



Guía Técnica para el Desarrollo y Documentación de Mejores Prácticas de la Administración Pública Estatal

Julio 2015

Gobierno del Estado de México
Secretaría de Finanzas
Subsecretaría de Administración
Dirección General de Innovación
Lerdo Poniente No. 101, Edificio Plaza Toluca,
puerta No. 300, Col. Centro, C.P. 50000, Toluca,
Estado de México.
Edición de la Dirección General de Innovación

Autorización del Consejo Editorial de la
Administración Pública Estatal CE: 203 / 09/ 21 / 15

www.edomexico.gob.mx

PRESENTACIÓN

Desarrollar estrategias que permitan reformas administrativas, orientadas, entre otras prioridades, a simplificar, reordenar y eficientar la gestión gubernamental, así como a elevar la calidad de los trámites y servicios, son premisas de carácter obligatorio que se deben atender, a fin de garantizar el cumplimiento de los compromisos que el Gobernador Constitucional del Estado de México ha contraído con la sociedad.

Bajo esta tesitura, la administración del titular del Poder Ejecutivo Estatal, ha establecido en el Plan de Desarrollo del Estado de México una estrategia transversal basada en un gobierno moderno y responsable, capaz de conducir el esfuerzo social para concretar programas, proyectos y acciones que impacten positivamente en la calidad de vida de los mexiquenses.

En este sentido, resulta de gran importancia contar con criterios precisos para la integración de proyectos de modernización e innovación, que sirvan como base para orientar el desarrollo de nuevos proyectos y, a su vez, contribuyan en el mejoramiento de la gestión pública y en el ahorro de recursos, lo cual conlleva a conocer y compartir experiencias que han sido exitosas en cada una de las unidades administrativas de las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.

La Guía Técnica para el Desarrollo y Documentación de Mejores Prácticas de la Administración Pública Estatal es una iniciativa encaminada a integrar, sistematizar y difundir aquellas prácticas de innovación gubernamental diseñadas e implementadas por las unidades administrativas del Poder Ejecutivo Estatal, reconocidas por ser representativas de un método de trabajo o de una práctica de gestión inédita o innovadora, que han sido probadas por sus resultados e impacto social, económico y/o administrativo y, sobre todo, que buscan ser foco a través de su comparación con experiencias desarrolladas en instituciones y procesos similares.

La presente guía también ofrece una orientación para documentar aquellas estrategias aplicadas a programas, procesos, trámites o servicios considerados mejores prácticas, que se encuentren operando o que están en proceso de desarrollo, a fin de que puedan ser difundidas y, en su caso, ser adoptadas por alguna dependencia u organismo auxiliar de la Administración Pública Estatal o bien por algún municipio u otra entidad federativa. Es en sí un marco de referencia para identificar aspectos relevantes que propicien un proceso de mejora continua a la gestión gubernamental.

CONTENIDO

	Pág.
Presentación	3
Justificación	5
1. Objetivos y alcance de la guía	6
2. Mejores prácticas	7
2.1 ¿Qué es una mejor práctica?	7
2.2 Características de una mejor práctica	8
3. Registro y adopción de una mejor práctica	9
3.1 Identificación de una mejor práctica	9
3.2 Identificación de una mejor práctica con elementos en común	9
3.3 Selección y registro de una mejor práctica	10
4. Evaluación de una mejor práctica	10
4.1 Evaluación	10
5. Documentación de una mejor práctica	11
5.1 Recomendaciones generales para la redacción de la documentación de la mejor práctica	11
5.2 Fuentes de información	12
6. Categorías y temas en las que se puede Inscribir una Mejor Práctica Gubernamental	13
7. Lineamientos para registro de programas, procesos, trámites o servicios considerados mejores prácticas	15
Anexo 1	
Criterios de Evaluación de una Mejor Práctica	17
Anexo 2	
Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental	18
Anexo 3	
Ejemplo de mejor práctica	
Caso 1: Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México	27
Anexo 4	
Ejemplo de mejor práctica	
Caso 2: Sistema Decl@raNET (Declaración Patrimonial en Línea)	33
Bibliografía	38
Glosario	39

JUSTIFICACIÓN

Proporcionar una guía básica para el desarrollo y documentación de una mejor práctica, deriva de la necesidad de modernizar los procesos y las actividades de la Administración Pública Estatal para su mejor desempeño y funcionamiento, con el propósito de identificar y adoptar los casos de éxito de otras instituciones (del mismo sector, a nivel local o nacional), que son susceptibles de ser implantadas en su totalidad o de forma parcial, a fin de evitar la duplicidad de programas o procesos.

Es importante señalar que esta guía se presenta como el marco conceptual para la identificación y documentación de los programas, procesos, trámites o servicios que han adquirido ese carácter de mejores prácticas, al ser evaluados como casos exitosos que encuentran soporte en sus resultados y sentido innovador. Sin embargo, no se excluye a unidades administrativas que, de acuerdo con su entorno funcional y de servicio, adopten criterios adicionales que les lleven a considerar como prácticas exitosas aquellas estrategias, que hayan impactado en la modernización de los procesos y en las actividades sustantivas de la gestión gubernamental.

Por esta razón, más allá de establecer lineamientos y/o criterios para la incorporación de estrategias de innovación gubernamental, se busca despertar el interés, la imaginación y la creatividad, para que las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo lleven a cabo un replanteamiento de las actividades que realizan y con ello, establecer mecanismos para racionalizar el quehacer público.

De esta manera, el Gobierno del Estado de México, que ha participado durante los últimos años en los trabajos de la Comisión Permanente de Contralores Estados-Federación (CPCE-F), formando parte de la Región Centro Pacífico, junto con los gobiernos del Distrito Federal, Michoacán, Morelos, Querétaro y Guerrero para identificar, difundir y promover el intercambio de experiencias sobre las mejores prácticas entre las entidades federativas, fortalece su contribución, bajo un esquema sistémico, que lo habrá de llevar a conformar el catálogo de mejores prácticas desarrolladas e implementadas en la Administración Pública Estatal, con la finalidad de continuar con ese proceso de cooperación e intercambio de logros y resultados, así como conocer las acciones de mayor impacto, que han contribuido a ofrecer mejor calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA GUÍA

Objetivo

Ofrecer a las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal elementos y criterios para identificar las mejores prácticas, que se encuentren operando o que están en proceso de implementarse, así como una herramienta para su documentación basada en una metodología, a fin de que sean difundidas y, en su caso, susceptibles de ser adoptadas o replicadas en su totalidad o de forma parcial.

Objetivos específicos

Contribuir en la mejora de los procesos de trabajo orientados a la gestión de trámites y a la prestación de servicios de mayor impacto a la ciudadanía.

- Establecer los criterios para el desarrollo de proyectos de innovación gubernamental de las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal.
- Definir mecanismos que permitan la identificación, registro, difusión, consulta y conservación en forma precisa y oportuna de los proyectos de innovación gubernamental.
- Generar efectos sinérgicos entre las dependencias, organismos auxiliares, municipios y entidades federativas en el intercambio de experiencias exitosas.
- Fortalecer la vinculación de las mejores prácticas de innovación de la Administración Pública con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017.
- Integrar la cartera de mejores prácticas de innovación gubernamental implementadas y/o por implementarse en la Administración Pública Estatal.

Alcance

Los criterios y lineamientos que se describen en la presente Guía son de observancia general para las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, para identificación, desarrollo, documentación y registro de las estrategias vinculadas a programas, procesos, trámites o servicios considerados mejores prácticas.

2. MEJORES PRÁCTICAS

2.1 ¿Qué es una mejor práctica?

Es una propuesta innovadora que ofrece resultados o soluciones a una problemática, que ayuda a mejorar la gestión interna de gobierno, mediante aportaciones que se orientan a incrementar la eficiencia y la calidad en los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

También, se define como una serie de metodologías, sistemas, herramientas, técnicas aplicadas y probadas o métodos de trabajo, con resultados sobresalientes en la organización, que le permite ser reconocida como ejemplo exitoso y, en un contexto de mayor alcance, de clase mundial; es decir, marca la diferencia con respecto a otros casos similares.

En la mayoría de los casos, se orienta a los procesos sustantivos de una unidad administrativa determinada; sin embargo, puede referirse a actividades internas de gestión, siempre y cuando manifiesten mejoras en su funcionamiento, ahorro importante de recursos, automatización del proceso, desregulación y simplificación administrativa, entre otras propuestas novedosas de gestión.

Un término que se encuentra muy ligado a una mejor práctica es el de innovación, el cual se utiliza en el sentido de nuevas propuestas, nuevos productos, servicios o procedimientos, que realmente encuentran una aplicación exitosa y novedosa, con mejoras inéditas o graduales en los trámites o servicios y con un beneficio evidente para el usuario interno o externo de la organización.

En este sentido, para la Administración Pública del Estado de México, una mejor práctica de innovación gubernamental está asociada a un caso de éxito de un programa, proceso, trámite o servicio probado, que se mide por sus resultados e impacto social, económico y/o administrativo, y que bajo un enfoque metodológico, puede ser reconocida como tal para su adopción y réplica en los diferentes ámbitos de gobierno.

Desde este punto de vista, una mejor práctica de innovación gubernamental, se refiere al proceso continuo de mejoras o propuestas novedosas a la gestión pública, enfocadas a la modernización, simplificación administrativa y automatización, las cuales se aplican tanto al funcionamiento interno de la Administración Pública como a la forma de prestar los trámites y servicios al ciudadano.

2.2 Características de una mejor práctica

De acuerdo con el perfil público y experiencia, la CPCE-F considera que para que un proceso de trabajo adquiera la categoría de mejor práctica, es recomendable que cumpla con algunos requisitos generales, tales como:

- ▶ Tener un impacto tangible en la gestión del gobierno, en la opinión de los usuarios y/o de los operadores de la práctica.
- ▶ Estar alineada a los intereses de los usuarios, al contexto de la región geográfica y a su planeación estratégica.
- ▶ Medir y cuantificar sus resultados de manera objetiva y con indicadores adecuados.
- ▶ Ser potencialmente útil en otros contextos, dentro de la propia entidad federativa o en otras entidades federativas.
- ▶ Ser sensible a las demandas y necesidades de los usuarios.
- ▶ Tener un impacto positivo, en el mediano o largo plazo, en la región geográfica donde se practica y en sus habitantes.
- ▶ Estar bien documentada, con el fin de:
 1. Facilitar el intercambio de experiencias y la cooperación técnica.
 2. Promover la toma de conciencia sobre posibles soluciones con base en una experiencia comprobada.
 3. Generar estrategias innovadoras en la aplicación de políticas y procesos.
 4. Desarrollar y difundir instrumentos y procesos efectivos.
 5. Crear una memoria social e institucional de acceso libre.
 6. Mejorar la política en materia pública, basándose en prácticas que han comprobado su éxito.

Para las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, además de adoptar las características antes citadas, es importante que para determinar que un programa o proceso de trabajo se considere mejor práctica, debe reunir una serie de componentes que, a la vez, sirven como orientación para su valoración o calificación, esto es:

- ▶ Que impacte o beneficie a un proceso, como puede ser un trámite, un servicio o una actividad de gestión interna.
- ▶ Que contenga mejoras notables, tanto en la calidad del servicio de la organización como en la calidad de vida de la ciudadanía.
- ▶ Que el programa o proceso sea innovador o realmente nuevo.
- ▶ Que se fundamente en datos o evidencias objetivas, tanto para justificar su necesidad como para demostrar sus resultados.
- ▶ Que sea sostenible, ya sea económica, organizativa y/o técnicamente, a fin de garantizar su continuidad a largo plazo, mediante un análisis de costo-beneficio.
- ▶ Que se evalúe periódicamente, según las necesidades del usuario o de la propia Administración Pública Estatal.

3. Registro y adopción de una mejor práctica

3.1 Identificación de una mejor práctica

El primer paso es identificar en la unidad administrativa algún programa, proceso, trámite o servicio, que reúna las características o componentes de mejor práctica y, preferentemente, no exista inconveniente en ser susceptible de ser replicada en otra dependencia de la Administración Pública Estatal o municipal o bien, de otra entidad federativa.

La unidad administrativa responsable de la mejor práctica, deberá contar con la información y documentación que precise los beneficios, logros y/o resultados que han derivado de su aplicación, por lo que es importante se cuente con el soporte inicial en el que se plasma el planteamiento de la estrategia vinculada al programa, proceso, trámite o servicio (mejor práctica).

3.2 Identificación de una mejor práctica con elementos en común

La unidad administrativa responsable de la mejor práctica deberá realizar una investigación de tipo *Bench Marking* (comparación referencial) dentro del sector al que se encuentra adscrita, en otra dependencia o bien, en alguna institución gubernamental de los diferentes ámbitos de gobierno, que tenga prácticas con características similares a la que se está identificando o que se complementan con el mismo proceso, a fin de contar con criterios adicionales que le permitan evaluarla con mayor objetividad.

Para este propósito, se recomienda realizar sondeos, con el objetivo de localizar información en los sitios web de las dependencias o instituciones con prácticas similares o en portales electrónicos institucionales relacionados con temas de innovación, tecnología o desarrollo institucional, entre otros.

Una vez realizado lo anterior, se tendrán los elementos básicos para proceder a documentar aquéllas prácticas que muestren alguna similitud, identificando rasgos distintivos que señalen ventajas de mayor eficiencia, beneficio, funcionalidad y mejora de la gestión gubernamental.

3.3 Selección y registro de una mejor práctica

La unidad administrativa responsable de la mejor práctica deberá registrarla en el soporte electrónico que al efecto se establezca, considerando los siguientes criterios generales, los cuales resumen los aspectos que se han descrito anteriormente en esta Guía:

1. Impacto ciudadano.
2. Mejora de la gestión de la Administración Pública Estatal.
3. Alineación al Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017 y a sus programas sectoriales.
4. Factibilidad de adaptación y/o adopción (réplica).
5. Capacidad para eficientar o mejorar el desempeño (contribución al logro de los objetivos de la institución).
6. Grado de innovación.

4. EVALUACIÓN DE UNA MEJOR PRÁCTICA

Para seleccionar la mejor práctica, la Dirección General de Innovación analizará y ponderará sus características, ventajas, resultados e impacto, integrando este análisis en un Dictamen de Evaluación de Mejores Prácticas, que se formulará con base en un documento, que contemple las características más importantes a considerar en la toma de decisiones para determinar aquéllas que serán adoptadas en la Administración Pública Estatal (Anexo 1).

Las acciones de mejora, resultado de la revisión realizada por el equipo de trabajo de la Dirección General de Innovación, se deberán concertar con la unidad administrativa correspondiente; es decir, las áreas de oportunidad que se determinen para la implantación (en caso de estar en proceso de desarrollo) o adecuación de la mejor práctica, deberán estar consensuadas y aprobadas, lo cual será comunicado formalmente al titular de la unidad administrativa responsable, a fin atender las acciones o tareas que se establezcan entre ambas partes.

4.1 Evaluación

Las dependencias y organismos auxiliares que propongan programas, procesos, trámites o servicios deben tener presente que para que se consideren mejores prácticas, la Dirección General de Innovación, con base en los criterios de registro antes referenciados, nivel de madurez y la experiencia de éxito lograda durante su implementación, llevará a cabo un análisis para determinar su viabilidad, tomando como referencia los siguientes factores de evaluación:

a) Vinculación y congruencia

La mejor práctica debe contener objetivos claros y congruentes con el alcance, resultados y el componente innovador de la práctica; es decir, el objetivo general tiene que ser claro y se debe comprender al conocer los resultados, así como identificar su contribución y vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México.

b) Originalidad

La mejor práctica debe tener carácter innovador, inédito; es decir, destacar la aportación novedosa que tiene la práctica como modelo único e integral.

c) Relevancia

La mejor práctica debe contener aportaciones teóricas y/o prácticas que contribuyan a la solución de problemas y/o mejoren la eficiencia de la gestión pública.

d) Impacto

La mejor práctica debe aportar beneficios tangibles al sector público y, sobre todo, a la población, pues ello facilita su retroalimentación para su mejora continua.

e) Oportunidad

La mejor práctica debe contar con vigencia y, preferentemente, mantenerse en operación para su posible réplica o transferencia hacia otra dependencia de la Administración Pública Estatal o de otro ámbito de gobierno interesada en su implementación.

De igual forma, se contemplan componentes fundamentales como observar la vinculación de la mejor práctica al marco jurídico vigente que le aplique, y su contribución a la política pública de la Mejora Regulatoria, entre otros.

5. DOCUMENTACIÓN DE UNA MEJOR PRÁCTICA

Para documentar las mejores prácticas de las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, se ha considerado establecer la metodología de la Comisión Permanente de Contralores Estados-Federación (Anexo 2 “Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental”), con adecuaciones específicas al tipo de información que requiere la Administración Pública Estatal, con el propósito de que el Gobierno del Estado de México se adhiera a un marco de referencia homogéneo para facilitar la integración de la información, que permita valorar las diferentes prácticas con un mismo criterio.

Esta metodología permitirá detectar y medir resultados de cada práctica, teniendo en cuenta factores como la experiencia, los resultados obtenidos y la necesidad de generar condiciones para la réplica.

5.1 Recomendaciones generales para la redacción de la documentación de la mejor práctica

Requisitar cada uno de los campos que se indican en el Formato “Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental”, conforme al instructivo de llenado.

Utilizar lenguaje ciudadano, a fin de transmitir el verdadero sentido de la información de manera clara y concisa.

Realizar el requisitado por quien o quienes conocen su operación y funcionamiento y, sobre todo, estén involucrados directamente en el proceso y tengan facilidad para reunir la información que se requiere para el registro y soporte de la práctica.

Observar las reglas básicas de redacción y ortografía, para un fácil entendimiento de la misma.

A continuación, se proponen algunos consejos prácticos para lograr mayor contundencia y claridad en los textos de un documento:

1. Escribir con lenguaje sencillo.
2. Elaborar frases completas (sujeto, verbo y predicado o complemento).
3. Cuidar que cada frase corresponda a una idea (las ideas se separan con punto y coma).
4. Es recomendable que cada párrafo contenga un máximo de cuatro oraciones, que expresen una sola idea.
5. Los cambios de situaciones, personajes o escenarios corresponde a un nuevo párrafo.
6. La redacción debe ser directa, evitando redundancias, muletillas de entrada, excesiva adjetivación o la doble verbalización.
7. Cuidar la ortografía, la gramática y la sintaxis.
8. Cuidar la concordancia (género, número, tiempo y nombres), la permanencia del sujeto y la voz narrativa.
9. Exponer las ideas en forma positiva.
10. Evitar el uso de tecnicismos o, en caso necesario, definirlos.
11. Usar siglas sólo después de haber escrito el nombre completo de la organización y sus siglas con anterioridad.

Adicionalmente, se debe consultar la Guía de Uso de Lenguaje Ciudadano de la Administración Pública Estatal, publicada en el Portal Electrónico del Gobierno del Estado de México, en la dirección electrónica:

http://dgsei.edomex.gob.mx/normatividad_tic.

5.2 Fuentes de información

Es indispensable precisar de dónde proviene la información que se utiliza para documentar la mejor práctica, a fin de evitar confusiones e imprecisiones, y omitir información confusa o ambigua que dé lugar a interpretar erróneamente el contexto de la práctica.

Asimismo, se deben considerar datos oficiales con información emanada de la práctica misma, que esté debidamente respaldada y sustentada.

En caso de que la práctica haya tomado datos de otra fuente y que a partir de ellos se hayan diseñado gráficas o cuadros, se debe señalar el origen o la fuente de los datos.

6. CATEGORÍAS Y TEMAS EN LAS QUE SE PUEDE INSCRIBIR UNA MEJOR PRÁCTICA GUBERNAMENTAL

De acuerdo con los criterios que han sido empleados por diversas organizaciones para clasificar una mejor práctica, y tomando como base los temas que engloban las atribuciones transversales de todas las dependencias de la Administración Pública, propuestas por la CPCE-F, las categorías y temas siguientes conforman el catálogo para identificar y registrar una mejor práctica gubernamental.

Categorías	Tema central
1. Atención Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de atención a quejas, denuncias y sugerencias. • Procesos de consulta y participación ciudadana en la entrega de servicios públicos de mayor calidad (orientación al usuario). • Políticas de atención ciudadana. • Generación de mecanismos para facilitar la interacción con la ciudadanía. • Mecanismos públicos de evaluación de servicios. • Figuras como Carta Ciudadana, Cartas Compromisos, entre otras.
2. Mejora de la Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Programas integrales de mejora administrativa. • Sistemas de mejora para la calidad de servicios de gobierno. • Coordinación interinstitucional entre organizaciones de gobierno del mismo orden de gobierno o entre varios órdenes. • Simplificación de trámites y servicios. • Planeación estratégica. • Construcción y aplicación de indicadores de gestión. • Procesos de reestructuración de las instituciones públicas. • Sistema de información para la gestión de apoyo a la toma de decisiones directivas. • Metodologías en la evaluación de programas públicos y uso para la toma de decisiones de gasto público.
3. Transparencia y Rendición de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos para solicitar y recibir información pública. • Coordinación entre dependencias para facilitar el acceso a la información pública. • Acciones para lograr el acceso a la información pública estatal. • Archivos documentales y/o clasificación de información. • Sistemas y mecanismos para elaborar informes que rindan cuentas. • Sistemas y procesos de entrega-recepción.
4. Auditoría, Control y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de control gubernamental. • Mecanismos para vigilar el ejercicio del gasto público. • Metodologías para mejorar y eficientar la realización de auditorías. • Mecanismos para controlar y vigilar cumplimiento normativo. • Control y seguimiento de obra pública. • Acciones para coordinar los esfuerzos de los entes auditores. • Evaluación gubernamental, de políticas, de programas y/o de calidad del gasto.
5. Compras Gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia en las operaciones de compra y contratación de bienes y servicios. • Aplicación de tecnologías de información para el mejoramiento de los sistemas de compra y contratación. • Gestión eficiente de la cadena de suministros.
6. Combate a la Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y estrategias de prevención en la administración pública. • Mecanismos de combate integral a la corrupción. • Fomento de valores éticos a los servidores públicos.
7. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalización de los servidores públicos. • Capacitación de los servidores públicos. • Gestión estratégica de recursos humanos (reclutamiento y selección, movimientos de personal, evaluación del desempeño, remuneraciones y beneficios, mejora del clima laboral).

Categorías	Temas
8. Participación Ciudadana y Contraloría Social	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones para promover la contraloría social. • Mecanismos para promover la constitución de figuras de vigilancia ciudadana. • Generación de observatorios ciudadanos. • Iniciativas para fomentar la participación de la ciudadanía en formulación de políticas y en la gestión pública. • Organizaciones de la sociedad civil.
9. Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos para conocer e investigar actos y omisiones. • Métodos para sustanciar el procedimiento disciplinario. • Estrategias para mejorar la aplicación de sanciones. • Programas preventivos en legislación y materia de responsabilidades. • Estrategias de coordinación con el Ministerio Público.
10. Tecnologías de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de políticas de tecnología en información. • Uso de documentos electrónicos y firma electrónica. • Iniciativas en seguridad informática en la gestión pública. • Rediseño de procesos de gestión con aplicación de TI (Tecnologías de Información). • Integración de sistemas y portales electrónicos.
11. Legislación y Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Integración, emisión y/o actualización de criterios, lineamientos y normas. • Integración y presentación de iniciativas de ley, acuerdos y decretos. • Opinión y dictaminación de proyectos. • Refrendo y difusión de disposiciones que expide el Ejecutivo.
12. Bienes Patrimoniales	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos para vigilar el uso correcto de los recursos patrimoniales del Estado. • Sistemas de inventario de bienes. • Control sobre almacenes generales del Estado. • Mecanismos para coordinar el mantenimiento y conservación de los bienes propiedad del Gobierno del Estado.
13. Otra	<ul style="list-style-type: none"> • Especifique.

7. LINEAMIENTOS PARA REGISTRO DE PROGRAMAS, PROCESOS, TRÁMITES O SERVICIOS CONSIDERADOS MEJORES PRÁCTICAS

1. Las unidades administrativas, con al menos nivel de dirección general o equivalente de las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, deberán registrar sus programas, procesos, trámites o servicios considerados mejores prácticas, que han implementado desde septiembre de 2011 a la fecha (que están vigentes) o están por implementar.
2. Las unidades administrativas que registren alguna práctica deberán designar a un enlace que tenga conocimiento a detalle de la misma, a fin de mantener actualizada la información y ser el conducto para atender acuerdos.
3. Las prácticas registradas integrarán el apartado de mejores prácticas de innovación gubernamental del Portal Electrónico del Gobierno del Estado de México y servirán de insumo para aquéllas que se determinen para la Comisión Permanente de Contralores Estados-Federación (CPCE-F).
4. La información de cada práctica deberá actualizarse dos veces al año durante los primeros 10 días hábiles de los meses de enero y agosto, y registrarse en línea a través del sistema informático que establezca la Dirección General de Innovación.
5. La mejor práctica deberá ser autorizada por el titular de la unidad administrativa correspondiente e informar por escrito de los cambios realizados a la Dirección General de Innovación, quien determinará, en su caso, la procedencia del registro en línea.
6. La mejor práctica que sea cancelada por falta de presupuesto, viabilidad u otro factor para su desarrollo e implementación, se dará de baja de la cartera de mejores prácticas, previa solicitud y justificación dirigida a la Dirección General de Innovación.
7. La mejor práctica de mayor impacto que se registre podrá ser analizada para realizar estudios comparativos con prácticas similares tanto de la propia Administración Pública Estatal, como con otras instancias de los gobiernos federal, estatal o municipal.
8. Las dependencias y organismos auxiliares deberán gestionar ante la Dirección General de Innovación la adopción o réplica de la mejor práctica, que por su nivel de madurez y/o experiencia de éxito lograda durante su implementación, sean de su interés o de otros ámbitos de gobierno.
9. La Dirección General de Innovación brindará la asesoría técnica y capacitación necesaria para la integración e implementación de la mejor práctica de innovación gubernamental a las dependencias y organismos auxiliares que lo soliciten.

ANEXOS

ANEXO 1

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS

Número	Criterio	% de Calificación	Características
1	Vinculación / congruencia	15	Objetivos claros y congruentes con el alcance, resultados y componente innovador de la práctica, así como su alineación a los objetivos del Plan de Desarrollo del Estado de México.
2	Originalidad	25	Carácter innovador, inédito de la práctica.
3	Relevancia	25	Aportación teórica y/o práctica que contribuya a la solución de problemas y/o mejore la eficiencia de la gestión pública.
4	Impacto	20	Beneficio tangible al sector público y, sobre todo, a la población para su mejora continua.
5	Oportunidad	15	Vigencia y permanencia.

Criterio	Valor	Características
Originalidad	25	Se evalúa y destaca la aportación que tiene la mejor práctica como un modelo innovador, único e integral.
Relevancia	25	Es una característica importante que debe tener la mejor práctica, siendo este criterio un factor estratégico para resolver problemas y dar soluciones para eficientar la gestión pública.
Impacto	20	Este puntaje representa una consecuencia de los dos criterios anteriores, por lo que es ampliamente representativo para medir los beneficios sociales y económicos de la mejor práctica, a la vez que justifica cuantitativa y cualitativamente su existencia.
Vinculación / congruencia	15	El puntaje representa un extracto explicativo del alcance o expectativa de la mejor práctica, en el cual se identifica la comprensión del objetivo de la práctica, al conocer los resultados y la parte innovadora de la misma, y a su vez su relación con el Plan de Desarrollo del Estado de México.
Oportunidad	15	El puntaje precisa si la práctica es vigente, se mantiene en operación y es susceptible de réplica o transferencia hacia otras dependencias de la administración estatal o de otros ámbitos de gobierno.

ANEXO 2 FORMATO PARA DOCUMENTACIÓN/REGISTRO DE UNA MEJOR PRÁCTICA GUBERNAMENTAL

I. Datos de identificación del programa o proyecto													
Nombre (1)													
Categoría (2)		Tema central (3)											
Población objetivo (4)		Adultos mayores Indígenas Mujeres Niños Jóvenes Migrantes Personas con discapacidad Servidores públicos Notarios Empresarios Estudiantes Agroproductores Otro _____			Ámbito (5)		Federal Estatal Municipal						
Fecha de inicio (6)		Fecha de término											
¿La práctica es vigente? (8)		Sí:	No:	Periodo que comprende la documentación de la práctica (9)									
Página web, facebook o twitter de la práctica (10)													
II. Resumen ejecutivo													
III. Información de la práctica													
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica (12)													
Objetivo general (13)													
Objetivos específicos (14)													
Estrategia de implementación (15)					Dificultades presentadas y manera de solucionarlas (16)								
Requerimiento de cambios legales y/o normativos (17)					Lecciones aprendidas (18)								
¿Ha participado en algún concurso? (19)					¿Ha sido premiada? (20)								
Sí:		Fecha:		Sector	Público Privado	No	Sí:		Fecha:		Sector	Público Privado	No
Describir:					Describir:								

IV. Requerimientos técnicos

Recursos humanos (21)

Recursos financieros (22)

Recursos tecnológicos (23)

¿Cuenta con derechos de autor? (24)

Licenciamiento (25)

V. Resultados e impacto

Resultados alcanzados (26)

Cualitativos

Cuantitativos

Beneficiarios

Gráficos

Ahorros obtenidos (27)

Recursos materiales y financieros

Tiempo

Indicadores utilizados (28)

Aspectos innovadores (29)

Evidencia de los resultados (30)

VI. Transferencias

¿Es factible la transferencia de la práctica? (31)

Sí

No

Especificar:

Requerimientos

Gestión
(procedimiento)
(32)

Económicos
(costos) (33)

Tecnológicos
(34)

Legales (35)

Otros (36)

Número de transferencias
realizadas (37)

¿A quién se ha transferido la
práctica? (38)

VII. Contacto

Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable

Secretaría u organismo
auxiliar (39)

Unidad administrativa (40)

Domicilio (41)

VIII. Datos del responsable de administrar la práctica

Nombre (42)

Cargo (43)

Teléfono(s) (44)

Fax:

Domicilio (45)

Correo electrónico (46)

IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México

Pilar/Eje Transversal (47)

Pilar 1: Gobierno Solidario
 Pilar 2: Estado Progresista
 Pilar 3: Sociedad Protegida
 Eje transversal: Hacia una Gestión Gubernamental Distintiva

Objetivo (48)

Estrategia (49)

Línea de acción (50)

X. Autoevaluación de la práctica

¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios?

Sí

No

¿Dónde?

Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes?

Sí

No

Nombre de la práctica(s):

¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?

Sí

No

Nombre del trámite(s) o servicio(s):

¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?

Sí

No

¿De qué forma?

¿Está implementada en una sola unidad administrativa?

Sí

No

En su caso, ¿Dónde más?

¿Es susceptible de réplica?

Sí

No

¿Por qué?

¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?

Sí

No

¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?

Sí

No

¿Por qué?

¿Considera que es una práctica innovadora?

Sí

No

¿Por qué?

INSTRUCTIVO DE LLENADO

I. Datos generales

1. Nombre

Indicar el nombre de la práctica gubernamental que se desea registrar, de manera puntual y específica.

2. Categoría

Seleccionar la categoría de acuerdo con el catálogo señalado en el apartado 6 del presente documento.

3. Tema central

Seleccionar el tema central de la práctica, de acuerdo con el catálogo señalado en el apartado 6 del presente documento.

4. Población objetivo

Seleccionar la población objetivo a la cual se encuentra dirigida la práctica.

5. Ámbito

Seleccionar si el ámbito en el que se encuentra implementada la práctica es federal, estatal o municipal.

6. Fecha de inicio

Señalar fecha de inicio de la práctica; es decir, fecha de implementación.

7. Fecha de término

Señalar fecha de término de la práctica, en su caso.

8. ¿La práctica es vigente?

Señalar “Sí”, en el caso de que la práctica se encuentre vigente, y “No”, cuando haya llegado a su fin.

9. Periodo que comprende la documentación de la práctica

Señalar el rango de temporalidad que abarque el registro de la práctica. Esta fecha es importante para poder ubicar la temporalidad del informe y, en su caso, la relación de esa temporalidad con las estadísticas oficiales sobre su tema o con la situación socioeconómica y política del momento. Es probable que la primera fecha coincida con la “Fecha de inicio de la práctica”, aunque no necesariamente. Por ejemplo, hay prácticas que iniciaron hace 20 años, pero su registro y su documentación, sólo contiene los últimos 2, 3 ó 4 años.

10. Página web, facebook o twitter de la práctica

Escribir la dirección electrónica de la página web, facebook o twitter donde se puede consultar la práctica.

II. Resumen ejecutivo

11. Resumen ejecutivo

Redactar breve y claramente en qué consiste la práctica. Describir lo más destacado de ésta en una extensión máxima de 250 palabras.

III. Información de la práctica

12. Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica

Describir la situación que prevalecía antes de iniciar la práctica, identificando con claridad la problemática y la necesidad de ser atendida.

13. Objetivo general

Anotar el objetivo general (resultado de las acciones). Su redacción debe iniciar con verbo en infinitivo.

14. Objetivos específicos

Anotar los objetivos específicos (expresan logros parciales para alcanzar el objetivo general). Su redacción debe iniciar con verbo en infinitivo.

15. Estrategia de implementación

Describir las acciones concretas que se implementaron en un contexto determinado para lograr los objetivos planteados.

16. Dificultades presentadas y manera de solucionarlas

Describir las principales dificultades que se presentaron al implementar la práctica, así como la manera mediante la cual se resolvieron.

17. Requerimiento de cambios legales y/o normativos

Señalar si la implementación de la práctica requirió modificar el marco normativo establecido. En caso afirmativo, señalar las disposiciones que requirieron cambios o adecuaciones.

18. Lecciones aprendidas

Anotar las principales lecciones que se obtuvieron en cada parte del proceso de implementación de la práctica. Se recomienda ordenar las ideas por tema o por proceso.

19. ¿Ha participado en algún concurso?

Escribir si la práctica ha sido registrada en algún concurso o certamen, tanto de carácter municipal, estatal, nacional y/o internacional, especificando el nombre y fecha de dicho concurso, así como mencionar el sector que promociona el evento.

20. ¿Ha sido premiada?

Escribir si la práctica ha obtenido algún premio, ya sea por sector público o privado, especificando el nombre y fecha del concurso.

IV. Requerimientos técnicos

21. Recursos humanos

Identificar el número de personas requeridas para la implementación de la práctica y las principales funciones a su cargo.

22. Recursos financieros

Especificar el monto de recursos por concepto y el origen de los mismos, necesarios para implementar la práctica.

23. Recursos tecnológicos

Señalar en forma breve y precisa los requerimientos tecnológicos mínimos, en su caso, para la puesta en marcha y operación de la práctica, tales como versión de software, instalaciones especiales, tipo de equipo acorde al sistema requerido, entre otros.

24. ¿Cuenta con derechos de autor?

Indicar si la práctica cuenta con registro de derechos de autor.

25. Licenciamiento

Señalar la(s) licencia(s) requerida(s) o solicitada(s), ya sea por una empresa particular o un orden de gobierno.

V. Resultados e impacto

26. Resultados alcanzados (cualitativos / cuantitativos / beneficiarios / gráficos)

Describir en qué medida los objetivos planteados fueron cumplidos, cómo se midieron los resultados cuantitativa y cualitativamente y quiénes se beneficiaron con la práctica. Por ejemplo: reducción de X trámites vinculados a la práctica; incremento de X% de servicios en la red de internet; satisfacción del X% de los usuarios de la práctica. En este espacio se pueden agregar cuadros o gráficos que muestren los resultados.

27. Ahorros obtenidos (recursos materiales y financieros / tiempo)

Señalar en forma clara y precisa los conceptos, recursos materiales o financieros, que significaron ahorro con la implementación de la práctica. Por ejemplo: de tiempo, de costos para el usuario, de estructuras orgánicas, entre otros.

28. Indicadores utilizados

Mencionar los indicadores que se utilizaron para medir los resultados obtenidos con la implementación de la práctica.

29. Aspectos innovadores

Destacar los elementos de mejora y/o valor agregado que la práctica representa a partir de su implementación.

30. Evidencia de los resultados

Seleccionar el tipo de evidencias o soporte documental con que cuenta la dependencia u organismo auxiliar para demostrar los resultados que se obtuvieron con el desarrollo de la práctica. Se pueden considerar también los testimonios de los usuarios o del personal que opera la práctica.

VI. Transferencias

31. ¿Es factible la transferencia de la práctica?

Indicar si es factible que la práctica sea transferida o adoptada por otras instancias de gobierno.

32. Gestión (procedimiento)

Mencionar el procedimiento, documentos e información que requiere la dependencia u organismo auxiliar para transferir la práctica.

33. Económicos (costos)

Describir los costos, por concepto y el origen de los mismos, que implican transferir la práctica, así como los relacionados con su implementación; es decir, los costos del proceso desde la etapa de diseño hasta su ejecución.

34. Tecnológicos

Indicar los requerimientos tecnológicos mínimos, en su caso, con los que requiere contar la dependencia u organismo solicitante para la puesta en marcha y operación de la práctica, tales como versión de software, instalaciones especiales, tipo de equipo acorde al sistema requerido, entre otros.

35. Legales

Señalar si la dependencia u organismo solicitante requiere modificar su marco regulatorio establecido. Si es afirmativo, mencionar cuáles son las disposiciones que necesita adecuar, en caso de que se haya realizado una transferencia alguna vez. En caso negativo indicar las disposiciones genéricas que debe observar.

36. Otros

Precisar si la dependencia u organismo solicitante requiere aspectos adicionales determinados para transferir la práctica, considerando si ha realizado alguna vez una transferencia.

37. Número de transferencias realizadas

Anotar el número de ocasiones en que se ha realizado la transferencia de la práctica, en su caso.

38. ¿A quién se ha transferido la práctica?

Especificar la(s) entidad(es) federativa(s) y/o unidad(es) administrativa(s) a quienes se ha realizado la transferencia, en su caso.

VII. Contacto

39. Secretaría u Organismo Auxiliar

Indicar el nombre de la dependencia u organismo auxiliar responsable de la práctica.

40. Unidad administrativa

Señalar la unidad administrativa adscrita a la dependencia u organismo auxiliar responsable de la práctica.

41. Domicilio

Indicar el domicilio de la unidad administrativa adscrita a la dependencia u organismo auxiliar responsable de la práctica.

VIII. Responsable de administrar la práctica

42. Nombre

Mencionar el nombre del servidor público responsable de administrar la práctica, así como de brindar información de la misma, a efecto de ser el enlace o contacto con otras entidades federativas.

43. Cargo

Indicar el cargo del servidor público responsable de administrar la práctica.

44. Teléfono(s)

Escribir el teléfono/fax del servidor público responsable de administrar la práctica.

45. Domicilio

Mencionar el domicilio donde se encuentra físicamente el servidor público responsable de administrar la práctica.

46. Correo electrónico

Indicar el correo electrónico institucional del servidor público responsable de administrar la práctica.

IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México

47. Pilar / Eje Transversal

Seleccionar el(los) pilar(es) y/o el ejes transversales del Plan de Desarrollo del Estado de México con el(los) cual(es) la práctica se encuentra vinculada en lo sustantivo.

48. Objetivo

Mencionar el(los) objetivo(s) del Plan de Desarrollo del Estado de México, con el(los) cual(es) la práctica se encuentra vinculada en lo sustantivo.

49. Estrategia

Hacer referencia a la estrategia del Plan de Desarrollo del Estado de México con la cual la práctica se encuentra vinculada.

50. Línea de acción

Indicar la(s) línea(s) de acción del Plan de Desarrollo del Estado de México con la(s) cual(es) la práctica se encuentra interrelacionada.

X. Autoevaluación de la práctica

Contestar objetivamente las preguntas que se indican en el cuestionario.

ANEXO 3

EJEMPLO DE MEJOR PRÁCTICA

Caso 1: Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM)

I. Datos de identificación de la mejor práctica			
Nombre	Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).		
Categoría	Atención ciudadana.	Tema central	Políticas de atención ciudadana.
Población objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Servidores públicos• Migrantes mexiquenses• Contribuyentes• Población en general	Ámbito	Estatal
Fecha de inicio	11/11/2001	Fecha de término	00/00/00
¿La práctica es vigente?	Sí: <input checked="" type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Noviembre 2001 / marzo 2015
Página web, facebook o twitter de la práctica	http://edomex.gob.mx/#gobierno_participacion http://edomex.gob.mx/CATGEM		
II. Resumen ejecutivo			
<p>El Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM) se ha consolidado como uno de los principales puntos de contacto personalizado de la población con el gobierno, su estrategia de atención ciudadana se basa en un esquema multicontacto (telefónico, en línea y electrónico), siendo el único centro institucional que proporciona servicios de información y orientación a la población de la entidad con números telefónicos gratuitos, las 24 horas del día, los 365 días del año. Cabe destacar que atiende directamente a una entidad cuya población asciende a más de 17 millones de habitantes.</p>			
III. Información de la práctica			
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica			
<p>Para proporcionar información a la ciudadanía sobre la Administración Pública Estatal, se contaba con 25 centros de servicios de atención telefónica dispersos en diferentes áreas gubernamentales que operaban con 48 líneas telefónicas, de las cuales 32 eran de marcación local, 15 de Lada sin costo y una de código abreviado, los cuales carecían de equipo e infraestructura básica para su adecuada operación y atención de los usuarios; en conjunto atendían, en promedio, mil llamadas diarias, sin disponer de un protocolo estandarizado de atención; por consecuencia el servicio adolecía de respuesta inmediata, y mostraba poca eficiencia; además los gastos de operación eran muy elevados. De los 25 centros, nueve brindaban servicios las 24 horas del día, pero no todo el tiempo contaban con personal que atendiera de manera personalizada, por lo que se apoyaban de grabaciones para proporcionar el servicio.</p>			
Objetivo general	Consolidar al Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM) como una alternativa de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada para los mexiquenses y público en general, cuyo objeto es constituirse en un servicio estratégico en la relación sociedad-gobierno, que atienda la demanda de orientación e información gubernamental de manera integral, para el pleno ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.		
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">• Fortalecer la cooperación interinstitucional para mejorar los servicios.• Ampliar la cobertura de servicio e incrementar el número de atenciones.• Promocionar el servicio de atención en línea.• Capacitar constantemente al personal para mejorar la atención del servicio.• Mantener el nivel de satisfacción del usuario, igual o superior al 97%.• Identificar nuevas estrategias de comunicación con la ciudadanía que permitan mejorar la calidad de los servicios.		

Estrategia de implementación		Dificultades presentadas y manera de solucionarlas			
<p>El fortalecimiento que, a la fecha, ha alcanzado el CATGEM, está soportado por la introducción de nuevas estrategias de contacto con la población, las cuales están basadas en el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones; la explotación de las redes sociales (chat); el acceso a información en línea (portales electrónicos); y el diseño de sistemas de información automatizados, factores que han contribuido a elevar la productividad del Centro y lograr su aceptación y confianza de los usuarios.</p> <p>Sus principales estrategias de implementación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración total del servicio en línea (desde el Centro de Atención Telefónica), para una atención inmediata de posibles incidencias que afecten la prestación del servicio (nivel de disponibilidad). • Escalamiento de la herramienta del servicio en línea, logrando una alta disponibilidad e incremento en la atención. • Difusión de los servicios del CATGEM en medios impresos y electrónicos. • Capacitación permanente del personal del Centro de Atención Telefónica, con la finalidad de mejorar la atención al usuario. • Establecimiento de protocolos de atención ciudadana. • Implementación de mecanismos para la actualización eficaz de las bases de datos de los procesos automatizados. • Tecnología con aplicación de CallCenter con capacidad de migración a Contact Center. 		<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un solo número telefónico en el Gobierno del Estado de México: se implementa mediante la marcación de un código abreviado de tres dígitos: (070 Valle de Toluca y 01800 6-96-96-96 para el resto del país) y una línea sin costo internacional (1877 399 50 05), para migrantes mexiquenses. • Dar a conocer a la población en general los servicios y atención que brinda el CATGEM: se mediatizan los servicios que se ofrecen en una campaña publicitaria integral en medios impresos y digitales. • Posicionar al CATGEM como servicio que brinde confianza y certeza a la población que lo utilice: la estandarización de la atención y el uso de un protocolo permite que sin importar el día o la hora se proporcione el servicio de manera profesional, ya que se cuenta con personal capacitado. • Asegurar información y servicios con calidad: se logra con la certificación del CATGEM, bajo la norma ISO: 9001:2008. 			
Requerimiento de cambios legales y/o normativos		Lecciones aprendidas			
<p>Contar con el Manual de Procedimientos del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • La incorporación de nuevas herramientas tecnológicas al proceso de comunicación gubernamental, permitió mejorar los tiempos de respuesta y, sobre todo, ampliar la cobertura de los servicios de información a la ciudadanía. • El recurso humano constituye la base proactiva y sensible de todo Centro de Contacto, pues es quien, con un alto grado de actitud de servicio, responsabilidad y conocimiento, logra que el ciudadano deposite mayor confianza y aceptación en las instituciones de gobierno. • La detección de oportunidades de mejora de la práctica debe ser permanente y durante la operación de la misma para atender y, de ser posible, superar las expectativas de los usuarios. • La documentación y certificación de los procesos relacionados con el usuario bajo normas internacionales, es indispensable para unificar criterios de servicio y lograr niveles de satisfacción aceptables. 			
¿Ha participado en algún concurso? Sí: <input checked="" type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>	Sector	Privado	¿Ha sido premiada? Sí: <input checked="" type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>	Sector	Privado
Describir:		Describir:			
<p>Aualmente, el CATGEM participa en la edición del Premio Nacional de Excelencia "Relación Empresa-Cliente", del Instituto Mexicano de Teleservicios. El propósito de esta iniciativa es impulsar la competitividad de la industria mexicana de centros de contacto y reconocer las iniciativas y proyectos innovadores, que han impactado favorablemente los resultados en la satisfacción del cliente, en la operación, en los recursos humanos y en el negocio, que constituyen un ejemplo de gestión a nivel nacional e internacional.</p>		<p>Categoría: Mejor Estrategia de Operación, Sector Ciudadano Presea: Oro, 10ª edición 2014.</p> <p>Categoría: Mejor Talento Humano Constancia de Participación, 9ª edición 2013.</p> <p>Categoría: Mejor Talento Humano Presea: Plata, 8ª edición 2013.</p>			

Describir:

El premio reconoce casos de éxito de empresas públicas y privadas con operaciones en la República Mexicana, así como el talento humano que tenga un desempeño sobresaliente.

Premio Internacional "LATAM"
Categoría: Mejor Estrategia en Organización
Presea: Oro, 1ª edición 2012.

Categoría: Mejor Talento Humano
Presea: Plata, 7ª edición 2012.
Sector Gobierno
Presea: Bronce, 3ª edición 2008.

Categoría: Mejor Estrategia en Servicio a Clientes-Atención Ciudadana
Presea: Oro, 6ª edición 2011.

Categoría: Estrategia de Servicio a Clientes
Presea: Plata, 5ª edición 2010.

Categoría: Mejor Talento Operador CC Categoría: Mejor Talento Supervisor CC Sector Público
Presea: Plata, 4ª edición 2009.

IV. Requerimientos técnicos

Recursos humanos

El CATGEM proporciona servicio continuo de atención personalizada las 24 horas, los 365 días del año, vía telefónica y vía chat, a través de asesores ciudadanos capacitados, con nivel académico de licenciatura, pasante o titulado, preferentemente.

Recursos financieros

El establecimiento de un centro de atención telefónica requiere de una inversión y asignación de recursos importante, que necesita de un estudio de costo-beneficio para evaluar su conveniencia.

Recursos tecnológicos

Conmutador telefónico, líneas telefónicas, servidores de aplicaciones, servidores de base de datos, software de Call Center y de base de datos, software de atención en línea (chat), equipos de cómputo, diademas telefónicas, aparatos telefónicos y site con clima.

¿Cuenta con derechos de autor?

No aplica

Licenciamiento

Sí

V. Resultados e impacto

Resultados alcanzados

Cualitativos

Actualmente, el CATGEM cuenta con una infraestructura tecnológica y humana que le permite atender las necesidades de orientación e información a la población de una de las entidades de mayor densidad demográfica (17 millones de habitantes), a través de un solo punto (centro de contacto) y con una operación multicanal, que aclara y facilita la realización de cualquier trámite o servicio, al recibir una orientación puntual, exacta y sencilla. Sus principales resultados permiten, entre otras ventajas competitivas, las siguientes:

- Garantizar alta disponibilidad de los servicios.
- Ofrecer una alternativa de información gubernamental efectiva.
- Brindar un servicio de información y orientación ágil, flexible, accesible, útil, oportuna, segura y confiable, originando que el usuario se sienta comprendido y atendido con un alto grado de actitud de servicio.
- Fomentar un gobierno cercano a la gente con enfoque de calidad e innovación.
- Facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, logrando así corresponsabilidad y compromiso.
- Contribuir en la construcción de una sociedad más informada, justa, equitativa, transparente e igualitaria.
- Fortalecer la relación sociedad-gobierno.

Cuantitativos	<p>Los servicios de información y orientación del Centro son proporcionados por 40 especialistas, quienes atienden en promedio diario 1,911 llamadas telefónicas, combinando esta tarea con los servicios que se brindan a través del chat a una población cada vez más heterogénea y creciente en cuanto a cantidad y calidad de la información que solicitan y reciben.</p> <p>El número de consultas atendidas por el CATGEM de septiembre de 2011 al 30 de abril de 2015 es de 2'327,505.</p>
Beneficiarios	<p>El servicio que proporciona el CATGEM es totalmente gratuito y está dirigido a la población en general, principalmente a la del Estado de México, mediante la marcación de un código abreviado de tres dígitos: el 070 para el Valle de Toluca y el 01800 696 96 96 para el resto del Estado y del país. La cobertura de estos servicios se ha ampliado a los mexiquenses que radican en Estados Unidos y Canadá, quienes cuentan con una línea sin costo internacional 1877 399 50 05.</p>
Gráficos	 <p>The top chart, 'Atenciones en los Años: 2012-2013-2014', is a line graph showing monthly call volume for 2012 (blue), 2013 (red), and 2014 (green). The y-axis ranges from 0 to 80,000. The bottom chart, 'Servicios Atendidos en el Centro de Atención Telefónica 2014', is a bar chart comparing the 'Meta programada' (planned goal) of 600,000 with the 'Meta alcanzada' (achieved goal) of 697,461.</p>
Ahorros obtenidos	
Recursos materiales y financieros	<p>El retorno de la inversión es social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento de confianza de la ciudadanía al gobierno. • Revaloración de la función del servidor público.
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Se evita al usuario traslados innecesarios a las oficinas de atención al público para conocer con detalle información para realizar trámites y/o servicios. • Disminución de tiempos de entrega de solicitudes de información.
Indicadores utilizados	<p>La medición de los servicios en el CATGEM se estructura con base en tres indicadores principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nivel de satisfacción del usuario. Alcance: mantener estándares mínimos del 97%. 2) Actualización de información de bases de datos. Alcance: actualización en un rango de 0 a 2 minutos. 3) Entrega o respuesta de solicitudes de información u orientación. Alcance: respuesta en un rango de 0 a 2 minutos, a partir del contacto del
Aspectos innovadores	<ul style="list-style-type: none"> • El CATGEM es una estrategia de relación gobierno-sociedad, planeado para que cuente con condiciones de equipamiento de la más alta tecnología, capaz de integrar sistemas de información y de comunicaciones distintivas de un recurso gubernamental de clase mundial. • Es un Centro que agrupa información de los tres ámbitos de gobierno y que además tiene la capacidad de atender a los mexiquenses que residen en Estados Unidos y Canadá. • El Centro además es concentrador de servicios gubernamentales, que permite que el usuario satisfaga sus necesidades de información de manera rápida y eficaz y, sobre todo, desde un solo punto de contacto. • El Centro destaca su reposicionamiento en el ámbito estatal, al consolidarse como el canal de comunicación abierta a la población mexiquense, seguro y confiable, que opera de manera planificada, sistemática, multifuncional y multicontacto.

Evidencia de los resultados

El Centro de Atención Telefónica se encuentra certificado bajo la Norma ISO 9001:2008, por lo que cuenta con el soporte documental de los procesos que lo conforman, y la evidencia de los resultados.
Permanentemente se levanta encuesta de satisfacción del usuario para medir los niveles de atención. El sondeo se realiza vía telefónica y a través de chat.
Se cuenta con las áreas de telefonía e informática para el soporte técnico, un grupo de asesores ciudadanos que monitorean el servicio de manera constante y tres responsables de información que actualizan las bases de datos, registrando información en bitácoras de trabajo.
Se dispone de datos testimoniales de los usuarios que opinan acerca de los servicios del CATGEM.

VI. Transferencias

¿Es factible la transferencia de la práctica?

Sí



No



Es factible la transferencia, toda vez que es un recurso necesario para acercar el gobierno a la sociedad, específicamente, en materia de orientación e información gubernamental.

Requerimientos

Gestión (procedimiento)

- Acordar, vía telefónica, con el (la) titular de la Dirección General de Innovación reunión de trabajo para agendar visita al CATGEM.
- Presentar a la Dirección General de Innovación solicitud, en la que señale el interés y motivo de conocer con mayor detalle la “mejor practica”, para su posible adopción o réplica.
- Suscribir el convenio respectivo en los términos dispuestos por la Dirección General de Innovación.

Económicos (costos)

Ninguno.

Tecnológicos

Ninguno.

Legales

Ninguno.

Otros

Contar, en su caso, con el proyecto de implementación del Centro de Atención Telefónica.

Número de transferencias realizadas

Ninguna

¿A quién se ha transferido la práctica?

Ninguna

VII. Contacto

Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable

Secretaría u Organismo Auxiliar:

Secretaría de Finanzas / Subsecretaría de Administración.

Unidad administrativa:

Dirección General de Innovación.

Domicilio:

Lerdo Pte. No. 101, 2º piso, Edificio Plaza Toluca, colonia Centro, Toluca, Estado de México.

VIII. Datos del responsable de administrar la práctica

Nombre:

Ana María Zarza Sánchez

Cargo:

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

Teléfono(s):

(722) 2361601.

Fax:

Domicilio:

Doctor Nicolás San Juan No. 109, colonia Parque Cuauhtémoc, Toluca, Estado de México.

Correo electrónico:

catgem@edomex.gob.mx

IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México

Pilar/Eje Transversal:	Hacia una Gestión Gubernamental Distintiva
Objetivo:	2. Establecer una Gestión Gubernamental que genere resultados.
Estrategia:	2.1 Consolidar un Gobierno Eficiente.
Línea de acción:	Ampliar los servicios de información del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México para brindar a la población información ágil y puntual de toda índole gubernamental.

X. Autoevaluación de la práctica

¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	¿Dónde?	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de Justicia. • Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana.
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	Nombre de la práctica(s):	
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	Nombre del trámite(s) o servicio(s):	Contribuye con los trámites y servicios del GEM en la medida que detecta necesidades específicas de los ciudadanos.
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	¿De qué forma?	De manera indirecta recaba información útil para la mejora de los procesos vinculados a los trámites y servicios.
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	En su caso, ¿dónde más?	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	¿Por qué?	Es un medio importante y necesario que requiere el gobierno para mantener contacto con la ciudadanía.
¿Cuenta con documentación desde su implementación?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No		
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	¿Por qué?	Se describe en apartados de resultados e impacto y ahorros obtenidos.
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	¿Por qué?	Se describe en apartado de aspectos innovadores.

ANEXO 4

EJEMPLO DE MEJOR PRÁCTICA

Caso 2: Sistema Decl@raNET (Declaración Patrimonial en Línea)

I. Datos de identificación de la mejor práctica			
Nombre	Sistema Decl@raNET (Declaración Patrimonial en Línea).		
Categoría	Combate a la corrupción.	Tema central	Políticas y estrategias de prevención en la Administración Pública.
Población objetivo	• Servidores públicos	Ámbito	Estatal
Fecha de inicio	01/05/2004	Fecha de término	00/00/00
¿La práctica es vigente?	Sí: <input checked="" type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Enero-diciembre 2014.
Página web, facebook o twitter de la práctica	http://www.secogem.gob.mx/declaranet		
II. Resumen Ejecutivo			
<p>Decl@raNET tiene como propósito que los servidores públicos del Poder Ejecutivo y los ayuntamientos obligados a presentar la manifestación de bienes por alta, baja o modificación patrimonial, lo realicen por medio de este sistema automatizado.</p> <p>Decl@raNET permite al servidor público capturar en un sistema automatizado la información de la manifestación de bienes y declaración de intereses del periodo o modalidad que corresponda y enviarla por vía electrónica, para lo cual requiere la Cédula de Identificación de Servidor Público que contiene: a) Código de Barras y b) NIP (Número de Identificación Personal), misma que puede obtener en línea a través de esta misma página electrónica.</p>			
III. Información de la práctica			
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica			
<p>El trámite para la presentación de la manifestación de bienes de los servidores públicos en formato impreso que representaba un proceso laborioso y costoso, derivó en la iniciativa para el diseño e implementación de un sistema informático, a fin de que los servidores públicos presentaran en línea su manifestación patrimonial, lo cual dio origen al proceso hoy conocido como Declar@NET.</p> <p>El proceso automatizado para la manifestación de bienes responde al fortalecimiento de las funciones de la Secretaría de la Contraloría, así como al impulso de una cultura de exigencia ciudadana y de compromiso gubernamental de rendición de cuentas, que contribuye a mejorar la credibilidad en el gobierno.</p>			
Objetivo general	Permitir que los servidores públicos obligados cuenten con un medio ágil, moderno y de fácil uso, que los lleve de la mano a manera de tutorial, para presentar de forma oportuna su manifestación de bienes.		
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">• Impulsar una cultura de rendición de cuentas.• Contribuir a inhibir la corrupción al dar seguimiento al patrimonio del servidor público durante el ejercicio de su función.		

Estrategia de implementación		Dificultades presentadas y manera de solucionarlas	
<p>La primera etapa consistió en la elaboración de un diagnóstico organizacional, a fin de identificar el alcance y fronteras del proceso de la manifestación de bienes por anualidad, alta y baja; la segunda etapa conforma el estudio de la plataforma tecnológica y la arquitectura de la aplicación; y la tercera se refiere a la definición de las necesidades y acciones para contar con personal con un perfil que permitiera la operación eficiente de la práctica, así como el análisis de las necesidades de capacitación.</p> <p>Para la implementación de la práctica se realizaron pruebas piloto durante 2 meses.</p>		<p>Resistencia de los servidores públicos obligados a obtener la Cédula de Identificación y presentar la manifestación de bienes vía Internet; resistencia al cambio superado por los esquemas de seguridad, disponibilidad, facilidad en la operación de la herramienta y respuesta inmediata, en tiempo real, en la recepción de la manifestación.</p>	
Requerimiento de cambios legales y/o normativos		Lecciones aprendidas	
<p>Acuerdo que Norma los Procedimientos de Control y Evaluación Patrimonial de los Servidores Públicos del Estado de México y sus Municipios, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el 11 de febrero de 2004.</p>		<p>Fortalecimiento del control y cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos del Estado, que por ende se inhibe la corrupción al dar seguimiento de su patrimonio durante el ejercicio de su función.</p>	
¿Ha participado en algún concurso?	Sector	Privado	¿Ha sido premiada?
Sí: <input type="checkbox"/> No: <input checked="" type="checkbox"/>			Sí: <input type="checkbox"/> No: <input checked="" type="checkbox"/>
Describir:			Describir:
IV. Requerimientos técnicos			
Recursos humanos:	<p>En función del universo de los servidores públicos obligados a presentar su declaración patrimonial, la Secretaría de la Contraloría dispone de una estructura de recursos humanos para atender dos áreas básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría y seguimiento del proceso de manifestación patrimonial. • Mantenimiento y diseño del sistema web (SIMB). 		
Recursos financieros:	<p>Recursos de gasto corriente de origen estatal y costo de la licencia Oracle.</p>		
Recursos tecnológicos:	<p>Características del equipo necesario para la ejecución del sistema en ambiente Web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesador Pentium 4 a 2.8 Ghz de velocidad de reloj o superior. • Memoria RAM 1GB o superior. • Resolución gráfica de 800 x 600 dpi o superior. • Velocidad de conexión a Internet de 1kbps o superior, preferentemente en un canal dedicado. • Internet Explorer. 		
¿Cuenta con derechos de autor?	Sí		
Licenciamiento:	Sí		
V. Resultados e impacto			
Resultados alcanzados			
Cualitativos	<p>Decl@raNET, además de facilitar y agilizar a los servidores públicos la presentación de su declaración patrimonial, optimiza el proceso de recepción y monitoreo del cumplimiento de la misma. Uno de los aspectos de mayor relevancia, es que a través de este sistema se contribuye a combatir la corrupción y el conflicto de intereses, mediante el conocimiento y seguimiento de la información patrimonial declarada. Lo anterior, constituye un elemento fundamental para brindar a la ciudadanía confianza y transparencia de la actuación honesta de los servidores públicos al servicio del Estado.</p> <p>El sistema electrónico permite al servidor público elaborar su manifestación de bienes de una manera amigable; le informa inmediatamente sobre la posible inconsistencia de datos para asegurar una entrega consistente; y para asesoría o dudas dispone de un correo electrónico (mani_bien@edomex.gob.mx), chat en línea o vía telefónica en los números (01722) 275 67 00, Exts. 6621 y 6638.</p>		

Cuantitativos:

Desde 2014 se ha mantenido constante la manifestación de bienes en línea. Hoy el 100% de los servidores públicos obligados presentan su manifestación de bienes y declaración de intereses por este medio electrónico. Tan sólo en 2014 la presentaron 91,951 servidores públicos del Poder Ejecutivo, además de los 125 ayuntamientos de la entidad, de un padrón depurado de 92,813, lo que representa un 99.07% de cumplimiento.

Beneficiarios:

Los beneficiados de esta práctica son los servidores públicos del Poder Ejecutivo y los ayuntamientos, favorecidos por la disminución del tiempo y recursos que se destinaban a este trámite; ahora pueden realizar, consultar e imprimir su declaración, desde la comodidad de su oficina, casa o cualquier dispositivo con conexión a internet, sin necesidad de trasladarse a la Secretaría de la Contraloría. Sus bondades son que el formato electrónico resulta ser amigable y de fácil entendimiento para su requisito, gracias a las ayudas que tiene incorporadas en texto y pictográficas.

Gráficos:

La satisfacción y adopción de la práctica por parte de servidores públicos se refleja en los porcentajes de cumplimiento, mismos que desde su implementación se han incrementado muy favorablemente como se muestra en la siguiente tabla.

Declaración anual	2010	2011	2012	2013	2014
Cumplimiento	99.35%	99.35%	99.4%	99%	99.07%

Ahorros obtenidos**Recursos materiales y financieros**

Además de la reducción significativa de los costos de operación y optimización de recursos, tanto de la Secretaría de la Contraloría como de los servidores públicos; el proceso de manifestación de bienes en línea evita la salida de los servidores públicos en horas hábiles de las oficinas para cumplir con esta obligación, fortaleciéndose así la seguridad y el control de la información declarada.

En lo general, para el Gobierno del Estado ha significado importantes ahorros en el presupuesto, ya que antes se destinaban recursos a la compra de papel, correspondencia y/o mensajería y consumibles de equipo de cómputo, entre otros. Además se destinaban recursos humanos adicionales para la atención y recepción de declaraciones. Todos los gastos se han reducido o incluso eliminado.

Tiempo

Con la implementación de la práctica, los servidores públicos obligados a presentar manifestación de bienes, por alta, baja o anualidad, ahorran tiempo al no tener que solicitar a la Secretaría de la Contraloría el formato, dado que su requisito es vía electrónica; en su caso, ahora sólo deben actualizar (por internet) su situación patrimonial, disminuyendo el tiempo que requerían para el requisito; se elimina el tiempo de traslado para presentar la manifestación de bienes en oficinas de la Secretaría de la Contraloría, así como para obtener la asesoría respecto a su requisito a través de la página Decl@raNET, vía chat.

Indicadores utilizados

Los principales beneficios obtenidos con Decl@raNET pueden ser verificados en los indicadores siguientes:

- Porcentaje de cumplimiento de la manifestación de bienes por parte de los servidores públicos.
- Reducción del número de sanciones por incumplimiento en la presentación de la manifestación de bienes.

Aspectos innovadores

Declar@NET es una práctica innovadora porque utiliza tecnología Web de vanguardia para la automatización de los procesos de presentación, recepción y seguimiento de la manifestación de bienes; maneja un esquema simplificado de registro y autenticación de usuarios único, que cumple con los requisitos de legalidad y seguridad; en general, es un sistema que de una manera amigable y segura guía al servidor público para la presentación de su manifestación de bienes.

Sus fortalezas están basadas en su accesibilidad, confidencialidad y certeza jurídica que brinda a los usuarios del sistema. Además, permite la generación de información, vía sistema para el turno, al Órgano de Control Interno, del procedimiento disciplinario que corresponda, en su caso.

Evidencia de los resultados

Tableros de control.
Declar@NET está integrado a una base de datos, que permite mantener un proceso documentado, mediante sus tableros de control, mismos que contempla los siguientes apartados:
Módulo donde se concentra la información patrimonial recibida por el sistema, en el cual se verifica el cumplimiento de la presentación de la manifestación de bienes.
Reportes específicos respecto al cumplimiento e incumplimiento de los sujetos obligados.
Módulo que permite la consulta e impresión de las manifestaciones de bienes presentadas por los servidores públicos.
Módulo de administración y control histórico de las manifestaciones, en el que se identifican y analizan los sujetos obligados a presentar con opciones específicas de consulta: por dependencia, por tipo de declaración y/o período, entre otros.

VI. Transferencias

¿Es factible la transferencia de la práctica?

Sí

No

Se considera factible su transferencia, toda vez que representa un mínimo de inversión para los beneficios que conlleva su aplicación, traducidos en ahorro de recursos humanos y materiales.

Requerimientos

Gestión (procedimiento)

Presentar solicitud a la Dirección General de Innovación, en la que se señale el interés y motivo de conocer con mayor detalle la "mejor práctica", para su posible adopción o réplica.
Oficio de petición al Secretario de la Contraloría, donde se solicite la transferencia de la práctica.
Suscribir el convenio respectivo en los términos dispuestos por la Secretaría de la Contraloría y la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal.

Económicos (costos)

Ninguno.

Tecnológicos

Ninguno.

Legales

Ninguno.

Otros:

Número de transferencias realizadas

2

¿A quién se ha transferido la práctica?

Gobierno del Estado de Nuevo León y Gobierno del Estado de Tabasco.

VII. Contacto

Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable

Secretaría u Organismo Auxiliar

Secretaría de la Contraloría.

Unidad administrativa

Dirección General de Responsabilidades.

Domicilio

Robert Bosch esquina Primero de Mayo No. 1731, colonia Zona Industrial, código postal 50071, Toluca, Estado de México.

VIII. Datos del responsable de administrar la práctica

Nombre

Jorge Bernáldez Aguilar.

Cargo

Director General de Responsabilidades.

Teléfono(s)

(722) 2756700.

Fax

Domicilio

Robert Bosch esquina Primero de Mayo No. 1731, colonia Zona Industrial, código postal 50071, Toluca, Estado de México.

Correo electrónico

dgr2013@outlook.com

IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México

Pilar/Eje Transversal	Hacia una Gestión Gubernamental Distintiva.
Objetivo	2. Establecer una Gestión Gubernamental que genere resultados.
Estrategia	2.3 Garantizar la rendición de cuentas y transparencia.
Línea de acción	Coadyuvar en la formación de un gobierno que asegure un marco de legalidad y justicia, en la que la transparencia y rendición de cuentas sean la base de su gestión.

X. Autoevaluación de la práctica

¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	¿Dónde?	<ul style="list-style-type: none"> •Gobierno Federal •Gobierno del Distrito Federal •Gobierno de los Estados de Aguascalientes, Puebla y Nayarit.
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	Nombre de la práctica(s):	
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No	Nombre del trámite(s) o	
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	¿De qué forma?	Se procesa información que permite contribuir en la prevención de la corrupción.
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	En su caso, ¿dónde más?	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	¿Por qué?	Por facilitar el proceso de la presentación de la manifestación de bienes, su registro y su recepción inherente a toda organización gubernamental por su bajo costo de operación.
¿Cuenta con documentación desde su implementación?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No		Manuales e instructivos.
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	¿Por qué?	Se describe en apartados de resultados e impacto y ahorros obtenidos.
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	¿Por qué?	Se describe en apartado de aspectos innovadores.

BIBLIOGRAFÍA

Guía para la Documentación de Mejores Prácticas de Innovación Gubernamental, Secretaría de la Función Pública, Comisión Permanente de Contralores Estado-Federación. Abril 2012.

Guía para la Adopción de Mejores Prácticas, Subsecretaría de Control y Auditoría de la Gestión Pública, Secretaría de la Función Pública. Mayo 2004.

Buenas Prácticas FEAPS. ¿Qué son y cómo se valoran?, Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual. Junio 2009.

Guía de Autoevaluación para la Administración Pública. Modelo EFQM de Excelencia. Ministerio de Administraciones Públicas. Madrid 2006.

Modelo Chileno de Gestión de Excelencia. Centro Nacional de Productividad y Calidad. 2007.

WEBGRAFÍA

Comisión Permanente de Contralores Estado-Federación
<http://www.comisioncontralores.gob.mx/>

Instituto de Administración Pública del Estado de México

Instituto Mexicano de Mejores Prácticas
<http://www.immpc.org.mx/mejores-practicas-corporativas>

<http://certamenes.iapem.mx/>

Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS).
<http://www.feaps.org/calidad/contacto.htm>

GLOSARIO

Para los efectos de la presente Guía, se entiende por:

Acción: Forma o medio por el que se ejecutan y materializan los objetivos de una institución.

Automatización: Sistema donde se transfieren tareas propias de la actividad gubernamental, realizadas habitualmente por servidores públicos, a un conjunto de elementos tecnológicos, normalmente computarizados y electromecánicos.

Calidad: Conjunto de características o propiedades de un producto, trámite o servicio que tiene que ver con los requerimientos del usuario.

CPCE-F: Comisión Permanente de Contralores Estados-Federación.

Desarrollo: Acción y efecto de exponer, realizar o discutir con orden y amplitud cuestiones o temas, a fin explicar un proyecto o una teoría y llevarla hasta sus últimas consecuencias.

Dictamen de evaluación: Documento que contiene la opinión valorada en materia de mejores prácticas, emitido por la Dirección General de Innovación en el que se determina si un estudio, proyecto, programa o acción es una mejor práctica, con base en sus características, resultados e impacto hacia la sociedad.

Implementación: Proceso que pone en acción planes, estrategias y políticas públicas desde su aprobación y su desarrollo, hasta la obtención final de objetivos y resultados; es decir, son las fases por las que un proyecto o práctica tiene que pasar o cumplir para llegar al objetivo esperado.

Lenguaje ciudadano: Forma de comunicación escrita, oral, gráfica, visual o electrónica que se expresa de manera clara, sencilla y directa a través de palabras de uso cotidiano o mensajes, que permiten su fácil entendimiento a la población.

Mejor práctica: Propuesta innovadora que ofrece resultados o soluciones a una problemática, que ayuda a mejorar la gestión interna de gobierno, mediante aportaciones que se orientan a incrementar la eficiencia y la calidad en los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Práctica: Actividad o acción que realizan, de manera constante y con compromiso, los integrantes de una institución, que responde a objetivos concretos, tanto de gestión interna como de beneficio social.

Programa: Instrumento de los planes que ordena y vincula, cronológica, espacial, cuantitativa y técnicamente las acciones o actividades y los recursos necesarios para alcanzar una meta, que contribuirá a lograr los objetivos de los planes de desarrollo.

Proyecto: Conjunto de actividades afines y complementarias que se derivan de un programa y que tiene como características, un responsable, un período de ejecución, costos estimados y resultados esperados. Resuelve un problema o aprovecha una oportunidad.

Sector: Agrupamiento administrativo de las dependencias y sus organismos auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.

Servicio: Actividad que realizan las dependencias en acatamiento de algún ordenamiento jurídico, tendente a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, mediante el cumplimiento por parte de éstos de los requisitos que el ordenamiento respectivo establece.

Simplificación: Actividad que conlleva a la eliminación de procedimientos, requisitos, plazos y trámites innecesarios ante diversas instancias del ámbito público, privado y/o social, con el fin de generar agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos.

Trámite: Solicitud o gestión que realizan las personas físicas o jurídico colectivas, con base en un ordenamiento jurídico, ya sea para cumplir una obligación que tienen a su cargo, o bien para obtener información, un beneficio, un servicio o una resolución, y que la autoridad a que se refiere el propio ordenamiento está obligada a resolver en los términos del mismo.

Mexiquenses
con más y
mejores servicios



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



SENTE QUE TRABAJA Y LOGRA
enGRANDE

Julio 2015

DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD Y VINCULACIÓN CIUDADANA