicio del estatuto de los Altos del Golán, Jerusalén Este y los asentamientos israelíes en Cisjordania bajo los términos del derecho internacional.

Fotografías: Portada © Bakhtiar Zein / Shutterstock.com.

Las erratas de las publicaciones de la OCDE se encuentran en línea en: www.oecd.org/publishing/corrigenda.

© OCDE 2019

Usted puede copiar, descargar o imprimir los contenidos de la OCDE para su propio uso y puede incluir extractos de publicaciones, bases de datos y productos de multimedia en sus propios documentos, presentaciones, blogs, sitios web y materiales docentes, siempre y cuando se dé el adecuado reconocimiento a la fuente y al propietario del copyright. Toda solicitud para uso público o comercial y derechos de traducción deberá dirigirse a rights@oecd.org. Las solicitudes de permisos para fotocopiar partes de este material con fines comerciales o de uso público deben dirigirse al Copyright Clearance Center (CCC) en info@copyright.com o al Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) en contact@cfcopies.com.

Prólogo

El principal objetivo de la política regulatoria es mejorar la vida cotidiana de los ciudadanos a través de reglas claras y efectivas. Las leyes y regulaciones afectan todos los aspectos de la actividad empresarial y la vida cotidiana. Ellos determinan los contornos de nuestra seguridad y estilo de vida, la facilidad para hacer negocios y pueden ayudar al logro de los objetivos sociales y ambientales. Si bien una buena regulación favorece el crecimiento económico y el bienestar, una regulación inadecuada pone en peligro a ambos.

Mejorar y simplificar los trámites administrativos es un elemento esencial de una buena política regulatoria. La forma en que se diseñan, implementan y aplican los trámites tiene un impacto directo en su efectividad y, por lo tanto, en su capacidad para alcanzar los objetivos de la política pública subyacente.

Las recomendaciones 2012 del Consejo sobre Política y Gobernanza Regulatoria aconseja a los países miembros de la OCDE a tener programas de simplificación administrativa que incluyan mediciones sobre las cargas agregadas de la regulación cuando sea posible y considerar utilizar metas explícitas como medios para reducir las cargas administrativas para empresas y ciudadanos.

Los trámites efectivos y eficientes facilitan la vida cotidiana de las personas y pueden promover el buen funcionamiento de las empresas. Además, los trámites más simples son especialmente beneficiosos para las pequeñas y medianas empresas, donde la proporción de recursos asignados a los procedimientos administrativos es mayor en comparación con las empresas más grandes. También benefician a los ciudadanos que con mucha frecuencia deben pasar por los procedimientos del gobierno para acceder a los servicios públicos. Los trámites simplificados también pueden generar beneficios para el sector público al aumentar su eficiencia.

El informe *Simplificación administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social* evalúa las acciones tomadas por el Instituto Mexicano del Seguro Social en los últimos años para mejorar sus trámites y estima los ahorros en las cargas administrativas para los ciudadanos y las empresas debido a la simplificación. También identifica acciones que pueden reducir aún más las cargas.

Este informe es el resultado de una importante asociación entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la OCDE. Está diseñado para beneficiar a los ciudadanos y las empresas en México y para contribuir al debate internacional sobre buenas prácticas regulatorias.

Reconocimientos

Este trabajo fue dirigido por Manuel Gerardo Flores Romero bajo la supervisión de Nick Malyshev, Jefe de la División de Política Regulatoria, bajo la dirección de Marcos Bonturi, Director de Gobernanza Pública. El informe fue realizado por integrantes de la División de Política Regulatoria de la OCDE; sus principales autores son Andrés Blancas Martínez, Gloriana Madrigal Gutiérrez y Erik Miguel Pérez Pérez.

La OCDE agradece al Director General del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Tuffic Miguel Ortega por todo el apoyo brindado para desarrollar el presente estudio. Agradecemos especialmente a Joanna Cristo Aguirre, Directora de Planeación Estratégica Institucional y a su equipo: María José Domínguez Ferrer, Coordinadora Técnica de Vinculación Internacional y Jonathan Azahel Carmona Carmona, Asesor de la División de Asuntos Multilaterales por su apoyo en el proceso de elaboración del estudio.

Hacemos público nuestro agradecimiento a los titulares de las áreas administrativas participantes en este proyecto y a sus equipos, quienes aportaron información y valiosos comentarios al estudio. En particular, agradecemos a Santiago De Maria Campos Meade, Director de Prestaciones Económicas y Sociales; José David Méndez Santa Cruz, Titular de la Unidad de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo; Manuel Andrés Ruíz Maciel, Coordinador de Prestaciones Económicas; Claudia Anel Valencia Carmona, Coordinadora del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil; Manuel Díaz Vega, Coordinador de Salud en el Trabajo; Luis Alonso Fiol Manríquez, Coordinador de Bienestar Social; Eulalia Méndez Monroy, Coordinadora de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas; José Arturo Lozano Enríquez, Director de Incorporación y Recaudación; Adriana Alejandra Pedroza Márquez, Coordinador de Afiliación; Francisco Javier Velázquez Angulo, Coordinador de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos; Aurora Isabel Pérez Gómez, Coordinador de Cobranza; Maricela Lecuona González, Coordinador de Corrección y Dictamen; José de Jesús Arriaga Dávila, Director de Prestaciones Médicas; Norma Magdalena Palacios Jiménez, Coordinador de Educación en Salud; y Manuel Cervantes Ocampo, Coordinador de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel.

Por último, agradecemos a todos los usuarios de los servicios del IMSS y a las empresas que nos apoyaron con su tiempo durante las entrevistas y reuniones que fueron parte fundamental de este estudio.

Este informe fue preparado para su publicación por Jennifer Stein. También se benefició del apoyo editorial de Andrea Uhrhammer.

Índice

Acrónimos y abreviaciones	11
Resumen ejecutivo.....	13
Capítulo 1. Introducción a la mejora de los trámites en el Instituto Mexicano del Seguro Social..	15
La política regulatoria, la simplificación administrativa y el mejoramiento de trámites.....	16
Las cargas administrativas y el Modelo de Costeo Estándar	16
Los trámites en el Instituto Mexicano del Seguro Social.....	22
Metodología empleada para medir las cargas administrativas.....	27
Guía de navegación/ para el lector.....	28
Resumen de mensajes claves del capítulo.....	29
Nota.....	30
Referencias.....	31
Anexo 1.A. Fases de la medición de las cargas administrativas de acuerdo con el Manual del MCE.....	33
Anexo 1.B. Cuestionarios utilizados en el levantamiento de información del IMSS	68
Cuestionario para trámites presenciales.....	68
Capítulo 2. Medición de las cargas administrativas de los trámites del Instituto Mexicano del Seguro Social.....	81
Cargas administrativas totales.....	82
Trámites con las mayores cargas administrativas	102
Resumen de mensajes claves del capítulo.....	102
Notas	103
Referencia	103
Capítulo 3. Impacto de la simplificación administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social.....	105
Impacto agregado de la simplificación y la digitalización en el IMSS	106
El impacto de las mejoras en trámites del IMSS por unidad administrativa	107
Resumen de mensajes claves del capítulo.....	111
Notas	112
Referencia	112
Anexo 3.A. Cálculo de ahorros en coordinaciones que no han digitalizado ninguno de sus trámites.....	113

Capítulo 4. Ahorros potenciales en cargas administrativas en el Instituto Mexicano del Seguro Social.....	115
Ahorros potenciales totales	116
Ahorros potenciales por unidad administrativa	117
Trámites con los mayores ahorros potenciales	125
Simulación de alcance amplio	126
Resumen de mensajes claves del capítulo.....	129
Notas	130
Referencia	130
Capítulo 5. Recomendaciones para impulsar la estrategia de simplificación administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social.....	131
Hallazgos principales.....	132
Reducción de cargas en el IMSS desde una perspectiva de países OCDE	133
Recomendaciones para impulsar la estrategia de simplificación administrativa	134
Referencia	138
Glosario y definiciones	139

Cuadros

Cuadro 1.1. Actividades administrativas estándar para la gestión de los trámites	19
Cuadro 1.2. Total de trámites seleccionados para la medición de cargas administrativas por coordinación en el IMSS	23
Cuadro 1.3. Resumen de trámites del IMSS por modalidad de presentación.....	23
Cuadro 1.4. Trámites del IMSS por modalidad de presentación.....	24
Cuadro 1.5. Resumen de la metodología empleada para medir las cargas administrativas	27
Cuadro 2.1. Cargas administrativas totales por versión de la Coordinación de Afiliación del IMSS ..	86
Cuadro 2.2. Cargas administrativas totales por versión de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel del IMSS	88
Cuadro 2.3. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Bienestar Social del IMSS	89
Cuadro 2.4. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas del IMSS.....	90
Cuadro 2.5. Cargas Administrativas Totales por Versión de la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos del IMSS	92
Cuadro 2.6. Cargas Administrativas Totales por Versión de la Coordinación de Cobranza del IMSS.....	95
Cuadro 2.7. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Educación en Salud del IMSS	96
Cuadro 2.8. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Prestaciones Económicas del IMSS	98
Cuadro 2.9. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Salud en el Trabajo del IMSS	99
Cuadro 2.10. Cargas administrativas totales, por versión, de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil del IMSS	101
Cuadro 3.1. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Afiliación (CA)	109
Cuadro 3.2. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel (CAISPN)	109
Cuadro 3.3. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos (CCEVD).....	109
Cuadro 3.4. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Cobranza (CC)	110

Cuadro 3.5. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil (CSGDII)	110
Cuadro 4.1. Utilización de las modalidades de presentación de trámites en el IMSS: situación actual y meta a lograr	117
Cuadro 4.2. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación de Afiliación (CA).....	118
Cuadro 4.3. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel (CAISPN)	119
Cuadro 4.4. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos (CCEVD)	120
Cuadro 4.5. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación de Cobranza (CC).....	121
Cuadro 4.6. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación de Educación en Salud del IMSS (CES)	122
Cuadro 4.7. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación de Prestaciones Económicas (CPE).....	123
Cuadro 4.8. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil (CSGDII)	124
Cuadro 4.9. Ahorros por coordinación en la simulación de alcance amplio	128
Cuadro 5.1. Trámites a digitalizar por el IMSS para alcanzar el 11% de ahorro potencial.....	135
Cuadro 5.2. Meta a alcanzar en uso de trámites digitales para alcanzar el 11% de ahorro potencial	136
Cuadro 1.A.1. Fases y pasos del MCE	33
Cuadro 1.A.2. Total de trámites a medir por unidad administrativa del IMSS	35
Cuadro 1.A.3. Actividades administrativas estándar para la gestión de los trámites	36
Cuadro 1.A.4. Plan de medición de cargas de acuerdo con tipo de metodología.....	39
Cuadro 1.A.5. Trámites a analizar a través de encuestas directas a usuarios (Grupo 1)	39
Cuadro 1.A.6. Salario o costo de oportunidad por minutos por perfil de ocupación	42
Cuadro 1.A.7. Instalaciones del IMSS en la Ciudad de México	44
Cuadro 1.A.8. Instalaciones del IMSS en entidades federativas seleccionadas	45
Cuadro 1.A.9. Instalaciones médicas visitadas en el levantamiento de información	45
Cuadro 1.A.10. Instalaciones del IMSS visitadas en el levantamiento de información	46
Cuadro 1.A.11. Encuestas recolectadas para medir cargas unitarias.....	46
Cuadro 1.A.12. Fórmulas de cálculo del costo unitario de cada trámite	48
Cuadro 1.A.13. Fórmulas de cálculo de la población por trámite	52
Cuadro 1.A.14. Ejemplo de extrapolación de trámites por similitud en requisitos e información.....	53
Cuadro 1.A.15. Trámites a los que se les asignó el tiempo de un trámite similar	54
Cuadro 1.A.16. Análisis de componentes principales	60
Cuadro 1.A.17. Componentes principales de las categorías de información	60
Cuadro 1.A.18. Análisis de componentes principales	60
Cuadro 1.A.19. Componentes principales de las categorías de información	61
Cuadro 1.A.20. Resultados de las regresiones utilizadas para estimar el tiempo de los trámites del IMSS.....	62
Cuadro 1.A.21. Resultados de las regresiones utilizadas para estimar el tiempo de los trámites del IMSS.....	62
Cuadro 1.A.22. Comparación del tiempo de gestión real y el estimado para trámites relevantes.....	63
Cuadro 1.A.23. Comparación del tiempo de gestión real y el estimado para trámites relevantes.....	63
Cuadro 1.A.24. Trámites independientes en el IMSS	64
Cuadro 1.A.25. Trámites con población cero	66
Cuadro 1.A.26. Trámites sin información de la población.....	66

Cuadro 3.A.1. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Bienestar Social (CBS).....	113
Cuadro 3.A.2. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas (CCVUUCT).....	113
Cuadro 3.A.3. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Salud en el Trabajo (CST)...	113
Cuadro 3.A.4. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Educación en Salud (CES)..	114
Cuadro 3.A.5. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Prestaciones Económicas (CPE).....	114

Gráficas

Gráfica 1.1. Costos de las empresas derivados de la regulación	17
Gráfica 1.2. Guía de navegación del lector de los resultados de este informe	29
Gráfica 2.1. Cargas administrativas totales en el IMSS	82
Gráfica 2.2. Carga administrativa total y población por versión del IMSS.....	83
Gráfica 2.3. Carga administrativa unitaria promedio por tipo de trámite.....	83
Gráfica 2.4. Cargas administrativas totales por área administrativa del IMSS	84
Gráfica 2.5. Participación de las coordinaciones en la carga administrativa total del IMSS	84
Gráfica 2.6. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Afiliación del IMSS.....	85
Gráfica 2.7. Carga administrativa total y población por versión de la Coordinación de Afiliación.....	85
Gráfica 2.8. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel del IMSS, MXN	87
Gráfica 2.9. Carga administrativa total por versión del trámite IMSS-03-011	87
Gráfica 2.10. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Bienestar Social del IMSS.....	89
Gráfica 2.11. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas del IMSS	90
Gráfica 2.12. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos del IMSS.....	91
Gráfica 2.13. Los cinco trámites con mayores cargas, por versión, de la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos del IMSS.....	92
Gráfica 2.14. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Cobranza del IMSS.....	94
Gráfica 2.15. Cargas Administrativas Totales por Versión de la Coordinación de Cobranza del IMSS.....	95
Gráfica 2.16. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Educación en Salud del IMSS ...	97
Gráfica 2.17. Cargas Administrativas Totales de la Coordinación de Prestaciones Económicas del IMSS.....	99
Gráfica 2.18. Cargas Administrativas Totales de la Coordinación de Salud en el Trabajo.....	100
Gráfica 2.19. Cargas administrativas totales de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil del IMSS	101
Gráfica 2.20. Trámites que representan el 81% de la carga administrativa total del IMSS	102
Gráfica 3.1. Impacto de la mejora en los trámites del IMSS.....	106
Gráfica 3.2. Impacto de la mejora en los trámites del IMSS por coordinación.....	108
Gráfica 4.1. Ahorros potenciales en cargas administrativas totales en el IMSS	116
Gráfica 4.2. Ahorros potenciales en las cargas administrativas por coordinación en el IMSS	117
Gráfica 4.3. Ahorros potenciales en cargas administrativas en la Coordinación de Afiliación en el IMSS	118
Gráfica 4.4. Ahorros potenciales en cargas administrativas en la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel del IMSS.....	119
Gráfica 4.5. Ahorros potenciales en cargas administrativas en la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos del IMSS.....	121

Gráfica 4.6. Ahorros potenciales en cargas administrativas en la Coordinación de Educación en Salud del IMSS	122
Gráfica 4.7. Ahorros potenciales en cargas administrativas en la Coordinación de Prestaciones Económicas del IMSS	124
Gráfica 4.8. Ahorros potenciales en cargas administrativas en la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil del IMSS, MXN.....	125
Gráfica 4.9. Trámites con los mayores ahorros potenciales del IMSS.....	126
Gráfica 4.10. Simulación de alcance amplio en la mejora de los trámites del IMSS, MXN.....	127
Gráfica 4.11. Ahorros por coordinación en la simulación de alcance amplio, MXN.....	128
Gráfica 4.12. Trámites con el mayor potencial de ahorro en la simulación de alcance amplio	129
Gráfica 1.A.1. Estructura básica del MCE	34
Gráfica 1.A.2. Clasificación de trámites, de acuerdo con el método para asignar la carga administrativa.....	38
Gráfica 1.A.3. Clasificación de trámites, de acuerdo con el método para asignar la carga administrativa.....	48

Encuadros

Encuadro 1.1. Alcance y limitaciones del MCE.....	20
Encuadro 5.1. Experiencias internacionales en el uso de la MCE para medir las cargas administrativas	134
Encuadro 1.A.1. Definición de obligaciones de información, solicitudes de datos y actividades administrativas.....	34

Acrónimos y abreviaciones

APP	Aplicación Móvil
CA	Coordinación de Afiliación
CAISPN	Coordinación de Atención Integral a la Salud en Primer Nivel
CBS	Coordinación de Bienestar Social
CC	Coordinación de Cobranza
CCVVUCT	Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas
CES	Coordinación de Educación en Salud
CCEVD	Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos
CPE	Coordinación de Prestaciones Económicas
CSGDII	Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil
CST	Coordinación de Salud en el Trabajo
CONAMER	Comisión Nacional de Mejora Regulatoria
ENE	Empresa o ciudadano que cumple con criterios de eficiencia normal
ENIGH	Encuesta Ingreso Gasto de los Hogares
ENOE	Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo
ENSat	Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Médicos del IMSS
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
MCE	Modelo de Costeo Estándar
MXN	Pesos mexicanos
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
SINCO	Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones
SIPARE	Sistema de Pagos Referenciados
TICs	Tecnologías de información y comunicación
UMAE	Unidad Médica de Alta Especialidad
UMF	Unidad Médico Familiar

Resumen ejecutivo

Desde el 2012, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) ha trabajado para simplificar sus trámites administrativos, beneficiando a los ciudadanos y las empresas. La simplificación administrativa ha llevado a una reducción en el número de requisitos que los usuarios o las empresas deben presentar como parte del trámite, a la simplificación de formularios y al uso de lenguaje sencillo, entre otros.

En 2013, el IMSS introdujo la *Estrategia IMSS Digital* para mejorar la simplificación y facilitar el acceso a los trámites y servicios gubernamentales para usuarios, pensionados, patrones y ciudadanos. Esta estrategia hizo posible llevar a cabo trámites y solicitar servicios a través de la página web del IMSS o a través de una aplicación móvil que está disponible gratuitamente para los usuarios con un teléfono inteligente.

Este informe mide el impacto en los ciudadanos y las empresas de la mejora de 84 trámites del IMSS. Del total de los trámites analizados, 31 se pueden hacer en línea y tres por aplicación móvil. A través de una adaptación del Modelo de Costeo Estándar que incluyó la recolección de 506 encuestas a los usuarios de los trámites, el informe muestra que la simplificación y digitalización ha generado entre el 25% y 40% de reducción de cargas administrativas.

Las cargas administrativas se miden a través de la monetización del tiempo asignado por los usuarios (ciudadanos o empresas) a la recopilación, preparación y presentación de la información requerida por las oficinas gubernamentales.

La reducción de los requisitos, la mejora de formularios y la posibilidad de enviar información de forma remota (a través de una computadora o un teléfono inteligente) disminuye el número de horas-persona que los usuarios deben dedicar a un trámite. La metodología del Modelo de Costo Estándar asume que las horas-persona liberadas se reintegran en la economía en actividades más productivas.

Este estudio reporta un rango en los ahorros derivado de los esfuerzos de simplificación y digitalización realizados por el IMSS entre 2012 y 2017. Aunque el informe concluye que la digitalización de los procedimientos por sí solos resultó en una reducción de la carga, la evidencia recopilada indica que las acciones de simplificación, como la eliminación de requisitos de información, también se llevaron a cabo, lo que lleva a nuevas reducciones. Por lo tanto, el límite inferior de reducción de la carga del 25% debe considerarse como un “piso”, y es probable que los ahorros reales sean mayores.

La disminución del 25% se compara favorablemente con las experiencias reportadas por países de la OCDE, los cuales han fijado como meta una reducción en las cargas de entre el 20% y 25%.

Las cargas administrativas que enfrentan los usuarios del IMSS podrían reducirse en un 11% adicional. Esto se podría lograr mediante la digitalización de 27 trámites adicionales y el aumento del uso de los trámites digitales por parte de los usuarios del 19% al 25,8%. Estos objetivos fueron definidos por el IMSS y se pueden alcanzar en 2 a 4 años, teniendo

en cuenta la disponibilidad de recursos y la capacidad de los usuarios para migrar a las modalidades digitales.

Una simulación de alcance amplio muestra que el IMSS eventualmente podría reducir las cargas administrativas en 32%. Para alcanzar estos ahorros, es necesario digitalizar los 84 trámites incluidos en este informe y que al menos el 66% de los usuarios empleen la modalidad digital de los trámites.

Para lograr este objetivo, se requieren mayores esfuerzos y recursos. Es probable que el plazo para este objetivo sea de más de 5 años.

Cabe destacar que durante el desarrollo del presente informe el IMSS continuó progresando en la simplificación y digitalización de trámites administrativos, por lo que se es posible que los ahorros reales en cargas administrativas a la fecha de presentación del informe sean mayores al 25%.

Para continuar con la reducción de la carga administrativa, la OCDE recomienda que el IMSS considere las siguientes acciones:

- Digitalizar 27 trámites adicionales y aumentar la proporción de usuarios de los trámites en modalidad digital de 19% al 25.8%. Esto debería llevar a una reducción adicional del 11% en las cargas administrativas.
- Priorizar los esfuerzos de simplificación en los siguientes trámites, ya que ellos concentran el 82% de los ahorros potenciales:
 - Solicitud de constancia de vigencia de derechos para recibir servicios médicos. Modalidad B) A petición del asegurado(a) o pensionado(a) (IMSS-02-020-B).
 - Sistema de pagos referenciados (SIPARE).
 - Atención médica en unidades de medicina familiar (IMSS-03-011).
 - Solicitud de asignación o localización de número de seguridad social (IMSS-02-008).
- Establecer un plan estratégico que permita identificar los retos y los recursos necesarios para alcanzar la meta de reducción del 32% en las cargas administrativas.
- Para el futuro, recolectar y conservar sistemáticamente memorias sobre acciones de mejora administrativa a fin de contar con evidencia suficiente que permita evaluar con mayor precisión el impacto de las mismas.

Capítulo 1. Introducción a la mejora de los trámites en el Instituto Mexicano del Seguro Social

Este capítulo explica la relación e importancia de la política regulatoria, la simplificación administrativa y el mejoramiento de trámites. También, describe la naturaleza de las cargas administrativas generadas por los trámites de gobierno y cómo su medición contribuye a fortalecer los programas de simplificación administrativa. Asimismo, explica el Modelo de Costeo Estándar como técnica para medir la carga administrativa. Finalmente, identifica los trámites del IMSS analizados en este informe, y proporciona una breve explicación de la metodología empleada para medir las cargas de los mismos. Una descripción profunda de la metodología se incluye en el anexo de este capítulo.

La política regulatoria, la simplificación administrativa y el mejoramiento de trámites

La creación de una política regulatoria de calidad es fundamental para el bienestar de una sociedad, el desarrollo de los mercados y el bienestar ambiental (OECD, 2011^[1]). Ello implica que los gobiernos y los órganos reguladores diseñen políticas que cumplan con los objetivos trazados, pero sin obstaculizar el desarrollo ni el crecimiento económico. De ahí que la evaluación del inventario de regulación cobre relevancia como una parte fundamental del proceso de mejora regulatoria. La constante elaboración de reglamentos y normativas, la falta de modernización de los sistemas de gobierno a través de tecnologías de información y comunicación (TICs) y la ausencia de estrategias sistematizadas para revisar el acervo regulatorio han propiciado que la carga administrativa de la regulación sea cada vez mayor. Por eso resulta muy valioso el proceso de evaluación y simplificación de los trámites que deben llevar a cabo los ciudadanos y las empresas.

La simplificación administrativa es, por tanto, un instrumento que fomenta la innovación, incrementa el emprendimiento y mejora la gobernanza pública, ya que crea herramientas más efectivas para implementar la regulación (OECD, 2009^[2]). Los países miembros de la OCDE han adoptado ampliamente estrategias de simplificación administrativa (OECD, 2010^[3]) utilizando como una de sus guías la experiencia holandesa, que incluye el Modelo de Costeo Estándar (MCE). Desarrollado por los Países Bajos, el MCE es una metodología que permite cuantificar los costos de la carga administrativa y los ahorros generados por la simplificación.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) es un organismo público que se encarga de brindar Seguridad Social para asegurados, pensionados, jubilados, beneficiarios de los asegurados y pensionados, como lo establece la Ley de Seguro Social en su artículo 2, “*La seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado*”.

El presente informe estima los ahorros en cargas administrativas que ha generado el IMSS en beneficio de los ciudadanos y las empresas por los esfuerzos de mejoramiento de sus trámites entre 2012 y 2017 y calcula el potencial de ahorro adicional que se podría alcanzar si se intensifica la estrategia de difusión de los trámites digitales y se continúa con la digitalización.

A continuación se explica el concepto de cargas administrativas y la práctica internacional para medirlo.

Las cargas administrativas y el Modelo de Costeo Estándar

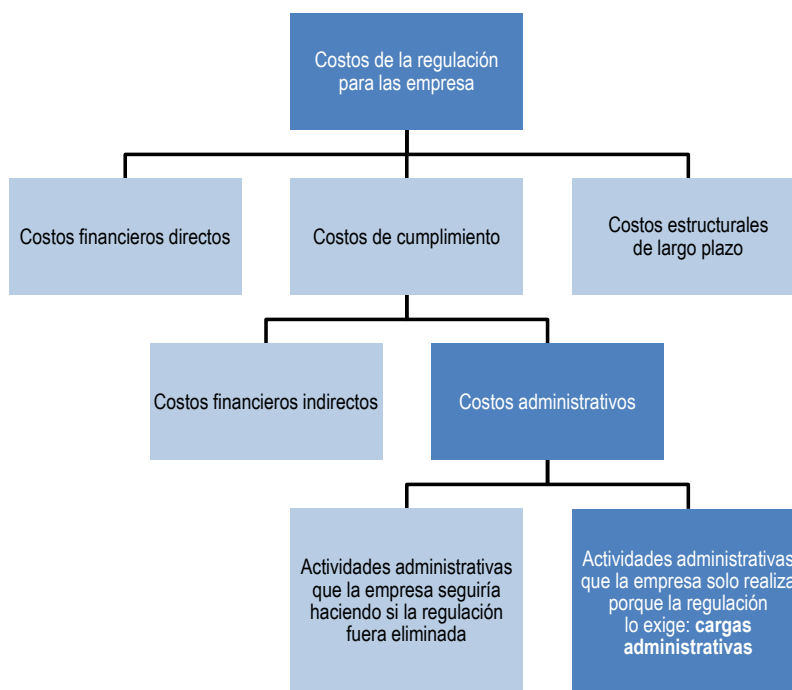
Naturaleza de las cargas administrativas

Las cargas administrativas se refieren al valor monetario del tiempo que los ciudadanos y empresarios le dedican para cumplir con los trámites gubernamentales, que incluye el llenado de formatos, la recolección de los requisitos, la visita a los oficinas de gobierno para preguntar por el trámite, y el tiempo que se requiere para hacer los pagos respectivos. El MCE es una metodología cuya intención es medir las cargas administrativas de la regulación de una manera estandarizada y costo-eficiente, y permite

dirigir los esfuerzos de simplificación administrativa y de mejora en la eficiencia gubernamental a los trámites que suponen mayores cargas.

De acuerdo con el MCE, las empresas enfrentan tres tipos de costos derivados de la regulación: costos financieros directos, costos de cumplimiento y costos estructurales de largo plazo. Los costos administrativos se incluyen dentro de la categoría de costos de cumplimiento (véase la Gráfica 1.1). El MCE toma en cuenta únicamente las cargas administrativas que las empresas afrontan a causa de la regulación, que son parte de los costos de administrativos.

Gráfica 1.1. Costos de las empresas derivados de la regulación



Fuente: SCM Network ((n.d.)), *International Standard Cost Model Manual, Measuring and reducing the administrative burdens for business*, <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf>.

Los costos para las empresas que se derivan de la regulación son:

- **Costos financieros directos:** son las obligaciones fiscales que demanda el gobierno para el cumplimiento de la regulación. Es decir, los pagos de derechos, tarifas o tasas que los usuarios deben pagar para realizar el trámite.
- **Costos de cumplimiento:** son todos los costos necesarios para cumplir con la regulación. Pueden dividirse en dos categorías:
 - a. **Costos financieros indirectos:** son los costos en los que se incurre para cumplir con los requisitos del trámite; representan la cantidad de dinero con que puede comprarse el equipamiento necesario para hacer frente a la regulación. Un ejemplo de este tipo de costo es la adaptación de las instalaciones que debe realizar una empresa para cumplir con la normativa de Protección Civil.

- b. **Costos administrativos:** son los costos de oportunidad por llevar a cabo un trámite y se estiman como la remuneración no percibida por la realización de actividades relacionadas con la presentación del trámite. Un ejemplo de estos costos es el tiempo que el representante legal de la empresa dedica a llenar los formatos requeridos para entregar reportes de información contable¹.
- **Costos estructurales de largo plazo:** son los costos asociados a cambios estructurales (en actividades, recursos humanos y materiales) debido a la regulación. Un ejemplo de este tipo de costos se presenta cuando se establece un umbral definido por un número específico de empleados de cierta empresa para cumplir con determinada regulación, de tal suerte que las empresas tienen un incentivo para no incrementar su tamaño por encima del umbral, lo cual disminuye el tamaño de la empresa promedio en la economía y afecta el desempeño de la misma.
- En los costos administrativos que los usuarios afrontan para cumplir con la regulación, es preciso distinguir entre las actividades administrativas que los usuarios realizan a pesar la regulación y las actividades derivadas de exigencias regulatorias.

Para ejemplificar la diferencia, considérese que el IMSS requiere a las empresas que cuenten con una firma electrónica (denominada e.firma) para realizar los trámites en línea. Por esta razón, para poder realizar el trámite *Opinión del Cumplimiento de Obligaciones fiscales en materia de Seguridad Social 32D* (Opinión 32D) se requiere contar con la e.firma. Sin embargo, si hubiera una situación en la que este trámite se eliminara, las empresas seguirían utilizando la firma e.firma para cumplir con trámites de otra instancia del gobierno. Es decir, la e.firma es un costo administrativo al cual se seguirá enfrentando el usuario aunque se elimine el trámite Opinión 32D del IMSS. En cambio, si el trámite solicitara una firma digital distinta a la e.firma esta sí se eliminaría al derogar el trámite Opinión 32D.

En consistencia con la metodología del MCE, la medición de cargas administrativas no considera los costos financieros directos, que en este ejercicio se refieren al pago de derechos para cumplir con la regulación.

El cálculo de las cargas administrativas se construye a través de la monetización del tiempo dirigido por el ciudadano o la empresa para la recolección, preparación y entrega de la información exigida por las autoridades reguladoras. Las cargas se estiman tomando como base el tiempo de los usuarios involucrados en las actividades necesarias para la realización de un trámite – el tiempo de gestión del trámite – multiplicado por el costo asociado al tiempo que invierten los usuarios de acuerdo con su perfil. El costo del tiempo es medido como la remuneración que percibe el trabajador de la empresa o el sueldo que deja de recibir el ciudadano para realizar el trámite.

Por citar un ejemplo, si una empresa requiere obtener una autorización para que alguno de sus trabajadores pueda utilizar los servicios médicos del IMSS en alguna Unidad Médica Familiar (UMF) distinta a la que le corresponde, las cargas administrativas derivan de la monetización de las horas-persona que los empleados de la empresa tuvieron que dedicar para realizar el trámite: desde la recolección de información y llenado de formatos, hasta la visita a la oficina pública, si el trámite es presencial.

Podemos suponer que en este trámite participaron empleados de la empresa con distintos perfiles. De esta forma, en este trámite hipotético el director general le dedicó 2 horas al trámite, el abogado le dedicó 10 horas, el técnico 8 horas, y la secretaria 9 horas, la carga

administrativa para dicha empresa sería la multiplicación del salario de cada uno por las horas invertidas: $(MXN 251) \times (2) + (MXN 87) \times (10) + (MXN 60) \times (8) + (MXN 55) \times (9) = MXN 2\,347.00$. Si el trámite lo debe cumplir la empresa 2 veces al año, y hay una población de 5 000 empresas similares, la carga administrativa total en la economía generada por ese trámite sería de $MXN 2\,347.00 \times 2 \times 5\,000 = MXN 23\,470\,000.00$.

Por consiguiente, el MCE cuantifica monetariamente el tiempo que invierten los usuarios en la realización de los trámites e identifica los trámites más onerosos y la razón de ello. Esto permite priorizar los esfuerzos de simplificación administrativa y mejorar procesos específicos.

El MCE es una metodología desarrollada por los Países Bajos y que en gran medida han utilizado los países de la OCDE, como el Reino Unido, Finlandia y Dinamarca, entre otros, para dirigir sus esfuerzos de simplificación administrativa (OECD, 2010^[3]). El presente informe pretende proporcionar información útil para que el IMSS continúe las acciones de simplificación de sus trámites, lo que a su vez aumentará la eficacia de sus procesos y reducirá sus propios costos así como los de los ciudadanos regulados.

Actividades administrativas para la medición de las cargas

El MCE es una técnica cualitativa que considera el tiempo total que los sujetos regulados dedican al cumplimiento del trámite para calcular las cargas administrativas. Para ello, separa el cumplimiento del trámite en una gama de pasos que puedan medirse, las cuales denomina actividades estándar. El modelo presupone que cualquier persona realiza dichas actividades estándar ante todo tipo de trámites y, por ello, permite aplicar el método en diferentes países y niveles de gobierno, ya sea en trámites que dependen de un conjunto de regulaciones o en un sector específico. El Cuadro 1.1 contiene el listado de las actividades estándar empleadas en este reporte.

Cuando se recaba información de los usuarios de los trámites, es necesario preguntar a los usuarios cuánto tiempo dedicaron a cada actividad de las incluidas en el Cuadro 1.1 para así poder medir las cargas administrativas.

Cuadro 1.1. Actividades administrativas estándar para la gestión de los trámites

Actividad
1. Identificación y comprensión de los requisitos del trámite.
2. Realización de reuniones con personal interno para preparar la información.*
3. Actividades relacionadas con la contratación y el pago de los servicios externos para la gestión del trámite.
4. Realización de reuniones con consultores o personal de servicios externos para preparar el trámite.
5. Recolección de información preexistente.
6. Elaboración y generación de información nueva.
7. Llenado de formatos y/o elaboración de solicitudes y reportes.
8. Creación y administración de archivos de respaldo (por ejemplo, bitácoras, informes periódicos, registros electrónicos, etcétera).
9. Actividades asociadas al pago del trámite, como: realización del pago directamente en la dependencia, pago en el banco, pago en otras oficinas, pago por Internet.
10. Traslado a las oficinas públicas para la gestión del trámite (por ejemplo, recolección de información, entrega de solicitud).
11. Espera en oficinas públicas para la gestión del trámite.

* Sólo se medirá en trámites empresariales.

Fuente: Adaptado de SCM Network ((n.d.)), *International Standard Cost Model Manual, Measuring and reducing the administrative burdens for business*, <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf>.

Por lo tanto, el MCE permite medir las consecuencias administrativas para los usuarios derivadas de los trámites y hoy en día es el método más empleado para tal efecto.

Beneficios y alcances del MCE

Las mediciones del MCE revelan las áreas de los trámites en las que es posible reducir cargas administrativas. Dada la orientación de los resultados, el MCE proporciona un punto de referencia y constituye una fuente para oportunidades de simplificación.

Adoptar el MCE en el proceso de simplificación ofrece varias ventajas:

- Hace hincapié en los elementos de la regulación cuyo cumplimiento resulta más oneroso para los usuarios e identifica el costo total de las cargas administrativas.
- La medición de un nivel de referencia revela dónde se producen las cargas administrativas durante los procesos de las empresas y señala dónde puede tener mayor efecto la simplificación.
- Al clasificar las fuentes de las cargas administrativas e identificar qué departamento/secretaría es responsable de la regulación onerosa, se pueden orientar los esfuerzos de simplificación.
- La información recabada permite simular cómo los cambios en la regulación y los trámites pueden influir en los costos que afrontan los usuarios.
- El MCE puede fomentar el intercambio de datos entre organismos gubernamentales.

El propósito del MCE es brindar una metodología simplificada y coherente para calcular las cargas administrativas que la regulación gubernamental impone a los usuarios. Dicha metodología adopta un enfoque pragmático de la medición y brinda estimaciones coherentes en las diversas áreas de la política. No obstante, aunque el MCE ofrece ventajas para la medición de las cargas administrativas, también tiene limitantes. En el Encuadro 1.1 se presenta un breve debate sobre el alcance y las limitaciones del MCE.

Encuadro 1.1. Alcance y limitaciones del MCE

Si bien el MCE posee ventajas como herramienta para la simplificación administrativa, también tiene limitaciones. He aquí un debate al respecto:

¿Qué beneficios arroja la medición de las cargas administrativas de los trámites, si en muchas ocasiones ya se sabe cuáles son los más costosos para los usuarios?

El MCE permite: 1) identificar por qué el trámite es oneroso para los usuarios y 2) identificar las estrategias de simplificación administrativa que sean mejores, más adecuadas y más prioritarias.

¿La medición del MCE es estadísticamente representativa o toma en cuenta muestras representativas de los usuarios de los trámites?

El MCE se considera un ejercicio cualitativo y pragmático, con una metodología suficientemente sólida para hacer una medición aproximada de las cargas administrativas que los trámites generan a los usuarios. El MCE no basa su metodología en muestras estadísticamente representativas de los usuarios de los trámites. En términos de costos, un ejercicio de esta naturaleza sería muy elevado para el gobierno.

En vez de ello, la metodología del MCE identifica con claridad a los grupos de usuarios de los trámites y, al recolectar información de estos grupos a través de encuestas o grupos de enfoque, identifica a aquellos que realizan las actividades requeridas para cumplir con el trámite en un periodo razonable, es decir, ni muy rápido ni muy lento (véase más adelante la sección “Fase 2: Obtención y estandarización de los datos relativos a tiempo y costo” de la metodología del MCE).

¿El MCE mide todos los costos derivados de la regulación, incluido el costo de oportunidad para el usuario por la espera de la respuesta oficial?

No, el MCE se centra exclusivamente en las cargas administrativas que se generan al cumplir con el trámite; es decir, en el tiempo dedicado al papeleo, la recolección de información y actividades similares. Existen metodologías alternativas para medir otros costos derivados de la regulación (OECD, 2014^[4]).

Algunos países de la OCDE, como Portugal (véase el encuadro 5.1), incluyen como parte del costo total del trámite el costo que representa la espera de la respuesta oficial, también conocido como “costo de oportunidad”. No obstante, dicho costo no puede considerarse carga administrativa; es la diferencia entre las utilidades que la empresa obtendría si pudiera recibir la respuesta oficial del gobierno en menor tiempo o en el tiempo oficialmente establecido, y las utilidades que recibe cuando debe esperar más tiempo. Como las utilidades dependen del retorno de capital de la empresa, varían de empresa a empresa y están en función de diversos supuestos, lo cual complica la medición del costo de oportunidad (OECD, 2014^[4]).

¿Es absolutamente necesario recabar información de los sujetos regulados de los trámites para medir las cargas administrativas?

El principio básico del MCE es identificar los factores que vuelven oneroso un trámite para los usuarios. Por tanto, una de las fuentes más confiables para recopilar la información necesaria son los propios sujetos regulados. No obstante, la OCDE recomienda lo siguiente:

Los gobiernos deben cuantificar las cargas administrativas y fijar objetivos cuantitativos para su reducción, ya sea antes del lanzamiento o durante el proyecto. Sin embargo, la cuantificación debe usarse con cautela tomando en cuenta la eficiencia. Los métodos cualitativos, en especial los que analizan los costos de molestia, deben complementar a los cuantitativos, para enfocar mejor los esfuerzos (OECD, 2010^[3]).

La experiencia internacional de jurisdicciones como la Comisión Europea y el Reino Unido indican que una medición de las cargas administrativas de todos los trámites — lo que se conoce como nivel de referencia— puede resultar muy costosa. Por ende, lo ideal es dirigir los esfuerzos a procesos o sectores prioritarios por simplificar.

Una vez que se cuenta con una base de información crítica de las cargas administrativas a partir de datos recabados de los usuarios, algunas jurisdicciones — como Australia, la Comisión Europea y el Reino Unido— optan por emplear dicha información para estimar cargas administrativas de otros trámites, actuales o proyectados, como parte del ejercicio de Evaluación del Impacto Regulatorio.

En contraste, en casos como el de la República Checa, donde la medición de las cargas administrativas se llevó a cabo únicamente con información proporcionada por funcionarios, existe un dilema sobre la confiabilidad de los datos (OECD, 2010^[3]).

La experiencia internacional muestra que muchos países se han desviado de la metodología tal y como se establece en el Manual del MCE. ¿Son válidas esas mediciones?

El informe de la OCDE *Why Is Administrative Simplification So Complicated* (OECD, 2010^[3]), documenta los programas de reducción de cargas administrativas de sus países miembros. En la gran mayoría se realizaron adaptaciones de la metodología del MCE, cuyas diferencias con la metodología original respondieron a prioridades nacionales, criterios de eficiencia o limitaciones en los datos disponibles. Si bien estas diferencias complican la comparación a nivel internacional de los resultados de las mediciones de las cargas administrativas, el objetivo básico en cada caso fue concentrar los esfuerzos de simplificación administrativa en lograr las reducciones deseadas de cargas administrativas, en general entre 20% y 25% de las cargas totales.

Asimismo, la OCDE recomienda a sus países miembros evaluar las políticas de mejora regulatoria para determinar su impacto y eficiencia (OECD, 2012^[5]) es tarea de los países de la OCDE efectuar las evaluaciones correspondientes a fin de verificar si los programas de reducción de cargas administrativas lograron su cometido, y qué modificaciones se les puede hacer para elevar su eficiencia y efectividad.

Fuente: (OECD, 2014^[4]), *OECD Regulatory Compliance Cost Assessment Guidance*, OECD Publishing, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264209657-en>; (OECD, 2010^[3]), *Why Is Administrative Simplification So Complicated?: Looking beyond 2010*, Cutting Red Tape, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264089754-en>; (OECD, 2012^[5]), *Recommendation of the Council on Regulatory Policy and Governance*, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264209022-en>.

Los trámites en el Instituto Mexicano del Seguro Social

Los trámites en el IMSS están dirigidos principalmente a derechohabientes que se benefician de servicios de salud y/o prestaciones de seguridad social o a empresas que deben cumplir con la regulación para inscribir a sus empleados como asegurados. El IMSS tiene presencia en todo el territorio nacional, brindando servicios a través de 283 hospitales y 1 129 Unidades de Medicina Familiar (UMF) distribuidas en 35 delegaciones regionales—y 3 718 unidades médicas IMSS-Prospera. Adicionalmente, cuenta con 4 centros vacacionales, 1 367 guarderías, 17 velatorios y una Unidad de Congresos en el Centro Médico Nacional Siglo XXI, entre otras instalaciones.

El presente informe mide las cargas administrativas de 87 trámites con sus modalidades, seleccionados por el IMSS a través de sus coordinaciones administrativas en marzo de 2017. Los 87 trámites seleccionados agrupados por coordinaciones se enlistan en el Cuadro 1.2. En el Cuadro 1.4 se enlistan los trámites completos por nombre y clave.

Es importante mencionar que este ejercicio no incluye la totalidad de trámites del IMSS sino solo aquellos propuestos por las Coordinaciones Normativas (coordinaciones) en diversas reuniones con la OCDE. Por otra parte, es posible que algunos de los mismos no se encuentren vigentes y que existan otros trámites digitales liberados a la fecha de publicación de este reporte.

Actualmente, los derechohabientes y/o las empresas pueden solicitar los servicios del IMSS por medio de cuatro modalidades:

- Presencialmente (en alguna de las oficinas o instalaciones médicas).

- Por medio internet (en la página web del IMSS: www.imss.gob.mx)
- A través de la aplicación móvil descargable gratuitamente en cualquier teléfono inteligente.
- Por medio del Centro de Atención Telefónica del IMSS

Cuadro 1.2. Total de trámites seleccionados para la medición de cargas administrativas por coordinación en el IMSS

Coordinación	Número de trámites seleccionados
Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos	22
Coordinación de Prestaciones Económicas	20
Coordinación de Educación en Salud	15
Coordinación de Bienestar Social	10
Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	4
Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil	4
Coordinación de Afiliación	3
Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas	3
Coordinación de Cobranza	3
Coordinación de Salud en el Trabajo	3
Total	87

No todos los 87 trámites seleccionados pueden presentarse en todas las modalidades. Actualmente conviven trámites que pueden realizarse en todas las modalidades existentes, (por ejemplo la *Cita Médica* en primer nivel) y trámites que solamente pueden presentarse por alguna modalidad (por ejemplo *Opinión 32D*, que solamente se presenta por internet) o la *Solicitud de Pensión de Cesantía, Edad Avanzada o Vejez* (que solamente se entrega presencialmente con formatos físicos en las oficinas de atención).

Cuadro 1.3. Resumen de trámites del IMSS por modalidad de presentación

Número de trámites y sus modalidades por coordinación administrativa

Coordinación	Total de trámites	Presencial	Internet	Aplicación móvil
Afiliación	3	3	3	1
Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	4	4	1	1
Bienestar Social	10	10		
Cobranza	3	2	3	
Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos	22	22	20	1
Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas	3	3		
Educación en Salud	15	15		
Prestaciones Económicas	20	20		
Servicio de Guarderías para el Desarrollo Integral Infantil	4	4	4	
Salud en el Trabajo	3	3		
Total	87	86	31	3

Nota: Información presentada solamente considerando como universo los 87 trámites propuestos por el IMSS.

El avance en la digitalización de los trámites del IMSS ha tenido un impulso en el último año; sin embargo, todavía existe un número grande de trámites que solamente se puede realizar de forma presencial. En el Cuadro 1.3 se puede observar un resumen del avance

en la digitalización. De los 87 trámites analizados, 86 de ellos se pueden presentar en formato presencial, ya que un trámite se presenta exclusivamente por internet (*Opinión 32D*). Del total de los trámites analizados, 31 se pueden hacer por internet y tres mediante aplicación móvil. Para ver el detalle de cada trámite se recomienda ver el Cuadro 1.4.

Cuadro 1.4. Trámites del IMSS por modalidad de presentación

Clave	Nombre	Modalidades disponibles		
		Presencial	Internet	Aplicación móvil
Constancia de Desempleo	Constancia de baja para el retiro por desempleo	√	√	
IMSS-01-001	Solicitud de pensión de invalidez	√		
IMSS-01-002	Solicitud de pensión de cesantía en edad avanzada o vejez	√		
IMSS-01-003-A	Solicitud de pensión de viudez Modalidad A) Viuda-Esposa o Concubina	√		
IMSS-01-003-B	Solicitud de pensión de viudez Modalidad B) Viudo-Esposo o Concubinario	√		
IMSS-01-004-A	Solicitud de pensión de orfandad Modalidad A) Hijo menor de 16 años	√		
IMSS-01-004-B	Solicitud de pensión de orfandad Modalidad B) Hijo mayor de 16 años y hasta 25 años estudiante	√		
IMSS-01-004-C	Solicitud de pensión de orfandad Modalidad C) Hijo mayor de 16 años incapacitado	√		
IMSS-01-005	Solicitud de pensión de ascendientes	√		
IMSS-01-006-A	Solicitud de inscripción a guardería del IMSS Modalidad A) De la trabajadora inscrita en el IMSS bajo el régimen obligatorio	√	√	
IMSS-01-006-B	Solicitud de inscripción a guardería del IMSS Modalidad B) Del trabajador viudo inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio	√	√	
IMSS-01-006-C	Solicitud de inscripción a guardería del IMSS Modalidad C) Del trabajador divorciado inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio	√	√	
IMSS-01-006-D	Solicitud de inscripción a guardería del IMSS Modalidad D) Del trabajador(a) que por resolución judicial ejerza la patria potestad y la custodia de un menor inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio	√	√	
IMSS-01-009	Solicitud de ayuda para gastos de matrimonio	√		
IMSS-01-010	Solicitud de ayuda para gastos de funeral	√		
IMSS-01-015	Solicitud para préstamo a cuenta de pensión del régimen de la Ley del Seguro Social 1973	√		
IMSS-01-016	Solicitud de pensión de incapacidad permanente	√		
IMSS-01-018	Solicitud de pensión de retiro	√		
IMSS-01-020	Solicitud de celebración de convenio de pago indirecto y reembolso de subsidios	√		
IMSS-01-022	Solicitud de pensión de retiro, cesantía en edad avanzada o vejez a través de transferencia de derechos IMSS-ISSSTE	√		
IMSS-01-029-A	Solicitud para el pago de mensualidades no cobradas o reclamo de diferencias relativas a la pensión Modalidad A) Por el pensionado	√		
IMSS-01-029-B	Solicitud para el pago de mensualidades no cobradas o reclamo de diferencias relativas a la pensión Modalidad B) Por terceros, en caso de fallecimiento del pensionado	√		
IMSS-01-031	Solicitud de modificación de pensión por hechos que inciden en el cálculo, en el monto del pago de la misma o corrección de nombre	√		

Clave	Nombre	Presencial	Internet	Aplicación móvil
IMSS-01-034-A	Solicitud de modificación de pensión por finiquito Modalidad A) Finiquito por contraer nuevas nupcias	√		
IMSS-01-034-B	Solicitud de modificación de pensión por finiquito Modalidad B) Finiquito de hijo huérfano por cumplir supuestos de Ley	√		
IMSS-02-001-A	Alta patronal e inscripción en el seguro de riesgos de trabajo o reanudación de actividades Modalidad A) Para persona física	√	√	
IMSS-02-001-C	Alta patronal e inscripción en el seguro de riesgos de trabajo o reanudación de actividades Modalidad C) Para persona moral	√	√	
IMSS-02-008	Solicitud de asignación o localización de número de seguridad social	√	√	√
IMSS-02-019-A	Autorización de servicios en circunscripción foránea Modalidad A) A petición del patrón o sujeto obligado	√	√	
IMSS-02-019-B	Autorización de servicios en circunscripción foránea Modalidad B) A petición del asegurado(a) o pensionado(a)	√	√	
IMSS-02-020-B	Solicitud de constancia de vigencia de derechos para recibir servicios médicos Modalidad B) A petición del asegurado(a) o pensionado(a)	√	√	
IMSS-02-025-A	Solicitud de constancia de semanas reconocidas Modalidad A) Constancia de semanas reconocidas en el IMSS	√	√	√
IMSS-02-025-B	Solicitud de constancia de semanas reconocidas Modalidad B) Constancia de períodos reconocidos IMSS-ISSSTE	√		
IMSS-02-025-C	Solicitud de constancia de semanas reconocidas Modalidad C) Constancia de aclaración de semanas cotizadas ante el IMSS	√		
IMSS-02-066-A	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad A) Para registro de esposa (o)	√	√	
IMSS-02-066-B	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad B) Para actualización de datos de esposa (o)	√	√	
IMSS-02-066-C	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad C) Para baja de esposa (o)	√	√	
IMSS-02-066-D	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad D) Para registro de concubina (río)	√	√	
IMSS-02-066-E	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad E) Para actualización de datos de concubina (río)	√	√	
IMSS-02-066-F	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad F) Para baja de concubina (río)	√	√	
IMSS-02-066-G	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad G) Para registro de padre o madre	√	√	
IMSS-02-066-H	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad H) Para actualización de datos de padre o madre	√	√	
IMSS-02-066-I	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad I) Para baja de padre o madre	√	√	
IMSS-02-066-J	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad J) Para registro de hijo (a)	√	√	
IMSS-02-066-K	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad K) Para actualización de datos de hijo (a)	√	√	
IMSS-02-066-L	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad L) Para baja de hijo (a)	√	√	
IMSS-02-066-M	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad M) Para registro de asegurado (a) o pensionado (a)	√	√	
IMSS-02-066-N	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad N) Para actualización de datos de asegurado (a) o pensionado (a)	√	√	
IMSS-02-066-O	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes	√	√	

Clave	Nombre	Presencial	Internet	Aplicación móvil
	Modalidad O) Para baja de asegurado (a) o pensionado (a)			
IMSS-02-096	Solicitud de estado de adeudo	√	√	
IMSS-03-001	Solicitud de campos clínicos y sedes para ciclos clínicos, internado médico y servicio social para instituciones educativas que imparten carreras en el área de la salud	√		
IMSS-03-002-A	Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes externos al IMSS para especialidades de entrada directa	√		
IMSS-03-002-B	Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes trabajadores del IMSS para especialidades de entrada directa	√		
IMSS-03-002-C	Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad C) Aspirantes hijos de trabajadores del IMSS para especialidades de entrada directa	√		
IMSS-03-003-A	Solicitud para que médicos extranjeros ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes para especialidades de entrada directa	√		
IMSS-03-003-B	Solicitud para que médicos extranjeros ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes para especialidades de rama	√		
IMSS-03-004	Solicitud de rotaciones parciales en el Instituto Mexicano del Seguro Social de médicos residentes de otras instituciones	√		
IMSS-03-005-A	Solicitud de ingreso a la carrera de licenciatura en enfermería en escuelas del Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes externos al Instituto Mexicano del Seguro Social	√		
IMSS-03-005-B	Solicitud de ingreso a la carrera de licenciatura en enfermería en escuelas del Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	√		
IMSS-03-005-C	Solicitud de ingreso a la carrera de licenciatura en enfermería en escuelas del Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad C) Aspirantes hijos de trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	√		
IMSS-03-006	Solicitud para que personal del área de la salud extra-institucional ingrese o realice programas de educación continua en el Instituto Mexicano del Seguro Social	√		
IMSS-03-007-A	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes mexicanos, externos al Instituto Mexicano del Seguro Social	√		
IMSS-03-007-B	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes extranjeros, externos al Instituto Mexicano del Seguro Social	√		
IMSS-03-007-C	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad C) Aspirantes trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	√		
IMSS-03-007-D	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad D) Aspirantes hijos de trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	√		
IMSS-03-008	Calificación y dictaminación de riesgos de trabajo	√		
IMSS-03-009	Determinación del Estado de Invalidez	√		

Clave	Nombre	Presencial	Internet	Aplicación móvil
IMSS-03-010	Solicitud de dictamen de incapacidad para beneficiario hijo	√		
IMSS-03-011	Atención Médica en Unidades de Medicina Familiar	√	√	√
IMSS-03-014	Prescripción médica de oxígeno domiciliario	√		
IMSS-03-019	Solicitud de Atención Médica Domiciliaria	√		
IMSS-03-020	Solicitud de Expedición de Certificado de Defunción	√		
IMSS-04-001-A	Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad A) Jubilado IMSS	√		
IMSS-04-001-B	Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad B) Pensionado IMSS	√		
IMSS-04-001-C	Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad C) Voluntarios	√		
IMSS-04-001-D	Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad D) Persona con Discapacidad	√		
IMSS-04-002-A	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad A) Deportivas	√		
IMSS-04-002-B	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad B) No Deportivas-Equipo-Empresas	√		
IMSS-04-002-C	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad C) No Deportivas-No Equipo-Empresas	√		
IMSS-04-002-D	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad D) No Deportivas-Ciudadano Equipadas	√		
IMSS-04-002-E	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad E) No Deportivas-Ciudadano No Equipadas	√		
IMSS-04-004	Reposición de credencial	√		
IMSS-05-001	Servicio de Salas y Auditorios en la Unidad de Congresos CMN siglo XXI	√		
IMSS-05-002	Servicios Funerarios en Velatorios	√		
IMSS-05-003	Servicio de Hospedaje, Balneario y Campamento en Centros Vacacionales	√		
Opinión 32D	Opinión del Cumplimiento de Obligaciones fiscales en materia de Seguridad Social (32D)		√	
SIPARE	Sistema de Pagos Referenciados	√	√	
Total: 87		86	31	3

Metodología empleada para medir las cargas administrativas

El presente informe presenta los resultados de la medición de las cargas administrativas originados por los trámites del IMSS, a través de una adaptación del MCE. El Cuadro 1.5 contiene un resumen de la metodología utilizada para medir las cargas administrativas de los trámites del IMSS con base en el MCE. En el Anexo 1.A. se incluyó una sección más amplia sobre los aspectos metodológicos.

Cuadro 1.5. Resumen de la metodología empleada para medir las cargas administrativas

1. Selección de trámites para levantar encuestas	<p>El número total de trámites sujetos a la medición de cargas administrativas es de 87, los cuales pueden tener hasta cuatro formatos para su realización: presencial, internet, teléfono y aplicación móvil (véase Cuadro 1.3 y Cuadro 1.4)</p> <p>La variable clave para la medición de las cargas administrativas es el tiempo que los usuarios le dedican a cumplir con el trámite, es decir, el tiempo de gestión del trámite. Se eligieron 30 trámites para medir los tiempos de gestión a través de encuestas directas a ciudadanos y empresarios (de ahora en adelante, trámites con encuestas) y con esta información estimar el tiempo de gestión a los restantes. El objetivo fue seleccionar trámites representativos del IMSS para que con esta información pudieran estimarse los tiempos de gestión de los demás trámites con métodos cuantitativos y cualitativos.</p> <p>La selección de los 30 trámites con encuestas se hizo bajo criterios de complejidad, frecuencia y,</p>
---	---

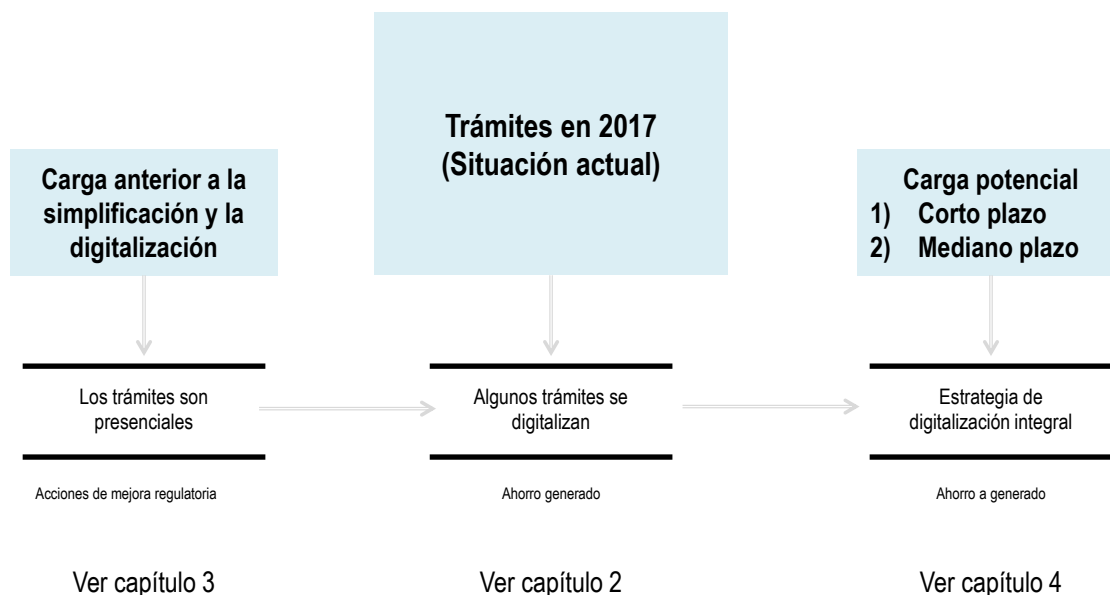
	<p>sobre todo, disponibilidad de información y de usuarios que los hubieran realizado en el pasado. Sin embargo, de los 30 trámites con encuestas, solamente se pudo obtener información de 28 (véase Cuadro 1.A.5 para el listado de estos trámites).</p> <p>Para mayor detalle, véanse los pasos 1 al 9 del Manual del MCE, descritos en el Anexo 1.A.</p>
2. Recolección de información sobre los trámites	<p>La primera ronda de recolección de información sobre los 87 trámites del IMSS consistió en realizar entrevistas a los funcionarios de gobierno del IMSS responsables de los trámites. El objetivo fue obtener información básica de los trámites y de su administración y operación.</p> <p>Para mayor detalle, véanse los pasos 1 al 9 del Manual del MCE, descritos en el Anexo 1.A.</p>
3. Identificación de trámites similares e independientes	<p>De los trámites que no se midieron a través de encuestas directas, se identificaron dos subgrupos. En el análisis preliminar las entrevistas con funcionarios se identificaron grupos de trámites que solicitan los mismos o casi los mismos requisitos. En consecuencia, se concluyó que estos imponen prácticamente las mismas cargas administrativas a los usuarios y se decidió que en este subgrupo de trámites se emplearía una técnica de extrapolación directa del valor de tiempo de gestión de los trámites más cercanos medidos por encuestas (de ahora en adelante, trámites similares) (véase Cuadro 1.A.15 para el listado de estos trámites).</p> <p>Se identificaron también trámites con requisitos totalmente distintos en términos globales, a cualquier otro trámite (de ahora en adelante, trámites independientes). Para el subgrupo de trámites independientes, se emplearon técnicas cuantitativas para estimar los tiempos de gestión, usando como insumo la información de los trámites con encuestas (véase Cuadro 1.A.24 para el listado de estos trámites).</p> <p>Para mayor detalle, véanse los pasos 10 al 14 del Manual del MCE, descritos en el Anexo 1.A.</p>
4. Recolección de encuestas directas a usuarios	<p>Para la recolección de trámites con encuesta, las entrevistas se acotaron a usuarios que realizaron el trámite en el 2016 y para las distintas modalidades de presentación: internet, aplicación móvil, telefónica y presencial.</p> <p>En total se llevaron a cabo 506 entrevistas para los 28 trámites con encuestas. El número de encuestas por trámite se muestran en el Cuadro 1.A.12.</p> <p>Para mayor detalle, véanse los pasos 10 al 13 del Manual del MCE, descritos en el Anexo 1.A.</p>
5. Cálculo de las cargas administrativas	<p>En general, la carga administrativa unitaria resultó de multiplicar el tiempo de gestión por el salario o costo de oportunidad de los usuarios del trámite. El Cuadro 1.A.12 muestra las formulas específicas para cada trámite.</p> <p>Para los trámites con encuestas, el tiempo de gestión utilizado fue el promedio de las observaciones recolectadas que cumplieron con el criterio de empresa de eficiencia normal. Esto es, se eliminaron las observaciones extremas, ya que se busca empresas y ciudadanos que hagan el trámite ni de forma muy rápida ni muy lenta, sino a una velocidad intermedia.</p> <p>Para los trámites similares, el tiempo de gestión asignado corresponde al tiempo de gestión del trámite fuente más parecido. Para los trámites independientes, se estimó el tiempo de gestión utilizando una serie de técnicas estadísticas que relaciona el tipo de información y los documentos solicitados en los trámites, con el tiempo de gestión. En ambos casos, se usó como fuente de información la información de los trámites con encuestas.</p> <p>Las cargas administrativas totales resultan de multiplicar la carga administrativa unitaria por la población de empresas o ciudadanos que hicieron el trámite en 2017. Del total de trámites, solamente se estimaron cargas totales para 84, ya que en 3 trámites no se tienen registros de la población total para el año de análisis (véase Cuadro 1.A.25 para el listado de trámites para los cuales no se obtuvo información de la población).</p> <p>Para mayor detalle, véase el paso 14 del Manual del MCE, descritos en el Anexo 1.A.</p> <p>Las cargas administrativas unitarias y totales se muestran en el capítulo siguiente.</p>

Guía de navegación/ para el lector

La Gráfica 1.2 ofrece una guía para el lector sobre los resultados contenidos en el presente informe, el cual considera cifras del año 2017 que sirvieron de base para la elaboración de las cargas administrativas de los trámites de IMSS, mismas que se presenta en el capítulo 2. Esta digitalización representa ahorros en cargas administrativas que han beneficiado a los usuarios. El cálculo de estos ahorros se aborda en el capítulo 3. En el capítulo 4 se estiman cuál sería la disminución adicional potenciales en cargas que el IMSS podría alcanzar con la continuación de medidas de promoción del uso de trámites digitales, y de simplificación y digitalización de trámites adicionales.

Es importante mencionar que a la fecha y durante la ejecución del presente informe, el IMSS continuó el trabajo de simplificación y digitalización.

Gráfica 1.2. Guía de navegación del lector de los resultados de este informe



Resumen de mensajes claves del capítulo

- La constante elaboración de reglamentos y normativas, la falta de modernización de los sistemas de gobierno a través de tecnologías de información y comunicación (TICs) y la ausencia de estrategias sistematizadas para revisar el acervo regulatorio han propiciado que la carga administrativa de la regulación sea cada vez mayor. Por eso resulta muy valioso un proceso de evaluación y simplificación de los trámites que deben llevar a cabo ciudadanos y empresas.
- Las cargas administrativas son el valor monetario del tiempo que los ciudadanos y empresarios le dedican para cumplir con los trámites gubernamentales, que incluye el llenado de formatos, la recolección de los requisitos, la visita a las oficinas de gobierno para preguntar por el trámite, y el tiempo que se requiere para hacer los pagos respectivos.
- El MCE es una metodología cuya intención es medir las cargas administrativas de la regulación de una manera estandarizada y costo-eficiente, y permite dirigir los esfuerzos de simplificación administrativa y de mejora en la eficiencia gubernamental a los trámites que suponen las mayores cargas.
- El cálculo de las cargas administrativas se construye a través de la monetización del tiempo dirigido por el ciudadano o la empresa para la recolección, preparación y entrega de la información exigida por las autoridades reguladoras. Las cargas se estiman tomando como base el tiempo de las personas involucradas en las actividades necesarias para la realización de un trámite – el tiempo de gestión del trámite – multiplicado por el costo asociado al tiempo que invierten las personas de acuerdo con su perfil. El costo del tiempo es medido como la remuneración

que percibe el trabajador de la empresa o el sueldo que deja de recibir el ciudadano para realizar el trámite.

- Por consiguiente, el MCE cuantifica monetariamente el tiempo que invierten los usuarios en la realización de los trámites e identifica los trámites más onerosos y la razón de ello. Esto permite priorizar los esfuerzos de simplificación administrativa y mejorar procesos específicos.
- El presente informe mide las cargas administrativas de 87 trámites del IMSS. Los derechohabientes del IMSS o las empresas pueden actualmente, presentar sus trámites o solicitar los servicios por medio de cuatro modalidades: presencialmente en alguna de las oficinas o instalaciones médicas, por medio de un portal de internet, a través de una aplicación móvil descargable gratuitamente en cualquier teléfono inteligente o por medio del Centro de Atención Telefónica del IMSS.
- Del total de los trámites analizados, 86 se pueden hacer de forma presencial, 31 por internet y tres por aplicación móvil.
- Para medir las cargas administrativas se recolectaron 504 encuestas a usuarios de 28 de los 87 trámites, con el fin de medir el tiempo de gestión que le dedicaron al trámite. Con la información recolectada se calcularon las cargas administrativas usando la propia información obtenida, así como utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas.

Nota

¹ El tiempo de espera a la solicitud de trámite, ya sea dentro de los plazos oficiales o en plazos que superan el tiempo oficial, también conlleva costos para las empresas, dado que representan “costos de oportunidad”. No obstante, el MCE no los considera, ya que no representan cargas administrativas. Asimismo, para su estimación, es necesario disponer de información sobre la rentabilidad del capital de la empresa, ya que deben calcularse las utilidades perdidas por esperar la respuesta del gobierno, lo cual dificulta hacer una estimación sólida. Véase encuadro 1.1 para una discusión de los alcances y limitaciones del MCE.

Referencias

- Borrayo Sánchez, G. et al. (2017), “Protocolo para atención de infarto agudo de miocardio en urgencias: Código infarto”, *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, Vol. 55/2, pp. 233-46. [22]
- Gobierno de la Ciudad de México (2016), *Actividad Turística de la Ciudad de México: Indicadores 2007-2016*, http://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/Estadisticas%202016/Indicadores_ENE_DIC_2007-2016.pdf. [15]
- Gujarati, D. and D. Porter (2009), *Econometría*, McGraw Hill Editores. [7]
- Hayashi Fumio (2000), *Econometrics*, Princeton University Press. [11]
- Heij Christiaan, de Boer Paul, Franses Philip Hans, K. (2004), *Econometric methods with applications in business and economics*, Oxford University Press. [10]
- INEGI (2017), *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más de edad*, <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/enoe/> (accessed on 20 July 2017). [12]
- INEGI (2017), *Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO) 2011*, <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/clasificaciones/sinco/sinco.aspx> (accessed on 26 July 2017). [13]
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2017), *Informe 2016-2017 al Ejecutivo Federal y al Congreso de la Unión sobre la situación financiera y los riesgos del Instituto Mexicano del Seguro Social*, <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/informes/20162017/21-InformeCompleto.pdf> (accessed on 04 June 2018). [21]
- Jolliffe, I. (2002), *Principal Component Analysis*, Springer. [8]
- OCDE (2016), *Ahorros en cargas administrativas en Colima y Jalisco por la Ventanilla Única Nacional*, OECD, <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/savings-in-administrative-burdens-in-colima-and-jalisco.htm>. [17]
- OCDE (2016), *Encuesta de la OCDE a funcionarios sobre trámites del Instituto Federal de Telecomunicaciones*. [18]
- OCDE (2016), *Encuesta de la OCDE a usuarios y regulados del IFT para la medición de las cargas administrativas*. [19]
- OCDE and Secretaría de Economía (2009), *Programa de Medición del Costo Administrativo Empresarial en México: Informe de resultados del costeo de tuempresa.gob.mx*. [6]
- OECD (2014), *OECD Regulatory Compliance Cost Assessment Guidance*, OECD Publishing, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264209657-en>. [4]

- OECD (2012), *Recommendation of the Council on Regulatory Policy and Governance*, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264209022-en>. [5]
- OECD (2011), *Regulatory Policy and Governance: Supporting Economic Growth and Serving the Public Interest*, OECD Publishing, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264116573-en>. [1]
- OECD (2010), *Why Is Administrative Simplification So Complicated?: Looking beyond 2010, Cutting Red Tape*, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264089754-en>. [3]
- OECD (2009), *Indicators of Regulatory Management Systems - OECD*, <http://www.oecd.org/regreform/indicators-rms.htm> (accessed on 02 August 2017). [2]
- Perez, L. (2017), *Principal Component Analysis to Address Multicollinearity*, <https://www.whitman.edu/Documents/Academics/Mathematics/2017/Perez.pdf> (accessed on 24 August 2018). [9]
- SCM Network ((n.d.)), *International Standard Cost Model Manual, Measuring and reducing the administrative burdens for business*, Standard Cost Model Network, <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf>. [16]
- Secretaría de Turismo (2017), *Datatur3 - Glosario*, <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx> (accessed on 28 August 2017). [14]
- Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social e Instituto Mexicano del Seguro Social (2017), *Contrato Colectivo de Trabajo 2017-2019*, <http://www.sntss.org.mx/images/site/files/contrato.pdf> (accessed on 21 May 2018). [20]

Anexo 1.A. Fases de la medición de las cargas administrativas de acuerdo con el Manual del MCE

En esta sección se explican las fases y los pasos para la medición de las cargas administrativas, de acuerdo con los lineamientos del Manual del MCE. En cada paso, se explican las adaptaciones que se realizaron para efectos del presente informe. El Cuadro 1.A.1 contiene el resumen de las fases y pasos.

Cuadro 1.A.1. Fases y pasos del MCE

Fases y pasos
Fase 1. Análisis preparatorio
<ul style="list-style-type: none"> • Paso 1. Identificación de las obligaciones de información, solicitudes de datos y actividades administrativas • Paso 2. Identificación de regulaciones relacionadas • Paso 3. Clasificación de las obligaciones de información por tipo • Paso 4. Identificación de los segmentos empresariales relevantes • Paso 5. Identificación de la población, tasa y frecuencia • Paso 6. Entrevistas con empresas versus valoración de expertos • Paso 7. Identificación de los parámetros pertinentes para calcular los costos • Paso 8. Preparación del cuestionario para la entrevista • Paso 9. Revisión de expertos de los pasos 1-8
Fase 2: Obtención y estandarización de los datos relativos a tiempo y costos
<ul style="list-style-type: none"> • Paso 10. Selección de empresas representativas a entrevistar • Paso 11. Entrevistas con las empresas • Paso 12. Realización y estandarización de las estimaciones de tiempo y recursos para cada segmento por actividad • Paso 13. Revisión de expertos de los pasos 10-12
Fase 3: Cálculo, difusión e informes
<ul style="list-style-type: none"> • Paso 14. Extrapolación de los datos validados • Paso 15. Informar y transferir a la base de datos

Fuente: Adaptado de SCM Network ((n.d.)), *International Standard Cost Model Manual, Measuring and reducing the administrative burdens for business*, <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf>.

Fase I. Análisis preparatorio

Esta etapa incluye el análisis previo a la recolección de información y la estimación de cargas administrativas. Incorpora desde la identificación de los trámites a ser analizados hasta la estrategia para obtener información sobre la forma en que se cumple con dicha regulación. La información obtenida en esta etapa se utilizó para definir los alcances de las recomendaciones.

En primer lugar, se partió del hecho de que el IMSS ya tenía un inventario de trámites, por lo que no fue necesario definir la regulación ni identificar los trámites que emanan de ella. En cambio, se identificaron los trámites que eran de interés para el IMSS en términos

de la medición de cargas. En el capítulo 3 se muestra la lista de trámites y la unidad responsable de cada uno de ellos. Estos trámites están identificados por medio de la clave que asigna la CONAMER (antes COFEMER).

La OCDE identificó 182 trámites del IMSS sujetos a ser costeados, dirigidos a derechohabientes, patrones (empresas) y público en general. Durante este proceso, el IMSS propuso que el costeo se enfocara en 87, propuestos por cada una de las áreas responsables.

En esta etapa se realizó una entrevista a los funcionarios encargados de los 87 trámites propuestos por el IMSS con el objetivo de obtener información detallada para seleccionar una muestra que se mediría a través de encuestas directas a usuarios. Con la información recabada se pretendía seleccionar un grupo de trámites que fuera representativo del universo propuesto para que, con la información proporcionada por los usuarios se pudiera medir la carga de los restantes.

Paso 1. Identificación de las obligaciones de información, solicitudes de datos y actividades administrativas

En el Encuadro 1.A.1 se presentan las definiciones de obligaciones de información, solicitudes de datos y actividades administrativas de acuerdo con la metodología del MCE. Utilizando esas definiciones, para el caso del IMSS, se decidió que los trámites se utilizarían como el equivalente a obligaciones de información. Esto significa que el informe se centraría en las cargas administrativas que imponen los trámites del IMSS a sus regulados y/o usuarios.

Encuadro 1.A.1. Definición de obligaciones de información, solicitudes de datos y actividades administrativas

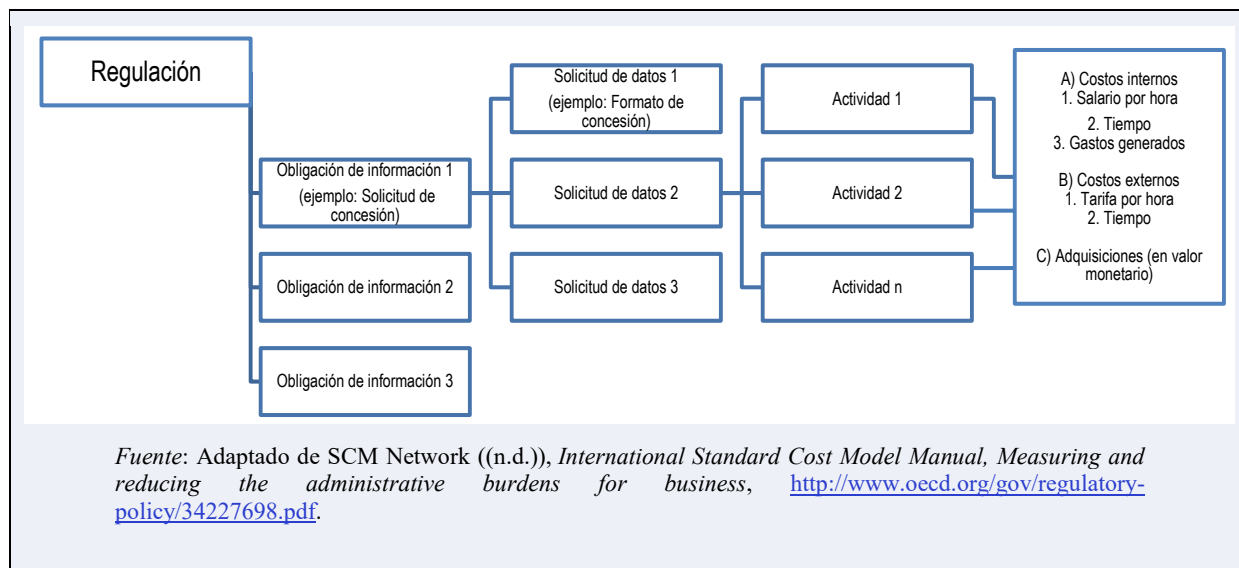
Obligación de información: Son aquellos requerimientos derivados de la regulación que implican suministrar información y datos al sector público o a terceras partes.

Solicitudes de datos: Cada obligación de información consta de una o más peticiones de datos. Por solicitud de datos se entiende cada elemento de información que debe aportarse al cumplir una obligación de información (OI).

Actividades administrativas: A fin de aportar la información para cada solicitud de datos, debe realizarse una serie de actividades administrativas específicas. El MCE calcula los costos de realización de cada actividad.

La siguiente ilustración indica la estructura básica del MCE:

Gráfica 1.A.1. Estructura básica del MCE



El presente estudio estima la carga total o unitaria de 87 trámites distribuidos en diez unidades o coordinaciones, de acuerdo con el Cuadro 1.A.2. En la Cuadro 1.4 se muestra el listado completo de los trámites por nombre y clave.

Cuadro 1.A.2. Total de trámites a medir por unidad administrativa del IMSS

Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	
Unidad administrativa	Número de trámites
Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos	22
Coordinación de Prestaciones Económicas	20
Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil	4
Coordinación de Afiliación	3
Coordinación de Cobranza	3
Coordinación de Educación en Salud	15
Coordinación de Salud en el Trabajo	3
Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	4
Coordinación de Bienestar Social	10
Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas	3
Total	87

Siguiendo las definiciones que proporciona la metodología del MCE, las solicitudes de datos se recopilaron de la información que pide el IMSS para realizar cada uno de los trámites, incluidos requerimientos de documentos anexos.

Una vez establecidas las solicitudes de datos, la siguiente tarea fue identificar las actividades administrativas que los usuarios deben realizar para dar cumplimiento a dichas solicitudes. Estas serán finalmente validadas durante las entrevistas con patrones (empresas), derechohabientes y ciudadanos en el paso 11. Las actividades administrativas empleadas para este informe se indican en el Cuadro 1.A.3¹.

Cuadro 1.A.3. Actividades administrativas estándar para la gestión de los trámites

Actividad
1. Identificación y comprensión de los requisitos del trámite.
2. Realización de reuniones con personal interno para preparar la información.*
3. Actividades asociadas a la contratación y pago de los servicios externos para la gestión del trámite.
4. Realización de reuniones con consultores o personal de servicios externos para preparar el trámite.
5. Recolección de información preexistente.
6. Elaboración y generación de información nueva.
7. Llenado de formatos y/o elaboración de solicitudes y reportes.
8. Creación y administración de archivos de respaldo (por ejemplo, bitácoras, informes periódicos, registros electrónicos, etcétera).
9. Actividades asociadas al pago del trámite, como: realización del pago directamente en la dependencia, pago en el banco, pago en otras oficinas, pago por Internet.
10. Traslado a las oficinas públicas para la gestión del trámite (por ejemplo, recolección de información, entrega de solicitud).
11. Espera en oficinas públicas para la gestión del trámite.

* Sólo se medirá en trámites empresariales.

Fuente: Adaptado de SCM Network ((n.d.)), “International Standard Cost Model Manual, Measuring and reducing the administrative burdens for business”, <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf>.

La identificación de las actividades administrativas tiene como objetivo ayudar a entender el proceso que deben seguir los usuarios en cada trámite. Con base en el tiempo que los usuarios dedican a estas actividades estándar, se calcula la carga de cada uno de los trámites.

Paso 2. Identificación de regulaciones relacionadas

En cualquier análisis de costeo estándar es importante aclarar si los costos administrativos de una obligación de información o solicitudes de datos son atribuibles a una o más regulaciones. Si los costos administrativos son atribuibles a dos o más regulaciones es vital garantizar que sólo se cuenten una vez, siempre y cuando no tengan que entregarse dos o más veces. Es decir, evitar el doble conteo si la institución efectivamente guarda el registro de la información y no se solicita para otros trámites.

En este caso en particular, la solicitud de información o datos para cada trámite ya se encuentra en manos del IMSS, por lo que no es necesario identificar las regulaciones relacionadas y asegura que no se haga una doble contabilidad.

Paso 3. Clasificación de las obligaciones de información por tipo

Para contar con una mejor perspectiva del origen de los costos, los trámites pueden clasificarse por su condición; por ejemplo: obligatorios, propios de circunstancias específicas o voluntarios, o bien, por su función, por ejemplo: denuncias, notificaciones, solicitudes, etcétera. Identificar las posibles clasificaciones de los trámites permite seleccionar aquellos que se medirán de forma directa a través de encuestas a usuarios y, en consecuencia, medir de manera más adecuada usando técnicas cuantitativas para los demás.

En el caso del IMSS, la mayoría de trámites se relacionan con la solicitud de los servicios que presta, por lo que pueden considerarse propios de circunstancias específicas o voluntarios, con excepción de los empresariales.

Paso 4. Identificación de los segmentos empresariales relevantes

Cuando la regulación que origina un trámite identifica características específicas de las empresas que deben realizarlo es recomendable determinar el segmento empresarial para una mejor medición de los costos. Este sería el caso cuando se trata de regulaciones que sólo aplican a pequeñas y medianas empresas o a organizaciones que no persiguen fines de lucro. Sin embargo, estas precisiones tienen un costo sobre el proyecto en términos financieros y de tiempo, ya que un mayor detalle en la identificación de cargas implica más información, tiempo e inversión.

El presente estudio mide las cargas administrativas sin distinción en términos de tamaño del tipo de empresa solicitante, debido a que las diferencias salariales ya incluyen una ponderación específica por el tamaño de empresas. El objetivo es establecer un nivel de referencia sobre el cual se pueda dar seguimiento a los trabajos de simplificación y digitalización. Por otro lado, el ejercicio sí distingue entre trámites destinados a la industria y los que se orientan a los ciudadanos (véase paso 7).

Paso 5. Identificación de la población, tasa y frecuencia

En el paso 5 es necesario definir los siguientes conceptos:

- Identificar la **población** para cada trámite
- Establecer la **tasa de cumplimiento** para cada trámite
- Determinar la **frecuencia** de solicitud de cada trámite

Cada regulación o trámite tiene una **población** que indica cuántas empresas y/o ciudadanos se ven afectados por la misma. En este caso, la población son los usuarios que deben cumplir con los trámites o solicitan los servicios del IMSS.

En este informe, la población se refiere al número de solicitudes presentadas ante el IMSS durante 2017 por cada uno de los trámites seleccionados, a través de las distintas modalidades (presencial, internet, teléfono y/o aplicación móvil).

La **frecuencia** indica cuántas veces al año debe cumplirse con el trámite. En algunos casos, la frecuencia puede deducirse directamente de la regulación. Por ejemplo, las empresas presentan de manera mensual el pago de cuotas obrero patronales a través del *Sistema de Pagos Diferenciados*, SIPARE. Para el caso de los trámites ciudadanos o derivados de los servicios del IMSS, la frecuencia es un concepto que no es relevante, ya que dichos servicios se solicitan a conveniencia de los derechohabientes.

En el caso del IMSS, se midió el número de trámites presentados por parte de los usuarios y gestionados por el IMSS durante 2017. La ventaja de esta métrica radica en que delinea con más precisión la realidad de las cargas administrativas en el IMSS, ya que toma en cuenta los trámites que en efecto se realizaron. La desventaja es que no identifica la **tasa de cumplimiento**, es decir, la efectividad o capacidad del IMSS para que las empresas cumplan con la regulación a la cual son sujetos, para el caso de los trámites empresariales.

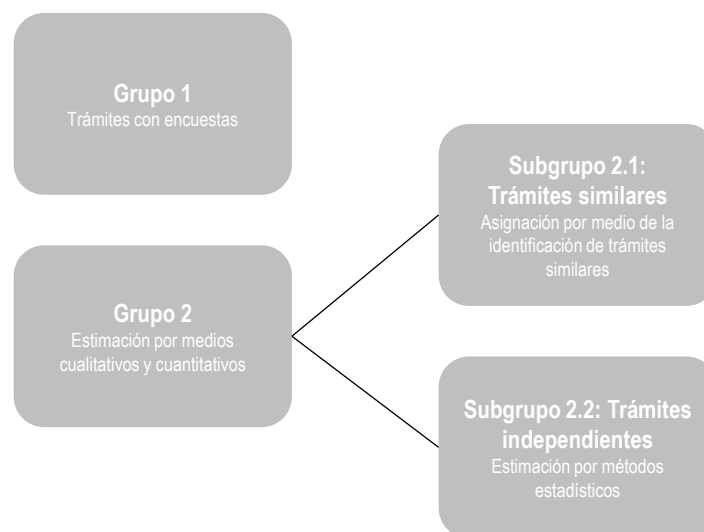
Paso 6. Entrevistas con empresas y ciudadanos versus valoración de expertos

De acuerdo con el Manual del MCE se deben especificar criterios para decidir el método de identificación de las cargas administrativas: por ejemplo, entrevistar a los usuarios de los trámites, utilizar la valoración de expertos, entre otros.

La base de la metodología para identificar las cargas administrativas en el IMSS fue la recolección de información por medio de entrevistas directas a empresas y ciudadanos. El objetivo de la entrevista es obtener información sobre la experiencia de los usuarios, en términos del tiempo destinado a cumplir con los trámites del IMSS para obtener servicios o cumplir con la regulación (tiempo de gestión). Posteriormente, el tiempo de gestión se multiplicaría por el costo de oportunidad de cada usuario que participa en el trámite.

Las encuestas se aplicaron para un grupo de trámites pre-definidos (Grupo 1: Trámites con encuestas) con el objeto de extraer información relevante que permitiera: 1) medir el tiempo de gestión promedio de cada trámite en este conjunto y 2) estimar el tiempo de aquellos trámites que no fueron seleccionados para realizar entrevistas (Grupo 2). La estimación e identificación del tiempo del Grupo 2 utilizó medios cualitativos (Subgrupo 2.1: Trámites similares) y cuantitativos (Subgrupo 2.2: Trámites independientes). Véase la Gráfica 1.A.2 para la clasificación de trámites de acuerdo con el método a emplear para medir las cargas administrativas. En la Fase 3 se explican estos métodos.

Gráfica 1.A.2. Clasificación de trámites, de acuerdo con el método para asignar la carga administrativa



La selección de trámites con encuestas (Grupo 1) tuvo como objetivo obtener información de todo tipo de procesos, unidades, formatos, etc., que se encuentran en la operación del IMSS. A continuación, se muestran los criterios utilizados para seleccionar dichos trámites.

- Unidad administrativa.
- Tipo de solicitante:
 - Ciudadano.
 - Empresarial.
- Requisitos según el catálogo de trámites.
- Tipo de trámite:
 - Solicitud.
 - Avisos.
 - Opiniones.

- Constancias.
 - Altas.
 - Autorizaciones.
 - Inscripciones.
 - Servicios.
- Trámites representativos de cada subgrupo por similitud.

El proceso para seleccionar trámites sujetos de un levantamiento por entrevistas contabilizó 30 trámites para el Grupo 1. Con ello, el Grupo 2, que refiere al total de trámites sujetos de un proceso de extrapolación sería de 57.

Durante el proceso de realización de las entrevistas, 2 trámites no pudieron ser levantados debido a que no se identificaron usuarios². Por este motivo, los trámites del Grupo 1 fueron 28. En el Cuadro 1.A.4 puede verse el plan de medición de cargas, de acuerdo con el tipo de metodología.

Cuadro 1.A.4. Plan de medición de cargas de acuerdo con tipo de metodología

Trámites con encuestas (Grupo 1)	Trámites a medir con métodos cualitativos y cuantitativos (Grupo 2)
Plan original: 30 trámites	57 trámites
Plan ejecutado: 28 trámites	59 trámites

La distribución de los trámites seleccionados para medir de forma directa, según la unidad administrativa, puede observarse en el Cuadro 1.A.5.

Cuadro 1.A.5. Trámites a analizar a través de encuestas directas a usuarios (Grupo 1)

Coordinación y nombre de trámite	Clave
Coordinación de clasificación de empresas y vigencia de derechos	
Solicitud de constancia de vigencia de derechos para recibir servicios médicos Modalidad B) A petición del asegurado(a) o pensionado(a)	IMSS-02-020-B
Solicitud de constancia de semanas reconocidas Modalidad A) Constancia de semanas reconocidas en el IMSS	IMSS-02-025-A
Solicitud de constancia de semanas reconocidas Modalidad C) Constancia de aclaración de semanas cotizadas ante el IMSS	IMSS-02-025-C
Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad A) Para registro de esposa (o)	IMSS-02-066-A
Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad B) Para actualización de datos de esposa (o)	IMSS-02-066-B
Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad M) Para registro de asegurado (a) o pensionado (a)	IMSS-02-066-M
Coordinación de prestaciones económicas	
Solicitud de pensión de cesantía en edad avanzada o vejez	IMSS-01-002
Solicitud de pensión de viudez Modalidad A) Viuda-Esposa o Concubina	IMSS-01-003-A
Solicitud de ayuda para gastos de matrimonio	IMSS-01-009
Solicitud para préstamo a cuenta de pensión del régimen de la Ley del Seguro Social 1973	IMSS-01-015
Solicitud de pensión de incapacidad permanente	IMSS-01-016
Solicitud para el pago de mensualidades no cobradas o reclamo de diferencias relativas a la pensión Modalidad A) Por el pensionado	IMSS-01-029-A
Solicitud de modificación de pensión por hechos que inciden en el cálculo, en el monto del pago de la misma o corrección de nombre	IMSS-01-031
Solicitud de modificación de pensión por finiquito Modalidad B) Finiquito de hijo huérfano por cumplir supuestos de Ley	IMSS-01-034-B
Coordinación de educación en salud	

Coordinación y nombre de trámite	Clave
Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes externos al IMSS para especialidades de entrada directa	IMSS-03-002-A
Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes mexicanos, externos al Instituto Mexicano del Seguro Social	IMSS-03-007-A
Coordinación de bienestar social	
Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad B) Pensionado IMSS	IMSS-04-001-B
Coordinación del servicio de guardería para el desarrollo integral infantil	
Solicitud de inscripción a guardería del IMSS Modalidad A) De la trabajadora inscrita en el IMSS bajo el régimen obligatorio	IMSS-01-006-A
Coordinación de atención integral a la salud en el primer nivel	
Atención Médica en Unidades de Medicina Familiar	IMSS-03-011
Solicitud de Expedición de Certificado de Defunción	IMSS-03-020
Coordinación de salud en el trabajo	
Calificación y dictaminación de riesgos de trabajo	IMSS-03-008
Determinación del Estado de Invalidez	IMSS-03-009
Coordinación de cobranza	
Opinión del Cumplimiento de Obligaciones fiscales en materia de Seguridad Social (32D)	Opinión 32D
Sistema de Pagos Referenciados	SIPARE
Coordinación de centros vacacionales, velatorios, unidad de congresos y tiendas	
Servicios Funerarios en Velatorios	IMSS-05-002
Servicio de Hospedaje, Balneario y Campamento en Centros Vacacionales	IMSS-05-003
Coordinación de afiliación	
Alta patronal e inscripción en el seguro de riesgos de trabajo o reanudación de actividades Modalidad C) Para persona moral	IMSS-02-001-C
Solicitud de asignación o localización de número de seguridad social	IMSS-02-008

Otro elemento importante para tomar en consideración, es que para el IMSS existen 4 canales para presentar un trámite: presencial, internet, aplicación móvil y teléfono. Sin embargo, no todos los canales están disponibles para todos los trámites ya que el IMSS ha avanzado en su estrategia de digitalización de forma gradual. No obstante, para los 28 trámites costeados por medio de entrevistas, se hizo un levantamiento para cada una de las modalidades existentes. Esto es importante porque permite tener información de cada canal de presentación para el proceso de extrapolación.

Paso 7. Identificación de los parámetros pertinentes para calcular los costos

Para obtener la carga administrativa de cada trámite es necesario conocer el tiempo que dedican las empresas, los ciudadanos o los derechohabientes a cumplir las actividades estándar – el tiempo de gestión – e identificar costos internos y externos de dicho tiempo, más el material exclusivo para efectuar los trámites.

Los costos internos del tiempo de gestión se refieren al salario promedio que se paga al personal de la empresa o al costo de oportunidad del ciudadano, que llevan a cabo las actividades estándar señaladas en el Paso 1. En ambos casos, ya sean trámites ciudadanos o empresariales, es fundamental incluir el tiempo de gestión de todas las personas que participan en la realización del trámite, los cuales se multiplicarán por el salario o costo de oportunidad de cada perfil.

Los usuarios u obligados del IMSS pueden ser patrones (empresas), derechohabientes o ciudadanos, por lo cual es importante mencionar que el universo de trámites se dividió en esta primera categoría para identificar el costo.

En el caso de los trámites empresariales, el personal que potencialmente trabajaría en la gestión de éstos se clasificó en cuatro categorías, de acuerdo con la información del Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)³ y el salario promedio por hora general de todos los sectores económicos para el primer trimestre de 2018 (véase el Cuadro 1.A.6).

- Trabajadores auxiliares en actividades administrativas
- Técnicos
- Profesionistas
- Directores

Por el contrario, para los trámites ciudadanos se identificaron diversos sueldos o costos de oportunidad, de acuerdo con el perfil de las personas que podrían utilizar cada uno de los servicios del IMSS.

- Trabajadores
- Pensionados
- Población general
- Estudiantes de cada nivel escolar
- Profesionistas
- Personas con empleos no remunerados
- Médicos generales y especialistas internos y externos al IMSS
- Médicos residentes
- Enfermeros y auxiliares
- Dentistas
- Personas que no estudian ni trabajan
- Población económicamente activa

En el Cuadro 1.A.6 se muestran los perfiles de los usuarios de los trámites del IMSS, así como los ingresos o costos de oportunidad por minuto. Es importante mencionar que cada trámite tiene una composición de salarios distinta, la cual está en función de la población objetivo a la cual se dirige. Destaca que, en varios trámites, que están destinados a los usuarios de los servicios del IMSS, los salarios deben atender la condición de trabajadores activos, pensionados o beneficiarios. Asimismo, de acuerdo la población objetivo (a quien se dirige) de cada trámite, se considera la edad de los usuarios. Por ejemplo, en el trámite de cita médica se considera no solamente la condición de edad y los estudios cursados, sino el rol de trabajador, pensionado o beneficiario para determinar el costo de oportunidad específico.

Es importante señalar que todos los costos de oportunidad están ponderados por entidad federativa y nivel de escolaridad de los derechohabientes del IMSS—salvo en los casos donde los usuarios sean un grupo específico, como pueden ser médicos externos al IMSS o los cirujanos dentistas.

Los salarios se obtuvieron principalmente de la ENOE para el segundo trimestre del 2018, de acuerdo con el catálogo SINCO, ya sea por especialidad (médicos) o por nivel de responsabilidad (cargo en la empresa). En el caso de los estudiantes, se propuso como costo de oportunidad el gasto promedio en educación, del cual, dejaría de beneficiarse por no asistir a la escuela. Finalmente, el salario no remunerado se obtuvo de las estimaciones del INEGI sobre el trabajo no remunerado de los hogares. Todos los salarios son vigentes o actualizados al primer trimestre del 2018. En el caso de la pensión, ésta se obtuvo de la ENIGH para los pensionados del IMSS.

Cuadro 1.A.6. Salario o costo de oportunidad por minutos por perfil de ocupación

Pesos por minuto al primer trimestre del 2018

Categoría	Sueldo o costo de oportunidad
Educación primaria	0.19
Educación secundaria	0.29
Educación profesional técnica	0.25
Educación en Bachillerato	0.36
Educación superior	0.80
Trabajo no remunerado	0.44
Pensionado	0.58
Trabajador IMSS	0.64
Médico general	0.63
Médico dentista cirujano (licenciatura)	0.71
Médico especialista externo al IMSS	1.15
Médico general del IMSS	0.82
Especialista médico del IMSS	1.08
Médico residente del IMSS	0.18
Auxiliar enfermero del IMSS	0.47
Personas que solo han concluido secundaria	0.48
Personas que no estudian y no trabajan	0.00
Población económicamente activa	0.42
Directivo	0.86
Profesional	0.60
Técnico	0.58
Secretarial	0.42

Fuente: Elaborado por la OCDE con base en la ENOE, 1er. trimestre de 2018, disponible en INEGI (2018), *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más de edad*, <http://www.beta.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/> (consultada el 20 de Julio 2018); y en el SINCO 2011, disponible en INEGI (2018), “Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO) 2011”, <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/clasificaciones/sinco/sinco.aspx> (consultada el 20 de Julio 2018).

El ingreso o el costo de oportunidad por hora (o fracciones) de cada tipo de empleado para el caso de los trámites empresariales, o usuario para los servicios del IMSS, se utilizará para multiplicarlo por las horas dedicadas por este usuario para la gestión del trámite. Por ejemplo, en el caso de que los resultados de las encuestas indiquen que en una **empresa de eficiencia normal** (véase el paso 12 para definición de empresa de eficiencia normal) el director general le dedica 2 horas a un trámite específico, el abogado le dedica 10 horas, el técnico 8 horas, y la secretaria 9 horas, la carga administrativa para dicha empresa sería $(MXN 251) \times (2) + (MXN 87) \times (10) + (MXN 60) \times (8) + (MXN 55) \times (9) = MXN 2\ 347.00$.

Para el caso de costos externos, en la encuesta se recabó información sobre los costos de asesorías, gestorías o cualquier otro tipo de servicio profesional que el usuario haya empleado para efectuar el trámite.

Finalmente, las adquisiciones se refieren a compra de material —*software*, memorias USB, formatos estandarizados con costo— que el usuario debe adquirir y cuyo uso sea exclusivo para la gestión del trámite. En los trámites analizados no se identificó la compra de material de esta naturaleza.

Paso 8. Preparación del cuestionario para la entrevista

El propósito de un cuestionario para la entrevista es garantizar que se realice una recopilación de datos uniforme, coherente y exacta que asegure que toda la información que va a utilizarse para los cálculos se haya recogido con la mayor precisión posible.

También es importante que el cuestionario para la entrevista se estructure de tal manera que los entrevistados puedan responder las preguntas de forma tan precisa como les sea posible, permitiendo que la entrevista se lleve a cabo de manera eficaz.

En el presente informe se utilizó una versión actualizada del cuestionario que la OCDE ha empleado en proyectos similares en México, el cual a su vez fue preparado con asesoría de consultores del Reino Unido (OCDE and Secretaría de Economía, 2009^[6]). El cuestionario se revisó y ajustó a partir de la asesoría de encuestadores profesionales con el fin de mejorar la recolección de datos, considerando su adaptación con el uso de dispositivos electrónicos móviles que se emplearon para recabar información.

La información solicitada en la encuesta pretende medir el tiempo que dedicaron los solicitantes a realizar las actividades estándar necesarias para cumplir con el trámite, así como su percepción sobre la dificultad de realizarlo⁴. La información solicitada en el cuestionario es:

- Número de empleados involucrados en cada actividad del trámite.
- Puesto del empleado.
- Tiempo dedicado a cada actividad (en horas).
- Uso de personal externo para la realización del trámite.
- Número de veces que se realizó el trámite en el último año.
- Adquisición de activos u otros bienes derivados de la solicitud del trámite.
- Nivel de dificultad percibido por el entrevistado.

De acuerdo con las sugerencias del Manual del MCE, se realizaron pruebas piloto al cuestionario a fin de hacer adaptaciones y modificaciones incrementales y asegurar la obtención de resultados adecuados.

El cuestionario aplicado a empresarios y usuarios de los trámites puede encontrarse en el Anexo 1.B.

Paso 9. Revisión de expertos de los pasos 1-8

En esta etapa, el Manual del MCE sugiere hacer una revisión de los pasos indicados en la Fase 1. El Manual establece un supuesto en donde la Fase 1 es realizada por consultores, que en este caso fueron expertos de la OCDE.

Fase 2: Obtención y estandarización de los datos relativos a tiempo y costos

Paso 10. Selección de empresas y ciudadanos representativos a entrevistar

Este paso consiste en seleccionar a las empresas y los ciudadanos que serían sujetos de ser entrevistados, de acuerdo con el perfil de cada trámite con encuestas. En un primer momento, se clasificaron los trámites por el tipo de usuario (empresas y derechohabientes) para cumplir con este objetivo.

A partir de esta categorización, se localizó a las empresas que hubieran realizado los trámites empresariales del IMSS—las cuales podrían ser cualquier micro o pequeña empresa que tenga empleados con seguridad social.

En el caso de los trámites a derechohabientes, se planificó el levantamiento de encuestas en las UMF u otras instalaciones del IMSS, con el objeto de identificar *in situ* a los usuarios de cada trámite y modalidad.

El ejercicio planteó que la selección de las UMF e instalaciones dónde se realizarían las encuestas debería ser una que pudiera generar información que incluya un amplio espectro de la población del IMSS. Por razones de costo y efectividad, se decidió hacer el levantamiento en la CDMX y en entidades federativas circundantes (véase Cuadro 1.A.7 y Cuadro 1.A.8 para la lista de ubicaciones). Esto implica que para un mismo trámite se realizaron entrevistas en UMF de la CDMX y de otras entidades federativas pre-seleccionadas con menor población. En ejercicios posteriores, el IMSS podría ampliar el levantamiento de encuestas a otras entidades federativas a fin de obtener estimaciones regionales de cargas administrativas y de esta forma definir si la priorización en acciones de simplificación administrativa varía por región.

A nivel internacional, la aplicación del MCE sugiere un levantamiento de 6 encuestas por trámite o por regulación para identificar al sujeto de eficiencia normal. En el caso del IMSS, se propuso hacer un levantamiento de 8 entrevistas en la CDMX por cada trámite seleccionado. Adicionalmente, para un subgrupo de trámites, se decidió hacer un levantamiento adicional de 8 entrevistas por cada uno de ellos en ciudades entre 200 y 250 habitantes. El objetivo de esta diferenciación era determinar si existían diferencias entre las UMF de las ciudades grandes y las de tamaño mediano.

Para definir las UMF en la CDMX, se revisó en primer lugar, un criterio geográfico y demográfico. En primer lugar, para ampliar el espectro de los derechohabientes y para maximizar la probabilidad de identificar a los usuarios de cada trámite seleccionado. Las alcaldías seleccionadas para visitar UMF se muestran en el Cuadro 1.A.7.

Cuadro 1.A.7. Instalaciones del IMSS en la Ciudad de México

Delegación en la CDMX	Población atendida	Guarderías	Velatorios	UMF	Subdelegación	Delegación	Unidad operativa
Magdalena Contreras	239 086	4	0	3	0	1	4
Benito Juárez	385 439	13	0	2	0	0	1
Cuauhtémoc	531 831	26	1	2	0	0	2
Gustavo A. Madero	1 185 772	20	0	2	1	0	4
Iztapalapa	1 815 786	9	0	2	2	0	0

Se decidió que las entidades federativas en donde se realizaría el levantamiento fueran el Estado de México, Hidalgo, Puebla y Querétaro, dada la cercanía a la CDMX. Sin embargo, las ciudades seleccionadas fueran aquellas que tuvieran una población entre 200

y 250 mil habitantes para contrastar con el nivel de atención en la CDMX. Los criterios utilizados para atender las UMF en dichas entidades fueron los mismos indicados para la CDMX. En el Cuadro 1.A.8 se observan las instalaciones del IMSS que se ubican en ciudades con el rango poblacional especificado.

Cuadro 1.A.8. Instalaciones del IMSS en entidades federativas seleccionadas

Estado	Parámetro poblacional	Guarderías	Velatorios	UMF	Subdelegación	Unidad Operativa
CDMX	-	131	1	44	9	1
Estado de México	200- 250	n/a	0	2	1	n/a
Hidalgo	200- 250	n/a	1	2	1	n/a
Puebla	200- 250	n/a	0	2	1	n/a
Querétaro	200- 250	n/a	0	2	1	n/a

Finalmente, la lista de UMF e instalaciones que se visitaron para realizar las entrevistas se incluyen en el Cuadro 1.A.9 y Cuadro 1.A.10.

Paso 11. Entrevistas con las empresas y ciudadanos

Encuestadores profesionales llevaron a cabo las entrevistas durante el primer semestre del 2018, de manera presencial en las instalaciones del IMSS. De acuerdo con el Manual del MCE, las entrevistas personales son el método más adecuado para identificar los costos administrativos impuestos por los trámites. Para los 28 trámites seleccionados para medir a través de encuestas directas, en total se llevaron a cabo 506 entrevistas, 314 en la CDMX y 192 en localidades de 200 a 250 mil habitantes en las entidades federativas mencionadas previamente—no se utilizó en la estimación de las cargas, la totalidad de las entrevistas realizadas, ya que solamente se consideró las que cumplieron con el criterio de empresa normalmente eficiente. Las encuestas recolectadas por trámite se incluyen en el Cuadro 1.A.11.

Cuadro 1.A.9. Instalaciones médicas visitadas en el levantamiento de información

Ciudad de México

Nombre de la Unidad	Tipo de Unidad	Dirección	Alcaldía
UMF 1 Col. Roma	UMF	Orizaba 15, Col. Cuauhtémoc	Cuauhtémoc
Hospital UMF No. 10 La Postal	Hospital UMF	Tlalpan 931	Benito Juárez
UMF 31 Iztapalapa	UMF	Eje 8 Sur 1771, Col. El Manto	Iztapalapa
UMF 20 Vallejo	UMF	Calzada Vallejo 675, Col. Magdalena de las Salinas	Gustavo A Madero
Guardería Ordinaria G - 0052	Guardería	Francisco Lorenzana 10, Col. San Rafael	Cuauhtémoc
Guardería Ordinaria G - 0022	Guardería	Calzada Ermita Iztapalapa 40, Col. Santa Bárbara	Iztapalapa
Escuela De Enfermería Centro Médico Nacional Siglo XXI	Escuela de Enfermería	Av. Periférico Sur 3400, Col. San Jerónimo Lídice	Magdalena Contreras
Sede Delegación Norte	Coordinación de Educación En Salud	Avenida Instituto Politécnico Nacional No. 5421, Col. Magdalena de las Salinas	Gustavo A Madero
Sede Centro Médico Nacional Siglo XXI	Coordinación de Educación en Salud y Centro de Recepción de Documentos	Av. Cuauhtémoc No. 330, Col. Doctores	Cuauhtémoc
Subdelegación 5 Centro	Subdelegación	Avenida Hidalgo, Col. Centro	Cuauhtémoc
Subdelegación 7 Del Valle	Subdelegación	Avenida Coyoacán 1540 Col. del Valle Centro	Benito Juárez
No 01 Doctores	Velatorio	Dr. Rafael Lucio No. 237, Col. Doctores	Cuauhtémoc
Centro De Seguridad Social Tepeyac	UOPSI	Calzada De Guadalupe 497 Col. Estrella	Gustavo A Madero

Cuadro 1.A.10. Instalaciones del IMSS visitadas en el levantamiento de información

Ciudades en entidades federativas entre 200 y 250 mil habitantes

Nombre de la Unidad	Tipo de Unidad	Dirección	Estado
UMF 69 Texcoco	UMF	Avenida 2 de Marzo 406, Texcoco de Mora, Texcoco	México
UMF-UMAA 231 Metepec	UMF	Avenida Hacienda Quebrada 304, Metepec	México
UMF 32 Pachuca	UMF	Boulevard Luis Donald Colosio 201, Pachuca de Soto	Hidalgo
HGZMF 1 Pachuca	Hospital y UMF	Avenida Francisco I Madero 407, Pachuca de Soto	Hidalgo
UMF 9 SANTA María	UMF	31 Poniente 1418, Tehuacán	Puebla
UMF 6 S. Juan Del Río	UMF	Hidalgo 106, San Juan Del Río	Querétaro
Tehuacán	SD	4 Norte 120, Tehuacán	Puebla
Pachuca	SD	Boulevard Luis Donald Colosio 2901, Pachuca de Soto	Pachuca De Soto
Los Reyes-La Paz	SD	Carretera Federal México Puebla 49, La Paz	La Paz
No 15 Pachuca	Velatorio	Av. Boulevard Luis Donald Colosio 1303 S/N, Pachuca	Pachuca de Soto
Centro Vacacional Oaxtepec	Centro Vacacional	Centro Oaxtepec, Morelos	Morelos
Centro Vacacional Malintzi	Centro Vacacional	Parque Nacional Malintzi, Huamantla	Tlaxcala
Centro Vacacional La Trinidad	Centro Vacacional	Av. Del Trabajo S/N, Santa Cruz Tlaxcala	Tlaxcala

Cuadro 1.A.11. Encuestas recolectadas para medir cargas unitarias

	Encuestas recabadas	Observaciones ENE	Observaciones que no cumplen con ENE
IMSS-01-002	16	11	5
IMSS-01-003-A	16	11	5
IMSS-01-006-A	16	14	2
IMSS-01-009	16	10	6
IMSS-01-015	16	10	6
IMSS-01-016	16	12	4
IMSS-01-029-A	16	12	4
IMSS-01-031	16	9	7
IMSS-01-034-B	16	13	3
IMSS-02-001-C	18	12	6
IMSS-02-008	24	16	8
IMSS-02-020-B	32	19	13
IMSS-02-025-A	16	9	7
IMSS-02-025-C	16	9	7
IMSS-02-066-A	32	21	11
IMSS-02-066-B	32	23	9
IMSS-02-066-M	32	17	15
IMSS-03-002-A	8	4	4
IMSS-03-007-A	8	4	4
IMSS-03-008	16	10	6
IMSS-03-009	16	11	5
IMSS-03-011	40	26	14
IMSS-03-020	16	12	4
IMSS-04-001-B	8	6	2
IMSS-05-002	16	14	2
IMSS-05-003	16	9	7
Opinión 32D	8	5	3
SIPARE	8	5	3
Total	506	334	172

Paso 12. Realización y estandarización de las estimaciones de tiempo y recursos para cada segmento por actividad

En esta etapa se calculó el tiempo de gestión promedio que dedicaría un derechohabiente o una empresa de eficiencia normal a cada trámite que fue medido directamente. Los insumos fueron los registros de tiempo dedicados por empleado de la empresa que contribuyó a la realización del trámite.

La estimación del tiempo estándar es un ejercicio que se basa en el concepto de la **empresa de eficiencia normal** según el Manual del MCE. Bajo este concepto, se busca que el tiempo dedicado a las actividades de un trámite tenga una convergencia relativa a lo largo de las encuestas. Esta convergencia se valora cualitativamente, ya que la metodología no pretende que exista significancia estadística en la información⁵.

Evaluar a los usuarios o las empresas de eficiencia normal ayuda a establecer un parámetro común y eliminar los casos que sean especiales. Retomando el caso del permiso para comercializar servicios de telefonía, nos referimos a empresas que dedican un tiempo similar a recolectar los requisitos y entregar el trámite. Los casos extremos de empresas que dedican mucho tiempo, o muy poco tiempo, se eliminan del análisis.

El Cuadro 1.A.11 incluye la relación de observaciones que fueron empleadas para calcular el tiempo de gestión promedio, y las que fueron descartadas por no apegarse al criterio de empresa de eficiencia normal. Es decir, por cada trámite analizado, se puede observar el número total de encuestas recabadas, así como aquellas que cumplen con el criterio de empresa de eficiencia normal y las que están fuera de este criterio.

Paso 13. Revisión de expertos de los pasos 10-12

Los pasos 10 y 11 fueron realizados por encuestadores profesionales, para lo cual la OCDE dio seguimiento continuo a sus labores y revisó los resultados obtenidos a través de reuniones y comunicación constante en que se daba seguimiento a los avances. El paso 12 fue realizado por la OCDE en conjunto con los encuestadores profesionales.

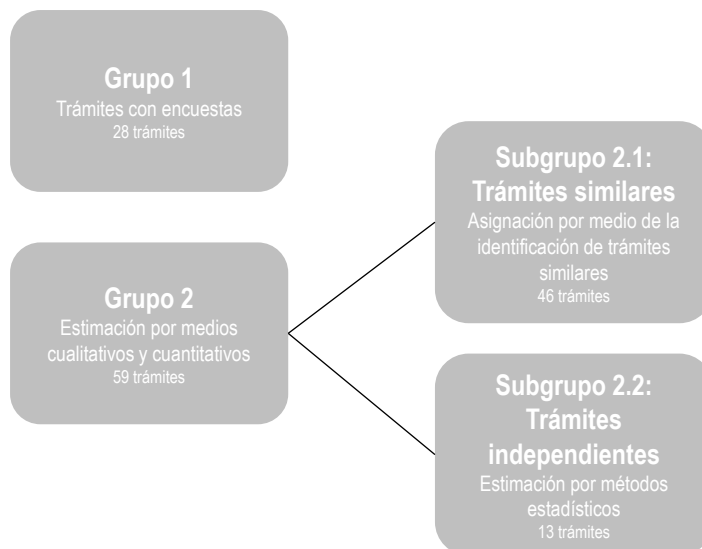
Fase 3: Cálculo, difusión e informes

La Gráfica 1.A.3 muestra los grupos en los que se clasificaron los 87 trámites de acuerdo con el método de estimación de cargas administrativas. En los siguientes pasos se explica cada uno de estos métodos.

Paso 14. Estimación y extrapolación de los datos validados

En general, la medición de las cargas administrativas por trámite se obtiene de multiplicar el tiempo de gestión por el salario o el costo de oportunidad. Sin embargo, la población de usuarios de trámites del IMSS se compone de diversos perfiles, titulares activos y pensionados, beneficiarios activos y pensionados, población en general, etc., lo cual obliga a considerar los distintos salarios o costos de oportunidad en el cálculo de las cargas. Adicionalmente, la clasificación por grupos de trámites que se indica en la Gráfica 1.A.3, obligó a establecer fórmulas específicas por trámite. En el Cuadro 1.A.12, se presentan las fórmulas específicas que se utilizaron para calcular la **carga administrativa unitaria de cada trámite**, cuya base sigue siendo la multiplicación del tiempo de gestión por el salario.

Gráfica 1.A.3. Clasificación de trámites, de acuerdo con el método para asignar la carga administrativa



Notas: Además de los 13 trámites indicados en el Subgrupo 2.2, el SIPARE (en modalidad presencial) y el IMSS-02-025-A (en la modalidad aplicación móvil) fueron estimados por el método estadístico. Sin embargo, sus contrapartes en internet para el SIPARE y presencial para el IMSS-02-025-A se estimaron por medio de entrevistas (Grupo 1).

Para decidir sobre un método cuantitativo (estimación econométrica) o cualitativo (trámites por similitud) se analizó cada trámite con base en los requisitos de información. El objetivo era que la asignación de costo fuera lo más precisa posible, comparando el resultado general de la estimación econométrica contra la similitud que guardaban dos trámites. En resumen, si el número y tipo de información de dos trámites coincidía en al menos un 85%, entonces la elección era el método cualitativo, ya que la estimación econométrica tiene un poder de predicción global del 85% (ver sub paso 14.2.2 abajo).

Cuadro 1.A.12. Fórmulas de cálculo del costo unitario de cada trámite

Trámite	Fórmula de cálculo	Método de estimación
Constancia de Desempleo	$CU = \frac{\text{Población ocupada}}{PEA} * T_E$	Subgrupo 2.2
IMSS-01-001	$CU = T_{CD} * (W_{gral} + W_{NR})$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-002	$CU = T_{CD} * ((W_{gral} * P_{TC}) + (W_{gral} * P_{TNC}))$	Grupo 1
IMSS-01-003-A	$CU = (((W_{gral} * P_{IDE}) * P_{60V}) + ((W_{PC}/2) * P_{V60})) * T_{CD}$	Grupo 1
IMSS-01-003-B	$CU = (((W_{gral} * P_{IDE}) * P_{60V}) + ((W_{PC}/2) * P_{V60})) * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-004-A	$CU = (((W_{gral} * P_{IDE}) * P_{60V}) + ((W_{PC}/2) * P_{V60})) * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-004-B	$CU = (((W_{gral} * P_{IDE}) * P_{60V}) + ((W_{PC}/2) * P_{V60})) * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-004-C	$CU = (((W_{gral} * P_{IDE}) * P_{60V}) + ((W_{PC}/2) * P_{V60})) * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-005	$CU = (W_{PNC} * 0.20) * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-006-A	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Grupo 1
IMSS-01-006-B	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1

Trámite	Fórmula de cálculo	Método de estimación
IMSS-01-006-C	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-006-D	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-009	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Grupo 1
IMSS-01-010	$CU = W_{NR} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-015	$CU = T_{CD} * ((P_{TC} * W_{PC}) + (P_{TNC} * W_{PNC}))$	Grupo 1
IMSS-01-016	$CU = T_{CD} * (W_{gral} + W_{NR})$	Grupo 1
IMSS-01-018	$CU = T_{CD} * ((W_{gral} * P_{TC}) + (W_{gral} * P_{TNC}))$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-020	$CU = W_D * T_D + W_P * T_P + W_T * T_T + W_S * T_S$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-022	$CU = T_{CD} * ((W_{gral} * P_{TC}) + (W_{gral} * P_{TNC}))$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-029-A	$CU = T_{CD} * ((P_{TC} * W_{PC}) + (P_{TNC} * W_{PNC}))$	Grupo 1
IMSS-01-029-B	$CU = T_{CD} * 0.28 * W_{PNC}$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-031	$CU = T_{CD} * ((P_{TC} * W_{PC}) + (P_{TNC} * W_{PNC}))$	Grupo 1
IMSS-01-034-A	$CU = T_{CD} * 0.28 * W_{PNC}$	Subgrupo 2.1
IMSS-01-034-B	$CU = T_{CD} * ((0.5 * 0.28 * W_{PNC}) + (0.5 * W_{NN}))$	Grupo 1
IMSS-02-001-A	$CU = W_D * T_D + W_P * T_P + W_T * T_T + W_S * T_S$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-001-C	$CU = W_D * T_D + W_P * T_P + W_T * T_T + W_S * T_S$	Grupo 1
IMSS-02-008	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Grupo 1
IMSS-02-019-A	$CU = T_E * ((0.5 * W_D) + (0.5 * W_P))$	Subgrupo 2.2
IMSS-02-019-B	$CU = T_E * (0.5 * W_{gral} + 0.5 * W_{PNC})$	Subgrupo 2.2
IMSS-02-020-B	$CU = T_{CD} * ((P_{5T60} * W_{gral} + (P_{T60} * ((P_{TC} * W_{PC}) + (P_{TNC} * W_{PNC}))))$	Grupo 1
IMSS-02-025-A	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Grupo 1 Subgrupo 2.1
IMSS-02-025-B	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-025-C	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-066-A	$CU = T_{CD} * (0.5 * W_{gral} + 0.5 * W_{NR})$	Grupo 1
IMSS-02-066-B	$CU = T_{CD} * (0.5 * W_{gral} + 0.5 * W_{NR})$	Grupo 1
IMSS-02-066-C	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Grupo 1
IMSS-02-066-D	$CU = T_{CD} * (0.5 * W_{gral} + 0.5 * W_{NR})$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-066-E	$CU = T_{CD} * (0.5 * W_{gral} + 0.5 * W_{NR})$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-066-F	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-066-G	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-066-H	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-066-I	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-066-J	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-066-K	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-066-L	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-066-M	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-066-N	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Grupo 1
IMSS-02-066-O	$CU = W_{gral} * T_{CD}$	Subgrupo 2.1
IMSS-02-096	$CU = T_E * (0.5 * W_D + 0.5 * W_P)$	Subgrupo 2.1 Subgrupo 2.2
IMSS-03-001	$CU = T_E * W_P$	"Subgrupo 2.1
IMSS-03-002-A	$CU = T_{CD} * W_{MG}$	Subgrupo 2.2
IMSS-03-002-B	$CU = T_{CD} * W_{MGIMSS}$	Subgrupo 2.2
IMSS-03-002-C	$CU = T_{CD} * W_{MG}$	Grupo 1
IMSS-03-003-A	$CU = T_{CD} * W_{MG}$	Subgrupo 2.1

Trámite	Fórmula de cálculo	Método de estimación
IMSS-03-003-B	$CU = T_{CD} * W_{MEIMSS}$	Subgrupo 2.1
IMSS-03-004	$CU = T_E * W_{MRIMSS}$	Subgrupo 2.1
IMSS-03-005-A	$CU = T_E * G_B$	Subgrupo 2.1
IMSS-03-005-B	$CU = T_E * W_{AEIMSS}$	Subgrupo 2.2
IMSS-03-005-C	$CU = T_E * G_B$	Subgrupo 2.2
IMSS-03-006	$CU = T_E * W_{ME}$	Subgrupo 2.2
IMSS-03-007-A	$CU = T_{CD} * W_{DC}$	Subgrupo 2.2
IMSS-03-007-B	$CU = T_{CD} * W_{DC}$	Subgrupo 2.2
IMSS-03-007-C	$CU = T_{CD} * W_{MGIMSS}$	Grupo 1
IMSS-03-007-D	$CU = T_{CD} * W_{DC}$	Subgrupo 2.1
IMSS-03-008	$CU = T_{CD} * W_{gral}$	Subgrupo 2.1
IMSS-03-009	$CU = T_{CD} * (W_{gral} + W_{NR})$	Subgrupo 2.1
IMSS-03-010	$CU = T_{CD} * [(0.5 * (W_{gral} + (P_{6B} + P_{6B10} * G_P + P_{10B15} * G_{Sec} + P_{15B18} * G_B + P_{18B25} * G_S))) + (0.5 * (W_{NR} + (P_{6B} + P_{6B10} * G_P + P_{10B15} * G_{Sec} + P_{15B18} * G_B + P_{18B25} * G_S)))]$	Grupo 1
IMSS-03-011	$CU = T_{CD} * [(P_{6T} * W_{gral}) + (P_{6T10} * (G_P + W_{gral})) + (P_{10T15} * (G_{Sec} + W_{gral})) + (P_{15T18} * G_B) + (P_{18T25} * G_S) + (P_{25T60} * W_{gral}) + (P_{T60} * W_{PNC})) + ((P_{6B} * W_{gral}) + (P_{6B10} * (G_P + W_{gral})) + (P_{10B15} * (G_{Sec} + W_{gral})) + (P_{15B18} * G_B) + (P_{18B25} * G_S) + (P_{25B60} * W_{gral}) + (P_{B60} * W_{PNC}))]$	Grupo 1
IMSS-03-014	$CU = T_E * [(P_{6T} * W_{gral}) + (P_{6T10} * (G_P + W_{gral})) + (P_{10T15} * (G_{Sec} + W_{gral})) + (P_{15T18} * G_B) + (P_{18T25} * G_S) + (P_{25T60} * W_{gral}) + (P_{T60} * W_{PNC})) + ((P_{6B} * W_{gral}) + (P_{6B10} * (G_P + W_{gral})) + (P_{10B15} * (G_{Sec} + W_{gral})) + (P_{15B18} * G_B) + (P_{18B25} * G_S) + (P_{25B60} * W_{gral}) + (P_{B60} * W_{PNC}))]$	Subgrupo 2.1
IMSS-03-019	$CU = T_{CD} * ((P_B * W_{NR}) + (P_T * W_{gral}))$	Grupo 1
IMSS-03-020	$CU = T_{CD} * ((P_{PEA} * W_{PEA}) + (P_{PNEA} * W_{PNEA}))$	Subgrupo 2.2
IMSS-04-001-A	$CU = T_{CD} * ((P_{TC} * W_{PC}) + (P_{TNC} * W_{PNC}))$	Subgrupo 2.1
IMSS-04-001-B	$CU = T_{CD} * ((P_{TC} * W_{PC}) + (P_{TNC} * W_{PNC}))$	Grupo 1
IMSS-04-001-C	$CU = T_{CD} * ((P_{PEA} * W_{PEA}) + (P_{PNEA} * W_{PNEA}))$	Subgrupo 2.1
IMSS-04-001-D	$CU = T_{CD} * W_{PD}$	Grupo 1
IMSS-04-002-A	$CU = T_{CD} * ((P_{PEA} * W_{PEA}) + (P_{PNEA} * W_{PNEA}))$	Subgrupo 2.1
IMSS-04-002-B	$CU = T_{CD} * ((0.5 * W_P) + (0.5 * W_S))$	Subgrupo 2.1
IMSS-04-002-C	$CU = T_{CD} * ((0.5 * W_P) + (0.5 * W_S))$	Subgrupo 2.1
IMSS-04-002-D	$CU = T_{CD} * ((P_{PEA} * W_{PEA}) + (P_{PNEA} * W_{PNEA}))$	Subgrupo 2.1
IMSS-04-002-E	$CU = T_{CD} * ((P_{PEA} * W_{PEA}) + (P_{PNEA} * W_{PNEA}))$	Subgrupo 2.1
IMSS-04-004	$CU = T_E * ((P_{PEA} * W_{PEA}) + (P_{PNEA} * W_{PNEA}))$	Subgrupo 2.1
IMSS-05-001	$CU = T_{CD} * ((0.5 * W_P) + (0.5 * W_S))$	Subgrupo 2.1
IMSS-05-002	$CU = T_{CD} * ((P_{PEA} * W_{PEA}) + (P_{PNEA} * W_{PNEA}))$	Subgrupo 2.2
IMSS-05-003	$CU = T_{CD} * ((P_{PEA} * W_{PEA}) + (P_{PNEA} * W_{PNEA}))$	Subgrupo 2.1

Trámite	Fórmula de cálculo	Método de estimación
Opinión 32D	$CU = W_D * T_D + W_P * T_P + W_T * T_T + W_S * T_S$	Grupo 1
SIPARE	$CU = W_D * T_D + W_P * T_P + W_T * T_T + W_S * T_S$	Grupo 1 Subgrupo 2.2

Notas: En el trámite IMSS-01-029-B se considera la pensión de viudez, la cual se define como 40% de la pensión de incapacidad. La pensión de incapacidad es 70% de la pensión de titular no casado; por lo tanto la pensión de viudez es 28% de la pensión normal.

Los nombres de los trámites se pueden consultar en el Cuadro 1.4.

Dónde:

CU=Costo unitario
 G_B=Gasto Público por Alumno en Educación de Bachillerato
 G_P= Gasto Público por Alumno en Educación Primaria
 G_{Pres}= Gasto Público por Alumno en Educación Bachillerato
 G_S= Gasto Público por Alumno en Educación Superior
 G_{Sec}= Gasto Público por Alumno en Educación Secundaria
 P_{10B15}= Proporción de Beneficiarios entre 10 y 15 años
 P_{10T15}= Proporción de Titulares entre 10 y 15 años
 P_{15B18}= Proporción de Beneficiarios entre 15 y 18 años
 P_{15T18}= Proporción de Titulares entre 15 y 18 años
 P_{18B25}= Proporción de Beneficiarios entre 18 y 25 años
 P_{18T25}= Proporción de Titulares entre 18 y 25 años
 P_{25T60}= Proporción de Titulares entre 25 y 60 años
 P_{5T60}=Proporción de Titulares entre 5 y 60 años
 P_{60V}=Proporción de Viudas Menores de 60 años
 P_{6B}=Proporción de Beneficiarios menores a 6 años
 P_{6B10}= Proporción de Beneficiarios entre 6 y 10 años
 P_{6T}=Proporción de Titulares menores a 6 años
 P_{6T10}= Proporción de Titulares entre 6 y 10 años
 P_B=Proporción de Beneficiarios del IMSS
 PEA= Población Económicamente Activa
 P_{IDE}=Proporción de Ingreso Disponible para la Esposa= (Proporción del Ingreso del trabajador-Costos Fijos del Hogar)/2
 P_{PEA}= Proporción de Población Económicamente Activa
 P_{PNEA}= Proporción de Población No Económicamente Activa
 P_T=Proporción de Titulares del IMSS
 P_{T60}= Proporción de Titulares mayores a 60 años
 P_{TC}=Proporción de titulares Casados
 P_{TNC}=Proporción de titulares No Casados
 P_{V60}= Proporción de Viudas Mayores de 60 años
 T_{CD}=Tiempo Costeado Directamente
 T_D= Tiempo Directivo
 T_e = Tiempo Estimado
 T_P=Tiempo Profesional
 T_S= Tiempo Secretarial
 T_T= Tiempo Técnico
 W_{AEIMSS}=Salario de Auxiliar Enfermería IMSS
 W_D=Salario Directivo
 W_{DC}=Salario Dentista Cirujano
 W_{Gral}=Salario General Ponderado
 W_{ME}=Salario Médico Especialista
 W_{MEIMSS}=Salario Médico Especialista del IMSS
 W_{MG}=Salario Médico General
 W_{MGIMSS}=Salario Médico General del IMSS
 W_{MRIMSS}=Salario Médico Residente del IMSS
 W_{NN}=Salario de Persona que No Estudia y No Trabaja
 W_{NR}=Costo de trabajo no remunerado
 W_P=Salario Profesional
 W_{PC}=Pensión de Titular Casado=Pensión General Ponderada + 15% de suplemento por cónyuge.
 W_{PD}=Pensión de Discapacidad=70% de la Pensión de Titular No Casado

W_{PEA} = Salario de Población Económicamente Activa
 W_{PNC} = Pensión de Titular No Casado
 W_{PNEA} = Salario de Población No Económicamente Activa
 W_S = Salario Secretarial
 W_T = Salario Técnico

En el costo unitario no se consideran el costo de transporte hacia y desde las oficinas de atención. Asimismo, pese a que todos los trámites se realizan de forma gratuita, el IMSS cuenta con una cartera de servicios que ofrece con cargos financieros al público en general. Estos costos tampoco son considerados para la medición.

En el Cuadro 1.A.13 se presentan las fórmulas de cálculo para estimar el costo unitario de cada trámite, cuando éstos no siguen el mismo criterio que el formato presencial o cuando no se contó con información por ser un trámite eliminado. Como se puede observar, para tres trámites que ya fueron eliminados y contaban con una versión digital, no se tuvo acceso a los formatos. En otro (IMSS-02-096), la versión digital se extrapoló de un trámite similar (SIPARE) y la presencial se calculó, de acuerdo con una estimación descrita en la tabla anterior.

A continuación se explica a detalle el método de cálculo de la carga administrativa unitaria para cada grupo de trámite.

Cuadro 1.A.13. Fórmulas de cálculo de la población por trámite

Trámites digitales (cuando son distintos al formato presencial)

Trámite	Fórmula de cálculo
Constancia de Desempleo	No se contó con información de la versión digital por ser un trámite eliminado
IMSS-02-019-A	No se contó con información de la versión digital por ser un trámite eliminado
IMSS-02-019-B	No se contó con información de la versión digital por ser un trámite eliminado
IMSS-02-096	$CU = T_D * W_D + T_P * W_P + T_T * W_T + T_S * W_S$

Sub paso 14.1. Cálculo de carga administrativas unitarias para los trámites con encuestas (Grupo 1)

La selección de los 28 trámites con encuestas (Grupo 1) tuvo como objetivo identificar trámites representativos que pudieran utilizarse para la medición en el resto de los trámites (Grupo 2).

El cálculo de cargas administrativas unitaria para los trámites con encuestas (Grupo 1) se realizó de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$CU_{i,h}(\cdot) = \sum_j (S_j)(T_{i,j,h}) + CI_{i,h}$$

- $CU_{i,h}(\cdot)$ es una función-indicador del costo unitario que presentó el trámite i en la modalidad h , ya sea para la CDMX o en las ciudades entre 200 y 250 mil habitantes seleccionadas.
- S_j es el salario (o costo de oportunidad) en promedio ponderado por hora de la persona j involucrada en el trámite i . Es importante mencionar que en los trámites empresariales es común que varias personas intervengan en la realización de un trámite, en contraste con los trámites de servicios de salud y prestaciones económicas. De tal forma, cada trámite tendrá una especificación de salarios distinta y ponderada por el tipo de usuario.

- $T_{i,j,h,k}$ es el promedio del tiempo total de gestión para cada trámite i , en la modalidad h , medido en horas que le dedica el involucrado j a la realización de la actividad k . El promedio se obtiene de incluir sólo las observaciones recolectadas de las encuestas que cumplen con el criterio de la empresa o ciudadano de eficiencia normal.
- $CI_{i,h}$ es el costo de los insumos necesario para concluir el trámite i en la modalidad h .

Sub paso 14.2. Calculo de cargas para los trámites sin encuestas (Grupo 2)

El siguiente paso fue extrapolar la información de tiempo de gestión obtenida en los trámites del Grupo 1 para medir la carga en aquellos que no se midieron los tiempos de gestión directamente (Grupo 2).

Como se mencionó previamente, el ejercicio de extrapolación tuvo dos tipos de análisis: el cualitativo, en el cual se identificaron trámites por su similitud y a los cuales, se les asignó el tiempo de gestión total identificado en el trámite con entrevistas (Subgrupo 2.1: Trámites similares); y el cuantitativo, que utilizó información del levantamiento de información para estimar el tiempo de gestión cada trámite (Subgrupo 2.1: Trámites independientes). En este punto es importante mencionar que, en ambos casos, la extrapolación se realizó al tiempo de gestión y no de la carga, ya que ésta depende del salario de cada perfil del solicitante. Es decir, un trámite puede ser idéntico en su forma, pero destinado a perfiles distintos, lo cual afectaría su carga administrativa unitaria.

Sub paso 14.2.1. Estimación de tiempo para los trámites similares

Cuadro 1.A.14. Ejemplo de extrapolación de trámites por similitud en requisitos e información

Inscripción a Guarderías del IMSS Modalidad A) A) De la trabajadora inscrita en el IMSS bajo el régimen obligatorio (IMSS-01-006-A)	Inscripción a Guarderías del IMSS Modalidad B) Del trabajador viudo inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio (IMSS-01-006-B)	Inscripción a Guarderías del IMSS Modalidad C) Del trabajador divorciado inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio (IMSS-01-006-C)	Inscripción a Guarderías del IMSS Modalidad D) Del trabajador(a) que por resolución judicial ejerza la patria potestad y la custodia de un menor inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio (IMSS-01-006-D)
Comprobante de vigencia de derechos	Comprobante de vigencia de derechos	Comprobante de vigencia de derechos	Comprobante de vigencia de derechos
Impresión de CURP	Impresión de CURP	Impresión de CURP	Impresión de CURP
Constancia de la empresa en la que trabajas, que deberá contener:	Constancia de la empresa en la que trabajas, que deberá contener:	Constancia de la empresa en la que trabajas, que deberá contener:	Constancia de la empresa en la que trabajas, que deberá contener:
Nombre o razón social de la empresa	Nombre o razón social de la empresa	Nombre o razón social de la empresa	Nombre o razón social de la empresa
Horario de trabajo	Horario de trabajo	Horario de trabajo	Horario de trabajo
Días de descanso	Días de descanso	Días de descanso	Días de descanso
Periodo vacacional	Periodo vacacional	Periodo vacacional	Periodo vacacional
Firma del patrón o representante	Firma del patrón o representante	Firma del patrón o representante	Firma del patrón o representante
Acta de nacimiento del niño	Acta de defunción de la madre del menor	Documento legal que acredite la patria potestad del menor	Documento legal que acredite la patria potestad del menor
Comprobante de	Acta de nacimiento del	Acta de nacimiento del	Acta de nacimiento del niño

Inscripción a Guarderías del IMSS Modalidad A) A) De la trabajadora inscrita en el IMSS bajo el régimen obligatorio (IMSS-01-006-A)	Inscripción a Guarderías del IMSS Modalidad B) Del trabajador viudo inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio (IMSS-01-006-B)	Inscripción a Guarderías del IMSS Modalidad C) Del trabajador divorciado inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio (IMSS-01-006-C)	Inscripción a Guarderías del IMSS Modalidad D) Del trabajador(a) que por resolución judicial ejerza la patria potestad y la custodia de un menor inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio (IMSS-01-006-D)
inscripción como beneficiario(a) del niño	niño	niño	
Impresión de CURP del niño	Comprobante de inscripción como beneficiario(a) del niño	Comprobante de inscripción como beneficiario(a) del niño	Comprobante de inscripción como beneficiario(a) del niño
Comprobante del examen médico de admisión del niño	Impresión de CURP del niño	Impresión de CURP del niño	Impresión de CURP del niño
Cartilla de vacunación del niño	Comprobante del examen médico de admisión del niño Cartilla de vacunación del niño	Comprobante del examen médico de admisión del niño Cartilla de vacunación del niño	Comprobante del examen médico de admisión del niño Cartilla de vacunación del niño

La extrapolación a trámites similares consistió en identificar trámites que son muy parecidos, de forma que al menos uno de ellos fuera seleccionado para ser parte de los trámites con encuestas. De esta forma, el tiempo de gestión promedio recolectado en las encuestas se asignaría de forma directa a los trámites similares. Como se mencionó al inicio de esta sección, cuando dos trámites compartieran al menos en un 85% el número y tipo de requisitos, se estimaría por la similitud observada en los formatos. Un ejemplo de la similitud entre distintos trámites se observa en los ejemplos siguientes del Cuadro 1.A.14.

En el Cuadro 1.A.15 se presentan todos los pares identificados como trámites similares y el tiempo para cada uno de ellos. Es decir, se presenta la dupla de trámites en donde uno fue estimado por medio de encuestas y a su similar se le asignó el mismo tiempo por ser muy parecidos en el tipo y cantidad de información. La tabla distingue el tiempo en minutos por trámite y modalidad.

Cuadro 1.A.15. Trámites a los que se les asignó el tiempo de un trámite similar

Extrapolación por métodos cualitativos. Subgrupo 2.1

Clave	Nombre del trámite (tiempo imputado)	Versión	Tiempo (minutos)	Trámite con tiempo estimado por encuestas	Tiempo (minutos)
IMSS-01-001	Solicitud de pensión de invalidez	P	386.8	IMSS-01-016	386.8
IMSS-01-003-B	Solicitud de pensión de viudez Modalidad B) Viudo-Esposo o Concubinario	P	291.8	IMSS-01-003-A	291.8
IMSS-01-004-A	Solicitud de pensión de orfandad Modalidad A) Hijo menor de 16 años	P	291.8	IMSS-01-003-A	291.8
IMSS-01-004-B	Solicitud de pensión de orfandad Modalidad B) Hijo mayor de 16 años y hasta 25 años estudiante	P	291.8	IMSS-01-003-A	291.8
IMSS-01-004-C	Solicitud de pensión de orfandad Modalidad C) Hijo mayor de 16 años incapacitado	P	291.8	IMSS-01-003-A	291.8
IMSS-01-005	Solicitud de pensión de ascendientes	P	291.8	IMSS-01-003-A	291.8
IMSS-01-006-B	Solicitud de inscripción a guardería del IMSS	I	204.4	IMSS-01-006-A	204.4

Clave	Nombre del trámite (tiempo imputado)	Versión	Tiempo (minutos)	Trámite con tiempo estimado por encuestas	Tiempo (minutos)
	Modalidad B) Del trabajador viudo inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio				
IMSS-01-006-B	Solicitud de inscripción a guardería del IMSS Modalidad B) Del trabajador viudo inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio	P	328.4	IMSS-01-006-A	328.4
IMSS-01-006-C	Solicitud de inscripción a guardería del IMSS Modalidad C) Del trabajador divorciado inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio	I	204.4	IMSS-01-006-A	204.4
IMSS-01-006-C	Solicitud de inscripción a guardería del IMSS Modalidad C) Del trabajador divorciado inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio	P	328.4	IMSS-01-006-A	328.4
IMSS-01-006-D	Solicitud de inscripción a guardería del IMSS Modalidad D) Del trabajador(a) que por resolución judicial ejerza la patria potestad y la custodia de un menor inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio	I	204.4	IMSS-01-006-A	204.4
IMSS-01-006-D	Solicitud de inscripción a guardería del IMSS Modalidad D) Del trabajador(a) que por resolución judicial ejerza la patria potestad y la custodia de un menor inscrito en el IMSS bajo el régimen obligatorio	P	328.4	IMSS-01-006-A	328.4
IMSS-01-010	Solicitud de ayuda para gastos de funeral	P	343.0	IMSS-01-009	343.0
IMSS-01-018	Solicitud de pensión de retiro	P	278.4	IMSS-01-002	278.4
IMSS-01-022	Solicitud de pensión de retiro, cesantía en edad avanzada o vejez a través de transferencia de derechos IMSS-ISSSTE	P	278.4	IMSS-01-002	278.4
IMSS-01-029-B	Solicitud para el pago de mensualidades no cobradas o reclamo de diferencias relativas a la pensión Modalidad B) Por terceros, en caso de fallecimiento del pensionado	P	219.8	IMSS-01-029-A	219.8
IMSS-01-034-A	Solicitud de modificación de pensión por finiquito Modalidad A) Finiquito por contraer nuevas nupcias	P	303.3	IMSS-01-034-B	303.3
IMSS-02-001-A	Alta patronal e inscripción en el seguro de riesgos de trabajo o reanudación de actividades Modalidad A) Para persona física	I	403.4	IMSS-02-001-C	403.4
IMSS-02-001-A	Alta patronal e inscripción en el seguro de riesgos de trabajo o reanudación de actividades Modalidad A) Para persona física	P	580.8	IMSS-02-001-C	580.8
IMSS-02-025-B	Solicitud de constancia de semanas reconocidas Modalidad B) Constancia de períodos reconocidos IMSS-ISSSTE	P	245.0	IMSS-02-025-C	245.0
IMSS-02-066-C	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad C) Para baja de esposa (o)	P	215.3	IMSS-02-066-A	215.3
IMSS-02-066-C	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad C) Para baja de esposa (o)	I	25.5	IMSS-02-066-A	25.5
IMSS-02-066-D	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad D) Para registro de concubina (río)	P	215.3	IMSS-02-066-A	215.3
IMSS-02-066-D	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad D) Para registro de concubina (río)	I	25.5	IMSS-02-066-A	25.5
IMSS-02-066-E	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad E) Para actualización de datos de concubina (río)	I	13.0	IMSS-02-066-B	13.0

Clave	Nombre del trámite (tiempo imputado)	Versión	Tiempo (minutos)	Trámite con tiempo estimado por encuestas	Tiempo (minutos)
IMSS-02-066-E	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad E) Para actualización de datos de concubina (rio)	P	229.8	IMSS-02-066-B	229.8
IMSS-02-066-F	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad F) Para baja de concubina (rio)	P	215.3	IMSS-02-066-A	215.3
IMSS-02-066-F	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad F) Para baja de concubina (rio)	I	25.5	IMSS-02-066-A	25.5
IMSS-02-066-G	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad G) Para registro de padre o madre	P	215.3	IMSS-02-066-A	215.3
IMSS-02-066-G	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad G) Para registro de padre o madre	I	25.5	IMSS-02-066-A	25.5
IMSS-02-066-H	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad H) Para actualización de datos de padre o madre	I	13.0	IMSS-02-066-B	13.0
IMSS-02-066-H	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad H) Para actualización de datos de padre o madre	P	229.8	IMSS-02-066-B	229.8
IMSS-02-066-I	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad I) Para baja de padre o madre	P	215.3	IMSS-02-066-A	215.3
IMSS-02-066-I	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad I) Para baja de padre o madre	I	25.5	IMSS-02-066-A	25.5
IMSS-02-066-J	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad J) Para registro de hijo (a)	P	215.3	IMSS-02-066-A	215.3
IMSS-02-066-J	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad J) Para registro de hijo (a)	I	25.5	IMSS-02-066-A	25.5
IMSS-02-066-K	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad K) Para actualización de datos de hijo (a)	I	13.0	IMSS-02-066-B	13.0
IMSS-02-066-K	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad K) Para actualización de datos de hijo (a)	P	229.8	IMSS-02-066-B	229.8
IMSS-02-066-L	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad L) Para baja de hijo (a)	P	215.3	IMSS-02-066-A	215.3
IMSS-02-066-L	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad L) Para baja de hijo (a)	I	25.5	IMSS-02-066-A	25.5
IMSS-02-066-N	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad N) Para actualización de datos de asegurado (a) o pensionado (a)	P	241.8	IMSS-02-066-M	241.8
IMSS-02-066-N	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad N) Para actualización de datos de asegurado (a) o pensionado (a)	I	14.4	IMSS-02-066-M	14.4
IMSS-02-066-O	Solicitud de registro y actualización de derechohabientes Modalidad O) Para baja de asegurado (a) o pensionado (a)	P	241.8	IMSS-02-066-M	241.8
IMSS-02-066-O	Solicitud de registro y actualización de	I	14.4	IMSS-02-066-M	14.4

Clave	Nombre del trámite (tiempo imputado)	Versión	Tiempo (minutos)	Trámite con tiempo estimado por encuestas	Tiempo (minutos)
	derechohabientes Modalidad O) Para baja de asegurado (a) o pensionado (a)				
IMSS-03-002-B	Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes trabajadores del IMSS para especialidades de entrada directa	P	1 204.0	IMSS-03-002-A	1 204.0
IMSS-03-002-C	Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad C) Aspirantes hijos de trabajadores del IMSS para especialidades de entrada directa	P	1 204.0	IMSS-03-002-A	1 204.0
IMSS-03-003-A	Solicitud para que médicos extranjeros ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes para especialidades de entrada directa	P	1 204.0	IMSS-03-002-A	1 204.0
IMSS-03-003-B	Solicitud para que médicos extranjeros ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes para especialidades de rama	P	1 204.0	IMSS-03-002-A	1 204.0
IMSS-03-007-B	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes extranjeros, externos al Instituto Mexicano del Seguro Social	P	253.8	IMSS-03-007-A	253.8
IMSS-03-007-C	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad C) Aspirantes trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	P	253.8	IMSS-03-007-A	253.8
IMSS-03-007-D	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad D) Aspirantes hijos de trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	P	253.8	IMSS-03-007-A	253.8
IMSS-03-010	Solicitud de dictamen de incapacidad para beneficiario hijo	P	509.2	IMSS-03-009	509.2
IMSS-03-019	Solicitud de Atención Médica Domiciliaria	P	67.3	IMSS-03-011	67.3
IMSS-04-001-A	Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad A) Jubilado IMSS	P	211.3	IMSS-04-001-B	211.3
IMSS-04-001-C	Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad C) Voluntarios	P	211.3	IMSS-04-001-B	211.3
IMSS-04-001-D	Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad D) Persona con Discapacidad	P	211.3	IMSS-04-001-B	211.3
IMSS-04-002-A	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad A) Deportivas	P	211.3	IMSS-04-001-B	211.3
IMSS-04-002-B	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad B) No Deportivas-Equipo-Empresas	P	211.3	IMSS-04-001-B	211.3
IMSS-04-002-C	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad C) No Deportivas-No	P	211.3	IMSS-04-001-B	211.3

Clave	Nombre del trámite (tiempo imputado)	Versión	Tiempo (minutos)	Trámite con tiempo estimado por encuestas	Tiempo (minutos)
IMSS-04-002-D	Equipo-Empresas Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad D) No Deportivas-Ciudadano Equipadas	P	211.3	IMSS-04-001-B	211.3
IMSS-04-002-E	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad E) No Deportivas-Ciudadano No Equipadas	P	211.3	IMSS-04-001-B	211.3
IMSS-05-001	Servicio de Salas y Auditorios en la Unidad de Congresos CMN siglo XXI	P	241.3	IMSS-05-003	241.3

Notas: Donde: P: trámites presenciales, I: Trámites por internet y A: Trámites por Aplicación Móvil. La clave y el nombre en las dos primeras columnas se refieren a los trámites a los que se les imputó el tiempo de su similar, estimado por encuestas.

Con los tiempos de gestión definidos para los trámites del subgrupo 2.1., las cargas administrativas unitarias se calcularon usando las fórmulas que se indican en el Cuadro 1.A.11 y en el Cuadro 1.A.12.

Sub paso 14.2.2. Estimación de tiempos para los trámites independientes

Para los trámites del Subgrupo 2.2: Trámites independientes, el objetivo es identificar una serie de parámetros que permitan estimar el tiempo de gestión, utilizando como base una serie de variables conocidas. De esta forma, la variable “desconocida” es el tiempo de gestión, y las variables “conocidas” son características del trámite tales como el perfil del usuario del trámite – profesional, secretarial, por ejemplo – o el número de requisitos.

Los parámetros se pueden estimar a través de una regresión econométrica utilizando la técnica de mínimos cuadrados ordinarios (Gujarati and Porter, 2009_[7]) La ecuación final para estimar los parámetros fue:

$$\ln(\widehat{T}_{i,h}) = \hat{\alpha} + \hat{\beta} \sum_t (IN(\theta)_{i,h}^n + IP(\theta)_{i,h}^n + DN(\theta)_{i,h}^n + DP(\theta)_{i,h}^n) + \widehat{u}_{i,h}$$

Dónde:

- $\ln(\widehat{T}_{i,h})$ es el logaritmo natural de $\widehat{T}_{i,h}$.
- $\widehat{T}_{i,h}$ es el tiempo de gestión estimado por trámite i y por modalidad h .
- $\hat{\alpha}$ es el parámetro intercepto a estimar.
- $\hat{\beta}$ es el parámetro a estimar de la variable exógena.
- Las variables exógenas dependen de un parámetro θ que es una transformación geométrica sobre las variables originales. IN , IP , DN y DP . La transformación se realizó a partir de un análisis de componentes principales para reducir la dimensionalidad de la regresión y evitar problemas de multicolinealidad.
- Las variables exógenas son: $IN(\theta)$ que es el número de datos o información nueva que solicita el trámite i , en la modalidad h sobre una persona en específico. $IP(\theta)$ es la información pre-existente, $DN(\theta)$ son los documentos nuevos y $DP(\theta)$ los documentos pre-existentes. El súper-índice n se refiere a la persona que es dueña del dato o documento solicitado, y puede tener tres valores en las variables IN e IP : *beneficiarios*, *solicitantes* o *representantes legales*; y dos en DN y DP : *legales* y *personales*. Ver Glosario.
- $\widehat{u}_{i,h}$ es el error de la regresión.

A continuación, se explica la forma en la que se derivó esta ecuación, y enseguida se muestran los resultados de la estimación de los parámetros, del poder de predicción del modelo, y de la estimación de los tiempos de gestión para los trámites independientes.

i) Ecuación original

El modelo original utilizado para estimar el tiempo de gestión parte de la siguiente fórmula, en donde el tipo de información explica el tiempo de gestión destinada a cada trámite, de acuerdo con su modalidad.

$$\widehat{T}_{i,h} = \hat{\alpha} + \hat{\beta}_l^m IN_{i,h}^n + \hat{\beta}_l^m IP_{i,h}^n + \hat{\beta}_l^m DN_{i,h}^n + \hat{\beta}_l^m DP_{i,h}^n + \widehat{u}_{i,h}$$

Donde:

- $\widehat{T}_{i,h}$ es el tiempo estimado por trámite i y por modalidad h .
- Las variables exógenas son: IN que se refiere al número de datos o información nueva que solicita el trámite i , en la modalidad h sobre un perfil de usuario. IP es la información pre-existente, DN son los documentos nuevos y DP los documentos pre-existentes.
- $\hat{\alpha}$ es el parámetro intercepto a estimar.
- $\hat{\beta}_l^m$ son los parámetros a estimar de cada variable exógena, donde l es el indicativo para el número ordinal del parámetro en la regresión y tiene valores en el rango $\{1,10\}$. El indicativo m puede tener tres valores para las variables IN e IP : *beneficiarios*, *solicitantes* y *representantes legales*; y dos para DN y DP : *legales* y *personales*.
- Como ya se mencionó, la ecuación tiene 10 parámetros (indicados en m y n), ya que cada variable puede derivar en 2 o 3 sub-variables, por el perfil del dueño de la información o la naturaleza de los documentos.
- Por ejemplo: $\hat{\beta}_l^m DP_{i,h}^n$ se compone de las siguientes sub-variables:

$$\hat{\beta}_l^m DP_{i,h}^n = \hat{\beta}_l^{legales} DP_{i,h}^{legales} + \hat{\beta}_l^{personales} DP_{i,h}^{personales}$$
- $\widehat{u}_{i,h}$ es el error de la regresión

Esta regresión presentaría dos retos: multicolinealidad y heterocedasticidad. A continuación se explica la forma en que se corrigieron ambos problemas.

ii) Análisis componentes principales para eliminar multicolinealidad

Para reducir el problema de la multicolinealidad de la regresión, se hizo una transformación algebraica de las variables exógenas, a partir de la correlación existente entre ellas. Esta transformación tenía como objetivo reducir la dimensionalidad de los datos, por lo que se realizó un análisis componentes principales. Este tipo de análisis reduce el número de variables, sin una pérdida significativa en la calidad de la información y con ello, eliminar la multicolinealidad (Jolliffe, 2002^[8]), (Perez, 2017^[9]).

El análisis de componentes principales es útil cuando existe una alta correlación entre las variables de estudio. La información proveniente de los trámites del IMSS, de acuerdo con la categorización sobre el usuario y la condición de nueva o pre-existente mostró que efectivamente había una correlación alta entre las 10 variables exógenas.

Al realizar el análisis estadístico, se observa que los tres primeros componentes, de acuerdo con la descomposición de la información, explicaban el 92% de la variabilidad de los datos—ver Cuadro 1.A.16. En cambio, los dos primeros componentes explican el 80% de la variabilidad. Por esta razón, se decidió hacer pruebas en la transformación de la regresión, utilizando hasta cuatro componentes respectivamente para determinar la

mejor opción. Sin embargo, la mejor alternativa fue el uso de dos componentes, ya que con esta especificación se eliminaba el problema de multicolinealidad y el parámetro de las regresiones resultaban significativos.

Los resultados de los componentes para cada variable se observan en el Cuadro 1.A.17. Como se puede observar en dicha tabla, solamente se presentan los primeros seis componentes ya que, de acuerdo con el análisis previo, los componentes del siete al nueve no proveen información relevante. Es decir, la variabilidad en la información se explica con seis componentes.

Cuadro 1.A.16. Análisis de componentes principales

Trámites presenciales

Componente	Eigenvalue	Diferencia	Proporción	Acumulado
Comp1	4.85675	2.48991	0.5396	0.5396
Comp2	2.36684	1.25378	0.263	0.8026
Comp3	1.11306	0.724436	0.1237	0.9263
Comp4	0.388623	0.161284	0.0432	0.9695
Comp5	0.227338	0.179944	0.0253	0.9947
Comp6	0.047394	0.047394	0.0053	1
Comp7	0	0	0	1
Comp8	0	0	0	1
Comp9	0	.	0	1

Cuadro 1.A.17. Componentes principales de las categorías de información

Trámites presenciales

Variable	Comp1	Comp2	Comp3	Comp4	Comp5	Comp6
Datos del Solicitante Nuevos	-0.0002	0.0742	0.9117	0.3919	-0.096	-0.0223
Datos del Solicitante Pre existentes	0.2237	0.4916	0.1567	-0.2603	0.7534	0.2201
Datos del Beneficiario Nuevos	0.4182	-0.2507	0.0016	0.0571	0.0328	0.0891
Datos del Beneficiario Pre existente	0.3916	0.2841	0.047	-0.2483	-0.1568	-0.8231
Datos del Representante Pre existentes	0.4182	-0.2507	0.0016	0.0571	0.0328	0.0891
Documentos Personales Nuevos	0.164	0.4435	-0.3762	0.7956	0.0253	-0.0351
Documentos Personales Pre existentes	0.2648	0.4733	0.022	-0.2665	-0.6275	0.4905
Documentos Legales Nuevos	0.4182	-0.2507	0.0016	0.0571	0.0328	0.0891
Documentos Legales Pre existentes	0.4182	-0.2507	0.0016	0.0571	0.0328	0.0891

Para el caso de los trámites en formato digital, a continuación, se muestran los componentes. En el Cuadro 1.A.18 se puede observar que para los trámites digitales, los tres primeros componentes explican el 99% de la variabilidad de la información,

Cuadro 1.A.18. Análisis de componentes principales

Trámites digitales

Componente	Eigenvalue	Diferencia	Proporción	Acumulado
Comp1	4.48829	3.4505	0.7480	0.7480
Comp2	1.03779	0.570709	0.1730	0.9210
Comp3	0.46708	0.460241	0.0778	0.9989
Comp4	0.006839	0.0068394	0.0011	1.0000
Comp5	0	0	0.0000	1.0000
Comp6	0	-	0.0000	1.0000

Como en el caso de los trámites presenciales, la estimación utilizó los primeros dos componentes para la transformación de las variables.

Cuadro 1.A.19. Componentes principales de las categorías de información

Trámites digitales				
Variable	Comp1	Comp2	Comp3	Comp4
Datos del Solicitante Pre existentes	0.3793	-0.2520	0.7842	-0.4215
Datos del Beneficiario Nuevos	0.4611	0.0713	-0.2929	-0.1726
Datos del Beneficiario Pre existente	0.4584	-0.1911	0.1740	0.8504
Datos del Representante Pre existentes	0.4611	0.0713	-0.2929	-0.1726
Documentos Personales Pre existentes	0.0899	0.9406	0.3120	0.0991
Documentos Legales Nuevos	0.4611	0.0713	-0.2929	-0.1726

De tal forma, la transformación para eliminar la multicolinealidad de la regresión, a partir de las variables originales se realizó de la siguiente forma:

$$(IN_{i,h}^n)(\theta_1^n + \theta_2^n), (IP_{i,h}^n)(\theta_1^n + \theta_2^n), (DN_{i,h}^n)(\theta_1^n + \theta_2^n), (DP_{i,h}^n)(\theta_1^n + \theta_2^n)$$

Donde θ_1 es el valor del componente 1 y θ_2 del componente 2, respectivamente. Finalmente, la regresión se modificaría de la siguiente forma:

$$\widehat{T}_{i,h} = \widehat{\alpha} + \widehat{\beta} \sum (IN(\theta)_{i,h}^n + IP(\theta)_{i,h}^n + DN(\theta)_{i,h}^n + DP(\theta)_{i,h}^n) + \widehat{u}_{i,h}$$

La información de las variables originales fue sujeta de una transformación lineal para eliminar la multicolinealidad. Por esta razón, dichas variables dependen ahora los componentes θ .

iii). Transformación logarítmica para eliminar heterocedasticidad

Para eliminar la heterocedasticidad, se realizó un cambio en la forma funcional, aplicando un logaritmo natural a la variable endógena (Heij Christiaan, de Boer Paul, Franses Philip Hans, 2004_[10]). A continuación, se presenta la forma funcional final de la regresión que se utilizó para estimar las cargas de los trámites del subgrupo 2.2

$$\ln(\widehat{T}_{i,h}) = \widehat{\alpha} + \widehat{\beta} \sum (IN(\theta)_{i,h}^n + IP(\theta)_{i,h}^n + DN(\theta)_{i,h}^n + DP(\theta)_{i,h}^n) + \widehat{u}_{i,h}$$

En el Cuadro 1.A.21 presentada más adelante, se incluyen las pruebas estadísticas correspondientes que efectivamente demuestran que esta ecuación efectivamente permitió eliminar la heterocedasticidad.

iv) Estimación de parámetros

Se empleó la ecuación final para estimar el parámetro, usando los datos de los trámites con encuestas. La técnica empleada fue mínimos cuadrados ordinarios. Los resultados de la regresión se indican en el Cuadro 1.A.20.

Cuadro 1.A.20. Resultados de las regresiones utilizadas para estimar el tiempo de los trámites del IMSS

Tiempo total por trámite en logaritmo natural

Categoría	Trámites presenciales	Trámites digitales
Parámetro	0.024793	0.1081836
Estadístico p	0.001	0.000
Constante	5.289143	2.459722
R ²	0.2522	0.6777
Estadístico F	0.0007	0.0000
N	42	17

La ecuación final se estimó de forma separada para trámites presenciales y trámites digitales del Grupo 1, dado que la naturaleza de cada uno de ellos es fundamentalmente diferente. El número de observaciones disponibles fue de 42 para los trámites presenciales y 17 para digitales.

Como se mencionó previamente, se estimaron 28 trámites por medio de entrevistas. No obstante; para 26 de estos en su modalidad presencial, se levantaron entrevistas en la Ciudad de México y para una sub-muestra de 16 trámites, también realizó un levantamiento en instalaciones de otras entidades federativas. Por esta razón se cuenta con 42 observaciones en la regresión Cuadro 1.A.20. Por otro lado, en lo que se refiere a trámites digitales, 12 se costearon en la Ciudad de México y 5 en entidades federativas.

La selección de los trámites presenciales y digitales que se costearon directamente fuera de la Ciudad de México fue elegida de forma aleatoria, una vez excluyendo aquellos que solamente se pudieran realizar en las oficinas centrales. Por ejemplo; los relacionados con educación en salud. Para ver el detalle de las instalaciones que se visitaron en la Ciudad de México y las entidades federativas, ver Cuadro 1.A.7 y Cuadro 1.A.8.

Los parámetros estimados tienen una significancia estadística muy alta, tal y como lo demuestra el estadístico p en el Cuadro 1.A.20. Adicionalmente, se realizaron pruebas estadísticas para revisar la consistencia y robustez de la regresión. En el Cuadro 1.A.21 se observan las pruebas *Breuch-Pagan* y *White* para heterocedasticidad, así como la de *Ramsey* sobre la especificación del modelo. En lo que se refiere a la heterocedasticidad, se observa que la prueba *White* indica que el modelo es homocedástico para los trámites presenciales y los digitales. La prueba *Ramsey*, muestra que el modelo no tiene variables omitidas. (Hayashi Fumio, 2000_[11])

Cuadro 1.A.21. Resultados de las regresiones utilizadas para estimar el tiempo de los trámites del IMSS

Tiempo total por trámite en logaritmo natural

Categoría	Trámites presenciales	Trámites digitales
Ramsey Test	Coeficiente (estadístico)	
Hat	7.109488 (0.625)	-2.090011 (0.620)
Hatsq	-0.5404677 (0.675)	0.3753671 (0.466)
Constante	-17.23147 (0.675)	5.490672 (0.467)
Breusch-Pagan	Valores estadísticos	
Ho: varianza constante		

Chi2(1)	4.84	0.32
Prob > chi2	0.0279	0.5705
Prueba de White		
Ho: varianza constante		
Chi2(2)	4.83	2.26
Prob > chi2	0.0892	0.3228

v) *Evaluación del poder de predicción del modelo*

Los parámetros estimados se usaron para medir la capacidad del modelo para predecir los tiempos de gestión reales de los trámites con encuestas. En el Cuadro 1.A.22 se incluye un conjunto de 19 ejemplos de trámites presenciales y el Cuadro 1.A.23 de 12 en formato digital, contrastando el tiempo total real que toma cada uno de ellos (identificado a través de las entrevistas) y el estimado por los parámetros de la regresión. Los resultados indican que los parámetros tienen un poder de predicción importante al ajustarse en promedio al 85%.

Cuadro 1.A.22. Comparación del tiempo de gestión real y el estimado para trámites relevantes

Trámites digitales

Trámite	Versión	Tiempo de gestión real	Tiempo de gestión estimado	Ajuste
IMSS-02-001-C	I	307	292.1966	1.05
IMSS-02-008	I	10.6	12.02835	0.88
IMSS-02-008	A	20.6	12.02835	1.71
IMSS-02-020-B	I	8.6	12.19513	0.70
IMSS-02-025-A	I	8.2	12.19513	0.67
IMSS-02-066-A	I	25.5	14.26805	1.78
IMSS-02-066-B	I	13	14.26805	0.91
IMSS-02-066-M	I	14.4	14.26805	1.00
IMSS-03-011	A	11.5	12.02835	0.95
IMSS-03-011	I	11.5	15.45258	0.74
Opinión 32D	I	21.8	13.63336	1.59
SIPARE	I	37.8	13.44691	2.81

Cuadro 1.A.23. Comparación del tiempo de gestión real y el estimado para trámites relevantes

Trámites presenciales

Trámite	Versión	Tiempo de gestión real	Tiempo de gestión estimado	Ajuste
IMSS-01-002	P	278	360	1.29
IMSS-01-003-A	P	292	378	1.30
IMSS-01-006-A	P	328	328	1.00
IMSS-01-009	P	343	286	0.83
IMSS-01-015	P	259	249	0.96
IMSS-01-016	P	387	360	0.93
IMSS-01-029-A	P	220	278	1.26
IMSS-01-031	P	250	277	1.11
IMSS-01-034-B	P	303	282	0.93

Trámite	Versión	Tiempo de gestión real	Tiempo de gestión estimado	Ajuste
IMSS-02-001-C	P	565	476	0.84
IMSS-02-008	P	198	209	1.06
IMSS-02-020-B	P	302	209	0.69
IMSS-02-025-C	P	245	237	0.97
IMSS-02-066-A	P	215	220	1.02
IMSS-02-066-B	P	230	216	0.94
IMSS-02-066-M	P	242	205	0.85
IMSS-04-001-B	P	211	213	1.01
IMSS-05-002	P	254	216	0.85
IMSS-05-003	P	241	216	0.90

vi) *Estimación de tiempos de gestión para los trámites independientes*

En promedio, los resultados del poder de predicción del modelo sugieren que los parámetros estimados se consideran adecuados para utilizarlos para estimar el tiempo de gestión de los trámites independientes. El Cuadro 1.A.24 contiene el listado de trámites del subgrupo 2.2. y los tiempos de gestión estimados.

Cuadro 1.A.24. Trámites independientes en el IMSS

Tiempo extrapolado a partir de métodos cuantitativos

Clave	Nombre del trámite	Versión	Tiempo
Constancia de Desempleo	Constancia de baja para el retiro por desempleo	I	S/I
Constancia de Desempleo	Constancia de baja para el retiro por desempleo	P	216.5
IMSS-01-020	Solicitud de celebración de convenio de pago indirecto y reembolso de subsidios	P	580.8
IMSS-02-019-A	Autorización de servicios en circunscripción foránea Modalidad A) A petición del patrón o sujeto obligado	I	S/I
IMSS-02-019-A	Autorización de servicios en circunscripción foránea Modalidad A) A petición del patrón o sujeto obligado	P	249.8
IMSS-02-019-B	Autorización de servicios en circunscripción foránea Modalidad B) A petición del asegurado(a) o pensionado(a)	I	S/I
IMSS-02-019-B	Autorización de servicios en circunscripción foránea Modalidad B) A petición del asegurado(a) o pensionado(a)	P	235.6
IMSS-02-025-A	Solicitud de constancia de semanas reconocidas Modalidad A) Constancia de semanas reconocidas en el IMSS	A	9.5
IMSS-02-096	Solicitud de estado de adeudo	P	230.6
IMSS-02-096	Solicitud de estado de adeudo	I	47.3
IMSS-03-001	Solicitud de campos clínicos y sedes para ciclos clínicos, internado médico y servicio social para instituciones educativas que imparten carreras en el área de la salud	P	247.1
IMSS-03-004	Solicitud de rotaciones parciales en el Instituto Mexicano del Seguro Social de médicos residentes de otras instituciones	P	216.5
IMSS-03-005-A	Solicitud de ingreso a la carrera de licenciatura en enfermería en escuelas del Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes externos al Instituto Mexicano del Seguro Social	P	296.4
IMSS-03-005-B	Solicitud de ingreso a la carrera de licenciatura en enfermería en escuelas del Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	P	314.3
IMSS-03-005-C	Solicitud de ingreso a la carrera de licenciatura en enfermería en escuelas del Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad C) Aspirantes hijos de trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	P	314.3
IMSS-03-006	Solicitud para que médicos especialistas ingresen o realicen programas de	P	323.3

Clave	Nombre del trámite	Versión	Tiempo
	educación continua en el Instituto Mexicano del Seguro Social		
IMSS-03-014	Prescripción médica de oxígeno domiciliario	P	225.3
IMSS-04-004	Reposición de credencial	P	201.2
SIPARE	Sistema de Pagos Referenciados	P	209.1

Notas: Los trámites Constancia de Desempleo, IMSS-02-019-A e IMSS-02-019-B en versión internet no pudieron ser extrapolados el tiempo debido a que la información obtenida no fue suficiente para estimarlos.

S/I = Sin Información.

P = Presencial.

I = Internet.

Con los tiempos de gestión definidos para los trámites independientes, las cargas administrativas unitarias se calcularon usando las fórmulas que se indican en el Cuadro 1.A.11 y en el Cuadro 1.A.12.

El Capítulo siguiente contiene la medición de las cargas administrativas unitarias para los trámites bajo el estudio, dividido por unidad administrativa.

Sub paso 14.3. Medición de Cargas Administrativas Totales

Con la información de las cargas administrativas unitarias, el siguiente paso fue calcular las cargas administrativas totales, para lo cual se empleó la siguiente fórmula:

$$CAT = \sum_i \sum_h (CU_{i,h})(P_{i,h})$$

Donde:

- CAT es la carga administrativa total, que se refiere a la suma de los costos de cada uno de los trámites del IMSS, multiplicados por su población, que como ya fue mencionado, se refiere al número de solicitudes en el 2017.
- $CU_{i,h}$ es el costo unitario del trámite i para la modalidad h . Como fue mencionado, existen cuatro modalidades: presencial, internet, aplicación móvil y telefónica.
- $P_{i,h}$ es la población de la modalidad h , para el trámite i ,

$$P_{i,h} = \alpha_{i,h,j} \sum_j^m p_{i,h,j}$$

- $P_{i,h}$ se compone de la suma de cada uno de los sueldos (o costos de oportunidad), que corresponde a cada perfil que solicita el trámite i en modalidad h , el cual se multiplica por la proporción de cada tipo de usuario. Estos usuarios pueden ser derechohabientes por grupo de edad (beneficiarios, pensionados, titulares activos), población en general, población económicamente activa, etc.
- El subíndice j se refiere al perfil de persona involucrado en el trámite i

El capítulo siguiente contiene la medición de cargas administrativas totales, organizadas por unidad administrativa.

Durante el proceso de revisión de los trámites se observó que algunos de ellos reportaron una población cero o no tuvieron ninguna solicitud durante el 2017. En el Cuadro 1.A.25 se indican los trámites identificados con estas características. Para estos trámites, la carga administrativa total calculada fue cero.

Cuadro 1.A.25. Trámites con población cero

Clave	Nombre del trámite
NA	Constancia de desempleo
IMSS-02-019-A	Autorización de servicios en circunscripción foránea. Modalidad A) A petición del patrón o sujeto obligado
IMSS-02-019-B	Autorización de servicios en circunscripción foránea. Modalidad B) A petición del asegurado(a) o pensionado(a)
IMSS-02-025-A	Solicitud de constancia de semanas reconocidas. Modalidad A) Constancia de semanas reconocidas en el IMSS
IMSS-02-096	Solicitud de estado de adeudo
IMSS-03-001	Solicitud de campos clínicos y sedes para ciclos clínicos, internado médico y servicio social para instituciones educativas que imparten carreras en el área de la salud
IMSS-03-004	Solicitud de rotaciones parciales en el Instituto Mexicano del Seguro Social de médicos residentes de otras instituciones

Adicionalmente, para tres trámites, el IMSS no tiene registros de la población. Estos trámites se muestran en el Cuadro 1.A.26. Dado que estos trámites sí fueron realizados en 2017, pero no se tiene el registro, no se tomaron en cuenta para la medición de las cargas administrativas totales.

Cuadro 1.A.26. Trámites sin información de la población

Clave	Nombre del trámite
IMSS-01-029-B	Solicitud para el pago de mensualidades no cobradas o reclamo de diferencias relativas a la pensión Modalidad B) Por terceros, en caso de fallecimiento del pensionado
IMSS-03-014	Prescripción médica de oxígeno domiciliario
IMSS-03-019	Solicitud de Atención Médica Domiciliaria

Paso 15. Informar y transferir a la base de datos

El Manual del MCE señala que en esta etapa debe prepararse el informe en el que se presenten los principales resultados de la medición, así como los detalles de la metodología. El presente informe es el resultado del cumplimiento de este paso.

Notas

¹ El Manual del MCE identifica 16 actividades estándar. Previa experiencia de utilización del MCE en México sugieren que es conveniente emplear sólo las 11 actividades indicadas en la Tabla 3. Véase (OCDE and Secretaría de Economía, 2009_[6]).

² En los trámites IMSS-03-005-A e IMSS-03-001 no se localizaron usuarios que hubieran realizado el trámite recientemente. En el primer caso, porque las candidatas a entrevistar (actuales estudiantes de la licenciatura en enfermería) estaban en un descanso vacacional y en el segundo, porque el trámite se eliminó.

³ Las siguientes definiciones se basan en la categorización del SINCO:

Trabajadores auxiliares en actividades administrativas: trabajadores que desempeñan funciones de apoyo administrativo en oficinas en general. Adicionalmente se consideró en esta categoría a mensajeros y choferes privados, ya que, derivado de las entrevistas, se determinó como una de las actividades que se realizan para cumplir con los trámites. Ejemplos: secretarías y choferes.

Técnico: Persona encargada de recolección de requisitos y gestión de trámites sencillos, que cuenta con un cierto grado de especialización. Por ejemplo: gestores.

Profesional: Persona encargada de recolección de requisitos y gestión de trámites de todo tipo, que cuenta con un grado de especialización elevado. Por ejemplo: abogados.

Directivo: Persona encargada de recolección de requisitos y gestión de trámites complejos, que no pueden ser delegados a terceros. Generalmente suelen ser los dueños de la empresa o cuentan con puesto directivo. Ejemplo: representantes legales.

⁴ El tiempo se emplea para medir las cargas administrativas (véanse los pasos 12 y 14), y la dificultad reportada se emplea para construir el índice de complejidad (véase el paso 14).

⁵ Véase en el encuadro 1.1 un análisis de la representatividad de los datos del MCE.

Anexo 1.B. Cuestionarios utilizados en el levantamiento de información del IMSS

Cuestionario para trámites presenciales

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

1.6.1.! ENCUESTADOR LOCALIDAD ID MUESTRA ID TRÁMITE
 FOLIO VERSIÓN ID UNIDAD

CDMX(1) /ZSU(2) Tipo establecimiento P presencial / I Internet/ A App

ENCUESTA OCDE/IMSS SOBRE TIEMPO Y COSTO DE REALIZACIÓN DE TRÁMITES

Marque rechazo

Hora inicio: _____ : _____

Día

Mes

Buenos días / tardes / noches, mi nombre es _____, trabajo en EREFORM / BGC. Estamos elaborando una encuesta para un estudio internacional de la OCDE y el IMSS para conocer el tiempo que toma a usuarios como usted, realizar diversos trámites. El día de hoy, estamos entrevistando a personas que realizaron un trámite en esta Unidad Médica Familiar (guardería, Subdelegación o velatorio) por lo que le pediría unos minutos de su tiempo para conocer su opinión sobre el tiempo que tomó realizar su trámite. Toda la información que proporcione será utilizada solamente para fines estadísticos como parte de un grupo y no individualmente. Si usted desea participar, puede no responder cualquiera de las preguntas que lo incomoden y puede dejar de contestar en el momento que desee. ¿Podría dedicarme unos minutos para responder a varias preguntas?

ENCUESTADOR: LA ENTREVISTA APLICA A DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O PENSIONADOS, MAYORES DE 18 AÑOS DE EDAD QUE FUERON A REALIZAR EL TRÁMITE O QUIENES SON RESPONSABLES DE ÉSTOS Y NO PUEDEN CONTESTAR LA ENTREVISTA POR SER MENOR DE EDAD O SUFRIR ALGÚN OTRO IMPEDIMENTO.

PARA CONTROL DE CAMPO. SOLICITE EL CARNET, HOJA ROSA O DOCUMENTO QUE INCLUYA SU NÚMERO DE SEGURIDAD SOCIAL Y APLIQUE LA ENCUESTA SÓLO EN CASO DE QUE HAYA CONCLUIDO EL TRÁMITE.

SELECCIÓN DE QUIEN RESPONDE (ENCUESTADOR, ANOTE SI EL ENTREVISTADO ES...)

Trabajador (a)	(1)	
Familiar o representante de un trabajador (a)	(2)	
Pensionado (a) o jubilado (a)	(3)	<input type="checkbox"/>
Familiar o representante de un pensionado (a) o jubilado (a)	(4)	
NS	(8)	

NC (9)

Hora inicio: _____:_____

Escolaridad. ¿Hasta qué año escolar estudió usted (grado máximo)?

Ninguno	(1)	Preparatoria/bachillerato incompleto	(7)	<input type="text"/>
Primaria incompleta	(2)	Preparatoria/bachillerato completo	(8)	<input type="text"/>
Primaria completa	(3)	Licenciatura incompleta	(9)	
Secundaria incompleta	(4)	Licenciatura completa	(10)	
Secundaria completa	(5)	Maestría o Doctorado	(11)	
Carrera comercial/Técnica	(6)	NC	(99)	

1. ¿El trámite lo realizó Usted o contrató a alguien para realizarlo como un gestor, asesor, abogado, contador o empresa?

Lo realizó personalmente (1) **pase a 2**

Contrató asesoría externa (2)

1.1 ¿Cuántos gestores /asesores y/o empresas contrató usted para realizar el trámite? _____

1.1.1 ¿Cuál es el giro o características del gestor /asesor que contrató? (ENTREGAR TARJETA 1, PARA CADA CASO PREGUNTAR: ➔)							1.1.2 ¿Aproximadamente cuánto le pagó por sus servicios a cada gestor o asesor?				
	Gestor	Abogado	Contador	Asesor	Otro	Ns/Nc	Monto (en pesos)	Nc			
1	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(9)		(99999)			
2	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(9)		(99999)			
3	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(9)		(99999)			
4	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(9)		(99999)			
5	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(9)		(99999)			

1.1.3 Si contrató empresa indique ¿cuál es su giro (ENTREGAR TARJETA 3) y continúe?

1.1.3.1 ¿Aproximadamente cuánto le pagó a cada empresa por sus servicios?

1.1.3		1.1.3.1	
Giro	Ns/Nc	Monto	Nc

1		(99)				(99999)					
2		(99)				(99999)					

2. ¿Cómo obtuvo la información para realizar su trámite...? (LEER OPCIONES 1 A 4. REGISTRAR 5 y 6 SI SE EXPRESAN ESPONTÁNEAMENTE)

- Aquí directamente en la UMF/Guardería/SD (oficinas del IMSS) (1)
- En el sitio de internet del IMSS (2)
- Por la aplicación del celular (App) (3)
- Llamando por teléfono (4)
- Página de Internet de COFEMER (esp.) (5)
- Página de internet.gob.mx (esp.) (6)
- Otro: _____

--	--

PRESENCIAL

3. ¿Cuántas veces tuvo que acudir a la oficina del IMSS para realizar y concluir el trámite? *Incluye pedir informes, recoger formatos o solicitud, entregar formato o solicitud, entregar documentos faltantes, preguntar por avance del trámite, recoger la respuesta.* (ELIJA UNA SOLA RESPUESTA).

3.1 ¿Aproximadamente cuánto tiempo tardó en cada visita? (ENCUESTADOR LEA OPCIONES LA PERSONA DEBE ELEGIR SÓLO UNA Y PRECISAR EN CADA CASO EL TIEMPO)

Vez/veces	De 0 a 5 min	Entre 6 y 15 min	Entre 16 y 30 min	Entre 31 y 45 min	Entre 46 y 60 min	Más de una hora		
Una (1)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		
Dos (2)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		
Tres (3)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		
4 o más (4)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--	--

4. Ahora ponga mucha atención, le voy a pedir que me ayude con la siguiente información. Le voy a leer la siguiente lista de actividades (ENTREGAR TARJETA 2) dígame ¿cuáles hizo para realizar el trámite y cuánto tiempo le tomó en cada caso?, ¿usted tuvo que...? (LEER ACTIVIDAD Y EN SU CASO CONTINUAR)

4.1 ¿Y cuánto tiempo le tomó esta actividad? SI EL ENTREVISTADO RESPONDE UN DÍA, PREGUNTAR CUÁNTAS HORAS DEL DÍA INVIRTIÓ EN EL TRÁMITE Y QUE EXPLIQUE A QUÉ SE REFIERE.

4. Actividad		No	Ns	No Aplica	Sí	➔	Horas	Minutos					
1	Identificar y comprender los requisitos del trámite	(2)	(3)	(4)	(1)								
2	Realizar actividades asociadas a la contratación y pago de gestores o empresas para la gestión del trámite	(2)	(3)	(4)	(1)								
3	Realizar reuniones con gestores o empresas para la preparación del trámite	(2)	(3)	(4)	(1)								
4	Realizar reuniones con personal interno para la preparación de información	(2)	(3)	(4)	(1)								
5	Recolectar información pre-existente. Ej.: fecha de nacimiento, credencial de elector, comprobante de domicilio, etc.	(2)	(3)	(4)	(1)								
6	Elaborar y generar nueva información y documentación: constancia de enfermedad, constancia de vigencia, etc.	(2)	(3)	(4)	(1)								
7	Llenar formatos y/o elaborar solicitudes	(2)	(3)	(4)	(1)								
8	Crear y administrar archivos de respaldo (por ejemplo: bitácoras, informes periódicos, registros electrónicos, etc.)	(2)	(3)	(4)	(1)								
9	El pago del trámite como: pago directamente en la dependencia, en el banco, en otras oficinas, pago por internet.(aplica sólo para trámite ID 26, 27 y 28)	(2)	(3)	(4)	(1)								
10	Trasladarse a las oficinas del IMSS para la gestión del trámite	(2)	(3)	(4)	(1)								
11	Esperar en oficinas del IMSS para la gestión del trámite	(2)	(3)	(4)	(1)								
	Otro _____	(2)	(3)	(4)	(1)								

5. Ahora hablaremos de la compra de materiales necesarios para realizar el trámite como por ejemplo: papelería especial (copias para cotejo, CD's, pago de mensajería, etc.). ¿Sería tan amable de indicarme si usted realizó la compra de este tipo de materiales para realizar este trámite?

Sí (1) pase a 5.1 No (2) pase a 6 No sabe (3) pase a 6

5.1 ¿Cuáles fueron las compras específicas que hizo para realizar este trámite? (ENCUESTADOR, PARA CADA COMPRA PREGUNTAR Y CONTINUAR)

5.2 Aproximadamente, ¿cuánto pagó por esa compra?

	5.1		→	5.2						
	Compra de insumo	Nc		Costo	Nc					
1		(99)			(99999)					
2		(99)			(99999)					
3		(99)			(99999)					
4		(99)			(99999)					
5		(99)			(99999)					
6		(99)			(99999)					
7		(99)			(99999)					

6. Para el trámite que realizó el día de hoy, ¿le solicitaron la presentación de alguna copia (s) certificada o validada ante Notario Público u otras instancias?

Sí (1) pase a 6.1 No (2) pase a 7 Ns (3) pase a 7 Nc (4)

6.1 ¿Cuántas copias certificadas requirió su trámite? _____
ENCUESTADOR, PARA CADA COPIA PREGUNTAR 6.2

6.2 ¿Cuánto le costó la expedición de la copia certificada?

	6.1 Nombre del documento	→	6.2 Costo (en pesos)							
				Ns/Nc						
1				(99999)						
2				(99999)						
3				(99999)						
4				(99999)						

7. ¿En su opinión fue muy fácil, fácil, difícil o muy difícil realizar el trámite que acaba de terminar?

Muy fácil	(1)	Difícil	(4)	<input type="checkbox"/>
Fácil	(2)	Muy difícil	(5)	
Ni fácil, ni difícil (esp.)	(3)	Ns/Nc	(9)	

8. En su opinión para realizar el trámite ¿tuvo que presentar requisito(s) que a su juicio no son necesarios?

Sí (1) **pase a 8.1** No (2) **pase a 9** No sabe (3) **pase a 9**

8.1 ¿Cuál o cuáles es son los requisitos que considera innecesarios?

Nombre requisito	
1	
2	
3	
4	
5	

9. Piense en otros trámites que haya realizado aquí en el IMSS en el último año (abril /marzo 2017 a la fecha)

Comparado con esos trámites, ¿qué tan fácil o difícil considera usted que fue realizar este trámite: muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

Muy fácil	(1)	Muy difícil	(5)	<input type="checkbox"/>
Fácil	(2)	No he hecho otros trámites en el IMSS (esp.)	(6)	
Ni fácil, ni difícil (esp.)	(3)	Es la primera vez que realizo un trámite (esp.)	(7)	
Difícil	(4)	NS /NC	(8)	

10. ¿Tiene alguna sugerencia y/o queja sobre este trámite?

Sugerencias
Quejas

11. Además del trámite que realizó hoy, ¿existe algún otro que le haya resultado o le resulte particularmente problemático o engorroso en el IMSS?

Sí (1) **11.1 ¿Cuál o cuáles serían estos trámites que le resultaron problemáticos o engorrosos?**

Nombre trámites	
1	
2	
3	
4	

5		
---	--	--

- No (2) Finalizar y agradecer
- No sabe (3) Finalizar y agradecer

Hora término: ____ : ____

Nombre del encuestador (nombre y apellido completo):

Nombre del supervisor (nombre y apellido completo):

Clave Supervisor

--	--	--	--	--	--

Cuestionario para trámites digitales

						I/A		
--	--	--	--	--	--	-----	--	--

1.6.1.1 ENCUESTADOR LOCALIDAD ID MUESTRA ID TRÁMITE
 FOLIO VERSIÓN ID UNIDAD
 CDMX(1) /ZSU(2) establecimiento I Internet/ A App

ENCUESTA OCDE/IMSS SOBRE TIEMPO Y COSTO DE REALIZACIÓN DE TRÁMITES

Marque rechazo

1	2	3	4	5	6	7	
---	---	---	---	---	---	---	--

Hora inicio:

:	
---	--

Día

Buenos días / tardes / noches, mi nombre es _____, trabajo en EREFORM / BGC. Estamos elaborando una encuesta para un estudio internacional de la OCDE y el IMSS para conocer el tiempo que toma a usuarios como usted, realizar diversos trámites. El día de hoy, estamos entrevistando a personas que realizaron un trámite mediante internet o con la aplicación APP en su celular por lo que le pediría unos minutos de su tiempo para conocer su opinión sobre el tiempo que tomó realizar su trámite. Toda la información que proporcione será utilizada solamente para fines estadísticos como parte de un grupo y no individualmente. Si usted desea participar, puede no responder cualquiera de las preguntas que lo incomoden y puede dejar de contestar en el momento que desee. ¿Podría dedicarme unos minutos para responder a varias preguntas?

ENCUESTADOR: LA ENTREVISTA APLICA A DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O PENSIONADOS, MAYORES DE 18 AÑOS DE EDAD QUE REALIZARON EL TRÁMITE O QUIENES SON RESPONSABLES DE ÉSTOS PORQUE NO PUEDEN CONTESTAR LA ENTREVISTA POR SER MENOR DE EDAD O SUFRIR ALGÚN OTRO IMPEDIMENTO.

ESTA CÉDULA PUEDE APLICARSE A QUIENES HAYAN HECHO OTRO TRÁMITE Y MANIFIESTEN HABER REALIZADO ALGUNO DE LOS DEL PROYECTO POR INTERNET O BIEN ENTRE EMPLEADOS DE ALGUNA DE LAS EMPRESAS QUE COLABORAN EN EL PROYECTO.

SELECCIÓN DE QUIEN RESPONDE (ENCUESTADOR, ANOTE SI EL ENTREVISTADO ES...):

- Trabajador (a) (1)
- Familiar o representante de un trabajador (a) (2)
- Pensionado (a) o jubilado (a) (3)
- Familiar o representante de un pensionado (a) o jubilado (a) (4)
- NS (8)
- NC (9)

Hora inicio: _____ : _____

Escolaridad. ¿Hasta qué año escolar estudió usted (grado máximo)?

- Ninguno (1) Preparatoria/bachillerato incompleto (7)
- Primaria incompleta (2) Preparatoria/bachillerato completo (8)
- Primaria completa (3) Licenciatura incompleta (9)
- Secundaria incompleta (4) Licenciatura completa (10)
- Secundaria completa (5) Maestría o Doctorado (11)
- Carrera comercial/Técnica (6) NC (99)

1. ¿El trámite lo realizó Usted o contrató a alguien para realizarlo como un gestor, asesor, abogado, contador o empresa? NO APLICA EN EL CASO DE TRÁMITE EN APP

- Lo realizó personalmente (1) **pase a 2**
- Contrató asesoría externa (2)

1.1 ¿Cuántos gestores /asesores y/o empresas contrató usted para realizar el trámite? _____

1.1.1 ¿Cuál es el giro o características del gestor /asesor que contrató? (ENTREGAR TARJETA 1, PARA CADA CASO PREGUNTAR: ➔)							1.1.2 ¿Aproximadamente cuánto le pagó por sus servicios a cada gestor o asesor?				
	Gestor	Abogado	Contador	Asesor	Otro	Ns/Nc	Monto (en pesos)	Nc			
1	(1)	(2)	(4)	(5)	(6)	(9)		(99999)			
2	(1)	(2)	(4)	(5)	(6)	(9)		(99999)			
3	(1)	(2)	(4)	(5)	(6)	(9)		(99999)			
4	(1)	(2)	(4)	(5)	(6)	(9)		(99999)			
5	(1)	(2)	(4)	(5)	(6)	(9)		(99999)			

1.1.3 Si contrató empresa indique ¿cuál es su giro (ENTREGAR TARJETA 3) y continúe?

1.1.3.1 ¿Aproximadamente cuánto le pagó a cada empresa por sus servicios?

1.1.3		1.1.3.1	
Giro	Ns/Nc	Monto	Nc
1	(99)		(99999)
2	(99)		(99999)

2. ¿Cómo obtuvo la información para realizar su trámite...? (LEER OPCIONES 1 A 4. REGISTRAR 5 y 6 SI SE EXPRESAN ESPONTÁNEAMENTE)

- Aquí directamente en la UMF/Guardería/SD (oficinas del IMSS) (1)
- En el sitio de internet del IMSS (2)
- Por la aplicación del celular (App) (3)
- Llamando por teléfono (4)
- Página de Internet de COFEMER (esp.) (5)
- Página de internet.gob.mx (esp.) (6)
- Otro: _____

EN LINEA y EN APP

3. Ahora ponga mucha atención, le voy a pedir que me ayude con la siguiente información. Le voy a leer la siguiente lista de actividades (ENTREGAR TARJETA 2) dígame ¿cuáles hizo para realizar el trámite y cuánto tiempo le tomó en cada caso?, ¿usted tuvo que...? (LEER ACTIVIDAD Y EN SU CASO CONTINUAR)

3.1 ¿Y cuánto tiempo le tomó esta actividad? SI EL ENTREVISTADO RESPONDE UN DÍA, PREGUNTAR CUÁNTAS HORAS DEL DÍA INVIRTIÓ EN EL TRÁMITE Y EXPLIQUE A QUÉ SE REFIERE.

3. Actividad	No	Ns	No Aplica	Sí	→	Horas		Minutos	
1 Identificar y comprender los requisitos del trámite	(2)	(3)	(4)	(1)					
2 Realizar actividades asociadas a la contratación y pago de gestores o empresas para la gestión del trámite. No aplica en App.	(2)	(3)	(4)	(1)					
3 Realizar reuniones con gestores o empresas para la preparación del trámite. No aplica en App.	(2)	(3)	(4)	(1)					

4	Realizar reuniones con personal interno para la preparación de información	(2)	(3)	(4)	(1)								
5	Recolectar información pre-existente. Ej.: fecha de nacimiento, credencial de elector, comprobante de domicilio, etc.	(2)	(3)	(4)	(1)								
6	Elaborar y generar nueva información y documentación: constancia de enfermedad, constancia de vigencia, etc.	(2)	(3)	(4)	(1)								
7	Llenar formatos y/o elaborar solicitudes	(2)	(3)	(4)	(1)								
8	Crear y administrar archivos de respaldo (por ejemplo: bitácoras, informes periódicos, registros electrónicos, etc.)	(2)	(3)	(4)	(1)								
9	El pago del trámite como: pago directamente en la dependencia, en el banco, en otras oficinas, pago por internet	(2)	(3)	(4)	(1)								
10	Trasladarse a las oficinas del IMSS para la gestión del trámite	(2)	(3)	(4)	(1)								
11	Esperar en oficinas del IMSS para la gestión del trámite	(2)	(3)	(4)	(1)								
	Otro _____	(2)	(3)	(4)	(1)								

4. Ahora hablaremos de la compra de materiales necesarios para realizar el trámite como por ejemplo: papelería especial (copias para cotejo, CD's, pago de mensajería, etc.). ¿Sería tan amable de indicarme si usted realizó la compra de este tipo de materiales para realizar este trámite?

- Sí (1) pase a 4.1
- No (2) pase a 5
- No sabe (3) pase a 5

4.1 ¿Cuáles fueron las compras específicas que hizo para realizar este trámite? (ENCUESTADOR, PARA CADA COMPRA PREGUNTAR Y CONTINUAR)

4.2 Aproximadamente, ¿cuánto pagó por esa compra?

4.1		4.2	
Compra de insumo	Nc	Costo	Nc
1	(99)		(99999)
2	(99)		(99999)
3	(99)		(99999)

4		(99)				(99999)					
5		(99)				(99999)					

5. ¿En su opinión fue muy fácil, fácil, difícil o muy difícil realizar el trámite que acaba de terminar?

- Muy fácil (1)
 - Fácil (2)
 - Ni fácil, ni difícil (esp.) (3)
 - Difícil (4)
 - Muy difícil (5)
 - Ns/Nc (9)
-

6. En su opinión para realizar el trámite ¿tuvo que presentar requisito(s) que a su juicio no son necesarios?

- Sí (1) **pase a 6.1**
 - No (2) **pase a 7**
 - No sabe (3) **pase a 7**
-

6.1 ¿Cuál o cuáles es son los requisitos que considera innecesarios?

Nombre requisito	
1	
2	
3	
4	
5	

7. Piense en otros trámites que haya realizado aquí en el IMSS en el último año (abril /marzo 2017 a la fecha)

Comparado con esos trámites, ¿qué tan fácil o difícil considera usted que fue realizar este trámite: muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

- Muy fácil (1)
 - Fácil (2)
 - Ni fácil, ni difícil (esp.) (3)
 - Difícil (4)
 - Muy difícil (5)
 - No he hecho otros trámites en el IMSS (esp.) (6)
 - Es la primera vez que realizo un trámite (esp.) (7)
 - NS /NC (8)
-

8. ¿Tiene alguna sugerencia y/o queja sobre este trámite?

Sugerencias
Quejas

9. Además del trámite que realizó hoy, ¿existe algún otro que le haya resultado o le resulte particularmente problemático o engorroso en el IMSS?

Sí (1) **9.1 ¿Cuál o cuáles serían estos trámites que le resultaron problemáticos o engorrosos?**

	Nombre trámites	
1		
2		
3		
4		
5		

- No (2) **Finalizar y agradecer**
- No sabe (3) **Finalizar y agradecer**

Hora término: _____ : _____

Nombre del encuestador (nombre y apellido completo):

Nombre del supervisor (nombre y apellido completo):

Clave Supervisor

--	--	--	--	--	--	--

Capítulo 2. Medición de las cargas administrativas de los trámites del Instituto Mexicano del Seguro Social

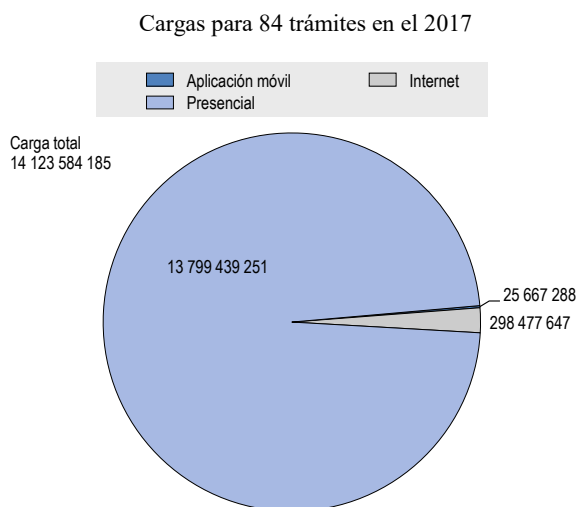
En este capítulo se presenta la medición de las cargas administrativas para los trámites del IMSS. Primero se muestra la medición de las cargas administrativas totales agregadas y se contrastan las cargas totales por versión de trámite – presencial, internet y aplicación móvil – con la población de cada versión de trámite. También se incluye la medición de cargas unitarias y totales de los trámites organizado por área administrativa del IMSS, y se hace énfasis en las mediciones de cargas para aquellos trámites que se pueden realizar por medios digitales. El capítulo finaliza con la identificación de los trámites que representan el 81% de la carga total del IMSS.

Cargas administrativas totales

La carga administrativa total se define como la carga administrativa unitaria del trámite multiplicado por el número de veces que este se llevó a cabo durante un periodo dado (población). A su vez, la carga administrativa unitaria de cada trámite, es el resultado de multiplicar el tiempo de gestión del trámite que dedican los usuarios por la valoración del costo de oportunidad o salario de cada tipo de usuario.

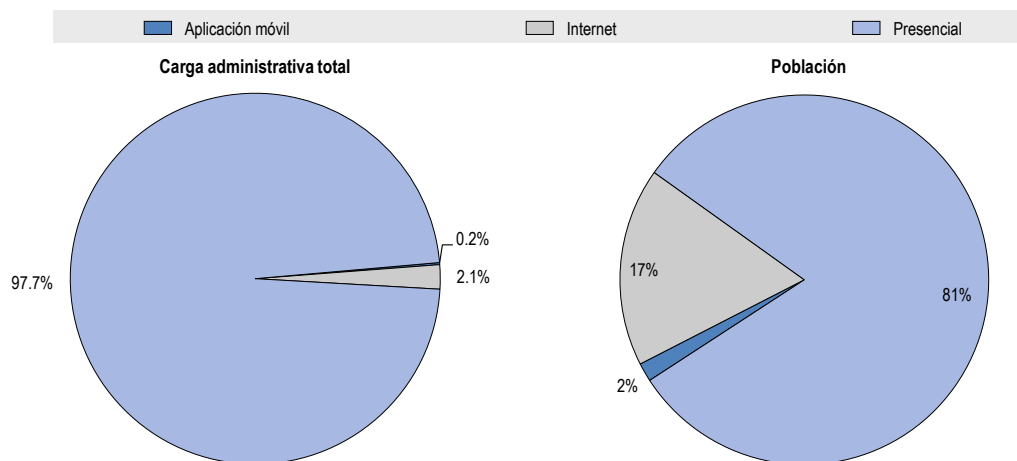
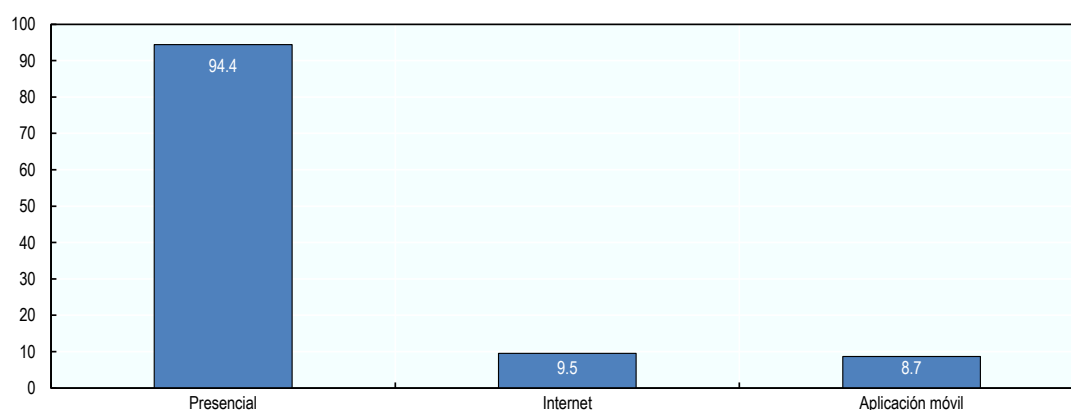
Para los 84 trámites¹ analizados, la carga administrativa total, utilizando la población de usuarios de trámites, sumó MXN 14 123 millones. Como se puede ver en la Gráfica 2.1, la mayor proporción de las cargas (98% que equivalen a MXN 13 799 millones), que enfrentan los derechohabientes y empresas del IMSS fueron originadas por trámites realizados en formato presencial. En cambio, la carga administrativa que generan los trámites digitales suma apenas 2%, que equivale a MXN 324.1 millones.

Gráfica 2.1. Cargas administrativas totales en el IMSS



Si comparamos la carga total con el número de solicitudes que se presentaron en el 2017 (población) por modalidad de presentación, se puede observar que los trámites a través de TICs generan una carga proporcionalmente menor comparado con los trámites presenciales, lo cual es evidencia de los beneficios de los trámites digitales. En la Gráfica 2.2 se observa que el 2% de la carga total, la cual tiene su origen en los trámites realizados por internet, se genera por el 17% del total de solicitudes entregadas en el 2017. Además, el 0.2% de la carga total es generada por el 2% de las solicitudes realizadas por medio de la aplicación móvil.

La información que se muestra en la Gráfica 2.2 indica que el uso de trámites digitales genera beneficios a los usuarios, ya que la carga administrativa a la que se enfrentan los usuarios por realizar trámites a través de este medio es mucho menor, comparado con los trámites presenciales. La información que muestra la Gráfica 2.3 confirma esta conclusión: la carga administrativa unitaria promedio de los trámites digitales es significativamente menor. El trámite presencial genera en promedio MXN 94.4; en cambio la carga administrativa promedio del trámite por internet es MXN 9.5 y en dispositivos móviles es MXN 8.7. En promedio, un trámite presencial genera 10 veces más carga administrativa al usuario que la modalidad en internet y 10.8 veces más que la aplicación móvil.

Gráfica 2.2. Carga administrativa total y población por versión del IMSS**Gráfica 2.3. Carga administrativa unitaria promedio por tipo de trámite, MXN**

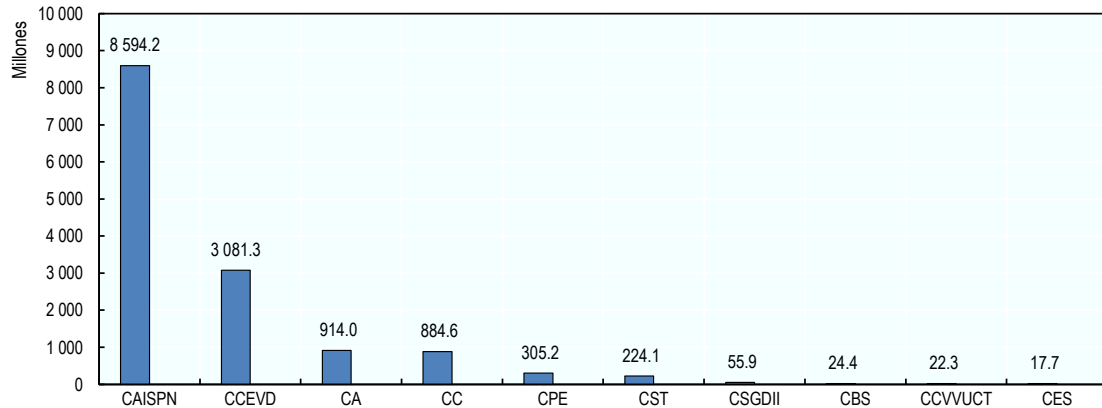
Nota: El promedio es ponderado por la población de cada trámite.

En la Gráfica 2.4 se muestran las cargas administrativas totales para cada una de las coordinaciones del IMSS, y en la Gráfica 2.5 se muestra la contribución en porcentaje de cada área. En los apartados siguientes se indica para cada coordinación, la carga unitaria para cada trámite, así como la población y la carga administrativa total para cada trámite.

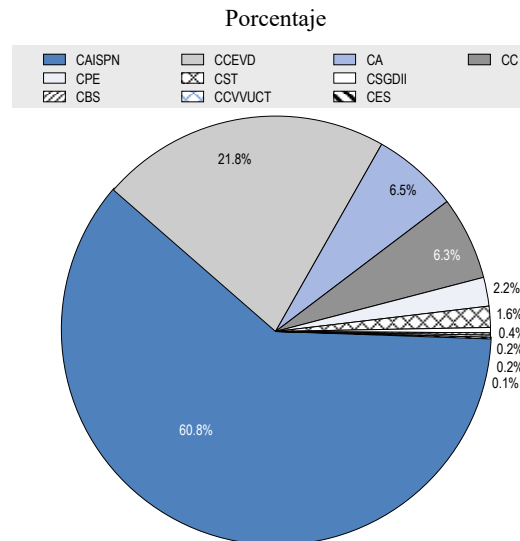
Es importante señalar que la carga total por coordinación administrativa es solamente una referencia para los trámites analizados, ya que como fue mencionado, el análisis no incluye a la totalidad de trámites existentes. Por esta razón, es posible que otros trámites que no fueron costeados sumen cargas relevantes.

Tomando en cuenta esta salvedad, la CAISPN es la unidad administrativa que acumula las mayores cargas con MXN 8 594 millones, equivalente al 61% de los cargas totales del IMSS. De hecho, la CAISPN y la CCEVD que acumulan MXN 11 675 millones, representan el 83% de la carga total. La Gráfica 2.4 y Gráfica 2.5 muestran que, si bien es importante reducir las cargas a nivel institucional, la estrategia del IMSS para continuar con la simplificación administrativa debería incluir a la CAISPN y la CCEVD. En cualquier caso, en los capítulos finales se revisará la estrategia de reducción de cargas a nivel de trámite, la cual puede incluir otras coordinaciones.

Gráfica 2.4. Cargas administrativas totales por área administrativa del IMSS, MXN



Gráfica 2.5. Participación de las coordinaciones en la carga administrativa total del IMSS

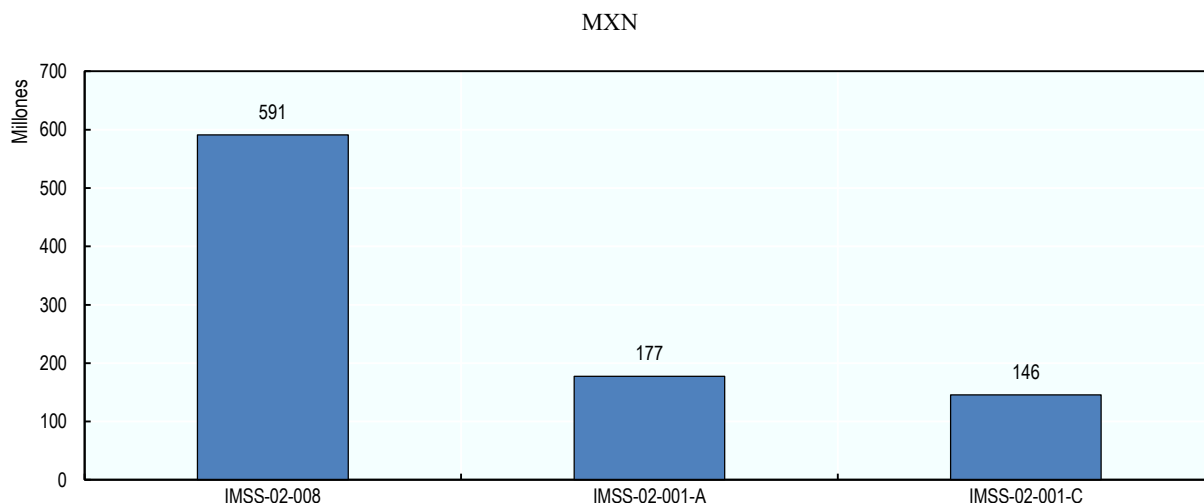


Coordinación de Afiliación

Cargas administrativas totales por trámite

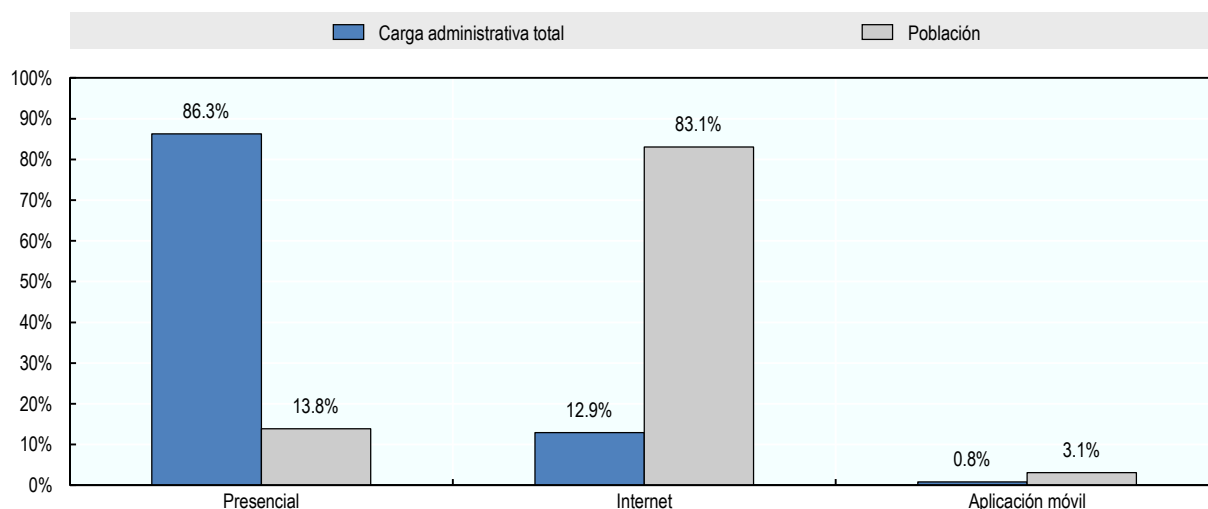
La CA es la encargada del primer contacto que tiene el IMSS con las empresas y los derechohabientes, ya sea para darse de alta como patrón o registrar a nuevos trabajadores, o que los derechohabientes puedan obtener su Número de Seguridad Social (NSS). La CA cuenta con 48 trámites, de los cuales, solamente tres fueron seleccionados para el estudio: *Alta Patronal para persona física o persona moral (IMSS-02-001-A e IMSS-02-001-C)* y la *Solicitud de Asignación o localización de Número de Seguridad Social (IMSS-02-008)*.

La CA es la tercera coordinación con mayor carga administrativa del IMSS, con el 6.5% de la carga total. Los tres trámites analizados de esta coordinación que se muestran en la Gráfica 2.6 se encuentran entre los diez con mayores cargas administrativas del IMSS, y uno de ellos dentro de los cuatro trámites que representan más del 80% de la carga total del IMSS (véase siguiente subsección).

Gráfica 2.6. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Afiliación del IMSS*Cargas administrativas totales por versión*

Los trámites de la CA cuentan con versión digital. El trámite IMSS-02-008 puede ser realizado de forma presencial (en ventanilla), por internet (Servicios Digitales del IMSS) o, a través la aplicación móvil del IMSS (IMSS Digital); los trámites IMSS-02-001 A y C pueden ser realizados de forma presencial o por internet.

En la Gráfica 2.7 se puede observar el impacto de la penetración en el uso de plataformas digitales sobre la carga de cada trámite de la CA, y el Cuadro 2.1 contiene los datos sobre cargas administrativas totales y población para los trámites de la CA. El 86.2% de las solicitudes (población) de los trámites de la CA son por medios digitales (internet más aplicación móvil), los cuales representan únicamente el 13.8% de la carga total de la coordinación.

Gráfica 2.7. Carga administrativa total y población por versión de la Coordinación de Afiliación

El Cuadro 2.1 muestra que la versión por internet del trámite IMSS-02-001-A tiene una población que representa el 50.4% de la población de dicho trámite y la carga correspondiente sólo representa el 9.2%, lo cual de nuevo demuestra los beneficios para los usuarios de los trámites digitales.

Cuadro 2.1. Cargas administrativas totales por versión de la Coordinación de Afiliación del IMSS

Clave	Versión	Carga Unitaria	Población		Carga Administrativa Total*		
			#	%	MXN	% en modalidad	% en total
IMSS-02-001-A	Internet	282.79	57 833	50.4%	16 354 776	9.2%	
	Presencial	2 832.81	56 859	49.6%	161 070 917	90.8%	
Sub-total		-	114 692	100.0%	177 425 693	100.0%	19.4%
IMSS-02-001-C	Internet	282.79	12 986	20.6%	3 672 352	2.5%	
	Presencial	2 832.81	50 086	79.4%	141 884 275	97.5%	
Sub-total		-	63 072	100.0%	145 556 626	100.0%	15.9%
IMSS-02-008	Aplicación móvil	13.23	540 275	3.1%	7 149 007	1.2%	
	Internet	6.81	14 431 355	83.5%	98 259 965	16.6%	
	Presencial	210.30	2 308 875	13.4%	485 561 372	82.2%	
Sub-total		-	17 280 505	100.0%	590 970 345	100.0%	64.7%
Total coordinación					913 952 664		100.0%

* En el cálculo de las cargas totales se emplearon hasta 5 decimales en el valor de la carga unitaria para mayor precisión del cálculo, lo que explica la discrepancia entre la multiplicación del valor reportado en la tabla de la carga unitaria y la población. Asimismo, la suma de las cargas totales en valor monetario y porcentaje puede diferir del total por redondeo.

También destaca que el trámite IMSS-02-008 tiene un uso intensivo en formatos digitales: 83.5% de las solicitudes por internet y 3.1% por aplicación móvil. La carga total para cada una de estas modalidades es de 16.6% por internet y 1% por aplicación móvil. Estos datos sugieren que los beneficios de la simplificación y la digitalización de los trámites de la CA para los usuarios son claros.

Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel

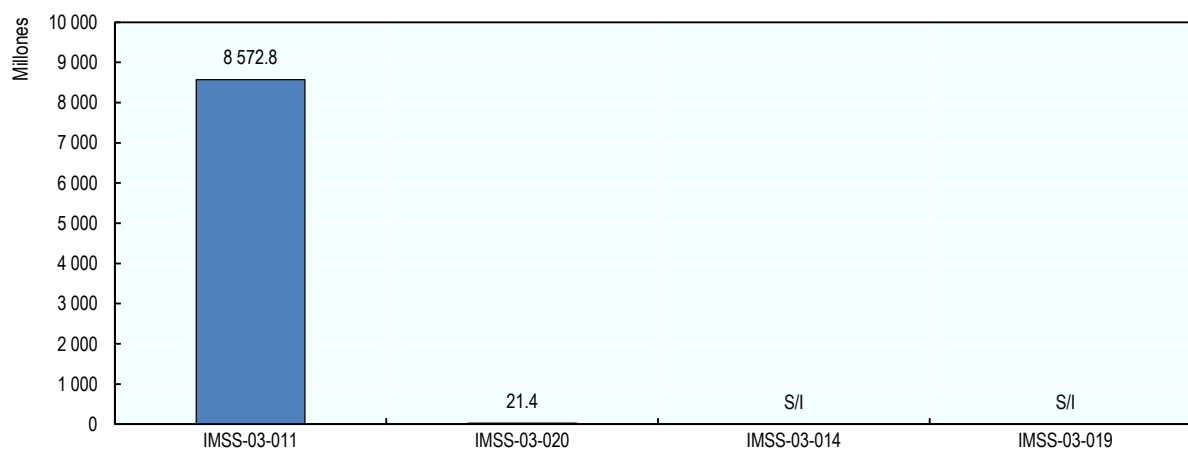
Cargas administrativas totales por trámite

La CAISPEN se encarga de la atención a los derechohabientes en su primer contacto con el IMSS en temas de salud. En este ejercicio se realizó la medición de cargas administrativas de cuatro trámites: *Atención Médica en Unidades de Medicina Familiar (IMSS-03-011)*, *Prescripción Médica de Oxígeno Domiciliario (IMSS-03-014)*, *Solicitud de Atención Médica Domiciliaria (IMSS-03-019)* y *Solicitud de Expedición de Certificado de Defunción (IMSS-03-020)*.

La CAISPEN es la coordinación con la mayor carga administrativa en el IMSS, con 60.8% del total (véase Gráfica 2.5), principalmente por el trámite *Atención Médica en Unidades de Medicina Familiar*. Este es el trámite con las mayores cargas del IMSS, ya que representa el 60.7% de la carga total de los trámites analizados con MXN 8 573 millones (véase Gráfica 2.20) y el 99.8% de la carga de la coordinación (véase Gráfica 2.8 y Cuadro 2.2).

Para los trámites IMSS-03-014 e IMSS-03-019 no se pudo calcular la carga administrativa total, puesto que no se tienen registros de la población.

Gráfica 2.8. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel del IMSS, MXN

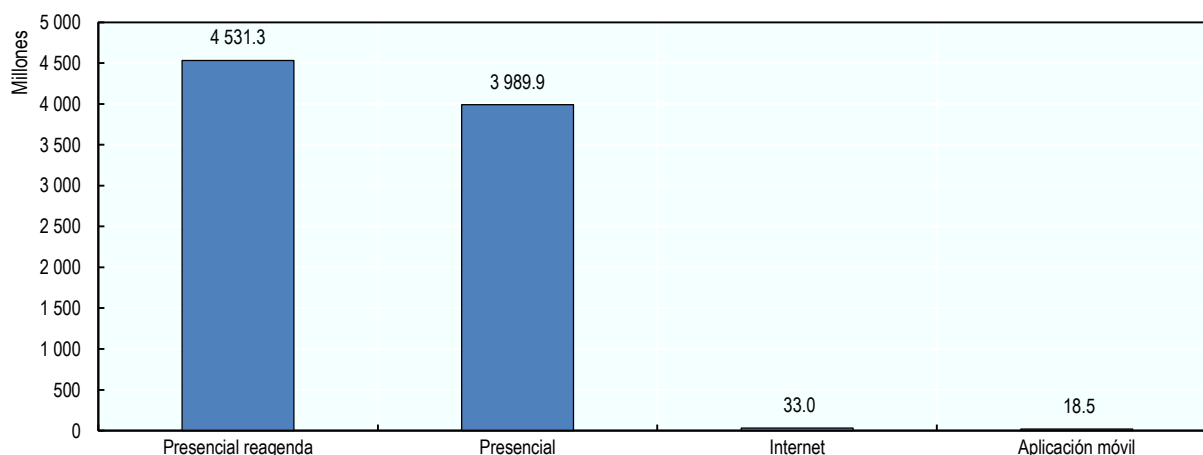


Cargas administrativas totales por versión

La CAISPN tiene únicamente un trámite digitalizado, la *Atención Médica en Unidades de Medicina Familiar (IMSS-03-011)*. El trámite puede ser realizado a través de cinco diferentes canales: Presencial, Presencial re-agenda, Internet, Aplicación Móvil (App) y Teléfono. Durante la estimación se identificó que la cita vía telefónica tiene el mismo costo que la versión de internet.

En la Gráfica 2.9 se observa que la mayor proporción de las cargas administrativas para el trámite IMSS-03-011 corresponde a la versión presencial y presencial re-agenda (en la cual los derechohabientes obtienen una nueva cita en la misma visita de su consulta médica. Ambas suman MXN 8 521 millones. El número de solicitudes que corresponde a esta carga en el 2017 representó el 94.5%, dejando el 5.5% para modalidades digitales y la versión por teléfono.

Gráfica 2.9. Carga administrativa total por versión del trámite IMSS-03-011, MXN



Nota: IMSS-03-011: Atención Médica en Unidades de Medicina Familiar.

El Cuadro 2.2. presenta las cargas unitarios, la población que realiza el trámite y la carga administrativa total, por versión de cada trámite. En el trámite IMSS-03-011 destaca que la carga unitaria de la modalidad presencial re-agenda es menor que la presencial, ya que el usuario ya se encuentra en la UMF y no existen cargas administrativas por traslados. Asimismo, la diferencia en carga unitaria entre las versiones presenciales del trámite y las digitales es significativa. También destaca que el uso de las opciones digitales en este trámite es muy poco prevalente. La intensificación de esfuerzos de promoción de las versiones digitales del trámite IMSS-03-011 resultaría en reducciones de cargas administrativas para el usuario.

Cuadro 2.2. Cargas administrativas totales por versión de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel del IMSS

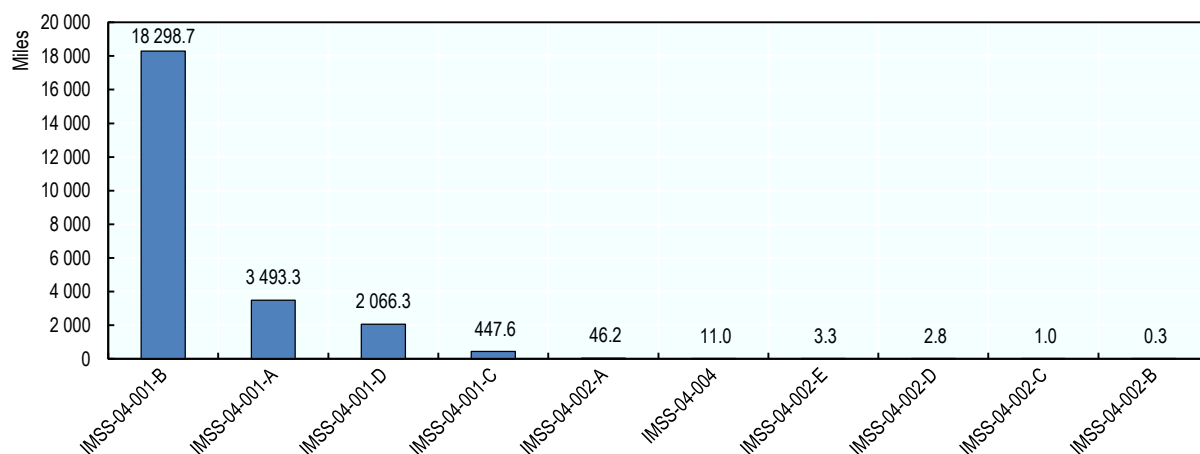
Clave	Versión	Carga Unitaria	Población		Carga Administrativa Total*		
			#	%	#	% en modalidad	% en total
IMSS-03-011	Aplicación móvil	7.7	2 414 337	1.9%	18 518 281	0.2%	
	Internet	7.7	4 307 823	3.4%	33 041 566	0.4%	
	Presencial	98.9	40 361 651	32.2%	3 989 894 150	46.5%	
	Presencial re-agenda	57.8	78 349 086	62.5%	4 531 324 515	52.9%	
Subtotal			125 432 897	100.0%	8 572 778 512	100.0%	99.8%
IMSS-03-020	Presencial	173.9	123 003		21 390 185		0.2%
IMSS-03-014	Presencial	150.2	S/I		S/I		
IMSS-03-019	Presencial	91.2	S/I		S/I		
Total coordinación					8 594 168 697		100%

* En el cálculo de las cargas totales se emplearon hasta 5 decimales en el valor de la carga unitaria para mayor precisión del cálculo, lo que explica la discrepancia entre la multiplicación del valor reportado en la tabla de la carga unitaria y la población. Asimismo, la suma de las cargas totales en valor monetario y porcentaje puede diferir del total por redondeo.

Finalmente, para los trámites IMSS-03-014 e IMSS-03-019 no fue posible calcular las cargas totales por falta de registros de la población de los trámites.

Coordinación de Bienestar Social

La CBS es la encargada de proporcionar al derechohabiente como parte de sus prestaciones sociales, servicios que tienen como finalidad fomentar la salud, prevenir enfermedades y accidentes y contribuir a la elevación general de los niveles de vida de la población. El trámite de la coordinación que más veces se realizó en 2017 fue la *Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales para Pensionados IMSS (IMSS-04-001-B)* con 131,470 solicitudes (véase Gráfica 2.10 y Cuadro 2.3). Asimismo, es el trámite más costoso de la CBS, con MXN 18.2 millones, el cual es equivalente al 75.1% de la carga total de la coordinación. El segundo trámite más oneroso es la *Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad A) Jubilado IMSS (IMSS-04-001-A)* con MXN 3.4 millones que equivale al 14.3% de la carga de la CBS.

Gráfica 2.10. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Bienestar Social del IMSS, MXN**Cuadro 2.3. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Bienestar Social del IMSS**

Código del trámite	Nombre del trámite	Carga Unitario	Población	Carga administrativa total *	
				MXN	%
IMSS-04-001-A	Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad A) Jubilado IMSS	139.2	25 098	3 493 265	14.3%
IMSS-04-001-B	Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad B) Pensionado IMSS	139.2	131 470	18 298 651	75.1%
IMSS-04-001-C	Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad C) Voluntarios	56.6	7 908	447 627	1.8%
IMSS-04-001-D	Inscripción a Cursos y Talleres de Prestaciones Sociales Institucionales Modalidad D) Persona con Discapacidad	90.0	22 957	2 066 272	8.5%
IMSS-04-002-A	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad A) Deportivas	56.6	817	46 246	0.2%
IMSS-04-002-B	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad B) No Deportivas-Equipadas-Empresas	112.4	3	337	0.0%
IMSS-04-002-C	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad C) No Deportivas-No Equipadas-Empresas	112.4	9	1 012	0.0%
IMSS-04-002-D	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad D) No Deportivas-Ciudadano Equipadas	56.6	49	2 774	0.0%
IMSS-04-002-E	Uso de instalaciones de prestaciones sociales Modalidad E) No Deportivas-Ciudadano No Equipadas	56.6	59	3 340	0.0%
IMSS-04-004	Reposición de credencial	49.3	224	11 040	0.0%
Total			188 594	24 370 564	100%

* En el cálculo de las cargas totales se emplearon hasta 5 decimales en el valor de la carga unitaria para mayor precisión del cálculo, lo que explica la discrepancia entre la multiplicación del valor reportado en la tabla de la carga unitaria y la población. Asimismo, la suma de las cargas totales en valor monetario y porcentaje puede diferir del total por redondeo.

La CBS es la segunda coordinación del IMSS que menos cargas administrativas genera para los derechohabientes (véase Gráfica 2.5), sin embargo, en la actualidad, la Coordinación no cuenta con ningún trámite digitalizado, por lo que la digitalización de algunos de sus trámites puede traer beneficios para los usuarios.

Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas

La CCVVUCT es la responsable de los servicios del IMSS que proporciona al público en general, como lo son velatorios, centros vacacionales, la Unidad de Congresos del Centro Médico Nacional Siglo XXI y las tiendas del IMSS.

Para el estudio, se analizaron tres trámites. Los resultados se muestran en la Cuadro 2.4 y la Gráfica 2.11. La CCVVUCT tiene una carga administrativa total de MXN 22.3 millones. El 95.2% de esta carga corresponde al trámite IMSS-05-003, con una población de 328,786.

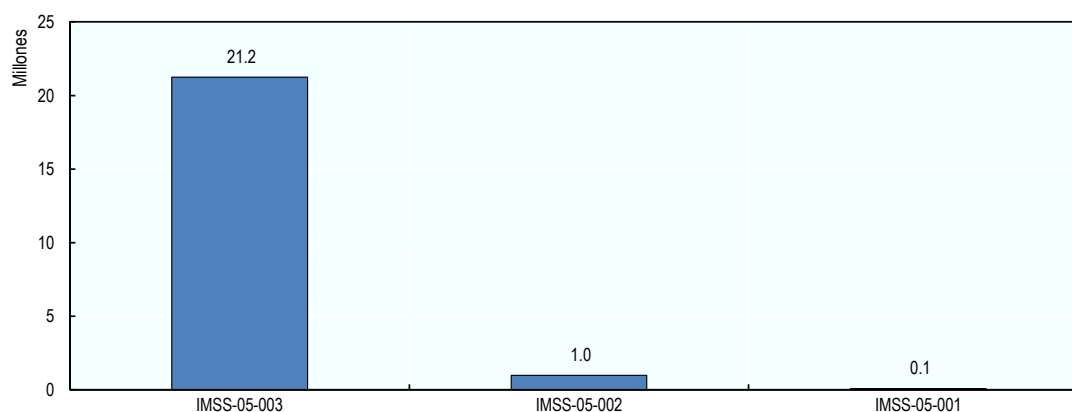
Cuadro 2.4. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas del IMSS

Código del trámite	Nombre del trámite	Carga Unitario	Población	Carga administrativa total*	
				MXN	%
IMSS-05-001	Servicio de Salas y Auditorios en la Unidad de Congresos CMN siglo XXI	128.3	688	88 265	0.4%
IMSS-05-002	Servicios Funerarios en Velatorios	62.2	15 907	989 785	4.4%
IMSS-05-003	Servicio de Hospedaje, Balneario y Campamento en Centros Vacacionales	64.6	328 786	21 239 512	95.2%
Total			345 381	22 317 562	100%

* En el cálculo de las cargas totales se emplearon hasta 5 decimales en el valor de la carga unitaria para mayor precisión del cálculo, lo que explica la discrepancia entre la multiplicación del valor reportado en la tabla de la carga unitaria y la población. Asimismo, la suma de las cargas totales en valor monetario y porcentaje puede diferir del total por redondeo.

Al ser servicios abiertos al público, los usuarios se verían altamente beneficiados por la digitalización. Principalmente del trámite IMSS-05-003², puesto que existen plataformas digitales que brindan servicios similares.

Gráfica 2.11. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas del IMSS, MXN



Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos

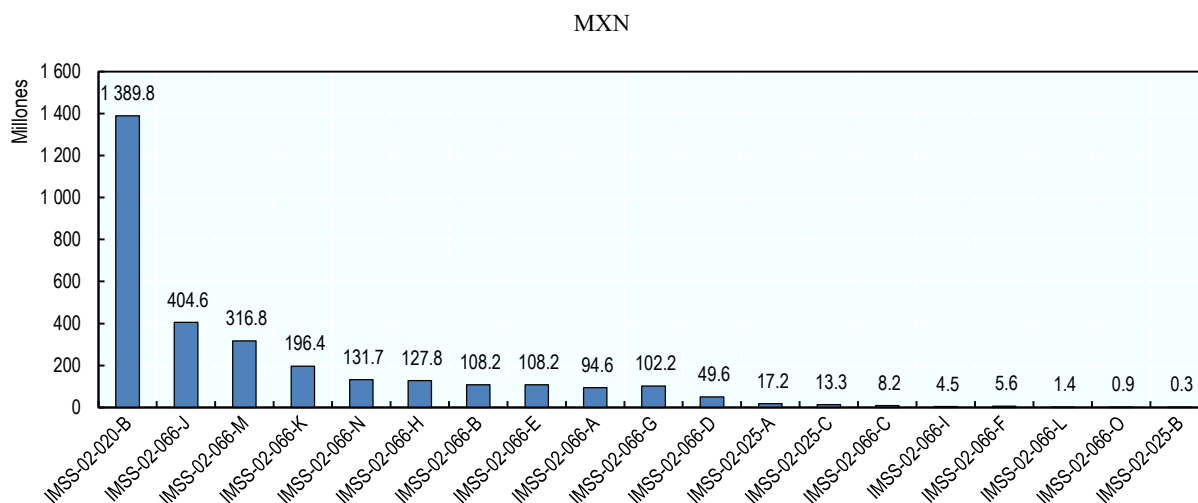
Cargas administrativas totales por trámite

La CCEVD atiende los temas relacionados a que el derechohabiente pueda utilizar o recibir los servicios del IMSS, ya sea consultar la vigencia de derechos, obtener una constancia de semanas reconocidas, o registrarse, actualizar datos o darse de baja de los servicios del IMSS. La CCEVD es la que cuenta con la mayor cantidad de trámites y servicios de los considerados para el estudio, al tener 22 de los 87 trámites analizados.

Loa trámites del CCEVD generan el 21.8% de la carga total del IMSS (véase Gráfica 2.5 arriba). Tiene cuatro de los diez trámites con mayores cargas del IMSS, la *Solicitud de Constancia de Vigencia de Derechos por parte del asegurado (IMSS-02-020-B)*, *Registro de hijo en UMF (IMSS-02-066-J)*, *Registro de asegurado o pensionado en UMF (IMSS-02-066-M)*, y *Actualización de datos de hijo (IMSS-02-066-K)*, con un 9.8%, 2.9%, 2.2% y 1.4% de la carga total del IMSS, respectivamente (véase Gráfica 2.20 hacia el final del capítulo).

En la Gráfica 2.12 se muestra la carga total por trámite de esta coordinación, y en el Cuadro 2.5 se incluyen los datos de población y cargas desagregados por modalidad de presentación del trámite. Los trámites de *Constancia de Desempleo* y *Autorización de servicios del IMSS en circunscripción foránea tanto por parte del patrón como del trabajador (IMSS-02-019 modalidad A y B)* fueron eliminados antes del 2016, por lo que la carga administrativa total de esos trámites es cero.

Gráfica 2.12. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos del IMSS

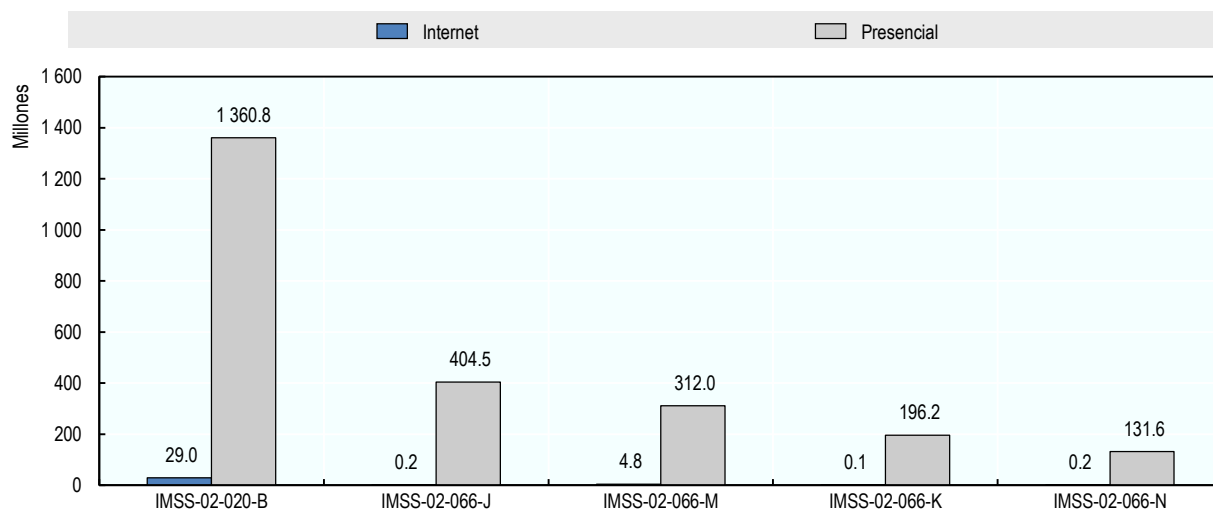


Cargas administrativas totales por versión

La CCEVD tiene 20 trámites que pueden ser realizados a través de internet, incluyendo uno que cuenta con versión de aplicación móvil (IMSS-02-025-A). El 36.6% de los trámites de la coordinación son realizados a través de internet, estos representan únicamente el 1.7% de los cargas totales.

La Gráfica 2.13 muestran los cinco trámites con las cargas totales más altas de la CCEVD divididos en sus diversas versiones.

Gráfica 2.13. Los cinco trámites con mayores cargas, por versión, de la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos del IMSS



Los cinco trámites con las mayores cargas de la CCEVD son equivalentes al 79% de la carga total de los trámites de dicha coordinación. Sin embargo, la versión presencial representa el 78%, mientras que el 1% corresponde a la versión internet. El costo unitario promedio en la versión presencial es de MXN 192.4, mientras que el de la versión internet es de MXN 9.8, lo que significa 19.6 veces el costo de la versión internet. La CCEVD tiene un área de oportunidad para reducir significativamente las cargas administrativas, si promueven el uso de los medios digitales.

Cuadro 2.5. Cargas Administrativas Totales por Versión de la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos del IMSS

Clave	Versión	Carga Unitaria	Población		Carga Administrativa Total*		
			#	% en modalidad	MXN	% en modalidad	% en total
Constancia de Desempleo**	Internet	0	0		0		
	Presencial	208.3	0		0		
Sub-total			0		0		
IMSS-02-019-A**	Internet	0	0		0		
	Presencial	182.1	0		0		
Sub-total			0		0		
IMSS-02-019-B**	Internet	0	0		0		
	Presencial	143.5	0		0		
Sub-total			0		0		
IMSS-02-020-B	Internet	5.5	5 256 735	44.6%	28 999 354	2.1%	
	Presencial	208.7	6 519 648	55.4%	1 360 799 129	97.9%	
Sub-total			11 776 383	100%	1 389 798 484	100%	45.1%
IMSS-02-025-A	Aplicación móvil	6.1	0	0.0%	0	0.0%	
	Internet	5.3	3 267 335	100%	17 209 614	100%	
	Presencial	92.8	0	0.0%	0	0.0%	

Clave	Versión	Carga Unitaria	Población		Carga Administrativa Total*		
			#	% en modalidad	MXN	% en modalidad	% en total
Sub-total			3 267 335	100%	17 209 614	100%	0.6%
IMSS-02-025-B	Presencial	177.7	1 499		266 382		0.0%
IMSS-02-025-C	Presencial	177.7	74 776		13 288 155		0.4%
IMSS-02-066-A	Internet	13.8	1 446	0.4%	19 903	0.0%	
	Presencial	233.5	405 042	99.6%	94 569 179	100.0%	
Sub-total			406 488	100%	94 589 082	100%	3.1%
IMSS-02-066-B	Internet	7.0	16 561	2.0%	116 208	0.1%	
	Presencial	130.1	831 240	98.0%	108 108 216	99.9%	
Sub-total			847 801	100%	108 224 424	100%	3.5%
IMSS-02-066-C	Internet	16.4	134	0.4%	2 195	0.0%	
	Presencial	255.6	31 916	99.6%	8 156 669	100.0%	
Sub-total			32 050	100%	8 158 864	100%	0.3%
IMSS-02-066-D	Internet	13.8	800	0.4%	11 011	0.0%	
	Presencial	233.5	212 315	99.6%	49 571 292	100.0%	
Sub-total			213 115	100%	49 582 303	100%	1.6%
IMSS-02-066-E	Internet	7.0	16 561	2.0%	116 208	0.1%	
	Presencial	130.1	831 240	98.0%	108 108 216	99.9%	
Sub-total			847 801	100%	108 224 424	100%	3.5%
IMSS-02-066-F	Internet	16.4	88	0.4%	1 441	0.0%	
	Presencial	255.6	21 899	99.6%	5 596 657	100.0%	
Sub-total			21 987	100%	5 598 098	100%	0.2%
IMSS-02-066-G	Internet	16.4	3 065	0.8%	50 204	0.0%	
	Presencial	255.6	399 651	99.2%	102 137 519	100.0%	
Sub-total			402 716	100%	102 187 723	100%	3.3%
IMSS-02-066-H	Internet	8.4	16 561	2.0%	138 291	0.1%	
	Presencial	153.6	831 240	98.0%	127 703 967	99.9%	
Sub-total			847 801	100%	127 842 258	100%	4.1%
IMSS-02-066-I	Internet	16.4	95	0.5%	1 556	0.0%	
	Presencial	255.6	17 760	99.5%	4 538 866	100.0%	
Sub-total			17 855	100%	4 540 422	100%	0.1%
IMSS-02-066-J	Internet	16.4	9 365	0.6%	153 395	0.0%	
	Presencial	255.6	1 582 634	99.4%	404 468 675	100.0%	
Total			1 591 999	100%	404 622 070	100%	13.1%
IMSS-02-066-K	Internet	8.4	16 851	1.3%	140 712	0.1%	
	Presencial	153.6	1 277 384	98.7%	196 245 373	99.9%	
Sub-total			1 294 235	100%	196 386 086	100%	6.4%
IMSS-02-066-L	Internet	16.4	7	0.1%	115	0.0%	
	Presencial	255.6	5 469	99.9%	1 397 695	100.0%	
Sub-total			5 476	100%	1 397 809	100%	0.0%
IMSS-02-066-M	Internet	9.2	523 136	21.0%	4 838 834	1.5%	
	Presencial	158.3	1 971 091	79.0%	311 994 556	98.5%	
Sub-total			2 494 227	100%	316 833 390	100%	10.3%
IMSS-02-066-N	Internet	9.2	16 562	2.0%	153 193	0.1%	
	Presencial	158.3	831 241	98.0%	131 573 158	99.9%	

Clave	Versión	Carga Unitaria	Población		Carga Administrativa Total*		
			#	% en modalidad	MXN	% en modalidad	% en total
Sub-total			847 803	100%	131 726 351	100%	4.3%
IMSS-02-066-O	Internet	9.2	9	0.2%	83	0.0%	
	Presencial	158.3	5 471	99.8%	865 978	100.0%	
Sub-total			5 480	100%	866 062	100%	0.0%
Total coordinación					3 081 341 998		100%

* En el cálculo de las cargas totales se emplearon hasta 5 decimales en el valor de la carga unitaria para mayor precisión del cálculo, lo que explica la discrepancia entre la multiplicación del valor reportado en la tabla de la carga unitaria y la población. Asimismo, la suma de las cargas totales en valor monetario y porcentaje puede diferir del total por redondeo. **Trámite eliminado en 2016.

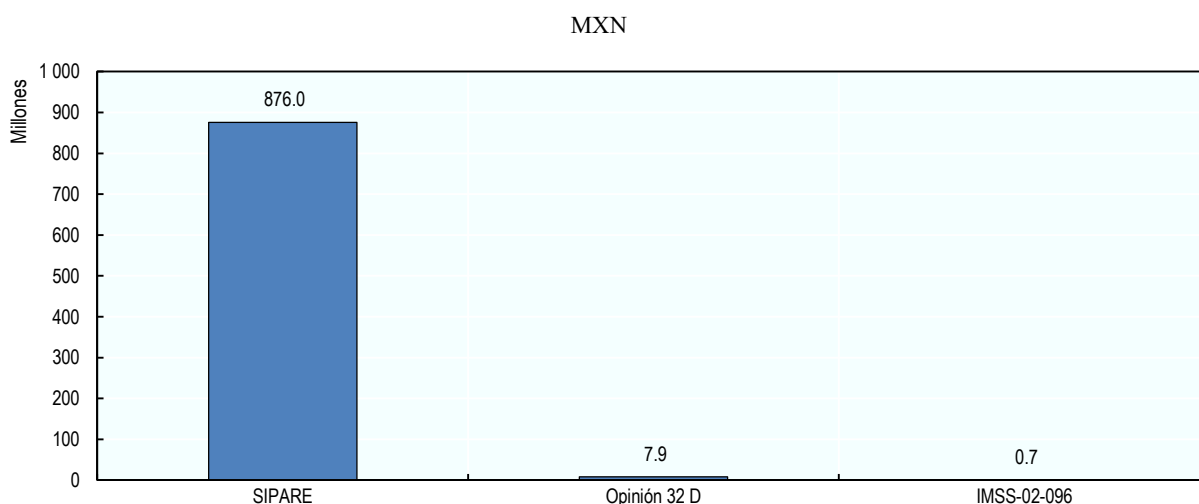
Coordinación de Cobranza

Cargas administrativas totales por trámite

La CC se ocupa de la recaudación del pago de las contribuciones de seguridad social que realizan los patrones a partir de los trámites empresariales del IMSS. En el reporte se analizaron tres trámites: *Solicitud de Estado de Adeudo (IMSS-02-096)*, *Sistema de Pagos Referenciados (SIPARE)* y *la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social (Opinión 32D)*.

La Gráfica 2.14, Gráfica 2.15 y el Cuadro 2.6 contienen los resultados de la medición. El SIPARE es el trámite con la mayor carga total de la coordinación. Es el sistema para patrones por medio del cual es generada una línea de captura, misma que es utilizada para realizar el pago de las contribuciones de seguridad social del IMSS. Sobresale que se encuentra dentro de los tres trámites con mayores cargas del IMSS con una carga de MXN 876 millones que representa el 6.2% de la carga total del IMSS.

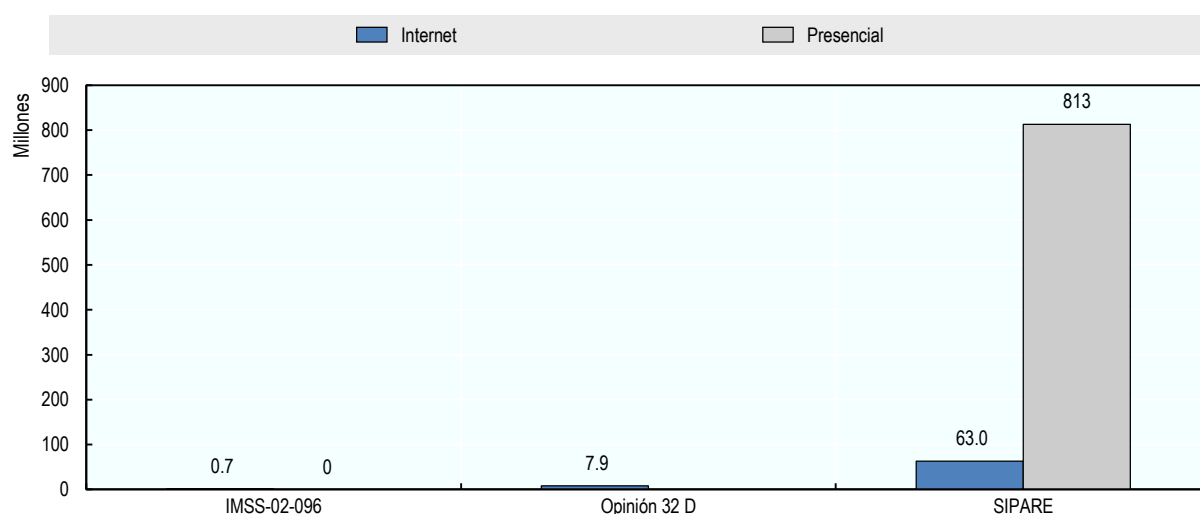
Gráfica 2.14. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Cobranza del IMSS



Cargas administrativas totales por versión

Los tres trámites de la CC tienen versión digital. El trámite SIPARE se inicia por internet y permite que el patrón realice el pago de sus obligaciones ya sea en la ventanilla bancaria o por internet. Actualmente, solo el 30% de los pagos se realiza por internet (población) y esto representa el 7% del costo total del trámite. Los trámites IMSS-02-096 y la Opinión 32D son los únicos del IMSS donde el 100% de la población es por internet (véase Cuadro 2.6 y Gráfica 2.15).

Gráfica 2.15. Cargas Administrativas Totales por Versión de la Coordinación de Cobranza del IMSS, MXN



Cuadro 2.6. Cargas Administrativas Totales por Versión de la Coordinación de Cobranza del IMSS

Clave	Versión	Carga Unitaria	Población		Carga administrativa total*		
			#	% en modalidad	MXN	% en modalidad	% en total
IMSS-02-096	Internet	28.3	23 023	100.0%	652 572	100.0%	
	Presencial	168.1	0	0.0%	0	0.0%	
Sub-total		196.5	23 023	100.0%	652 572	100%	0.1%
Opinión 32D	Internet	14.8	534 056		7 894 539		0.9%
SIPARE	Internet	22.7	2 779 055	30.0%	63 016 362	7.2%	
	Presencial	125.4	6 480 722	70.0%	812 989 342	92.8%	
Sub-total			9 259 777	100.0%	876 005 704	100%	99.0%
Total coordinación					884 552 814		100%

* En el cálculo de las cargas totales se emplearon hasta 5 decimales en el valor de la carga unitaria para mayor precisión del cálculo, lo que explica la discrepancia entre la multiplicación del valor reportado en la tabla de la carga unitaria y la población. Asimismo, la suma de las cargas totales en valor monetario y porcentaje puede diferir del total por redondeo.

Coordinación de Educación en Salud

La CES atiende los temas relacionados con los servicios educativos del área de la salud en el IMSS. Aquellos médicos que deseen ingresar como residentes en el IMSS para una especialidad de entrada directa, deberán iniciar una *Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes externos al IMSS para especialidades de entrada directa (IMSS-03-002-A)*. En 2017, el Instituto recibió un total de 5,336 solicitudes, siendo el trámite con la mayor población y carga total de la CES, con MXN 14.1 millones (véase Cuadro 2.7 y Gráfica 2.16). Cabe señalar que los trámites IMSS-03-001 e IMSS-03-004 fueron eliminados en el 2017.

Cuadro 2.7. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Educación en Salud del IMSS

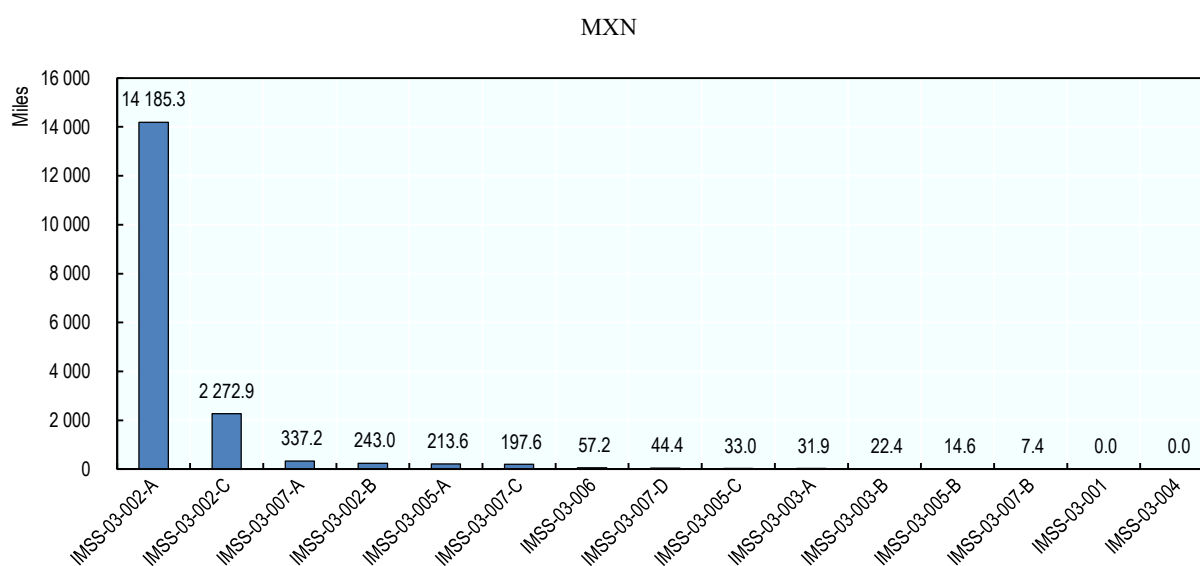
Código del trámite	Nombre del trámite	Carga Unitaria	Población	Carga administrativa total*	
				MXN	%
IMSS-03-001**	Solicitud de campos clínicos y sedes para ciclos clínicos, internado médico y servicio social para instituciones educativas que imparten carreras en el área de la salud	148.2	0	0	0.0%
IMSS-03-002-A	Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes externos al IMSS para especialidades de entrada directa	2 658.4	5 336	14 185 314	80.3%
IMSS-03-002-B	Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes trabajadores del IMSS para especialidades de entrada directa	2 892.5	84	242 974	1.4%
IMSS-03-002-C	Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad C) Aspirantes hijos de trabajadores del IMSS para especialidades de entrada directa	2 658.4	855	2 272 947	12.9%
IMSS-03-003-A	Solicitud para que médicos extranjeros ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes para especialidades de entrada directa	2 658.4	12	31 901	0.2%
IMSS-03-003-B	Solicitud para que médicos extranjeros ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes para especialidades de rama	3 206.1	7	22 443	0.1%
IMSS-03-004**	Solicitud de rotaciones parciales en el Instituto Mexicano del Seguro Social de médicos residentes de otras instituciones	38.1	0	0	0.0%
IMSS-03-005-A	Solicitud de ingreso a la carrera de licenciatura en enfermería en escuelas del Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes externos al Instituto Mexicano del Seguro Social	106.4	2 007	213 613	1.2%
IMSS-03-005-B	Solicitud de ingreso a la carrera de licenciatura en enfermería en escuelas del Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	147.3	99	14 584	0.1%
IMSS-03-005-C	Solicitud de ingreso a la carrera de licenciatura en enfermería en escuelas del Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad C) Aspirantes hijos de trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	112.9	292	32 953	0.2%
IMSS-03-006	Solicitud para que personal del área de la salud extra-institucional ingrese o realice programas de educación continua en el Instituto Mexicano del Seguro Social	371.1	154	57 157	0.3%
IMSS-03-007-A	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes mexicanos, externos al Instituto Mexicano del Seguro Social	1 057.0	319	337 182	1.9%
IMSS-03-007-B	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes	1 057.0	7	7 399	0.0%

Código del trámite	Nombre del trámite	Carga Unitaria	Población	Carga administrativa total*	
				MXN	%
	de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes extranjeros, externos al Instituto Mexicano del Seguro Social				
IMSS-03-007-C	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad C) Aspirantes trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	1 085.9	182	197 633	1.1%
IMSS-03-007-D	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad D) Aspirantes hijos de trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	1 057.0	42	44 394	0.3%
Total			9 396	17 660 494	100%

* En el cálculo de las cargas totales se emplearon hasta 5 decimales en el valor de la carga unitaria para mayor precisión del cálculo, lo que explica la discrepancia entre la multiplicación del valor reportado en la tabla de la carga unitaria y la población. Asimismo, la suma de las cargas totales en valor monetario y porcentaje puede diferir del total por redondeo.

**Trámite eliminado en 2017.

Gráfica 2.16. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Educación en Salud del IMSS



Coordinación de Prestaciones Económicas

La CPE atiende los temas relacionados con los beneficios económicos que los trabajadores y sus beneficiarios tienen derecho a recibir. Algunos de estos son: pensiones (de retiro, de vejez, de viudez, por invalidez, etcétera), ayudas monetarias (por contraer matrimonio o para funeral), préstamos a cuenta de pensión, finiquitos de pensión (por cumplir con los supuestos de ley o contraer nuevas nupcias), o aclaraciones de pagos de pensión.

Los resultados de la medición de las cargas administrativas de la CPE se incluyen en el Cuadro 2.8 y en la Gráfica 2.8. El trámite con las mayores cargas en la CPE es el IMSS-01-002, mismo que corresponde a la *Solicitud de Pensión de Cesantía en Edad Avanzada o Vejez*. Representa el 28% del costo de la CPE y es el segundo trámite con mayor

población de la coordinación, con 323,990. El trámite IMSS-01-015— *Solicitud para préstamo a cuenta de pensión del régimen de la Ley del Seguro Social 1973*— es el trámite con la mayor población de la CPE, con 466,129, y es el segundo trámite con mayor carga administrativa de la coordinación. Del trámite IMSS-01-029-B no se obtuvo la carga total debido a que la CPE no tiene información de la población.

Cuadro 2.8. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Prestaciones Económicas del IMSS

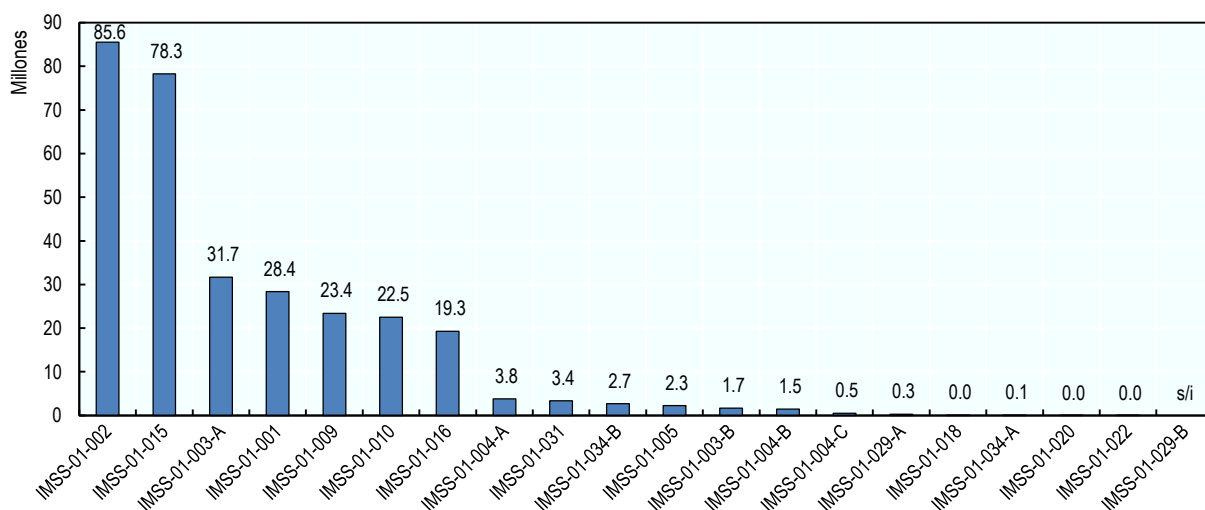
Código del trámite	Nombre del trámite	Carga Unitaria	Población	Carga administrativa total*	
				MXN	%
IMSS-01-001	Solicitud de pensión de invalidez	519.8	54 625	28 392 261	9.3%
IMSS-01-002	Solicitud de pensión de cesantía en edad avanzada o vejez	264.1	323 990	85 558 273	28.0%
IMSS-01-003-A	Solicitud de pensión de viudez Modalidad A) Viuda-Esposa o Concubina	294.7	107 496	31 674 070	10.4%
IMSS-01-003-B	Solicitud de pensión de viudez Modalidad B) Viudo-Esposo o Concubinario	294.7	5 650	1 664 792	0.5%
IMSS-01-004-A	Solicitud de pensión de orfandad Modalidad A) Hijo menor de 16 años	294.7	12 903	3 801 914	1.2%
IMSS-01-004-B	Solicitud de pensión de orfandad Modalidad B) Hijo mayor de 16 años y hasta 25 años estudiante	294.7	4 970	1 464 428	0.5%
IMSS-01-004-C	Solicitud de pensión de orfandad Modalidad C) Hijo mayor de 16 años incapacitado	294.7	1 741	512 992	0.2%
IMSS-01-005	Solicitud de pensión de ascendientes	294.7	7 767	2 288 574	0.7%
IMSS-01-009	Solicitud de ayuda para gastos de matrimonio	325.6	71 898	23 407 971	7.7%
IMSS-01-010	Solicitud de ayuda para gastos de funeral	255.2	88 247	22 521 391	7.4%
IMSS-01-015	Solicitud para préstamo a cuenta de pensión del régimen de la Ley del Seguro Social 1973	167.9	466 129	78 263 370	25.6%
IMSS-01-016	Solicitud de pensión de incapacidad permanente	519.8	37 051	19 257 880	6.3%
IMSS-01-018	Solicitud de pensión de retiro	264.1	146	38 555	0.0%
IMSS-01-020	Solicitud de celebración de convenio de pago indirecto y reembolso de subsidios	350.3	21	7 357	0.0%
IMSS-01-022	Solicitud de pensión de retiro, cesantía en edad avanzada o vejez a través de transferencia de derechos IMSS-ISSSTE	264.1	8	2 113	0.0%
IMSS-01-029-A	Solicitud para el pago de mensualidades no cobradas o reclamo de diferencias relativas a la pensión Modalidad A) Por el pensionado	139.7	1 859	259 766	0.1%
IMSS-01-029-B*	Solicitud para el pago de mensualidades no cobradas o reclamo de diferencias relativas a la pensión Modalidad B) Por terceros, en caso de fallecimiento del pensionado	35.4	S/I	S/I	
IMSS-01-031	Solicitud de modificación de pensión por hechos que inciden en el cálculo, en el monto del pago de la misma o corrección de nombre	181.8	18 577	3 377 069	1.1%
IMSS-01-034-A	Solicitud de modificación de pensión por finiquito Modalidad A) Finiquito por contraer nuevas nupcias	282.4	185	52 244	0.0%
IMSS-01-034-B	Solicitud de modificación de pensión por finiquito Modalidad B) Finiquito de hijo huérfano por cumplir supuestos de Ley	258.0	10 422	2 688 358	0.9%
Total			1 213 685	305 233 376	100%

* En el cálculo de las cargas totales se emplearon hasta 5 decimales en el valor de la carga unitaria para mayor precisión del cálculo, lo que explica la discrepancia entre la multiplicación del valor reportado en la tabla de la carga unitaria y la población. Asimismo, la suma de las cargas totales en valor monetario y porcentaje puede diferir del total por redondeo.

Al corte del análisis del presente reporte CPE no tiene ningún trámite digitalizado; sin embargo, el IMSS continúa realizando esfuerzos de simplificación y digitalización. Dentro de su plan a corto plazo tienen el objetivo de, al menos, implementar que todos sus

trámites puedan ser iniciados por internet y que únicamente acudan en una ocasión a la ventanilla, para concluir el proceso.

Gráfica 2.17. Cargas Administrativas Totales de la Coordinación de Prestaciones Económicas del IMSS



Coordinación de Salud en el Trabajo

La CST es la responsable de la evaluación de incapacidad o invalidez para los trabajadores o beneficiarios que han sufrido algún accidente, y determinar el momento en que pueden retomar sus actividades. La CST cuenta con tres trámites: *Calificación y Dictaminación de Riesgos de Trabajo (IMSS-03-008)*, *Determinación del Estado de Invalidez (IMSS-03-009)* y *Solicitud de Dictamen de Incapacidad para Beneficiario Hijo (IMSS-03-010)*.

Cuadro 2.9. Cargas administrativas totales de la Coordinación de Salud en el Trabajo del IMSS

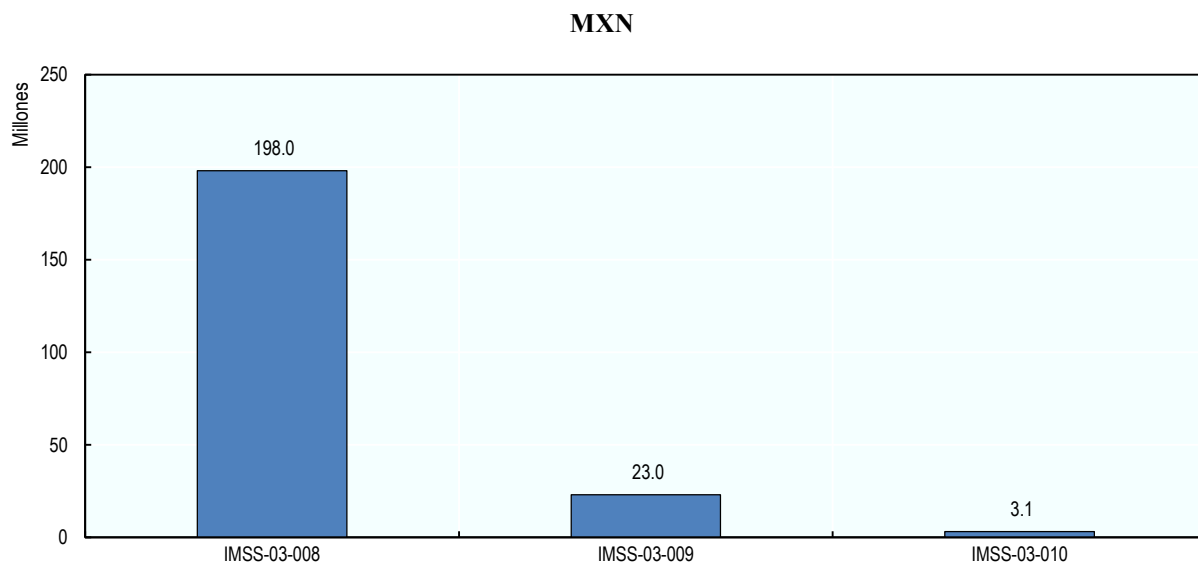
Código del trámite	Nombre del trámite	Carga Unitaria	Población	Carga administrativa total*	
				MXN	%
IMSS-03-008	Calificación y dictaminación de riesgos de trabajo	279.1	709 465	197 988 011	88.3%
IMSS-03-009	Determinación del Estado de Invalidez	558.1	41 265	23 029 965	10.3%
IMSS-03-010	Solicitud de dictamen de incapacidad para beneficiario hijo	341.4	9 064	3 094 144	1.4%
Total			759 794	224 112 120	100%

* En el cálculo de las cargas totales se emplearon hasta 5 decimales en el valor de la carga unitaria para mayor precisión del cálculo, lo que explica la discrepancia entre la multiplicación del valor reportado en la tabla de la carga unitaria y la población. Asimismo, la suma de las cargas totales en valor monetario y porcentaje puede diferir del total por redondeo.

El Cuadro 2.9 y Gráfica 2.18 muestran los resultados de la medición de cargas de la CST. El trámite IMSS-03-008 es el más relevante de la coordinación, puesto que es el trámite a través del cual los trabajadores pueden obtener una incapacidad laboral, y con ello, seguir recibiendo su salario. El trámite se ubica dentro de los diez trámites más onerosos, en la

posición 7, representa el 1.4% de la carga total del IMSS. En 2017, el trámite fue solicitado 709,465 veces, lo cual representó una carga total de MXN 197.9 millones, que equivale al 88% de la carga de la CST.

Gráfica 2.18. Cargas Administrativas Totales de la Coordinación de Salud en el Trabajo

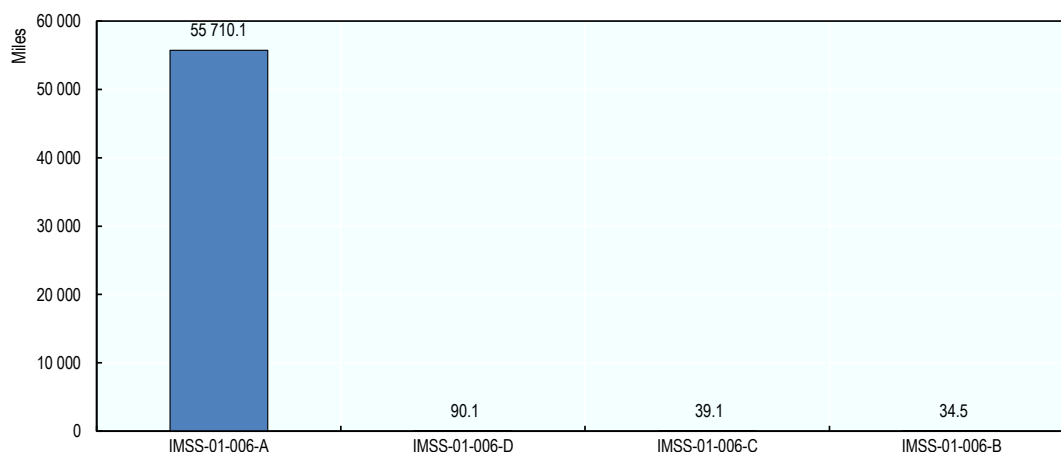


Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil

Cargas administrativas totales por trámite

La CSGDII es la responsable del proceso de ingreso de los infantes a las guarderías del IMSS. Cuatro diferentes perfiles de derechohabientes pueden hacer uso de los servicios de guarderías: trabajadora, trabajador viudo, trabajador divorciado y trabajador que ejerce la patria protestad, todos ellos deben estar inscritos bajo el régimen obligatorio.

El Cuadro 2.10 y la Gráfica 2.19 muestran los resultados de la medición de la carga de los trámites de la CSGDII. Todos los trámites de esta coordinación pueden ser realizados de forma presencial en las guarderías del IMSS o ser iniciados a través de internet. Sobresale el trámite IMSS-01-006-A, que tuvo una población total de 223,215 y es el 99.7% de la carga total de la coordinación—MXN 55.7 millones. En contraste, la segunda mayor carga total representa tan sólo el 0.1%, MXN 90 111, y corresponde al trámite IMSS-01-006-D.

Gráfica 2.19. Cargas administrativas totales de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil del IMSS, MXN*Cargas administrativas totales por versión*

Los cuatro trámites de la CSGDII pueden ser iniciados por internet. Esta es la coordinación con la mayor proporción de población que realiza los trámites por internet, con 50.3% (112 569). No obstante, la carga unitaria de la versión por internet de los trámites es muy similar al presencial. Ello se debe a que el ciudadano aún debe realizar más de la mitad del trámite en las instalaciones del IMSS (guardería y UMF). Los trámites de esta área administrativa no se pueden realizar en su totalidad de forma remota, ya que los usuarios deben acudir a la guardería para recibir una charla informativa.

Cuadro 2.10. Cargas administrativas totales, por versión, de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil del IMSS

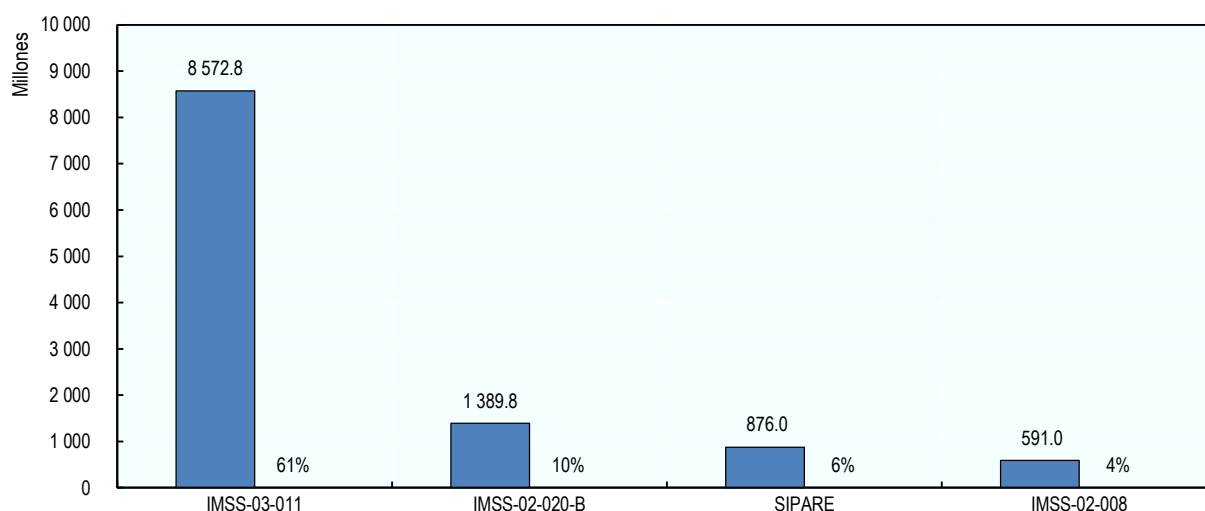
Clave	Versión	Carga Unitaria	Población		Carga Administrativa Total*		
			#	% en modalidad	MXN	% en modalidad	% en total
IMSS-01-006-A	Internet	209.9	112 138	50.2%	23 542 713	42.3%	
	Presencial	289.6	111 077	49.8%	32 167 431	57.7%	
Sub-total			223 215	100%	55 710 143	100%	99.7%
IMSS-01-006-B	Internet	209.9	65	47.4%	13 646	39.6%	
	Presencial	289.6	72	52.6%	20 851	60.4%	
Sub-total			137	100%	34 497	100%	0.1%
IMSS-01-006-C	Internet	209.9	83	52.5%	17 425	44.5%	
	Presencial	289.6	75	47.5%	21 720	55.5%	
Sub-total			158	100%	39 145	100%	0.1%
IMSS-01-006-D	Internet	209.9	283	72.8%	59 414	65.9%	
	Presencial	289.6	106	27.2%	30 697	34.1%	
Sub-total			389	100%	90 111	100%	0.2%
Total coordinación			223 899		55 873 897		100%

* En el cálculo de las cargas totales se emplearon hasta 5 decimales en el valor de la carga unitaria para mayor precisión del cálculo, lo que explica la discrepancia entre la multiplicación del valor reportado en la tabla de la carga unitaria y la población. Asimismo, la suma de las cargas totales en valor monetario y porcentaje puede diferir del total por redondeo.

Trámites con las mayores cargas administrativas

Los cuatro trámites que se muestran en la Gráfica 2.20 representan 81% de la carga administrativa total del IMSS, que corresponde a poco más de MXN 11 400 millones. La *Atención Médica en Unidades de Medicina Familiar (IMSS-03-011)* es el trámite con la mayor carga total del IMSS: MXN 8 573 millones y supone por sí solo el 61% de la carga total del IMSS.

Gráfica 2.20. Trámites que representan el 81% de la carga administrativa total del IMSS, MXN



Los cuatro trámites que muestra la Gráfica 2.20 ya se encuentran digitalizados, sin embargo, el uso de las versiones digitales aun no es común. Tan solo el 18% de estos trámites se llevó a cabo por medios digitales en 2017. Lo anterior, da una idea del impacto potencial que tendría la difusión del uso de medios digitales de estos trámites en la carga total potencial. En el Capítulo 4 se describe el potencial de la reducción de cargas bajo un escenario de uso más frecuente de la modalidad digital en los trámites del IMSS.

Resumen de mensajes claves del capítulo

- La carga administrativa unitaria de cada trámite es el resultado de multiplicar el tiempo de gestión del trámite que dedican los usuarios por la valoración del costo de oportunidad o salario de cada tipo de usuario.
- La carga administrativa total se define como la carga administrativa unitaria del trámite multiplicado por el número de veces que este se llevó a cabo durante un periodo dado (población).
- Para los 84 trámites analizados (para tres trámites no se tuvieron los registros de población) la carga administrativa total fue de MXN 14 123 millones. 98% de estas cargas fueron originadas por trámites realizados en formato presencial y 2% fueron generadas por los trámites digitales.

- En el IMSS, los trámites a través de TICs generan una carga proporcionalmente menor comparado con los trámites presenciales: el 2% de las cargas son generadas por trámites digitales, que involucra al 17% de la población de los usuarios de trámites. En contraste, el 83% de la población que hace los trámites de manera presencial, se enfrentan al 98% de las cargas de los trámites del IMSS.
- El uso de trámites digitales genera beneficios a los usuarios, ya que la carga administrativa a la que se enfrentan los usuarios por realizar trámites a través de este medio es mucho menor. La carga administrativa unitaria promedio de los trámites digitales es significativamente menor. El trámite presencial genera en promedio MXN 94.4; en cambio la carga administrativa promedio del trámite por internet es MXN 9.5 y en dispositivos móviles es MXN 8.7.
- En promedio un trámite presencial genera 10 veces más carga administrativa al usuario que la modalidad en internet y 10.8 veces más que la aplicación móvil.
- Los trámites de dos coordinaciones del IMSS acumulan el 83% de las cargas generadas: la CAISPN y la CCEVD.
- Cuatro trámites concentran el 81% de las cargas totales del IMSS: el IMSS-03-11, IMSS-02-020-B, SIPARE e IMSS-02-008, por lo que los esfuerzos futuros de reducción de cargas en el IMSS los debería incluir como prioridad.
- La evidencia muestra que la carga administrativa unitaria de la modalidad de trámite por internet o por aplicación móvil en las coordinaciones del IMSS analizadas es significativamente menor, con la excepción de la CSGDII, en la cual el usuario aún tiene que visitar las oficinas varias veces a pesar de iniciar el trámite por internet.
- Asimismo, con algunas excepciones, la evidencia muestra que el uso de las modalidades digitales de trámites es poco prevalente entre los usuarios del IMSS.

Notas

¹ Como se mencionó en la fase 3 del Anexo 1.A, para tres trámites de los 87 seleccionados para el estudio no se determinaron cargas administrativas debido a la falta de información sobre la población que realiza el trámite.

² Se pueden realizar reservaciones para los Centros Vacacionales y la Unidad de Congresos a través del *call center* del IMSS.

Referencia

SCM Network ((n.d.)), “International Standard Cost Model Manual, Measuring and reducing the administrative burdens for businesses”, Standard Cost Model Network, <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf>.

Capítulo 3. Impacto de la simplificación administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social

Este capítulo contiene la medición de impacto de las mejoras en los trámites del IMSS desde 2012, a través de medir la reducción en cargas administrativas derivadas de la simplificación y digitalización de los trámites. La reducción de cargas tiene su fuente en la disminución de las horas-persona que el ciudadano, los empleados de las empresas, o los mismos dueños de las empresas deben invertir, debido a que la reducción de requisitos, el mejoramiento de los formatos, o la posibilidad de enviar la información del trámite desde casa o la oficina a través de una computadora o teléfono móvil, exige menos inversión de horas. La medición de impacto se mide en agregado para los 84 trámites objeto de estudio, y también se presenta por coordinación administrativa.

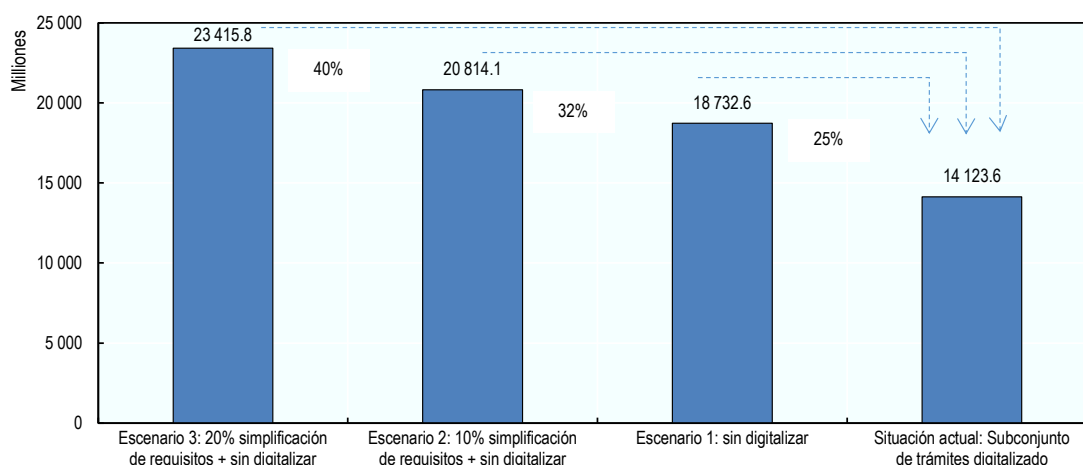
Desde hace más de una década el IMSS ha realizado acciones de simplificación a sus trámites, lo cual ha beneficiado a los usuarios entre los que se incluyen ciudadanos y empresas. Los beneficios de la simplificación se han traducido en una reducción del número de requisitos que se solicitan al derechohabiente o empresa en la realización de los trámites, una simplificación de los formularios y uso de lenguaje ciudadano en los mismos, entre otros. Además, a partir del 2013 el IMSS introdujo la posibilidad de realizar trámites de forma remota, a través de la plataforma web del IMSS o de la aplicación móvil, disponible de forma gratuita para cualquier persona que cuente con un teléfono inteligente. Por lo cual el IMSS implementó la Estrategia IMSS Digital, con el objetivo de acercar la seguridad social a los derechohabientes, patrones, jubilados, pensionados y ciudadanía en general proporcionando soluciones digitales a través de canales modernos de atención.

En este capítulo se presentan los resultados de la medición del impacto de estos esfuerzos de simplificación y digitalización de los trámites del IMSS, a través de medir los ahorros en cargas administrativas generados por las mejoras a los trámites. La reducción de cargas por simplificar y digitalizar un trámite tienen su fuente en la disminución de las horas-persona que el ciudadano, los empleados de las empresas, o los mismos dueños de las empresas deben invertir, debido a que la reducción de requisitos, el mejoramiento de los formatos, o la posibilidad de enviar la información del trámite desde casa o la oficina a través de una computadora o teléfono móvil, exige menos inversión de horas. En la metodología del MCE se asume que las horas-persona liberadas, las cuales se monetizan por el valor del costo de oportunidad de la persona o del empleado, se reinsertan en la economía en actividades más productivas en comparación con la simple gestión de un trámite. En efecto, la reducción de cargas administrativas libera recursos a la economía, los cuales tendrán un mayor impacto en la productividad y el crecimiento.

Impacto agregado de la simplificación y la digitalización en el IMSS

La Gráfica 3.1 muestra los resultados de la medición del impacto de la simplificación y digitalización de los trámites del IMSS. Dependiendo del escenario contemplado: se calcula que la reducción de cargas administrativas totales en el IMSS ha sido de entre el 40% y el 25%.

Gráfica 3.1. Impacto de la mejora en los trámites del IMSS, MXN



Este informe reporta un rango de ahorros porque no fue posible definir con certeza la condición inicial de los trámites de IMSS por no contar con los formatos de los trámites antes de la simplificación reportada por el IMSS.

- **Escenario 1: Trámites sin digitalizar.** En este escenario se estiman a cuánto ascenderían las cargas si los 31 trámites digitalizados se realizaran únicamente de forma presencial. Asimismo, se asume que el resto de los trámites presenciales no tuvieron ninguna mejora en cuanto a la reducción de requisitos. Bajo este escenario, se estima que la carga ascendería a MXN 18 732 millones¹. De esta forma, el impacto en la mejora de los trámites del IMSS – que es la reducción en cargas administrativas totales con respecto a la situación actual – es de 25%.
- **Escenario 2: Trámites sin digitalizar + 10% simplificación.** En este escenario se estiman las cargas usando dos supuestos:
 - Los 31 trámites digitalizados se realizan únicamente de forma presencial,
 - Los trámites presenciales fueron mejorados a través de simplificación administrativa – eliminación de requisitos, mejoramiento de formatos, uso de lenguaje ciudadano – lo que equivalió a una reducción del 10% de las carga administrativas.

Bajo este escenario, las cargas administrativa totales ascenderían MXN 20 814 millones². Por lo tanto, en el escenario 2, el impacto de la mejora de los trámites del IMSS equivaldría a una reducción del 32% de las cargas administrativa totales.

- **Escenario 3: Trámites sin digitalizar + 20% simplificación.** En este escenario se consideran los mismos supuestos que en el escenario 2, pero con un ahorro del 20% por en las cargas de los trámites presenciales derivado de la simplificación. Bajo estos supuestos, el impacto de la mejora de los trámites del IMSS ascendería a 40% de reducción en cargas administrativas totales, equivalentes a MXN 23 415 millones.

De acuerdo con estos escenarios, el rango de ahorros generados a ciudadanos y empresarios usuarios de los trámites del IMSS es de entre 25% y 40%. Fue necesario estimar un rango, ya que si bien se corroboró que la digitalización de los trámites representó reducción de cargas significativas para los usuarios de los trámites, es razonable anticipar que la reducción fue mayor a lo proporcionado por el uso de tecnologías de información, ya que la evidencia recolectada indica que hubo acciones de simplificación por el IMSS. Por lo tanto, el 25% debe considerarse como un “piso” y es probable que los ahorros reales estén por encima de este límite inferior³.

Bajo estas consideraciones, la disminución en cargas administrativas generadas por el IMSS con el mejoramiento de sus trámites de al menos el 25% se compara favorablemente con las experiencias internacionales reportadas por países de la OCDE que establecieron como meta reducir las cargas de los trámites entre el 20 y 25%, véase el encuadro 5.1.

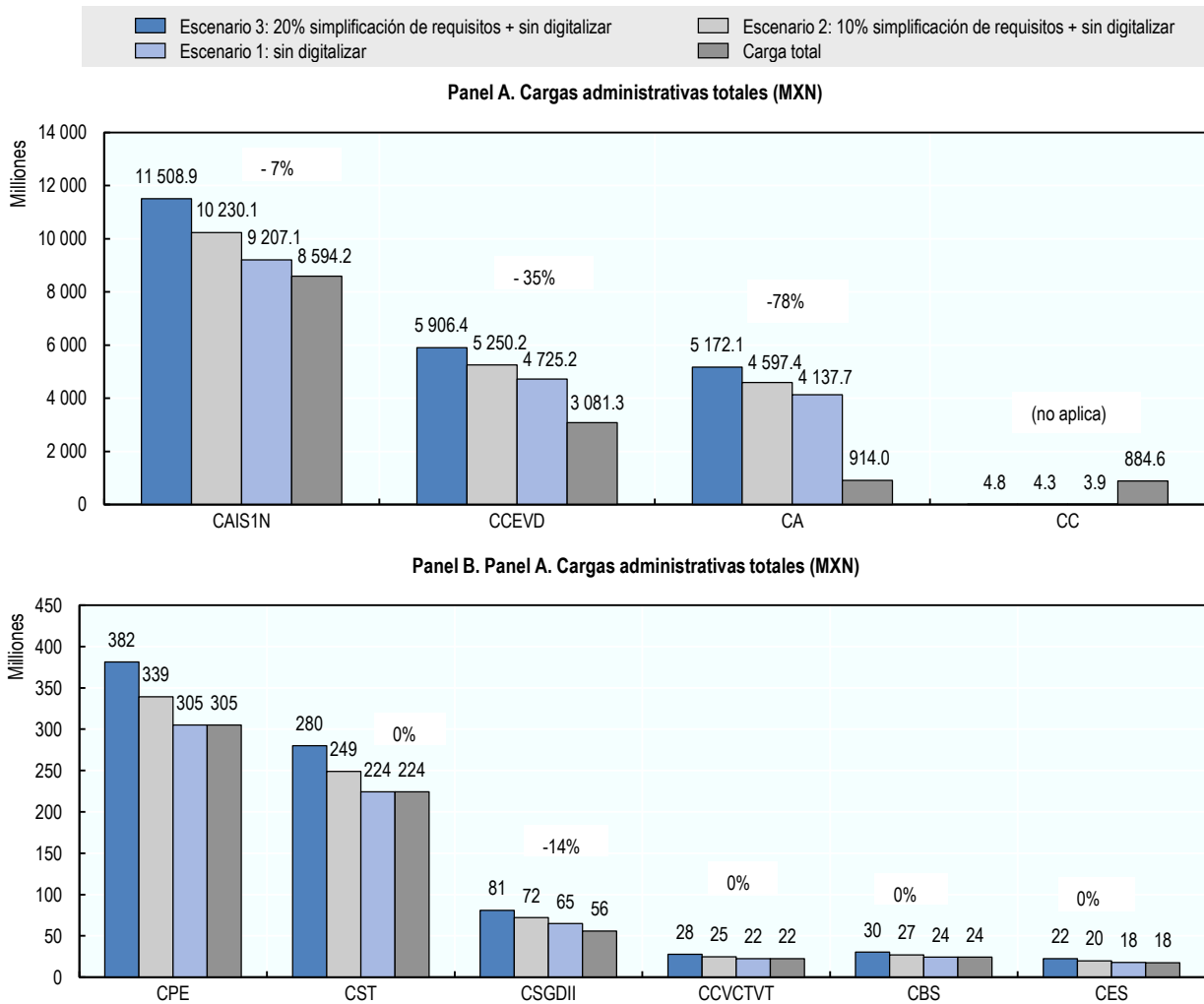
El impacto de las mejoras en trámites del IMSS por unidad administrativa

Comparación de ahorros entre unidades administrativas

En la Gráfica 3.2 se muestra los resultados por unidad administrativa del IMSS en la estimación de las cargas administrativas bajo los escenarios arriba descritos. El único porcentaje de ahorro en cargas que se reporta es el que se refiere al escenario 1. En la

siguiente sección se reportan los ahorros porcentuales de cada escenario. Cabe destacar que las tres coordinaciones con mayores ahorros en términos porcentuales son aquellas que han digitalizado la mayor proporción de sus trámites, es decir, la CA (al menos 78% de ahorros), la CCEVD (al menos 35% de ahorros) y la CSGDII (al menos 14% de ahorros).

Gráfica 3.2. Impacto de la mejora en los trámites del IMSS por coordinación



Notas: La Coordinación de Cobranza (CC) tiene dos trámites adicionales en la medición de la carga actual (SIPARE y Opinión 32D) que antes no existían, por lo cual la carga administrativa actual es más alta que la carga antes de cualquier mejora.

La CA destaca como la unidad que más ha beneficiado a sus usuarios en términos relativos por la mejora de sus trámites con ahorros de al menos el 78% en cargas administrativas. La CA cuenta con tres trámites (IMSS-02-001-A, IMSS-02-001-C e IMSS-02-008), los cuales fueron mejorados entre enero y octubre del 2016 y se realizan en gran medida a través de medios digitales.

La CC administra trámites que se realizan por empresarios o los patrones de establecimientos comerciales, por lo que se facilita la introducción, difusión y penetración de medios digitales. De hecho, en marzo del 2015 la coordinación introdujo la *Opinión*

del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social (32D), el único trámite del Instituto que es 100% digital desde su creación. Es importante mencionar que tanto para la Opinión 32D, como para el Sistema de Pagos Referenciados (SIPARE) no se realizaron estimaciones sobre su costo previo a la digitalización. En el caso de la Opinión 32D, no tenía sentido realizar el ejercicio puesto que el trámite nace de forma digital. No obstante, resalta que con la digitalización del trámite *IMSS-02-096 Solicitud de estado de adeudo* la CC generó ahorros para los usuarios de este trámite de al menos 83% (véase Cuadro 3.4 abajo).

Por otra parte, cinco de las coordinaciones evaluadas (CBS, CCVVUCT, CES, CPE y CST) no han realizado ninguna digitalización de sus trámites⁴, por lo que la carga administrativa actual corresponde con la carga del escenario 1.

En el siguiente apartado se presenta la carga administrativa actual y la estimada para todas las coordinaciones para cada escenario.

Coordinaciones con ahorros por digitalización de trámites

Cuadro 3.1. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Afiliación (CA)

Código del trámite	Cargas administrativas totales (MX)				Porcentaje de ahorro con respecto a situación actual (%)		
	Escenario 3	Escenario 2	Escenario1	Situación actual	Escenario 3	Escenario 2	Escenario1
IMSS-02-001-A	406 126 244	361 001 105	324 900 995	177 425 693	56%	51%	45%
IMSS-02-001-C	223 338 981	198 523 539	178 671 185	145 556 626	35%	27%	19%
IMSS-02-008	4 542 659 154	4 037 919 248	3 634 127 324	590 970 345	87%	85%	84%
Total	5 172 124 379	4 597 443 893	4 137 699 503	913 952 664	82%	80%	78%

Cuadro 3.2. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel (CAISPN)

Código del trámite	Cargas administrativas totales (MXN)				Porcentaje de ahorro con respecto a situación actual (%)		
	Escenario 3	Escenario 2	Escenario1	Situación actual	Escenario 3	Escenario 2	Escenario1
IMSS-03-011	11 482 160 402	10 206 364 802	9 185 728 322	8 572 778 512	25%	16%	7%
IMSS-03-014	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I
IMSS-03-019	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I
IMSS-03-020	26 737 731	23 766 872	21 390 185	21,390,185	20%	10%	0%
Total	11 508 898 134	10 230 131 674	9 207 118 507	8 594 168 697	25%	16%	7%

Cuadro 3.3. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos (CCEVD)

Código del trámite	Cargas administrativas totales (MXN)				Porcentaje de ahorro con respecto a situación actual (%)		
	Escenario 3	Escenario 2	Escenario1	Situación actual	Escenario 3	Escenario 2	Escenario1
Constancia de Desempleo	245 863 060	218 544 942	196 690 448	0	100%	100%	100%
IMSS-02-019-A	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I
IMSS-02-019-B	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I

Código del trámite	Cargas administrativas totales (MXN)				Porcentaje de ahorro con respecto a situación actual (%)		
	Escenario 3	Escenario 2	Escenario1	Situación actual	Escenario 3	Escenario 2	Escenario1
IMSS-02-020-B	3 072 499 415	2 731 110 591	2 457 999 532	1 389 798 484	55%	49%	43%
IMSS-02-025-A	379 024 046	336 910 263	303 219 237	17 209 614	95%	95%	94%
IMSS-02-025-B	332 977	295 979	266 382	266 382	20%	10%	0%
IMSS-02-025-C	16 610 193	14 764 616	13 288 155	13 288 155	20%	10%	0%
IMSS-02-066-A	118 633 488	105 451 990	94 906 791	94 589 082	20%	10%	0%
IMSS-02-066-B	137 827 603	122 513 425	110 262 083	108 224 424	21%	12%	2%
IMSS-02-066-C	10 238 644	9 101 017	8 190 915	8 158 864	20%	10%	0%
IMSS-02-066-D	62 197 595	55 286 751	49 758 076	49 582 303	20%	10%	0%
IMSS-02-066-E	137 827 603	122 513 425	110 262 083	108 224 424	21%	12%	2%
IMSS-02-066-F	7 023 933	6 243 496	5 619 147	5 598 098	20%	10%	0%
IMSS-02-066-G	128 651 039	114 356 479	102 920 831	102 187 723	21%	11%	1%
IMSS-02-066-H	162 810 306	144 720 272	130 248 245	127 842 258	21%	12%	2%
IMSS-02-066-I	5 703 931	5 070 161	4 563 145	4 540 422	20%	10%	0%
IMSS-02-066-J	508 577 572	452 068 953	406 862 057	404 622 070	20%	10%	1%
IMSS-02-066-K	248 542 755	220 926 893	198 834 204	196 386 086	21%	11%	1%
IMSS-02-066-L	1 749 355	1 554 982	1 399 484	1 397 809	20%	10%	0%
IMSS-02-066-M	493 499 061	438 665 832	394 799 249	316 833 390	36%	28%	20%
IMSS-02-066-N	167 743 347	149 105 197	134 194 677	131 726 351	21%	12%	2%
IMSS-02-066-O	1 084 254	963 781	867 403	866 062	20%	10%	0%
Total	5 906 440 176	5 250 169 046	4 725 152 141	3 081 341 998	48%	41%	35%

Cuadro 3.4. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Cobranza (CC)

Código del trámite	Cargas administrativas totales (MXN)				Porcentaje de ahorro con respecto a situación actual (%)		
	Escenario 3	Escenario 2	Escenario1	Situación actual	Escenario 3	Escenario 2	Escenario1
IMSS-02-096	4 838 133	4 300 563	3 870 507	652 572	87%	85%	83%
Opinión 32D	N/A	N/A	N/A	7 894 539	N/A	N/A	N/A
SIPARE	N/A	N/A	N/A	876 005 704	N/A	N/A	N/A
Total	4 838 133	4 300 563	3 870 507	884 552 814	N/A	N/A	N/A

Cuadro 3.5. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil (CSGDII)

Código del trámite	Cargas administrativas totales (MXN)				Porcentaje de ahorro con respecto a situación actual (%)		
	Escenario 3	Escenario 2	Escenario1	Situación actual	Escenario 3	Escenario 2	Escenario1
IMSS-01-006-A	80 802 654	71 824 581	64 642 123	55 710 143	31%	22%	14%
IMSS-01-006-B	49 593	44 083	39 675	34 497	30%	22%	13%
IMSS-01-006-C	57 195	50 840	45 756	39 145	32%	23%	14%
IMSS-01-006-D	140 816	125 170	112 653	90 111	36%	28%	20%
Total	81 050 258	72 044 674	64 840 206	55 873 897	31%	22%	14%

Ahorros en coordinaciones que no han digitalizado ninguno de sus trámites⁵

Para las coordinaciones CBS, CCVVUCT, CES, CPE y CST, los ahorros en cargas administrativas se estiman en un rango del 0% y el 20%⁶. Todas estas coordinaciones reportaron mejoras en sus trámites que reducen las cargas administrativas a los usuarios

de sus trámites; por eso, el porcentaje de ahorro es positivo. No obstante, al igual que en el resto de las coordinaciones, no estuvo disponible la evidencia suficiente para hacer una cuantificación de estas mejoras de forma puntual.

Resumen de mensajes claves del capítulo

- Desde el 2012 el IMSS ha realizado acciones de simplificación a sus trámites, lo cual ha beneficiado a los usuarios entre los que se incluyen ciudadanos y empresas.
- En el 2013, el IMSS desplegó la Estrategia IMSS Digital en respuesta a la necesidad de simplificar y acercar los trámites y servicios a los derechohabientes, pensionados, jubilados, patrones y ciudadanía en general, lo cual generó la posibilidad de realizar trámites de forma remota, a través de la plataforma web del IMSS o de la aplicación móvil, disponible de forma gratuita para cualquier persona que cuente con un teléfono inteligente, proporcionando soluciones digitales a través de canales modernos de atención.
- Los beneficios de la simplificación se han traducido en una reducción del número de requisitos que se solicitan al derechohabiente o empresa en la realización de los trámites, una simplificación de los formularios y uso de lenguaje ciudadano en los mismos, entre otros.
- El impacto de la simplificación y digitalización de los trámites del IMSS, se calcula de entre el 25% y 40% de reducción de cargas administrativas totales, dependiendo del escenario contemplado.
- La reducción de cargas por simplificar y digitalizar un trámite tienen su fuente en la disminución de las horas-persona que el ciudadano, los empleados de las empresas, o los mismos dueños de las empresas deben invertir, debido a que la reducción de requisitos, el mejoramiento de los formatos, o la posibilidad de enviar la información del trámite desde casa o la oficina a través de una computadora o teléfono móvil, exige menos inversión de horas.
- En la metodología del MCE se asume que las horas-persona liberadas, las cuales se monetizan por el valor del costo de oportunidad de la persona o del empleado, se reinsertan en la economía en actividades más productivas.
- Este informe reporta un rango de ahorros sobre los esfuerzos de simplificación y digitalización alcanzados por el IMSS previo a la digitalización de trámites. Fue necesario estimar un rango, ya que si bien se corroboró que la digitalización de los trámites representó reducción de cargas significativas para los usuarios de los trámites, es razonable anticipar que la reducción fue mayor a lo proporcionado por el uso de tecnologías de información, ya que la evidencia recolectada indica que hubo acciones de simplificación por el IMSS. Por lo tanto, el 25% debe considerarse como un “piso” y es probable que los ahorros reales estén por encima de este límite inferior.
- La disminución en cargas administrativas generadas por el IMSS con el mejoramiento de sus trámites de al menos el 25% se compara favorablemente con las experiencias internacionales reportadas por países de la OCDE que establecieron como meta reducir las cargas de los trámites entre el 20 y 25%.

- Las tres coordinaciones del IMSS con mayores ahorros en términos porcentuales son aquellas que han digitalizado la mayor proporción de sus trámites, es decir, la CA (al menos 78% de ahorros), la CCEVD (al menos 35% de ahorros) y la CSGDII (al menos 14% de ahorros).

Notas

¹ La metodología para obtener esta cifra, en términos generales, incluyó los siguientes pasos: i) para los 31 trámites digitales, la medida correspondiente de cargas unitarias por trámite de la modalidad presencial se multiplica por la población que realizó el trámite por medio digital, y ii) al resultado se le suma la carga administrativa del resto de los trámites. En este escenario sólo se incluyen 82 trámites, ya que comparado con la situación actual. 2 trámites son de recientes creación.

² La metodología para obtener esta cifra, en términos generales, incluyó los siguientes pasos: i) las cargas administrativas unitarias de los trámites presenciales se aumentaron por un factor equivalente a $(1/(1-0.1))$; ii) esta carga unitaria modificada por trámite de la modalidad presencial se multiplica por la población correspondiente; iii) al resultado se le suma la carga administrativa total que resultaría de multiplicar para los 31 trámites digitales, la carga unitaria modificada de los modalidades presencial correspondiente por la población que realiza los trámites digitales. En este escenario sólo se incluyen 82 trámites, ya que comparado con la situación actual. 2 trámites son de recientes creación.

³ La estimación precisa de los efectos de la simplificación requería información detallada de las acciones de mejoramiento de trámites emprendidas por el IMSS desde el 2012. La información recolectada no fue suficiente para un cálculo robusto.

⁴ En algunos casos, la completa digitalización de los trámites requerirá resolver la necesidad de la presencia del beneficiario, como es el caso de la pensión por invalidez.

⁵ Como se mencionó anteriormente, la completa digitalización de los trámites requerirá resolver la necesidad de la presencia del beneficiario, como es el caso de la pensión por invalidez.

⁶ Las cargas administrativas por coordinación de las coordinaciones CBS, CCVCTVT, CES, CPE y CST bajo los escenarios de ahorro resultan de multiplicar los cargas de estas coordinaciones incluidos en el Capítulo 2 por un factor de 1 para el Escenario 1, ya que en este escenario no hay ahorros por trámites digitalizados; por un factor de $(1/(1-0.1))$ por el ahorro en 10% en cargas por las simplificación administrativa para el Escenario 2; y para el Escenario 3 por un factor $(1/(1-0.2))$ por el ahorro en 20% en cargas por las simplificación administrativa. Dada la naturaleza mecánica de los resultados, éstos se reportan en el Anexo 3.A.1.

Referencia

SCM Network ((n.d.)), “International Standard Cost Model Manual, Measuring and reducing the administrative burdens for businesses”, Standard Cost Model Network, <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf>.

Anexo 3.A. Cálculo de ahorros en coordinaciones que no han digitalizado ninguno de sus trámites

Cuadro 3.A.1. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Bienestar Social (CBS)

Código del trámite	Cargas administrativas totales (MXN)				Porcentaje de ahorro con respecto a situación actual (%)		
	Escenario 3	Escenario 2	Escenario 1	Situación actual	Escenario 3	Escenario 2	Escenario 1
IMSS-04-001-B	22 873 314.0	20 331 834.6	18 298 651.2	18 298 651.2	20%	10%	0%
IMSS-04-001-A	4 366 581.2	3 881 405.5	3 493 265.0	3 493 265.0	20%	10%	0%
IMSS-04-001-D	2 582 840.5	2 295 858.2	2 066 272.4	2 066 272.4	20%	10%	0%
IMSS-04-001-C	559 534.0	497 363.6	447 627.2	447 627.2	20%	10%	0%
IMSS-04-004	13 799.5	12 266.2	11 039.6	11 039.6	20%	10%	0%
IMSS-04-002-A	57 807.2	51 384.2	46 245.8	46 245.8	20%	10%	0%
IMSS-04-002-E	4 174.6	3 710.7	3 339.7	3 339.7	20%	10%	0%
IMSS-04-002-D	3 467.0	3 081.8	2 773.6	2 773.6	20%	10%	0%
IMSS-04-002-C	1 264.5	1 124.0	1 011.6	1 011.6	20%	10%	0%
IMSS-04-002-B	421.5	374.7	337.2	337.2	20%	10%	0%
Total	30 463 204.0	27 078 403.6	24 370 563.2	24 370 563.2	20%	10%	0%

Cuadro 3.A.2. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas (CCVUCT)

Código del trámite	Cargas administrativas totales (MXN)				Porcentaje de ahorro con respecto a situación actual (%)		
	Escenario 3	Escenario 2	Escenario 1	Situación actual	Escenario 3	Escenario 2	Escenario 1
IMSS-05-003	26 549 389.9	23 599 457.7	21 239 511.9	21 239 511.9	20%	10%	0%
IMSS-05-002	1 237 230.9	1 099 760.8	989 784.7	989 784.7	20%	10%	0%
IMSS-05-001	110 331.0	98 072.0	88 264.8	88 264.8	20%	10%	0%
Total	27 896 951.8	24 797 290.5	22 317 561.4	22 317 561.4	20%	10%	0%

Cuadro 3.A.3. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Salud en el Trabajo (CST)

Código del trámite	Cargas administrativas totales (MXN)				Porcentaje de ahorro con respecto a situación actual (%)		
	Escenario 3	Escenario 2	Escenario 1	Situación actual	Escenario 3	Escenario 2	Escenario 1
IMSS-03-008	247 485 013.8	219 986 679.0	197 988 011.1	197 988 011.1	20%	10%	0%
IMSS-03-009	28 787 456.2	25 588 849.9	23 029 964.9	23 029 964.9	20%	10%	0%
IMSS-03-010	3 867 680.3	3 437 938.1	3 094 144.3	3 094 144.3	20%	10%	0%
Total	280 140 150.4	249 013 467.0	224 112 120.3	224 112 120.3	20%	10%	0%

Cuadro 3.A.4. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Educación en Salud (CES)

Código del trámite	Cargas administrativas totales (MXN)				Porcentaje de ahorro con respecto a situación actual (%)		
	Escenario 3	Escenario 2	Escenario 1	Situación actual	Escenario 3	Escenario 2	Escenario 1
IMSS-03-002-A	17 731 642.7	15 761 460.2	14 185 314.2	14 185 314.2	20%	10%	0%
IMSS-03-002-C	2 841 183.4	2 525 496.3	2 272 946.7	2 272 946.7	20%	10%	0%
IMSS-03-007-A	421 477.6	374 646.8	337 182.1	337 182.1	20%	10%	0%
IMSS-03-002-B	303 716.9	269 970.6	242 973.5	242 973.5	20%	10%	0%
IMSS-03-005-A	267 016.6	237 348.1	213 613.3	213 613.3	20%	10%	0%
IMSS-03-007-C	247 040.8	219 591.8	197 632.7	197 632.7	20%	10%	0%
IMSS-03-006	71 446.3	63 507.8	57 157.0	57 157.0	20%	10%	0%
IMSS-03-007-D	55 492.4	49 326.5	44 393.9	44 393.9	20%	10%	0%
IMSS-03-005-C	41 191.5	36 614.7	32 953.2	32 953.2	20%	10%	0%
IMSS-03-003-A	39 876.3	35 445.6	31 901.0	31 901.0	20%	10%	0%
IMSS-03-003-B	28 053.5	24 936.4	22 442.8	22 442.8	20%	10%	0%
IMSS-03-005-B	18 230.6	16 205.0	14 584.5	14 584.5	20%	10%	0%
IMSS-03-007-B	9 248.7	8 221.1	7 399.0	7 399.0	20%	10%	0%
IMSS-03-004	S/I	S/I	S/I	S/I	N/A	N/A	N/A
IMSS-03-001	341 674.4	303 710.6	273 339.5	273 339.5	20%	10%	0%
Total	22 417 291.7	19 926 481.5	17 933 833.4	17 933 833.4	20%	10%	0%

Cuadro 3.A.5. Ahorros por mejoras en trámites de la Coordinación de Prestaciones Económicas (CPE)

Código del trámite	Cargas administrativas totales (MXN)				Porcentaje de ahorro con respecto a situación actual (%)		
	Escenario 3	Escenario 2	Escenario 1	Situación actual	Escenario 3	Escenario 2	Escenario 1
IMSS-01-029-B	S/I	S/I	S/I	S/I	N/A	N/A	N/A
IMSS-01-002	106 947 841.7	95 064 748.2	85 558 273.4	85 558 273.4	20%	10%	0%
IMSS-01-015	97 829 212.9	86 959 300.3	78 263 370.3	78 263 370.3	20%	10%	0%
IMSS-01-003-A	39 592 586.9	35 193 410.6	31 674 069.5	31 674 069.5	20%	10%	0%
IMSS-01-001	35 490 326.8	31 546 957.2	28 392 261.5	28 392 261.5	20%	10%	0%
IMSS-01-009	29 259 963.7	26 008 856.6	23 407 970.9	23 407 970.9	20%	10%	0%
IMSS-01-010	28 151 738.5	25 023 767.5	22 521 390.8	22 521 390.8	20%	10%	0%
IMSS-01-016	24 072 349.7	21 397 644.1	19 257 879.7	19 257 879.7	20%	10%	0%
IMSS-01-004-A	4 752 392.2	4 224 348.6	3 801 913.7	3 801 913.7	20%	10%	0%
IMSS-01-031	4 221 336.4	3 752 299.0	3 377 069.1	3 377 069.1	20%	10%	0%
IMSS-01-034-B	3 360 447.0	2 987 064.0	2 688 357.6	2 688 357.6	20%	10%	0%
IMSS-01-005	2 860 716.9	2 542 859.5	2 288 573.5	2 288 573.5	20%	10%	0%
IMSS-01-003-B	2 080 990.1	1 849 769.0	1 664 792.1	1 664 792.1	20%	10%	0%
IMSS-01-004-B	1 830 534.7	1 627 141.9	1 464 427.8	1 464 427.8	20%	10%	0%
IMSS-01-004-C	641 239.6	569 990.8	512 991.7	512 991.7	20%	10%	0%
IMSS-01-029-A	324 707.4	288 628.8	259 765.9	259 765.9	20%	10%	0%
IMSS-01-034-A	65 305.1	58 049.0	52 244.1	52 244.1	20%	10%	0%
IMSS-01-018	48 194.0	42 839.1	38 555.2	38 555.2	20%	10%	0%
IMSS-01-020	9 195.7	8 174.0	7 356.6	7 356.6	20%	10%	0%
IMSS-01-022	2 640.8	2 347.4	2 112.6	2 112.6	20%	10%	0%
Total	381 541 720.0	339 148 195.5	305 233 376.0	305 233 376.0	20%	10%	0%

Capítulo 4. Ahorros potenciales en cargas administrativas en el Instituto Mexicano del Seguro Social

En esta sección se presentan los ahorros potenciales en cargas administrativas que podría alcanzar el IMSS por el mejoramiento adicional de sus trámites. El cálculo se basa en las metas establecidas por cada coordinación administrativa en consulta con la OCDE. Las metas incluyen la digitalización de trámites y el aumento en la población que usa las versiones digitales de los trámites. Los ahorros potenciales se presentan en agregado para el IMSS, y por coordinación administrativa. Finalmente, se incluye una estimación de ahorros bajo una simulación que asume un escenario en donde los esfuerzos de digitalización y de uso de los trámites digitales se intensifica.

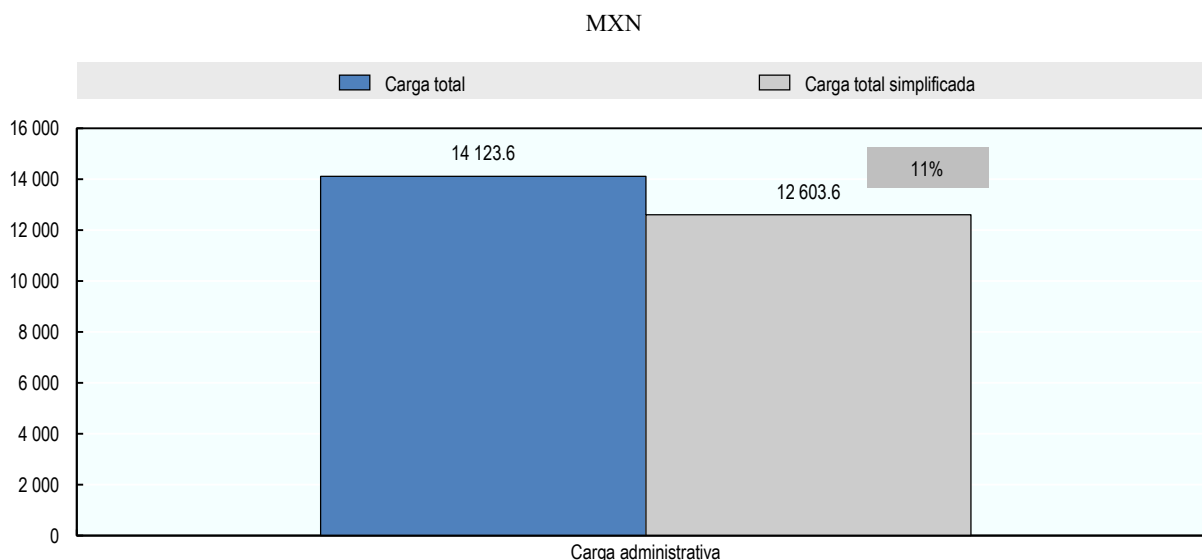
Mediante el presente informe la OCDE encuentra que la estrategia de mejora de los trámites del IMSS ha tenido efectos positivos para los usuarios de sus trámites, ya que calcula que la reducción en cargas administrativas ha sido de al menos el 25%. No obstante, los beneficios para los usuarios del IMSS pueden extenderse aún más con un uso más profundo de las modalidades digitales de los trámites, y con la digitalización de los que aún no están disponibles por este medio.

De los 87 trámites del IMSS sujetos del análisis, 31 se pueden realizar por medios digitales, ya sea por internet o aplicación móvil (véase Cuadro 1.4). Sin embargo, el uso de estas modalidades es proporcionalmente bajo, alcanzando apenas el 19% de todas las solicitudes procesadas por el IMSS (véase Gráfica 2.2). ¿Cuáles serían los ahorros adicionales en cargas administrativas para los usuarios si aumenta la proporción del uso de versiones digitales de los trámites? A continuación se presentan los cálculos de ahorros potenciales derivados de un aumento en el número de trámites digitales, y un aumento del uso de la modalidad digital.

Ahorros potenciales totales

Las cargas administrativas que enfrentan los ciudadanos y empresarios usuarios de los trámites del IMSS podrían reducirse en 11%, equivalente a MXN 1 519.9 millones (véase la Gráfica 4.1), con una estrategia de digitalización y difusión del IMSS que implicaría la digitalización de 27 trámites adicionales– con lo cual se tendría un total de 58 tramites disponibles en formato digital – y con un aumento del uso de estos medios por los usuarios de 19% al 25.8% (véase Cuadro 4.1)¹.

Gráfica 4.1. Ahorros potenciales en cargas administrativas totales en el IMSS



Cuadro 4.1. Utilización de las modalidades de presentación de trámites en el IMSS: situación actual y meta a lograr

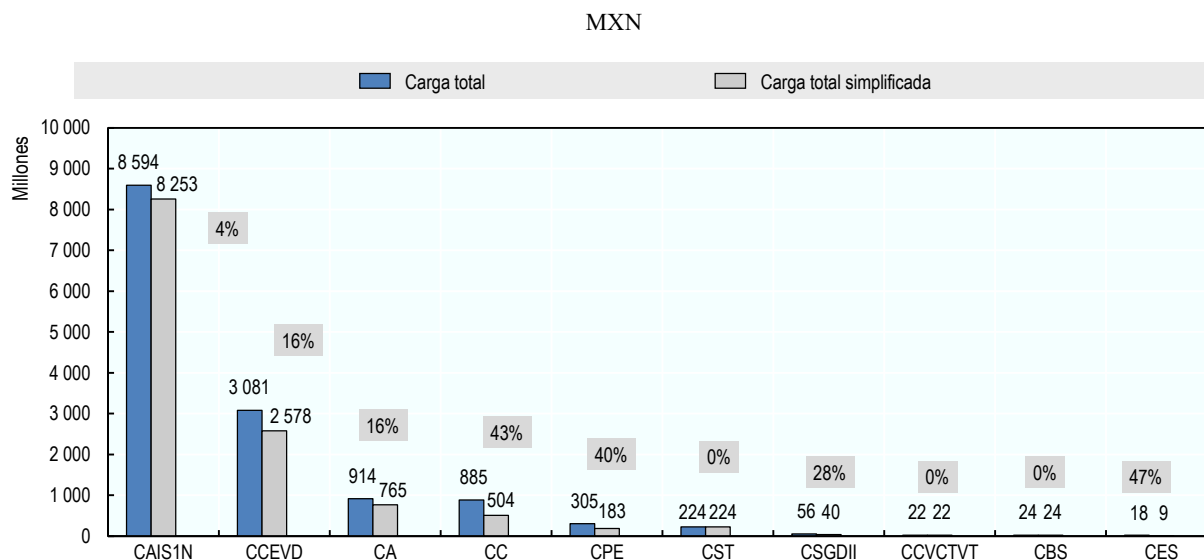
Modalidad de presentación del trámite	% actual	Meta a lograr	Cambio
Presencial	37.6%	31.8%	↓ 5.7%
Internet	15.2%	19.8%	↑ 4.6%
Aplicación móvil	1.6%	3.9%	↑ 2.2%
Teléfono (<i>call center</i>)	2.2%	2.2%	Sin cambio
Presencial re-agenda	43.4%	43.4%	Sin cambio
Medios digitales	19.0%	25.8%	↑ 6.7%

Las metas de establecer 27 trámites digitales adicionales, y de lograr las metas de uso de trámites digitales que se muestran en el Cuadro 4.1 fueron definidas por el IMSS, en consulta con la OCDE. La definición de estas metas estuvo basada en encontrar un balance entre la disponibilidad anticipada de recursos financieros, materiales, y humanos en el IMSS para llevar a cabo la digitalización y para llevar a cabo una campaña efectiva de difusión de trámites digitales, en los perfiles de usuarios de los trámites del IMSS y su potencial de emplear las modalidades digitales de los trámites, y en metas realistas alcanzables en los siguientes 2 a 4 años.

La siguiente sección incluye el detalle de las metas de uso de las modalidades por trámite, así como el potencial de ahorro por coordinación administrativa y por trámite.

Ahorros potenciales por unidad administrativa

Comparación de ahorros entre coordinaciones

Gráfica 4.2. Ahorros potenciales en las cargas administrativas por coordinación en el IMSS

La Gráfica 4.2 muestra los ahorros potenciales en cargas administrativas por coordinación, en el resto de la subsección se presentan a detalle la información de ahorros de cada coordinación. Se puede observar que la CCEVD es el área administrativa con el mayor ahorro potencial en términos nominales, al pasar de MXN 3 081.3 millones a

MXN 2 577.9 millones. La coordinación con los mayores ahorros potenciales relativos es la CES que aspira a una reducción de 47% en sus cargas derivado de expectativas ambiciosas de uso en sus trámites digitales: 100% de uso en todos ellos, con excepción de un trámite (más adelante se dan los detalles). En los casos de la CST, la CCVVUCT y la CBS no se espera ningún ahorro, ya que no se contempla la digitalización de alguno de sus trámites en el corto plazo.

Coordinación de Afiliación

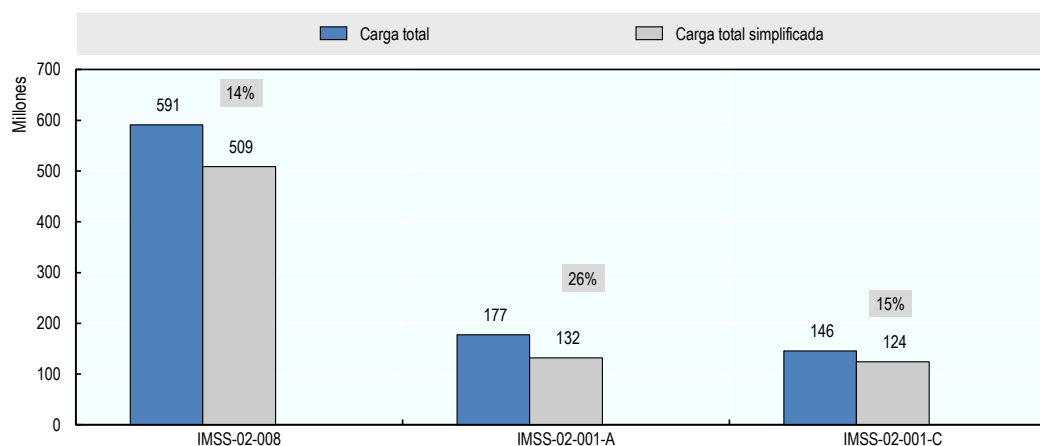
El Cuadro 4.2 y la Gráfica 4.3 muestran los ahorros potenciales de la Coordinación de Afiliación. La CA tiene tres trámites, los cuales se pueden realizar presencial y digitalmente. Se anticipa que la Coordinación tome medidas que aumenten el uso de la modalidad digital en sus tres trámites, lo cual resulte en reducir la carga administrativa en un 16% en total.

Cuadro 4.2. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación de Afiliación (CA)

Código del trámite	Población por modalidad de trámite actual				Meta de población por modalidad de trámite				Cargas administrativas totales (MXN)		Ahorro potencial
	P	I	A	T	P	I	A	T	Situación Actual	Cargas menos ahorros	
IMSS-02-001-A	50%	50%	-	-	34%	66%	-	-	177 425 693.3	131 872 851.6	26%
IMSS-02-001-C	79%	21%	-	-	66%	34%	-	-	145 556 626.4	123 987 334.0	15%
IMSS-02-008	13%	84%	3%	-	11%	85%	4%	-	590 970 344.7	508 910 672.1	14%
Total									913 952 664.4	764 770 857.8	16%

Notas: P: Modalidad de presentación del trámite de forma presencial, I: Internet, A: Aplicación móvil, T: Teléfono.

Gráfica 4.3. Ahorros potenciales en cargas administrativas en la Coordinación de Afiliación en el IMSS, MXN



Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel

El Cuadro 4.3 y la Gráfica 4.4 contienen los resultados de la estimación de ahorros potenciales en cargas administrativas de la CAISPN. Esta coordinación se encarga del trámite con la mayor carga total del IMSS, el *IMSS-03-011 Atención Médica en Unidades*

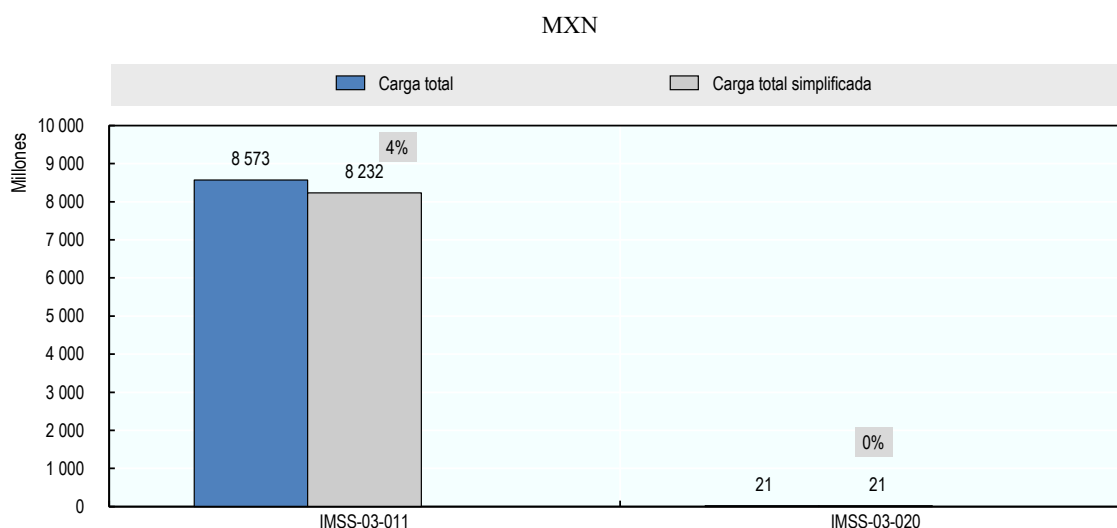
de *Medicina Familiar*, el cual se puede realizar por medios digitales y presenciales. La CAISPN ha establecido como meta la reducción de 4% en la carga en este trámite, ya que anticipa que los aumentos en el uso de las opciones digitales sean muy modestos. Adicionalmente, de acuerdo con lo expresado por la Coordinación, no se anticipa la digitalización del trámite *IMSS-03-020 Solicitud de Expedición de Certificado de Defunción* en los siguientes dos años.

Cuadro 4.3. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel (CAISPN)

Código del trámite	Población por modalidad actual					Meta de población por modalidad					Cargas administrativas totales (MXN)		Ahorro potencial
	P	I	A	T	R	P	I	A	T	R	Situación Actual	Cargas menos ahorros	
IMSS-03-011	32%	0.30%	2%	3%	62%	30%	1%	5%	3%	61%	8 572 778 511.6	8 231 631 585.3	4%
IMSS-03-014	S/I	-	-	-	-	-	-	-	-	-	S/I	S/I	-
IMSS-03-019	S/I	-	-	-	-	-	-	-	-	-	S/I	S/I	-
IMSS-03-020	100%	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	21 390 185.2	21 390 185.2	0%
Total											8 594 168 696.8	8 253 021 770.5	4%

Notas: P: Modalidad de presentación del trámite de forma presencial, I: Internet, A: Aplicación móvil, T: Teléfono, R: Re-agenda presencial.

Gráfica 4.4. Ahorros potenciales en cargas administrativas en la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel del IMSS



Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos

El Cuadro 4.4 incluye la estimación de ahorros potenciales de los trámites de la CCEVD. Esta coordinación anticipa generar ahorros del 16% en la carga administrativa que generan sus trámites. La meta de la CCEVD es aumentar el uso de la versión en internet de todos sus trámites, además de que planea digitalizar dos trámites, el IMSS-02-025-B y el IMSS-02-025-C.

Cuadro 4.4. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos (CCEVD)

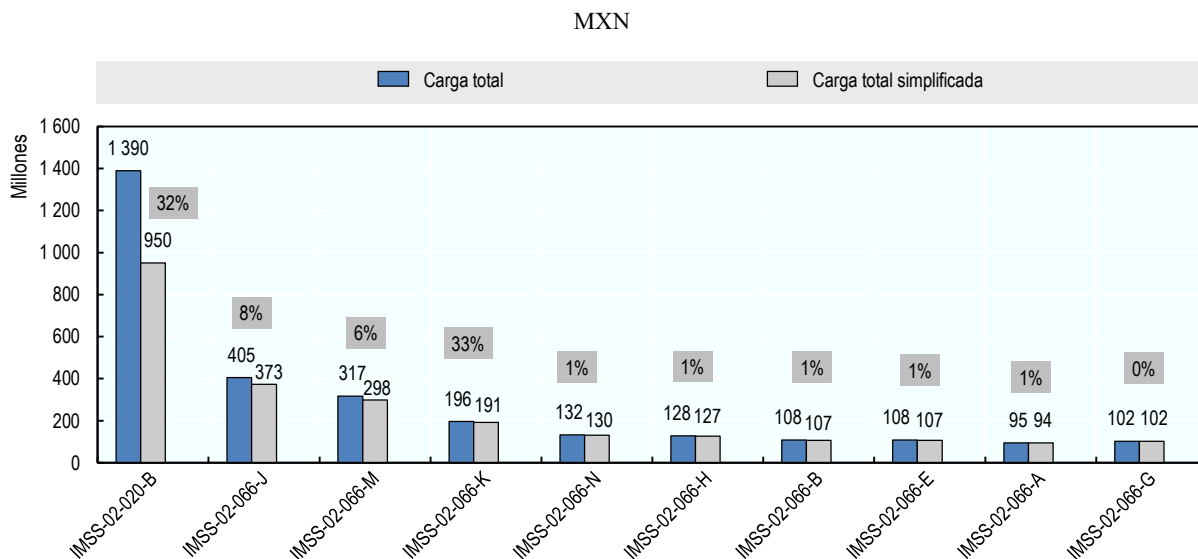
Código del trámite	Población por modalidad de trámite actual				Meta de población por modalidad de trámite				Cargas administrativas totales (MXN)		Ahorro potencial
	P	I	A	T	P	I	A	T	Situación Actual	Cargas menos ahorros	
Constancia de Desempleo*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IMSS-02-019-A*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IMSS-02-019-B*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IMSS-02-020-B	55%	45%	-	-	37%	63%	-	-	1 389 798 483.8	950 388 222.1	32%
IMSS-02-025-A	0%	100%	-	-	0%	100%	-	-	17 209 613.7	17 209 613.7	0%
IMSS-02-025-B	100%	-	-	-	29%	71%	-	-	266 381.5	176 829.9	34%
IMSS-02-025-C	100%	-	-	-	67%	33%	-	-	13 288 154.6	11 211 856.9	16%
IMSS-02-066-A	99.6%	0.4%	-	-	99%	1%	-	-	94 589 081.6	94 013 672.1	1%
IMSS-02-066-B	98%	2%	-	-	97%	3%	-	-	108 224 424.0	107 132 690.1	1%
IMSS-02-066-C	99.6%	0.4%	-	-	99%	1%	-	-	8 158 864.2	8 114 255.8	1%
IMSS-02-066-D	99.6%	0.4%	-	-	99%	1%	-	-	49 582 303.1	49 289 828.3	1%
IMSS-02-066-E	98%	2%	-	-	97%	3%	-	-	108 224 424.0	107 132 690.1	1%
IMSS-02-066-F	99.6%	0.4%	-	-	99%	1%	-	-	5 598 098.3	5 566 556.7	1%
IMSS-02-066-G	99.2%	0.8%	-	-	99%	1%	-	-	102 187 722.5	101 961 833.7	0%
IMSS-02-066-H	98%	2%	-	-	97%	3%	-	-	127 842 257.8	126 553 181.4	1%
IMSS-02-066-I	99.5%	0.5%	-	-	99%	1%	-	-	4 540 422.1	4 520 438.0	0%
IMSS-02-066-J	99.4%	0.6%	-	-	91%	9%	-	-	404 622 069.7	372 591 342.6	8%
IMSS-02-066-K	98.7%	1.3%	-	-	96%	4%	-	-	196 386 085.7	191 313 130.5	3%
IMSS-02-066-L	99.9%	0.1%	-	-	99%	1%	-	-	1 397 809.4	1 386 385.8	1%
IMSS-02-066-M	79%	21%	-	-	74%	26%	-	-	316 833 389.9	298 149 843.9	6%
IMSS-02-066-N	98%	2%	-	-	97%	3%	-	-	131 726 350.6	130 404 093.8	1%
IMSS-02-066-O	99.8%	0.2%	-	-	99%	1%	-	-	866 061.6	859 235.8	1%
Total									3 081 341 998.0	2 577 975 701.2	16%

Notas: P: Modalidad de presentación del trámite de forma presencial, I: Internet, A: Aplicación móvil, T: Teléfono.

*Trámite eliminado en 2016.

La Gráfica 4.5 incluye los diez trámites de la CVED con la mayor carga administrativa. Destaca el trámite IMSS-02-020-B cuyos ahorros potenciales por el aumento del uso de la modalidad digital equivalen al 87% de los ahorros totales de la coordinación (MXN 439 millones), lo que pone en evidencia la importancia de los canales digitales para la disminución de la carga administrativa.

Gráfica 4.5. Ahorros potenciales en cargas administrativas en la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos del IMSS



Coordinación de Cobranza

Los ahorros potenciales de la Coordinación de Cobranza se muestran en el Cuadro 4.5. La CC espera una disminución del 43% en las cargas administrativas de sus trámites. Esta disminución se lograría con el aumento del uso del trámite *Sistema de Pago Referenciado* (SIPARE) en su versión en internet.

Destaca que la CC es una de las áreas administrativas del IMSS con un mayor uso de trámites digitales. Dos de sus trámites, Opinión 32D e IMSS-02-096 se realizan actualmente de forma 100% digital. En el caso de estos dos trámites, el siguiente paso para el IMSS para seguir buscando la reducción de cargas podría incluir una nueva revisión de los requisitos de los trámites para identificar aquellos susceptibles de eliminación, y evaluar mejorar el uso de lenguaje ciudadano.

Cuadro 4.5. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación de Cobranza (CC)

Código del trámite	Población por modalidad de trámite actual				Meta de población por modalidad de trámite				Cargas administrativas totales (MXN)		Ahorro potencial
	P	I	A	T	P	I	A	T	Situación Actual	Cargas menos ahorros	
IMSS-02-096	0%	100%	-	-	0%	100%	-	-	652 571.5	652 571.5	0%
Opinión 32D	-	100%	-	-	-	100%	-	-	7 894 538.6	7 894 538.6	0%
SIPARE	70%	30%	-	-	30%	70%	-	-	876 005 704.0	495 463 138.7	43%
Total									884 552 814.1	504 010 248.9	43%

Notas: P: Modalidad de presentación del trámite de forma presencial, I: Internet, A: Aplicación móvil, T: Teléfono.

Coordinación de Educación en Salud

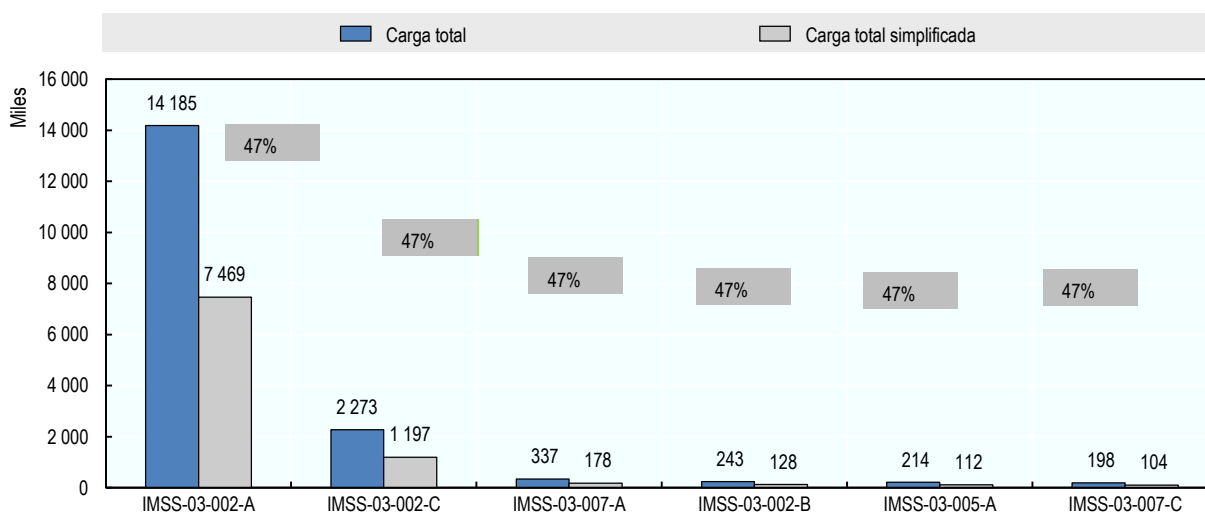
La Coordinación de Educación en Salud es el área administrativa del IMSS con el mayor potencial de reducción de su carga administrativa en términos porcentuales: 47% (véase Cuadro 4.6). Esta reducción se alcanzaría con la digitalización de todos los trámites de la coordinación con excepción de uno – 12 nuevos trámites digitalizados en total – y con el 100% de uso de estos nuevos trámites digitales.

Cuadro 4.6. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación de Educación en Salud del IMSS (CES)

Código del trámite	Población por modalidad de trámite actual				Meta de población por modalidad de trámite				Cargas administrativas totales (MXN)		Ahorro potencial
	P	I	A	T	P	I	A	T	Situación Actual	Cargas menos ahorros	
IMSS-03-001*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IMSS-03-002-A	100%	-	-	-	0%	100%	-	-	14 185 314.2	7 468 706.5	47%
IMSS-03-002-B	100%	-	-	-	0%	100%	-	-	242 973.5	127 927.9	47%
IMSS-03-002-C	100%	-	-	-	0%	100%	-	-	2 272 946.7	1 196 728.6	47%
IMSS-03-003-A	100%	-	-	-	0%	100%	-	-	31 901.0	16 796.2	47%
IMSS-03-003-B	100%	-	-	-	0%	100%	-	-	22 442.8	11 816.3	47%
IMSS-03-004*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IMSS-03-005-A	100%	-	-	-	0%	100%	-	-	213 613.3	112 469.5	47%
IMSS-03-005-B	100%	-	-	-	0%	100%	-	-	14 584.5	7 678.9	47%
IMSS-03-005-C	100%	-	-	-	0%	100%	-	-	32 953.2	17 350.2	47%
IMSS-03-006	100%	-	-	-	100%	-	-	-	57 157.0	57 157.0	0%
IMSS-03-007-A	100%	-	-	-	0%	100%	-	-	337 182.1	177 529.7	47%
IMSS-03-007-B	100%	-	-	-	0%	100%	-	-	7 399.0	3 895.6	47%
IMSS-03-007-C	100%	-	-	-	0%	100%	-	-	197 632.7	104 055.5	47%
IMSS-03-007-D	100%	-	-	-	0%	100%	-	-	44 393.9	23 373.8	47%
Total									17 660 493.9	9 325 485.8	47%

Notas: P: Modalidad de presentación del trámite de forma presencial, I: Internet, A: Aplicación móvil, T: Teléfono. *Trámite eliminado en 2017.

Gráfica 4.6. Ahorros potenciales en cargas administrativas en la Coordinación de Educación en Salud del IMSS, MXN



En la Gráfica 4.6 destaca que el trámite con la mayor carga administrativa en la unidad es *IMSS-03-002-A Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes externos al IMSS para especialidades de entrada directa*, con una carga de actual de MXN 14.1 millones. El ahorro potencial de este trámite representa el 80% del ahorro total en la coordinación.

Coordinación de Prestaciones Económicas

La Coordinación de Prestaciones Económicas tiene ahorros potenciales del 40% de su carga administrativa (véase Cuadro 4.7). Estos ahorros son posibles con tres acciones:

- la digitalización por la CPE de 13 de sus trámites, indicados en el Cuadro 4.7 como aquéllos que aumentan su meta de uso por internet de cero a una cantidad positiva.
- lograr que entre el 25% y 80% de los usuarios utilicen la versión de los trámites por internet, y
- la eliminación del trámite IMSS-01-009. que CPE ya ha planeado.

Cuadro 4.7. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación de Prestaciones Económicas (CPE)

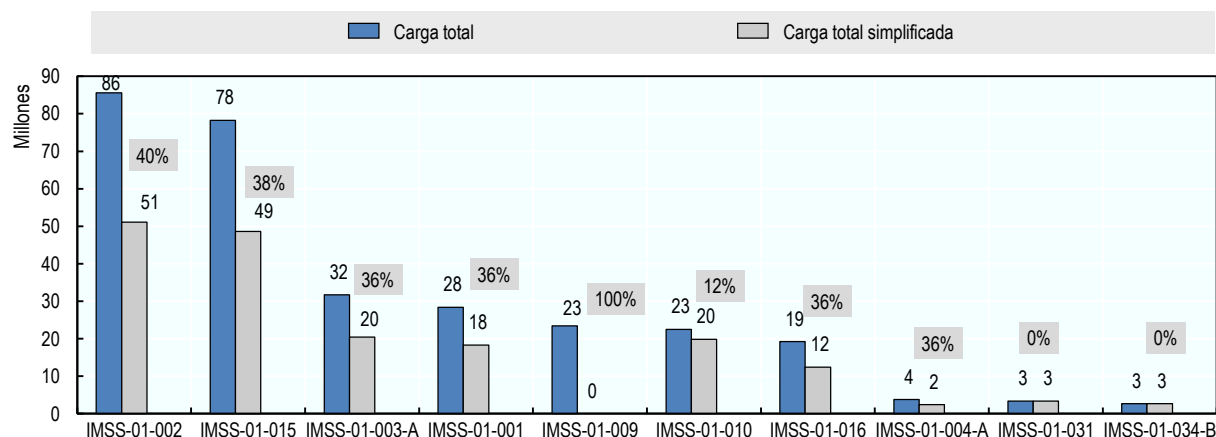
Código del trámite	Población por modalidad de trámite actual				Meta de población por modalidad de trámite				Cargas administrativas totales (MXN)		Ahorro potencial
	P	I	A	T	P	I	A	T	Situación Actual	Cargas menos ahorros	
IMSS-01-001	100%	-	-	-	25%	70%	-	5%	28 392 261.5	18 309 667.6	36%
IMSS-01-002	100%	-	-	-	15%	80%	-	5%	85 558 273.4	51 123 917.6	40%
IMSS-01-003-A	100%	-	-	-	25%	70%	-	5%	31 674 069.5	20 426 047.6	36%
IMSS-01-003-B	100%	-	-	-	25%	70%	-	5%	1 664 792.1	1 073 595.0	36%
IMSS-01-004-A	100%	-	-	-	25%	70%	-	5%	3 801 913.7	2 451 787.0	36%
IMSS-01-004-B	100%	-	-	-	25%	70%	-	5%	1 464 427.8	944 383.6	36%
IMSS-01-004-C	100%	-	-	-	25%	70%	-	5%	512 991.7	330 819.3	36%
IMSS-01-005	100%	-	-	-	25%	70%	-	5%	2 288 573.5	1 475 860.6	36%
IMSS-01-009	100%	-	-	-	0	0	0	0	23 407 970.9	0	100%
IMSS-01-010	100%	-	-	-	75%	25%	-	-	22 521 390.8	19 855 476.1	12%
IMSS-01-015	100%	-	-	-	20%	80%	-	-	78 263 370.3	48 617 817.1	38%
IMSS-01-016	100%	-	-	-	25%	70%	-	5%	19 257 879.7	12 419 066.2	36%
IMSS-01-018	100%	-	-	-	15%	80%	-	5%	38 555.2	23 038.0	40%
IMSS-01-020	100%	-	-	-	100%	-	-	-	7 356.6	7 356.6	0%
IMSS-01-022	100%	-	-	-	15%	80%	-	5%	2 112.6	1 262.4	40%
IMSS-01-029-A	100%	-	-	-	100%	-	-	-	259 765.9	259 765.9	0%
IMSS-01-029-B	S/I	-	-	-	100%	-	-	-	S/I	S/I	-
IMSS-01-031	100%	-	-	-	100%	-	-	-	3 377 069.1	3 377 069.1	0%
IMSS-01-034-A	100%	-	-	-	100%	-	-	-	52 244.1	52 244.1	0%
IMSS-01-034-B	100%	-	-	-	100%	-	-	-	2 688 357.6	2 688 357.6	0%
Total									305 233 376.0	183 437 531.3	40%

Notas: P: Modalidad de presentación del trámite de forma presencial, I: Internet, A: Aplicación móvil, T: Teléfono.

En la Gráfica 4.7 se incluyen los 10 trámites con mayores cargas de la CPE. Resalta que los cinco trámites con las mayores cargas administrativas de la CPE generan el 89% de los ahorros potenciales, lo cual sugiere que los esfuerzos de mejora de la coordinación se deben enfocar en estos trámites.

Gráfica 4.7. Ahorros potenciales en cargas administrativas en la Coordinación de Prestaciones Económicas del IMSS

MXN



Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil

La Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil tiene todos sus trámites disponibles en la plataforma digital del IMSS. El Cuadro 4.8 muestra que la CSGDII espera poder generar 28% de ahorros en cargas administrativas a los usuarios de sus trámites. La meta implica que el uso de las opciones digitales sea del 80% de las solicitudes.

Cuadro 4.8. Ahorros potenciales en cargas administrativas de trámites de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil (CSGDII)

Código del trámite	Población por modalidad de trámite actual				Meta de población por modalidad de trámite				Cargas administrativas totales (MXN)s		Ahorro potencial
	P	I	A	T	P	I	A	T	Situación Actual	Cargas menos ahorros	
IMSS-01-006-A	50%	50%	-	-	20%	80%	-	-	55 710 143.5	40 156 191.8	28%
IMSS-01-006-B	53%	47%	-	-	20%	80%	-	-	34 497.3	24 646.2	29%
IMSS-01-006-C	47%	53%	-	-	20%	80%	-	-	39 145.0	28 424.1	27%
IMSS-01-006-D	27%	73%	-	-	20%	80%	-	-	90 111.3	69 980.8	22%
Total									55 873 897.1	40 279 242.9	28%

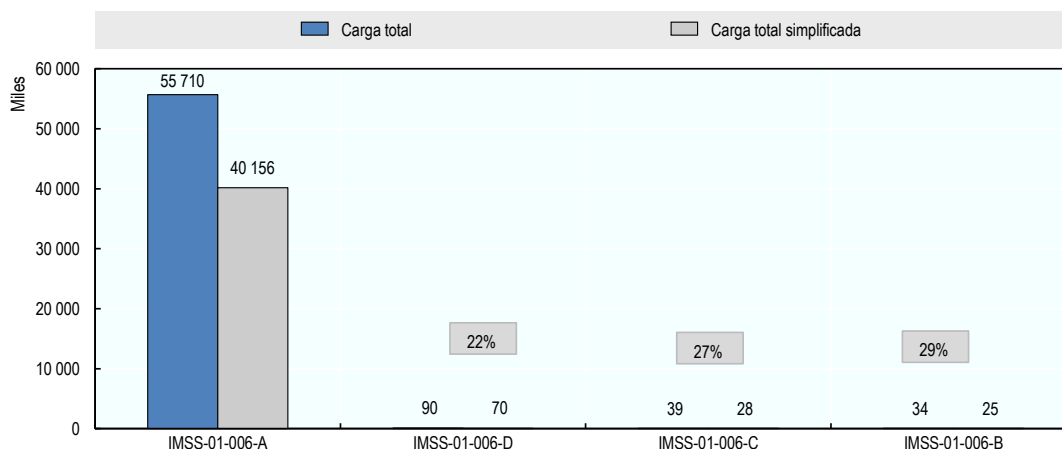
Notas: P: Modalidad de presentación del trámite de forma presencial, I: Internet, A: Aplicación móvil, T: Teléfono

La Gráfica 4.8 indica que el trámite de la CSGDII con la mayor carga administrativa es el *IMSS-01-006-A, Solicitud de inscripción a guardería del IMSS Modalidad A) De la trabajadora inscrita en el IMSS bajo el régimen obligatorio*. El cumplimiento de la meta de aumento en el uso de la modalidad en internet de este trámite equivale al 99.7% del ahorro potencial toda la coordinación.

Durante la recolección de información, los usuarios de los trámites dieron comentarios y sugerencias de mejora de estos trámites. Los derechohabientes hicieron énfasis en que deben de presentarse reiteradamente en las guarderías. Con el fin de mejorar el servicio del IMSS a través de reducir el número de traslados y disminuir el tiempo de espera de las personas que hacen uso de la guardería, se recomienda que la plataforma digital permita a

los encargados de los infantes subir sus documentos de manera electrónica, en lugar de tener que entregarlos físicamente en la guardería. Además, cabe mencionar que una vez que los niños son evaluados por un médico, los resultados de la revisión deben de ser presentados en la guardería. Este paso se podría simplificar a través de un canal de comunicación entre los médicos de las UMFs y las guarderías, lo cual disminuiría el número de veces que los padres se tienen que hacer presentes en las instalaciones del Instituto.

Gráfica 4.8. Ahorros potenciales en cargas administrativas en la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil del IMSS, MXN

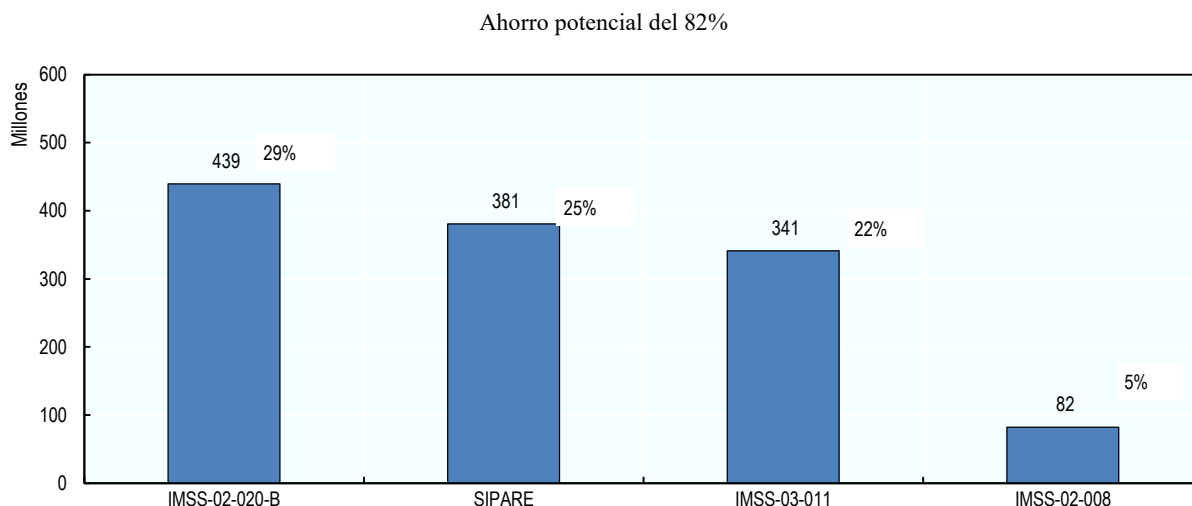


Coordinaciones sin digitalización de trámites en el corto plazo

Tres coordinaciones del IMSS no tienen planes para la digitalización de sus trámites en los siguientes años. Estas áreas son la CST, la CCVVUCT y la CBS. Actualmente, estas Coordinaciones tienen la totalidad de sus trámites de forma presencial y, en conjunto, representan el 2% de la carga administrativa total del IMSS. En algunos casos, para transitar a la digitalización, será necesario resolver la necesidad de la presencia del beneficiario en las oficinas del IMSS, como es el paso de la pensión por invalidez.

Trámites con los mayores ahorros potenciales

En la Gráfica 4.9 se muestran los cuatro trámites con los mayores ahorros en términos absolutos y que en conjunto contribuyen al 82% de los ahorros potenciales del IMSS. Como se puede observar, el mayor ahorro lo tiene el trámite IMSS-02-020-B de la CCEVD el cual representaría el 29% del ahorro potencial. En este trámite, la CCVED pretende aumentar el uso de la modalidad digital del 45% de la población actual al 63%. El segundo trámite con más ahorros potenciales es el SIPARE, con 25% del ahorro potencial. La CC anticipa tomar medidas para aumentar el uso de la versión digital del trámite que actualmente es de 30% de la población al 70%. También destaca el trámite IMSS-03-011 que alcanzaría un ahorro que representa el 22% del ahorro total. Las metas de la CAISPN es aumentar el uso de las modalidades por internet y por aplicación móvil que actualmente es de 0.3%, y 2%, a 1% y 5%, respectivamente. Por último, el trámite IMSS-02-008 contribuiría al 5% de los ahorros totales. Para lograr estos ahorros, la CA espera aumentar el uso de la modalidad por internet y de aplicación móvil que actualmente es 84% y 3% de la población de usuarios, a 85% y 4%, respectivamente. La priorización de los esfuerzos del IMSS para alcanzar los ahorros potenciales debería incluir el aumento en el uso digital a estos trámites.

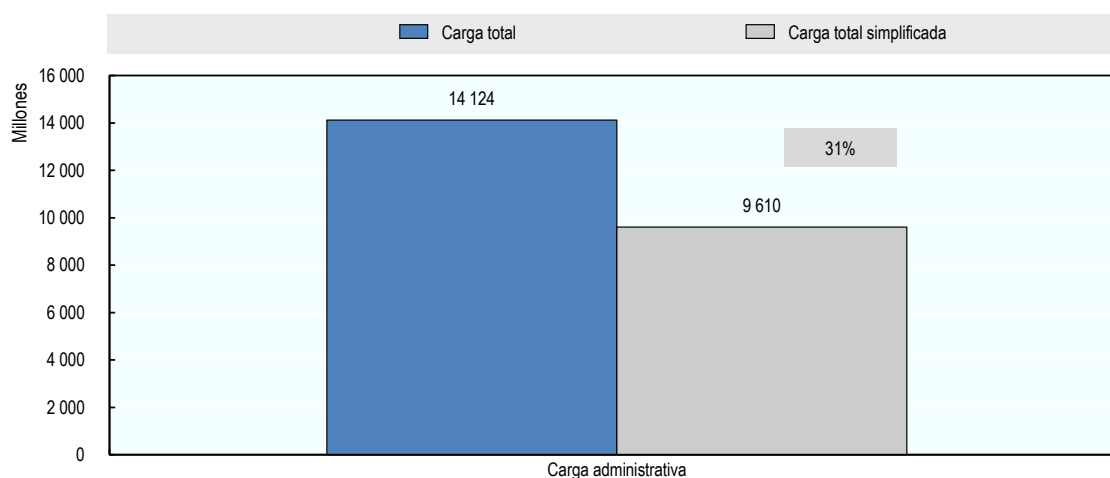
Gráfica 4.9. Trámites con los mayores ahorros potenciales del IMSS

Simulación de alcance amplio

En esta subsección se hace un ejercicio de simulación para estimar cuáles serían los ahorros en cargas administrativas que se podrían lograr con una estrategia más amplia de digitalización de trámites y de promoción de su uso. Los supuestos bajo los que se realiza esta simulación de alcance amplio son:

- **La versión digital de los 84 trámites incluidos en este informe está disponible.** Ello implica que además de los 31 trámites con modalidad digital ya disponibles, más los 27 trámites que el IMSS planea hacer digitales en los siguientes dos años, se digitalicen los 26 restantes.
- **Al menos 66% de los usuarios emplean la opción digital de los trámites².** Esta acción conllevaría la realización de acciones de promoción del uso de las modalidades digitales para lograr que:
 - En los 31 trámites digitales actuales cuya población de usuarios sea menor a 66%, su empleo aumente para llegar a este nivel.
 - En los 31 trámites digitales actuales cuya población de usuarios es mayor al 66%, se mantenga este nivel.
 - En los 27 trámites que el IMSS planea digitalizar, al menos el 66% de los usuarios los utilicen, o bien, se alcance la meta de población de usuarios de trámites digitales siempre y cuando la meta sea igual o mayor a este nivel.
 - En los 26 trámites restantes que se requieren digitalizar, al menos el 66% de los usuarios los utilicen.
 - Para el trámite IMSS-03-011, se establece que la meta de 66% en el uso de la modalidad digital sólo aplica para la obtención de nuevas citas médicas, y se incluye que la re-agenda de citas seguirá siendo presencial.

La Gráfica 4.10 muestra los resultados de la simulación de alcance amplio. Bajo este escenario, la carga total simplificada estimada sería de MXN 9 610 millones, lo cual involucra un ahorro de 32% en beneficio de los usuarios de los trámites del IMSS.

Gráfica 4.10. Simulación de alcance amplio en la mejora de los trámites del IMSS, MXN

Esta simulación se considera de alcance amplio, ya que se reconoce que para lograrla se requieren de esfuerzos profundos que demandarían la utilización de recursos considerables, incluyendo recursos financieros, materiales y humanos, así como un período de tiempo más largo que seguramente superaría los 5 años. Especial atención se le debe dar al trámite *IMSS-03-011 Atención Médica en Unidades de Medicina Familiar*, que en el 2017 tuvo 125 millones de solicitudes, de las cuales solamente el 0.3% se realizó por internet, el 2% por medio de la aplicación móvil y el 3% de forma telefónica. Si bien cada trámite aportaría ahorros en la simulación de alcance amplio, los ahorros generados por este trámite representarían 49% del ahorro total. Por lo tanto, el reto es grande.

No obstante, existen indicios que sugieren que la meta es asequible:

- Como se muestra en el Capítulo 3, el IMSS ya ha generado ahorros de entre el 25 y 40% de cargas a los usuarios de sus trámites, por lo que una meta de 31% adicional sería congruente con la cultura de la mejora ya establecida en el Instituto.
- Las metas de porcentaje de uso de las versiones digitales establecidas por la CPE y la CES para los siguientes dos o tres años son entre el 70% y el 100%, lo cual supera el umbral del 66%. Estas metas ambiciosas pueden servir de inspiración a otras coordinaciones para lograr el umbral del 66%.

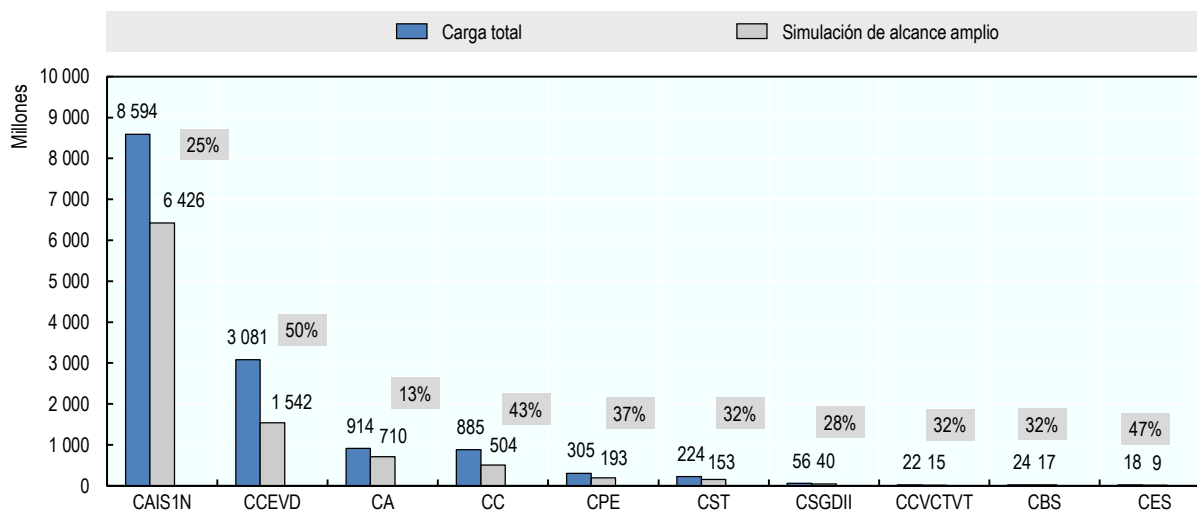
El Cuadro 4.9 y la Gráfica 4.11 muestran los ahorros por coordinación que resultan de llevar a cabo la simulación de alcance amplio.

Cuadro 4.9. Ahorros por coordinación en la simulación de alcance amplio

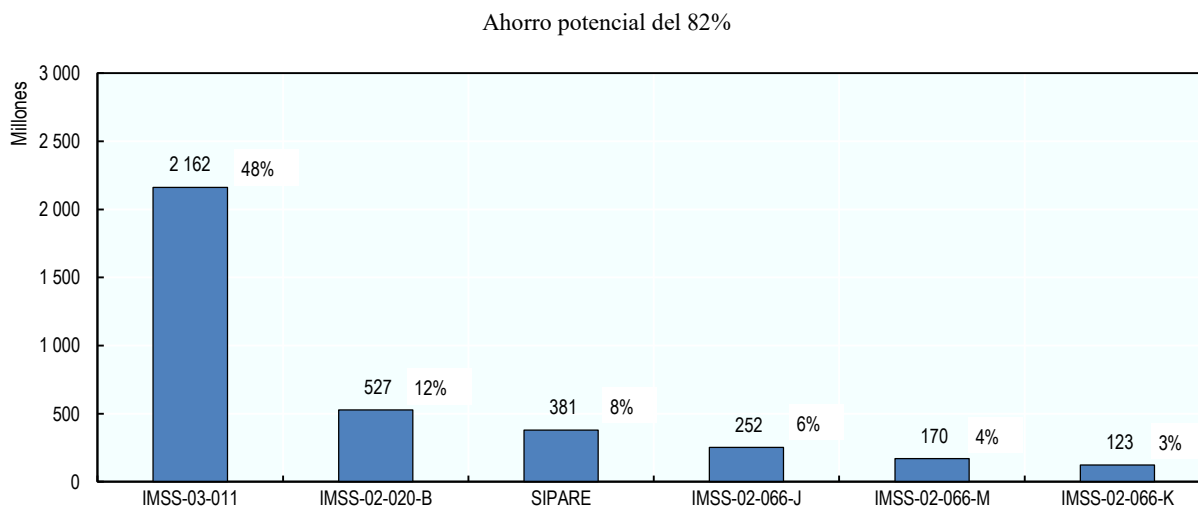
MXN

Coordinación	Carga administrativa actual	Carga administrativa simplificada	Ahorro nominal	Ahorro porcentual
Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	8 594 168 697	6 425 887 095	2 168 281 602	25%
Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos	3 081 341 998	1 542 486 915	1 538 855 083	50%
Coordinación de Afiliación	913 952 664	710 281 692	203 670 972	22%
Coordinación de Cobranza	884 552 814	504 010 249	380 542 565	43%
Coordinación de Prestaciones Económicas	305 233 376	192 956 537	112 276 839	37%
Coordinación de Salud en el Trabajo	224 112 120	153 191 560	70 920 560	32%
Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil	55 873 897	40 279 243	15 594 654	28%
Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas	22 317 561	15 255 141	7 062 420	32%
Coordinación de Bienestar Social	24 370 563	16 658 468	7 712 095	32%
Coordinación de Educación en Salud	17 660 494	9 307 398	8 353 095	47%
Total	14 123 584 185	9 610 314 299	4 513 269 886	32%

Nota: Las sumas pueden variar por redondeo.

Gráfica 4.11. Ahorros por coordinación en la simulación de alcance amplio, MXN

Finalmente la Gráfica 4.12 contiene los seis trámites con los ahorros más altos en términos nominales en la simulación de alcance amplio, y que en conjunto contribuyen al 82% del ahorro total.

Gráfica 4.12. Trámites con el mayor potencial de ahorro en la simulación de alcance amplio

Resumen de mensajes claves del capítulo

- La reducción en cargas administrativas por el mejoramiento de los trámites del IMSS ha sido de al menos el 25%. No obstante, los beneficios pueden extenderse aún más con un uso más profundo de las modalidades digitales de los trámites, y con la digitalización de los que aún no están disponibles por este medio.
- Las cargas administrativas que enfrentan los ciudadanos y empresarios usuarios de los trámites del IMSS podrían reducirse en 11% con una estrategia que implicaría la digitalización de 27 trámites adicionales – con lo cual se tendría un total de 58 trámites disponibles en formato digital – y con un aumento del uso de estos medios por los usuarios de 19% al 25.8%.
- La meta de establecer 27 trámites digitales adicionales, y de lograr las metas de uso de trámites digitales fueron definidas por el IMSS, en consulta con la OCDE. La definición de estas metas estuvo basada en encontrar un balance entre la disponibilidad de recursos anticipada para llevar a cabo estas acciones, en los perfiles de usuarios de los trámites del IMSS y su potencial de emplear las modalidades digitales de los trámites, y en metas realistas alcanzables en los siguientes 2 a 4 años.
- La CCEVD es el área administrativa con el mayor ahorro potencial en términos nominales, al pasar de MXN 3 081.3 millones a MXN 2 577.9 millones. La coordinación con los mayores ahorros potenciales relativos es la CES que aspira a una reducción de 47% en sus cargas derivado de expectativas ambiciosas de uso en sus trámites digitales: 100% de uso en todos ellos, con excepción de un trámite.
- Los cuatro trámites con los mayores ahorros en términos absolutos y que en conjunto contribuyen al 82% de los ahorros potenciales del IMSS son el IMSS-02-020-B, el SIPARE, el IMSS-03-011, y el IMSS-02-008. Estos trámites son los que también tienen las cargas administrativas más altas, lo cual refuerza la recomendación de que la priorización de los esfuerzos del IMSS para alcanzar los ahorros potenciales debería incluir el mayor uso por medios electrónicos.

- Una simulación de alcance amplio arroja que el IMSS podría reducir las cargas administrativas hasta en 32%. Para lograr estos ahorros se requeriría que la versión digital de los 84 trámites incluidos en este informe esté disponible, y que al menos 66% de los usuarios emplean la opción digital del trámite.
- Esta simulación se considera de alcance amplio, ya que se reconoce que para lograrla se requieren de esfuerzos profundos que demandarían la utilización de recursos considerables, así como de un período de tiempo que seguramente superaría los 5 años.

Notas

¹ Los ahorros potenciales se obtuvieron de la siguiente manera: i) estimando la carga unitaria de las nuevas modalidades digitales de trámites, que fue el resultado de reducir la carga unitaria del trámite presencial correspondiente por un factor equivalente a la diferencia entre el promedio de la carga unitaria del trámite presencial y la carga unitaria del trámite digital en la coordinación; si la coordinación no tiene trámites digitales para la comparación, se emplearon los promedios generales del IMSS; y ii) multiplicando esta carga unitaria modificada por la población meta en el uso de trámites digitales (ver siguiente sección para el detalle de estas metas). Los ahorros potenciales sólo incluye a 79 de los 84 trámites analizados, ya que cinco trámites se eliminaron en 2016.

² La proporción del 66% fue determinada a partir de un análisis del alcance y uso de los dispositivos electrónicos y medios digitales en México. De acuerdo a la ENIGH 2016, 92% de los hogares con al menos una persona inscrita en el IMSS cuentan con un teléfono celular, así como 42% con una computadora e internet.

Referencia

SCM Network ((n.d.)), “International Standard Cost Model Manual, Measuring and reducing the administrative burdens for businesses”, Standard Cost Model Network, <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf>.

Capítulo 5. Recomendaciones para impulsar la estrategia de simplificación administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social

Este capítulo incluye una síntesis de los hallazgos principales del presente informe. También incluye una comparación entre la reducción de las cargas administrativas lograda con el IMSS y otras experiencias similares en países OCDE. El capítulo finaliza con recomendaciones al IMSS para impulsar su estrategia de simplificación administrativa.

Hallazgos principales

Desde 2012 el IMSS ha realizado acciones de simplificación a sus trámites, lo cual ha beneficiado a los usuarios entre los que se incluyen ciudadanos y empresas. En el 2013, el IMSS desplegó la Estrategia IMSS Digital en respuesta a la necesidad de simplificar y acercar los trámites y servicios a los derechohabientes, pensionados, jubilados, patrones y ciudadanía en general, lo cual generó la posibilidad de realizar trámites de forma remota, a través de la página web del IMSS y/o la aplicación móvil, disponible de forma gratuita para cualquier persona que cuente con un teléfono inteligente, proporcionando soluciones digitales a través de canales modernos de atención.

El presente informe mide las cargas administrativas de 87 trámites del IMSS, con el fin de calcular el impacto de la simplificación y digitalización. Los derechohabientes del IMSS o las empresas pueden actualmente presentar estos trámites o solicitar los servicios por medio de cuatro modalidades: presencialmente en alguna de las oficinas o instalaciones médicas (86 trámites), por medio de un portal de internet (27 trámites), a través de una aplicación móvil descargable gratuitamente en cualquier teléfono inteligente (3 trámites) o por medio de un centro de atención telefónica (27 trámites).

Las cargas administrativas se refieren al valor monetario del tiempo que los ciudadanos y empresarios le dedican para cumplir con los trámites gubernamentales, que incluye el llenado de formatos, la recolección de los requisitos, la visita a los oficinas de gobierno para preguntar por el trámite, y el tiempo que se requiere para hacer los pagos respectivos. El cálculo de las cargas administrativas se construye a través de la monetización del tiempo dirigido por el ciudadano o la empresa para la recolección, preparación y entrega de la información exigida por las autoridades reguladoras. Las cargas se estiman tomando como base el tiempo de las personas involucradas en las actividades necesarias para la realización de un trámite – el tiempo de gestión del trámite – multiplicado por el costo asociado al tiempo que invierten las personas de acuerdo con su perfil. El costo del tiempo es medido como la remuneración que percibe el trabajador de la empresa o el sueldo que deja de recibir el ciudadano para realizar el trámite.

Para medir las cargas administrativas se recolectaron 504 encuestas a usuarios de 28 de los 87 trámites, con el fin de medir el tiempo de gestión que le dedicaron al trámite. Con la información recolectada se calcularon las cargas administrativas usando la propia información obtenida, así como utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas.

Para los trámites analizados, la carga administrativa total fue de MXN 14 123 millones. 98% de estas cargas fueron originadas por trámites realizados en formato presencial y 2% fueron generadas por los trámites digitales.

El presente informe también mide el impacto de la simplificación y digitalización de trámites efectuada por el IMSS. La reducción de cargas por simplificar y digitalizar un trámite tienen su fuente en la disminución de las horas-persona que el ciudadano, los empleados de las empresas, o los mismos dueños de las empresas deben invertir, debido a que la reducción de requisitos, el mejoramiento de los formatos, o la posibilidad de enviar la información del trámite desde casa o la oficina a través de una computadora o teléfono móvil, exige menos inversión de horas.

Este informe encuentra que el uso de trámites digitales del IMSS genera beneficios a los usuarios, ya que la carga administrativa a la que se enfrentan los usuarios por realizar trámites a través de este medio es mucho menor. El informe muestra que en promedio un trámite presencial del IMSS genera MXN 94.4 de carga administrativa; en cambio la

carga administrativa promedio del trámite por internet es MXN 9.5 y en dispositivos móviles es MXN 8.7. Por lo tanto, en promedio, un trámite presencial genera 10 veces más carga administrativa al usuario que la modalidad en internet y 10.8 veces más que la aplicación móvil.

El informe también encuentra que el impacto de la simplificación y digitalización de los trámites del IMSS se calcula de entre el 25% y 40% de reducción de cargas administrativas totales, dependiendo del escenario contemplado.

Fue necesario estimar un rango, ya que si bien se corroboró que la digitalización de los trámites representó reducción de cargas significativas para los usuarios de los trámites, es razonable anticipar que la reducción fue mayor a lo proporcionado por el uso de tecnologías de información, ya que la evidencia recolectada indica que hubo acciones de simplificación por el IMSS. Los beneficios de la simplificación se han traducido en una reducción del número de requisitos que se solicitan al derechohabiente o empresa en la realización de los trámites, una simplificación de los formularios y uso de lenguaje ciudadano en los mismos, entre otros. Por lo tanto, el 25% debe considerarse como un “piso” y es probable que los ahorros reales estén por encima de este límite inferior.

Adicionalmente, el presente informe calcula los ahorros adicionales que se pudieran obtener con un uso más profundo de las modalidades digitales de los trámites, y con la digitalización de los que aún no están disponibles por este medio. Las cargas administrativas que enfrentan los ciudadanos y empresarios usuarios de los trámites del IMSS podrían reducirse en 11% con una estrategia que implicaría la digitalización de 27 trámites adicionales – con lo cual se tendría un total de 58 trámites disponibles en formato digital – y con un aumento del uso de estos medios por los usuarios de 19% al 25.8%.

La meta de establecer 27 trámites digitales adicionales, y de lograr las metas de uso de trámites digitales fueron definidas por el IMSS, en consulta con la OCDE. La definición de estas metas estuvo basada en encontrar un balance entre la disponibilidad de recursos anticipada para llevar a cabo estas acciones, en los perfiles de usuarios de los trámites del IMSS y su potencial de emplear las modalidades digitales de los trámites, y en metas realistas alcanzables en los siguientes 2 a 4 años.

Finalmente, este informe estima una simulación de alcance amplio, en la cual el IMSS podría reducir las cargas administrativas hasta en 32%. Para lograr estos ahorros se requeriría que la versión digital de los 84 trámites incluidos en este informe esté disponible, y que al menos 66% de los usuarios emplean la opción digital del trámite.

Esta simulación se considera de alcance amplio, ya que se reconoce que para lograrla se requieren de esfuerzos profundos que demandarían la utilización de recursos considerables, así como de un período de tiempo que seguramente superaría los 5 años.

Reducción de cargas en el IMSS desde una perspectiva de países OCDE

La disminución en cargas administrativas generadas por el IMSS con el mejoramiento de sus trámites de al menos el 25% se compara favorablemente con las experiencias internacionales reportadas por países de la OCDE, que establecieron como meta reducir las cargas de los trámites entre el 20 y 25% (véase Encuadro 5.1).

Encuadro 5.1. Experiencias internacionales en el uso de la MCE para medir las cargas administrativas

Dinamarca ha utilizado el MCE para medir las cargas administrativas y se comprometió a reducirlas en 25% entre 20/01 y 2010. Recientemente desarrolló dos nuevos proyectos: uno para hacer frente a las regulaciones más molestas y otro para ajustar más su política de reducción de cargas a las necesidades reales de las empresas.

Alemania eligió el MCE para medir los costos administrativos derivados de las obligaciones de información incluidas en la legislación federal. Se fijó el objetivo de reducir dichos costos en 25% entre 2006 y finales de 2011, lo cual fue uno de los pilares de su programa de reducción de la burocracia y mejora de la legislación.

Suecia anunció como objetivo nacional para el año 2010 la reducción neta de 25% de las cargas administrativas para las empresas, derivadas del cumplimiento de las obligaciones de información en la legislación. Realizó la medición de las cargas utilizando la metodología del MCE.

Portugal se propuso reducir las cargas administrativas de las empresas en 25% para el año 2012. El objetivo contempló todas las leyes y regulaciones que tenían un impacto en el ciclo de vida de las empresas. El ejercicio se basó en una versión adaptada del MCE y se concentró en legislación clave que sería sujeta de una simplificación administrativa. La adaptación del MCE incluyó los costos totales de cumplimiento de la regulación y también abarcó las cargas para los ciudadanos. Se centró en las obligaciones de información e incorporó los retrasos y los tiempos de espera de las respuestas oficiales.

En 2009, Finlandia adoptó, entre otras medidas, uno de los programas más recientes dirigidos a reducir en 25% las cargas administrativas para las empresas hacia el año 2012. Esta estrategia surgió tras una medición piloto de la legislación del IVA para la que se utilizó el MCE. El plan de acción se centró en ocho prioridades: impuestos, estadísticas, procedimientos para subsidios agrícolas, seguridad y calidad alimentaria, trámites patronales, obligaciones de reportes financieros, contratación pública y procedimientos de autorización ambiental. El desarrollo de servicios de e-gobierno para las empresas es una prioridad horizontal del plan de acción.

Fuente: OECD (2010), *Why Is Administrative Simplification So Complicated?: Looking beyond 2010*, Cutting Red Tape, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264089754-en>.

Recomendaciones para impulsar la estrategia de simplificación administrativa

Para alcanzar el 11% adicional de reducción en cargas administrativa, el IMSS requerirá digitalizar 27 trámites y aumentar la proporción de usuarios de los trámites que usan la modalidad digital de 19% al 25.8%.

Los trámites que se requieren digitalizar se muestran en el Cuadro 5.1

Cuadro 5.1. Trámites a digitalizar por el IMSS para alcanzar el 11% de ahorro potencial

Código del trámite	Nombre del trámite	Coordinación responsable
IMSS-02-025-B	Solicitud de constancia de semanas reconocidas Modalidad B) Constancia de períodos reconocidos IMSS-ISSSTE	Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derecho
IMSS-02-025-C	Solicitud de constancia de semanas reconocidas Modalidad C) Constancia de aclaración de semanas cotizadas ante el IMSS	Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derecho
IMSS-03-002-A	Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes externos al IMSS para especialidades de entrada directa	Coordinación de Educación en Salud
IMSS-03-002-B	Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes trabajadores del IMSS para especialidades de entrada directa	Coordinación de Educación en Salud
IMSS-03-002-C	Solicitud para que médicos mexicanos ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad C) Aspirantes hijos de trabajadores del IMSS para especialidades de entrada directa	Coordinación de Educación en Salud
IMSS-03-003-A	Solicitud para que médicos extranjeros ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes para especialidades de entrada directa	Coordinación de Educación en Salud
IMSS-03-003-B	Solicitud para que médicos extranjeros ingresen como residentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes para especialidades de rama	Coordinación de Educación en Salud
IMSS-03-005-A	Solicitud de ingreso a la carrera de licenciatura en enfermería en escuelas del Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes externos al Instituto Mexicano del Seguro Social	Coordinación de Educación en Salud
IMSS-03-005-B	Solicitud de ingreso a la carrera de licenciatura en enfermería en escuelas del Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	Coordinación de Educación en Salud
IMSS-03-005-C	Solicitud de ingreso a la carrera de licenciatura en enfermería en escuelas del Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad C) Aspirantes hijos de trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	Coordinación de Educación en Salud
IMSS-03-007-A	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad A) Aspirantes mexicanos, externos al Instituto Mexicano del Seguro Social	Coordinación de Educación en Salud
IMSS-03-007-B	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad B) Aspirantes extranjeros, externos al Instituto Mexicano del Seguro Social	Coordinación de Educación en Salud
IMSS-03-007-C	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad C) Aspirantes trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	Coordinación de Educación en Salud
IMSS-03-007-D	Solicitud para que cirujanos dentistas ingresen como residentes de cirugía maxilofacial en el Instituto Mexicano del Seguro Social Modalidad D) Aspirantes hijos de trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social	Coordinación de Educación en Salud
IMSS-01-001	Solicitud de pensión de invalidez	Coordinación de Prestaciones Económicas
IMSS-01-002	Solicitud de pensión de cesantía en edad avanzada o vejez	Coordinación de Prestaciones Económicas
IMSS-01-003-A	Solicitud de pensión de viudez Modalidad A) Viuda-Esposa o Concubina	Coordinación de Prestaciones Económicas
IMSS-01-003-B	Solicitud de pensión de viudez Modalidad B) Viudo-Esposo o Concubinario	Coordinación de Prestaciones Económicas
IMSS-01-004-A	Solicitud de pensión de orfandad Modalidad A) Hijo menor de 16 años	Coordinación de Prestaciones Económicas
IMSS-01-004-B	Solicitud de pensión de orfandad Modalidad B) Hijo mayor de 16 años y hasta 25 años estudiante	Coordinación de Prestaciones Económicas

Código del trámite	Nombre del trámite	Coordinación responsable
IMSS-01-004-C	Solicitud de pensión de orfandad Modalidad C) Hijo mayor de 16 años incapacitado	Coordinación de Prestaciones Económicas
IMSS-01-005	Solicitud de pensión de ascendientes	Coordinación de Prestaciones Económicas
IMSS-01-010	Solicitud de ayuda para gastos de funeral	Coordinación de Prestaciones Económicas
IMSS-01-015	Solicitud para préstamo a cuenta de pensión del régimen de la Ley del Seguro Social 1973	Coordinación de Prestaciones Económicas
IMSS-01-016	Solicitud de pensión de incapacidad permanente	Coordinación de Prestaciones Económicas
IMSS-01-018	Solicitud de pensión de retiro	Coordinación de Prestaciones Económicas
IMSS-01-022	Solicitud de pensión de retiro, cesantía en edad avanzada o vejez a través de transferencia de derechos IMSS-ISSSTE	Coordinación de Prestaciones Económicas

La meta a alcanzar por trámite en la proporción de usuarios que usan la modalidad digital se muestra en el Cuadro 5.2.

Cuadro 5.2. Meta a alcanzar en uso de trámites digitales para alcanzar el 11% de ahorro potencial

Código del trámite	Población por modalidad de trámite actual		Meta de población por modalidad de trámite		Cambio necesario	
	Internet	Aplicación móvil	Internet	Aplicación móvil	Internet	Aplicación móvil
Coordinación de Afiliación						
IMSS-02-001-A	50%	-	66%	-	16%	
IMSS-02-001-C	21%	-	34%	-	13%	
IMSS-02-008	84%	3%	85%	4%	1%	1%
Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel						
IMSS-03-011	0.30%	2%	1%	5%	0.7%	3%
Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos						
IMSS-02-020-B	45%	-	63%	-	18%	-
IMSS-02-025-B	0%	-	71%	-	71%	-
IMSS-02-025-C	0%	-	33%	-	33%	-
IMSS-02-066-A	0.4%	-	1%	-	0.6%	-
IMSS-02-066-B	2%	-	3%	-	1%	-
IMSS-02-066-C	0.4%	-	1%	-	0.6%	-
IMSS-02-066-D	0.4%	-	1%	-	0.6%	-
IMSS-02-066-E	2%	-	3%	-	1%	-
IMSS-02-066-F	0.4%	-	1%	-	0.6%	-
IMSS-02-066-G	0.8%	-	1%	-	0.2%	-
IMSS-02-066-H	2%	-	3%	-	1%	-
IMSS-02-066-I	0.5%	-	1%	-	0.5%	-
IMSS-02-066-J	0.6%	-	9%	-	8.4%	-
IMSS-02-066-K	1.3%	-	4%	-	2.7%	-
IMSS-02-066-L	0.1%	-	1%	-	0.9%	-
IMSS-02-066-M	21%	-	26%	-	5%	-
IMSS-02-066-N	2%	-	3%	-	1%	-
IMSS-02-066-O	0.2%	-	1%	-	0.8%	-
Coordinación de Cobranza						
SIPARE	30%	-	70%	-	40%	-

Código del trámite	Población por modalidad de trámite actual		Meta de población por modalidad de trámite		Cambio necesario	
	Internet	Aplicación móvil	Internet	Aplicación móvil	Internet	Aplicación móvil
Coordinación de Educación en Salud						
IMSS-03-002-A	0%	-	100%	-	100%	-
IMSS-03-002-B	0%	-	100%	-	100%	-
IMSS-03-002-C	0%	-	100%	-	100%	-
IMSS-03-003-A	0%	-	100%	-	100%	-
IMSS-03-003-B	0%	-	100%	-	100%	-
IMSS-03-005-A	0%	-	100%	-	100%	-
IMSS-03-005-B	0%	-	100%	-	100%	-
IMSS-03-005-C	0%	-	100%	-	100%	-
IMSS-03-007-A	0%	-	100%	-	100%	-
IMSS-03-007-B	0%	-	100%	-	100%	-
IMSS-03-007-C	0%	-	100%	-	100%	-
IMSS-03-007-D	0%	-	100%	-	100%	-
Coordinación de Prestaciones Económicas						
IMSS-01-001	0%	-	70%	-	70%	-
IMSS-01-002	0%	-	80%	-	80%	-
IMSS-01-003-A	0%	-	70%	-	70%	-
IMSS-01-003-B	0%	-	70%	-	70%	-
IMSS-01-004-A	0%	-	70%	-	70%	-
IMSS-01-004-B	0%	-	70%	-	70%	-
IMSS-01-004-C	0%	-	70%	-	70%	-
IMSS-01-005	0%	-	70%	-	70%	-
IMSS-01-010	0%	-	25%	-	25%	-
IMSS-01-015	0%	-	80%	-	80%	-
IMSS-01-016	0%	-	75%*	-	75%*	-
IMSS-01-018	0%	-	85%*	-	85%*	-
IMSS-01-022	0%	-	85%*	-	85%*	-
Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil						
IMSS-01-006-A	50%	-	80%	-	30%	-
IMSS-01-006-B	47%	-	80%	-	33%	-
IMSS-01-006-C	53%	-	80%	-	27%	-
IMSS-01-006-D	73%	-	80%	-	7%	-

* Incluye 5% de uso de la modalidad del trámite por teléfono.

El IMSS debe priorizar los esfuerzos de mejora en los siguientes trámites, pues ellos concentran el 82% de los ahorros potenciales

- IMSS-02-020-B, que pertenece a la Coordinación de Clasificación de Empresas y Vigencia de Derechos
- SIPARE, que pertenece a la Coordinación de Cobranza
- IMSS-03-011, que pertenece a la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel
- IMSS-02-008, que pertenece a la Coordinación de Afiliación

Considerar establecer un plan estratégico que permita identificar los retos a abordar y los recursos necesarios para alcanzar la meta de ahorro del 32% de ahorro en las cargas administrativas, lo cual requiere de llevar a cabo las siguientes acciones:

- Tener disponible la versión digital de los 84 trámites incluidos en este informe
- Al menos 66% de los usuarios emplean la opción digital del trámite

En futuras acciones de mejora de los trámites, el IMSS debe asegurarse de recolectar sistemáticamente las memorias de las acciones emprendidas y mantenerlas, a fin de que sirvan de evidencia que permita hacer una evaluación precisa del impacto de las mejoras.

Las memorias técnicas pueden incluir formatos de los trámites a mejorar, minutas de reuniones, presentaciones y documentos de trabajo, e idealmente libros blancos, entre otros.

Referencia

OECD (2010), *Why Is Administrative Simplification So Complicated?: Looking beyond 2010*, Cutting Red Tape, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264089754-en>.

Glosario y definiciones

Ahorros potenciales: Son las reducciones que podrían derivarse de la carga administrativa de un trámite en caso de que se realicen las recomendaciones de simplificación y/o digitalización.

Digitalización: Adopción o incremento en el uso de tecnologías digitales o computacionales por una organización, industria, país, etc.

Documentación nueva: Cualquier documento solicitado por el IMSS para la admisión de un trámite y que deba ser gestionado por el derechohabiente o empresa exclusivamente para dicha solicitud; por ejemplo: una constancia de trabajo con fecha específica de ingreso es un documento que el interesado requiere exclusivamente para gestionar un trámite específico en el IMSS.

Documentación pre-existente: Cualquier documento solicitado por el IMSS para la admisión de un trámite, el cual puede estar en poder del derechohabiente o empresa por ser de utilidad para ellos. Por ejemplo: copia de una identificación o comprobante de domicilio.

Empresa de eficiencia normal: Criterio que se emplea para elegir empresa o ciudadanos que realizan un trámite dentro de parámetros de tiempo promedio. Excluye a empresas que hacen el trámite de forma muy rápida o muy tardada.

Horas-persona: Es el tiempo medido en horas que una persona dedica a la gestión de un trámite.

Frecuencia: Número de veces que un usuario representativo debe presentar un trámite ante la autoridad correspondiente durante un año para cumplir con la regulación.

Información nueva: Información requerida por un trámite y que el solicitante utiliza exclusivamente para ese proceso en particular. Por esta razón, el solicitante debe gestionar esa solicitud de información. Por ejemplo; el número de serie de la maquinaria a utilizar en una empresa.

Información pre-existente: Información requerida por un trámite en particular que el derechohabiente o empresa tiene en su poder, previo a su interés de realizar dicha gestión. Es decir, es información que el solicitante utiliza o puede utilizar en diversas situaciones. Por ejemplo, el número de pasaporte o la clave de elector se consideran información pre-existente porque el trámite puede solicitar el número de su identificación, pero el solicitante no tiene el pasaporta para este proceso, sino para un objetivo distinto o más amplio.

Manual del MCE: Manual Internacional del Modelo de Costeo Estándar (*International Standard Cost Model*), publicado por la Standard Cost Model Network. Disponible en <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf>.

Población: Número de empresas o ciudadanos que deben cumplir con un trámite dado. También se refiere al número de solicitudes gestionadas sobre un trámite en específico.

Simplificación: Reducción o eliminación de requisitos, procesos o trámites que son redundantes o innecesarios para realizar una actividad económica o social, cumplir con una normativa o solicitar un servicio público. La simplificación puede incluir una reingeniería de procesos, así como la mejora en los formatos de presentación y solicitudes de información.

Trámites: Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente en el ámbito federal, municipal o de la alcaldía, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución. (Art. 3-XXI de la LGMR)

Trámites con encuestas: Trámites para los cuales se realizaron encuestas directas a los usuarios de los servicios del IMSS para medir su carga administrativa.

Trámites independientes: Trámites que no cuentan con algún trámite similar (en requerimientos, tipo de información que se solicita, el servicio que solicita) en el universo de trámites que se consideran en este reporte.

Trámites similares: Son los trámites que comparten características (en requerimientos, tipo de información que se solicita, el servicio que solicita) con algún trámite del universo que se consideró para este reporte.

Usuarios: Ciudadanos o empresas que realizan trámites ante el IMSS.

LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS (OCDE)

La OCDE constituye un foro único en su género, donde los gobiernos trabajan conjuntamente para afrontar los retos económicos, sociales y medioambientales que plantea la globalización. La OCDE está a la vanguardia de los esfuerzos emprendidos para ayudar a los gobiernos a entender y responder a los cambios y preocupaciones del mundo actual, como el gobierno corporativo, la economía de la información y los retos que genera el envejecimiento de la población. La Organización ofrece a los gobiernos un marco en el que pueden comparar sus experiencias políticas, buscar respuestas a problemas comunes, identificar buenas prácticas y trabajar en la coordinación de políticas nacionales e internacionales.

Los países miembros de la OCDE son: Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Chile, Corea, Dinamarca, Eslovenia, España, Estados Unidos de América, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Japón, Letonia, Lituania, Luxemburgo, México, Noruega, Nueva Zelanda, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Suecia, Suiza y Turquía. La Comisión Europea participa en el trabajo de la OCDE.

Las publicaciones de la OCDE aseguran una amplia difusión de los trabajos de la Organización. Éstos incluyen los resultados de la compilación de estadísticas, los trabajos de investigación sobre temas económicos, sociales y medioambientales, así como las convenciones, directrices y los modelos desarrollados por los países miembros.

Simplificación Administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social

El presente informe mide el impacto en ciudadanos y empresas de las acciones de simplificación administrativa desarrolladas por el Instituto Mexicano del Seguro Social. Las cargas administrativas tienen un costo, medido en el tiempo que les lleva a los ciudadanos y las empresas completar formularios y esperar en fila para solicitar o entregar información al gobierno. Usando una adaptación del Modelo de Costeo Estándar, el informe encuentra que las cargas administrativas para los usuarios han disminuido en al menos un 25% gracias a la simplificación y digitalización de trámites. El informe también sugiere cómo el Instituto podría reducir aún más estas cargas. Al promover el uso de trámites en línea, las cargas podrían reducirse en un 11% adicional.

Consulte esta publicación en línea: <https://doi.org/10.1787/9789264306585-es>.

Este trabajo está publicado en OECD iLibrary, plataforma que reúne todos los libros, publicaciones periódicas y bases de datos de la OCDE.

Visite www.oecd-ilibrary.org para más información.

