

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	X	1.3. Ámbito de aplicación	Estatal	X
	Mujeres	X		Municipal	
	Niñez				
	Jóvenes	X			
	Personas migrantes				
	Personas con discapacidad	X			
	Personas servidoras públicas	X			
	Personas empresarias				
	Comunidad estudiantil				
	Personas agroproductoras				
Otro		¿Cuál?			
1.4. Categoría	Atención Ciudadana	X			
	Mejora de la Gestión Pública				
	Transparencia y Rendición de Cuentas				
	Auditoría, Control y Evaluación				
	Compras Gubernamentales				
	Combate a la Corrupción				
	Recursos Humanos				
	Participación Ciudadana y Contraloría Social				
	Responsabilidades				
	Tecnologías de la información				
	Legislación y Normatividad				
	Bienes Patrimoniales				
	1.5. Año en que inició a operar la práctica	2020-09-15			
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://imevis.net/citas/index.html			
	Facebook:	https://www.facebook.com/IMEVISedomex			
	Twitter:	https://twitter.com/IMEVISedomex			

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, solicitar una cita en línea para llevar a cabo los trámites y servicios que ofrece el IMEVIS, tales como: Gestión de Título de Propiedad (trámite para la obtención del Título de Propiedad). Verificación Técnica de Campo (Inspección física de un predio para constatar, medidas, colindancias y geolocalización). Verificación de Campo (Inspección física de un predio para constatar su posesión, así como su ubicación, medidas y colindancias). Conformación de Comités Ciudadanos de Prevención (Recepción de solicitudes de conformación de Comités Ciudadanos). Control y Vigilancia de los Asentamientos Humanos Irregulares. Constancia (Documento mediante el cual el Instituto hace constar que está llevando a cabo algún trámite de escrutación a favor de persona determinada). Estudio Jurídico (Análisis jurídico de los documentos del predio a regularizar para determinar la procedencia del trámite). Investigación Socioeconómica (Estudio Socioeconómico que proporciona información para determinar el otorgamiento del apoyo). Carta de No Adeudo o Carta Finiquito. El sistema está conformado por dos módulos, los cuales operan de la siguiente manera: 1. – 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), agendar una cita para ser atendidas en alguna de las oficinas delegaciones del Instituto, dependiendo del tipo de trámite o servicio y de la ubicación geográfica dentro del Estado de México, para ser canalizada a la oficina que le corresponda, donde será atendida al presentar su Clave de Trámite o Servicio (CTS), la cual se genera 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 el listado de la documentación necesaria y las medidas higiénicas que deberá observar al momento de presentarse a su cita. 2.- Módulo de Administración de Citas (Calendario de citas, confirmar citas, atención de citas, Encuesta de atención de la cita e informes de citas; en la dirección electrónica: https://imevis.net/intranet).- Permite a las personas servidoras públicas que cuentan 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 o necesidad se resuelve con 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 de la práctica

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

Atiende a las personas ciudadanas por medio de cita, de manera ordenada, de acuerdo al trámite o servicio y lugar que le corresponde, 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. ¿Cómo contribuye 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. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?

El Sistema de citas en línea permite a la persona usuaria, con solo su nombre, apellidos y teléfono, generar su cita. Generación automática hasta tres citas cada media hora, en horarios de 09:30 a 14:30 hrs., de manera individualizada en cada una de las oficinas regionales ubicadas a lo largo del Estado de México. Asignación automática de la Clave de Trámite o Servicio (CTS), que contiene en su estructura el año, la Unidad Administrativa, el municipio, el tipo de trámite o servicio y un número consecutivo, 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 de la práctica

Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta en relación con otras similares	Ventajas que tienen otras prácticas similares
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 encargadas 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, así como los documentos primarios que deberá llevar al momento de su cita. Cuenta con candados de verificación de usuarios que inhiben la programación de citas en falso.

2.9. Operación de la práctica

¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?	¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?
Se atendía a la ciudadanía sin previa cita y conforme se presentaban en las oficinas del Instituto Mexiquense de la vivienda Social (IMEVIS), generalmente no pertenecía a la jurisdicción que le correspondía, con escasa o nula documentación, en esos momentos se le indicaba el lugar al que debería presentarse para ser atendido y los documentos debía presentar. Lo anterior, requería que el usuario volviera a realizar el gasto de transportación para asistir a las instalaciones adecuadas del Instituto y con la documentación necesaria.	A través de las herramientas de internet y redes sociales, la población puede acceder al Sistema de citas en línea, seleccionando el trámite o servicio que desea realizar y al registrarse le genera un comprobante que le indica folio, fecha, hora y 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 realizadas a la práctica
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, 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(s)-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. ¿La práctica se encuentra documentada?			Sí <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	<input checked="" type="checkbox"/>		
Otro	<input type="checkbox"/>		
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 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"/> No <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"/> No <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"/> No <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"/>	Privado <input type="checkbox"/>	
Institución que emite el reconocimiento			
Tipo o categoría del reconocimiento			
Carácter del reconocimiento	Internacional <input type="checkbox"/>	Nacional <input type="checkbox"/>	Estatal <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> Institucional <input type="checkbox"/>

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o 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 o adoptada por 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			
Estados			
Municipios			
Dependencias u organismos auxiliares			
Organismos autónomos			
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?		Total	X
		Parcial	X
		Asesoría o transferencia de conocimiento	X
		Apoyo técnico	X
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 datos 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 a punto del sistema requiere mantenimiento.		

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2022-01-04	al	2022-12-22
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%			
6.3. Meta programada en el período reportado	No determinada.			
Resultados				
6.4. Cualitativos	Registro, control y seguimiento de las citas, para su canalización a la delegación regional correspondiente, dependiendo de la ubicación de los inmuebles.			
6.5. Cuantitativos	Se emitieron mediante el sistema 1,359 citas, de las cuales: 1,258 corresponden a la coordinación de delegaciones solicitando la Gestión de Título de Propiedad; 97 corresponde a la Dirección de Administración y Finanzas para trámites de Carta de NO Adeudo o Finiquito; y 3 a la Dirección de Administración del Suelo para servicio de Atención a Grupos Sociales. Para los trámites sin cita se está desarrollando un sistema de seguimiento a trámites y servicios complementario del Sistema de citas.			
6.6. 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 de la unidad administrativa responsable directa	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 2023-06-19