

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre	Sistema de citas en línea			
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	<input checked="" type="checkbox"/>	1.3. Ámbito de aplicación	
	Mujeres	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Niñez	<input type="checkbox"/>		
	Jóvenes	<input checked="" type="checkbox"/>	Federal	<input type="checkbox"/>
	Personas migrantes	<input type="checkbox"/>	Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
	Personas con discapacidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>
	Personas servidoras públicas	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Personas empresarias	<input type="checkbox"/>		
	Comunidad estudiantil	<input type="checkbox"/>		
	Personas agroproductoras	<input type="checkbox"/>		
	Otro	<input type="checkbox"/>	¿Cuál?	<input type="text"/>
1.4. Categoría	Atención Ciudadana	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Mejora de la Gestión Pública	<input type="checkbox"/>		
	Transparencia y Rendición de Cuentas	<input type="checkbox"/>		
	Auditoría, Control y Evaluación	<input type="checkbox"/>		
	Compras Gubernamentales	<input type="checkbox"/>		
	Combate a la Corrupción	<input type="checkbox"/>		
	Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>		
	Participación Ciudadana y Contraloría Social	<input type="checkbox"/>		
	Responsabilidades	<input type="checkbox"/>		
	Tecnologías de la información	<input type="checkbox"/>		
	Legislación y Normatividad	<input type="checkbox"/>		
	Bienes Patrimoniales	<input type="checkbox"/>		
1.5. Año en que inició a operar la práctica	2020-09-15			
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica	Página web:	https://imevis.net/citas/index.html		
	Facebook:			
	Twitter:			
	Otro:			

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?
<p>El Sistema de citas en línea del Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS), es una plataforma tecnológica que permite a las personas usuarias que cuentan con acceso a cualquier dispositivo conectado a internet, generar su cita en línea, para la realización de los trámites y servicios que ofrece el IMEVIS, como son: Gestión de Título de Propiedad, Verificación Técnica de Campo, Verificación de Campo, Conformación de Comités Ciudadanos de Prevención, Control y Vigilancia de los Asentamientos Humanos Irregulares, Constancia, Estudio Jurídico, Investigación Socioeconómica y Carta de No Adeudo o Carta Finiquito. El sistema está conformado por dos módulos, los cuales operan de la siguiente manera: Módulo de citas (visible para la cualquier persona ciudadana en la dirección electrónica: https://imevis.net/citas/).- Permite a las personas usuarias que tienen la necesidad de realizar un trámite o servicio de los que ofrece el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS), programar una cita para ser atendidas en alguna de las oficinas delegacionales del Instituto, dependiendo del tipo de trámite/servicio y de la ubicación geográfica dentro del Estado de México, para dirigirlo a la oficina más cercana, dónde será atendida al presentar su Clave de Trámite o Servicio (CTS), generada de manera automática al confirmar la cita, posteriormente se emite un formato en PDF con los datos principales de la cita y un código QR, así como la documentación necesaria y las medidas higiénicas que deberá observar al momento de su cita. Módulo de Administración de Citas (en la dirección electrónica: https://imevis.net/intranet/).- Permite a las personas servidoras públicas con acceso a este módulo revisar las solicitudes de citas calendarizadas, para comunicarse con la persona usuaria por medio de una llamada telefónica para confirmar su asistencia, procedimiento después del cual se asigna la cita a alguna persona servidora pública para que le atienda; una vez que la persona usuaria se presenta a su cita, se le realiza una encuesta la cual queda registrada para futuras referencias. Los estatus establecidos en el sistema de citas son: pendiente, confirmada, efectuada, cancelada y no efectuada o improcedente. El registro de citas se puede emitir a través de la descarga de un archivo en formato de excel.</p>
2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?

La ciudadanía se presentaba de manera desordenada a cualquier oficina del Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS), sin pertenecer a su jurisdicción, la mayoría de las veces sin la documentación necesaria para iniciar su trámite o servicio, lo que generaba molestia por parte de las personas usuarias ya que debían hacer nuevamente el gasto para desplazarse a otro sitio; por otro lado no existía difusión acerca de los trámites y servicios que otorga el Instituto.

2.3. Objetivo general

Ofrecer a la ciudadanía una herramienta tecnológica que le permita generar su cita para realizar los trámites y servicios que proporciona el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social que sean de su interés, de manera automatizada, emitiendo un comprobante de cita con su respectivo código QR para seguimiento y control, dependiendo del tipo de trámite o servicio requerido y del municipio al que pertenece.

2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica

Atención de las personas ciudadanas por medio de cita, de manera ordenada, de acuerdo al trámite o servicio de los que ofrece el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS), ya que el sistema otorga hasta tres citas cada media hora de manera automática, con un horario de 9:00 a 15:00 hrs. Se emite un comprobante de cita que contiene una lista de los documentos necesarios con los que deberá presentarse y los cuidados sanitarios que deberá observar al momento de su cita.

2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal

Se contribuye en dar una mejor atención y divulgación de los trámites y servicios que ofrece el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS).

2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación

Asignación de hasta tres citas cada media hora. Generación automática de la Clave de Trámite o Servicio (CTS), que permite dar seguimiento a los estatus en los que se encuentra la cita.

2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Sí	X	¿Dónde? En el Portal de Servicios al Contribuyente del Gobierno del Estado de México.
	No		

2.8. Ventajas competitivas

Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta	Ventajas que tienen las otras prácticas
El sistema es más amigable y de fácil acceso para la ciudadanía, toda vez que no solicita a la persona usuaria algún correo electrónico como obligatorio, además el teléfono de contacto que se proporciona permite a las personas servidoras públicas encargados de los trámites y servicios, realizar llamadas telefónicas a las y los usuarios para confirmar que el trámite o servicio solicitado sea competencia del Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS) y así confirmar asistencia a la unidad administrativa.	Se canaliza a las personas ciudadanas a la Delegación Regional que le corresponde. Permite el ahorro en transporte ya que se le indica a las personas ciudadanas la dirección exacta donde debe presentarse. Cuenta con candados de verificación de usuarios que inhiben la programación de citas en falso.

2.9. Operación de la práctica

Procedimiento antes de implementarla	Procedimiento después de implementarla
Antes de la creación del Sistema de Citas, se atendía a la ciudadanía sin previa cita y conforme se presentaban en las oficinas del Instituto Mexiquense de la vivienda Social (IMEVIS), generalmente sin que perteneciera a la jurisdicción que le correspondía y sin la documentación necesaria, en esos momentos se le indicaba el lugar al que debería presentarse para ser atendido para llevar a cabo su trámite o servicio y que documentos necesitaba presentar. Lo anterior, requería que el usuario nuevamente realizara el gasto de transportación para asistir a las instalaciones adecuadas del Instituto y con la documentación necesaria.	A través de los buscadores de internet la población puede acceder al Sistema de Citas en Línea, en el que puede seleccionar el trámite o servicio que desea realizar y al registrarse le genera un comprobante de cita que le indica su folio de cita, la fecha, la hora el lugar de la cita, los documentos que deberá presentar y las condiciones higiénicas que deberá observar.

2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?	Sí	X	No
---	----	---	----

¿Por qué no se han realizado mejoras?

2.11. Mejoras realizadas a la práctica

Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras
Seguimiento al trámite de Carta de NO Adeudo o Finiquito, desde su solicitud hasta la entrega del documento físico.	La población que haya solicitado el tipo de trámite de Carta de NO Adeudo o Finiquito, puede acceder al apartado Consultar Cita, en donde, ya sea por medio de su Clave de Trámite o Servicio (CTS) o nombre, apellidos y teléfono, puede consultar el estatus en que se encuentra, lo que genera para las personas usuarias un ahorro significativo en tiempo y recursos para obtener dicho documento.

2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora	2020-11-15
---	------------

III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico- administrativo(s)?	Sí	X	No
--	----	---	----

En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica	
Tipo de ordenamiento	Nombre del ordenamiento
Ordenamiento(s) jurídico(s)	Plan Estatal de Desarrollo 2017 - 2023.
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Manual de Organización del Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (Gaceta del Gobierno de fecha 26 de abril de 2018).
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023	
Pilar / Eje transversal	Pilar Territorial. Estado de México, Ordenado, Sustentable y Resiliente
Estrategia	Impulsar una política de suelo y habitación incluyente, que atienda a la población más vulnerable y garantice el acceso a servicios básicos.
Línea de Acción:	Impulsar acciones de suelo que brinden certeza sobre la tenencia de la tierra, al tiempo que son congruentes con instrumentos de planificación e identificación del riesgo.
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?	
3.2. ¿El fundamento jurídico-administrativo que sustenta la práctica está vigente?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
3.3. ¿La práctica se encuentra documentada?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:	
Mapa de procesos	<input type="checkbox"/>
Manual de procedimientos	<input type="checkbox"/>
Guía técnica o metodológica	X <input checked="" type="checkbox"/>
Otro	¿Cuál?
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?	

IV. Medición y reconocimiento de la práctica

4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
4.2 Metodología utilizada para medir la práctica	
Describa los siguientes recursos de medición:	
Frecuencia de medición	Mensual.
Instrumento de medición	Estadísticas.
Elementos que se evalúan	Cantidad de citas por área, por municipio, por tipo de trámite o servicio y por estatus.
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Uso de la práctica y demanda de los trámites o servicios por área, por municipio, por tipo de trámite o servicio y por estatus.
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:	
Norma o estándar	
Fecha de certificación	0000-00-00
Institución certificadora	
4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:	
Fecha en que recibió el reconocimiento	0000-00-00
Sector que otorga el reconocimiento	Público <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Privado <input type="checkbox"/>
Institución que emite el reconocimiento	
Tipo o categoría del reconocimiento	
Carácter del reconocimiento	Internacional <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Institucional <input type="checkbox"/>

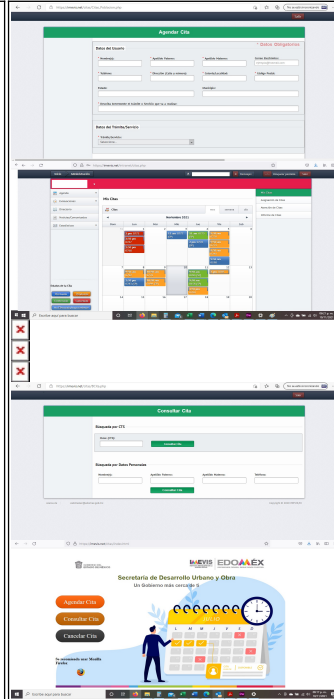
V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica es transferible?		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?					
5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida a otro ámbito de gobierno?		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha trasferido:					
Ámbito de gobierno			Nombre		
Federación	<input type="checkbox"/>				
Estados	<input type="checkbox"/>				
Municipios	<input type="checkbox"/>				
Dependencias u organismos auxiliares	<input type="checkbox"/>				
Organismos autónomos	<input type="checkbox"/>				
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?		Réplica total	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Réplica parcial	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Asesoría o transferencia de conocimiento	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Apoyo técnico	<input checked="" type="checkbox"/>		
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?					
Gestión administrativa	Dirigir solicitud por escrito al Director General del Instituto Mexiquense de la Vivienda Social.				
Normatividad aplicable	Norma SEI-011 del Acuerdo por el que se establecen las normas administrativas para la asignación y uso de bienes y servicios de las dependencias y organismos auxiliares del poder ejecutivo estatal, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" de fecha 25 de febrero de 2005.				
Recursos tecnológicos	Dominio, Hospedaje con capacidad de como mínimo 5 Gb., Certificado de Seguridad, administrador de bases de daos MySQL, lenguaje de programación PHP y HTML5.				
Recursos materiales	Computadora, línea telefónica, impresora e Internet.				
Recursos humanos	Contar con personal calificado para la administración de bases de datos (DBA), debido a que la puesta apunto del sistema requiere mantenimiento.				

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2021-09-15	al	2021-12-18
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%			
6.3. Meta inicial:	Personas usuarias registradas / personas usuarias recibidas * 100			
Resultados				
6.4. Cualitativos	Atención de manera ordenada, atención en la Delegación correspondiente y presentación de documentación requerida.			
6.5. Cuantitativos	En el periodo de enero a diciembre se emitieron mediante el sistema 1,359 citas, de las cuales: 1,258 de la Coordinación de Delegaciones que son para los trámites de Gestión de Título de Propiedad, 97 de la Dirección de Administración y Finanzas para trámites de Carta de NO Adeudo o Finiquito y 3 de la Dirección de Administración del Suelo para servicio de Atención a Grupos Sociales.			
6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores	Cancelados 228. Confirmada 70. Efectuada 352. No Efectuada ó Improcedente 428. Pendientes 281. Total citas generadas 1,359.			

6.7. Evidencia gráfica



VII. Datos de la Secretaría u Organismo Auxiliar responsable de administrar la práctica

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y OBRA		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	INSTITUTO MEXIQUENSE DE LA VIVIENDA SOCIAL		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable	Sarai Jaimes González		
7.2.2. Cargo	Jefa de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación		
Teléfono 1	7222765550	Extensión 1	117
7.3. Domicilio	Carretera Toluca-Tenango del Valle, Km. 14.5, col. San Antonio la Isla, C.P. 52280, San Antonio la Isla, Estado de México		
7.4. Correo electrónico	uippe.imevis@edomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Joel Rodríguez García		
7.5.1 Cargo	Jefe del Departamento de Informática		
Teléfono 1	7222765550	Extensión 1	121
7.5.2 Domicilio	Kilómetro 14.5, Carretera Toluca-Tenango del Valle, C.P. 52280, San Antonio la Isla, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	uni_informatica@edomex.gob.mx		

Fecha de validación 2022-10-21