

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre	Reuniones de Trabajo con Dependencias del Gobierno del Estado de México		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	<input type="checkbox"/>	1.3. Ambito de aplicación
	Mujeres	<input type="checkbox"/>	
	Niñez	<input type="checkbox"/>	
	Jóvenes	<input type="checkbox"/>	
	Personas migrantes	<input type="checkbox"/>	
	Personas con discapacidad	<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="checkbox"/>
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	2020-04-01		
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:		
	Facebook:		
	Twitter:		

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?			
<p>Las reuniones de trabajo con las dependencias del Gobierno del Estado de México, a las que se turnan las peticiones ciudadanas captadas en la Coordinación de Atención Ciudadana de la Unidad de Apoyo a la Administración General, a través de los medios dispuestos (atención de audiencias ciudadanas presenciales y telefónicas, recepción de peticiones en el área de Ventanilla, atención itinerante a la ciudadanía, mediante el ícono flotante "Escribe al Gobernador" ubicado en la página oficial del Gobierno del Estado de México https://edomex.gob.mx/, así como en el correo electrónico de esta coordinación ac@edomex.gob.mx), y que son dirigidas al titular del Ejecutivo Estatal, son calendarizadas de forma trimestral. Se convoca a las personas servidoras públicas asignadas que fungen como enlaces y que forman parte del personal de la Secretaría Particular de cada dependencia, quienes hacen contacto directo al interior, con las y los servidores públicos que tienen la facultad de atender las peticiones ciudadanas y atribuciones en la toma de decisiones dentro de cada unidad administrativa. Mediante una llamada telefónica, se define un punto de encuentro ya sea en espacios físicos o virtuales, se elabora una "Orden del Día" en la que se establecen la fecha, hora, lugar o plataforma de la reunión, asuntos a tratar, intervención de los participantes, políticas de atención y respuesta a peticiones ciudadanas, estipulaciones adicionales, porcentaje de atención, observaciones específicas de los asuntos que guarda la dependencia, distribución de asuntos por ejecutora, comentarios respecto a las peticiones turnadas a la dependencia, resumen de las opiniones y sugerencias referidas por las y los participantes, acuerdos finales, firmas de participantes y evidencia fotográfica. Una vez preparados los insumos de la reunión, se reúnen las y los enlaces de las dependencias con las personas servidoras públicas de la Coordinación de Atención Ciudadana, para que, en caso de existir inconsistencias, se puedan subsanar y corregir. Con esto, se conoce el porcentaje de cumplimiento de atención por dependencia a peticiones ciudadanas. Además, se establecen acuerdos a través de las políticas dispuestas en esta Coordinación que coadyuvan a la emisión de las respuestas en tiempo y forma, garantizando que se registren y adjunten los documentos soporte en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), para que la base de datos se encuentre actualizada. De esta forma, se proporciona a la peticionaria o peticionario información oportuna respecto a la dependencia a la que se canalizó su solicitud y la atención proporcionada.</p>			
2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?			
<p>Por la falta de realización de reuniones de trabajo con las y los enlaces de las dependencias, se propiciaba la toma de decisiones equivocadas. Los asuntos eran atendidos de acuerdo a opiniones personales, sin considerar el marco normativo, desaprobando los puntos de vista innovadores. No se establecían criterios ni objetivos, entorpeciendo la atención y emisión de respuestas a peticiones ciudadanas por parte de la dependencia competente.</p>			
2.3. Objetivo general de la práctica			
<p>Conocer el grado de atención a las peticiones ciudadanas, planteamiento y necesidades que la población externa a la o el C. Gobernador, mediante la realización de reuniones de trabajo con las dependencias de la Administración Pública Estatal, además de establecer acuerdos a través de las políticas dispuestas en la Coordinación de Atención Ciudadana, mismas que coadyuvan a la emisión de respuestas en tiempo y forma.</p>			
2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica			
<p>Agenda de reuniones de trabajo, Orden del Día de las reuniones programadas, porcentaje de atención, puntos fundamentales y particularizados para tratar en la reunión de trabajo en relación a las respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias, difundir las políticas establecidas en la normatividad aplicable entre las personas servidoras públicas de las dependencias responsables de dar atención y respuesta a las peticiones ciudadanas, homologar criterios de atención, garantizar el respeto al derecho de petición.</p>			
2.5. ¿Cómo contribuye la práctica en la mejora de los procesos, trámites y servicios de la Administración Pública Estatal			
<p>Garantizar que la peticionaria o el peticionario reciba respuesta oportuna a su planteamiento.</p>			
2.6. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?			
<p>El formato de reuniones de trabajo se ha diversificado, realizando la actividad de forma virtual, a través de videoconferencias o videollamadas, utilizando plataformas como Zoom, Teams e incluso WhatsApp, herramientas que permiten la interacción con calidad, optimizando recursos y logrando una comunicación en tiempo real, cómoda, fluida y eficaz, para el desarrollo del ejercicio.</p>			
2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?		Sí <input type="checkbox"/>	¿Dónde?
		No <input checked="" type="checkbox"/>	X
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	
No aplica.		Las ventajas más significativas que se logran con la práctica es tener información actualizada del porcentaje de cumplimiento de atención por dependencia a peticiones ciudadanas. Además, se establecen acuerdos a través de las políticas dispuestas en la Coordinación de Atención Ciudadana que coadyuvan a la emisión de las respuestas en tiempo y forma, garantizando que se registren y adjunten los documentos soporte en el SISPEC, para que la base de datos se encuentre actualizada. De esta forma, se proporciona a la peticionaria o peticionario información oportuna respecto a la dependencia a la que se canalizó su petición y la atención proporcionada.	
2.9. Operación de la práctica			
¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?		¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?	
Se realizaban consultas de formar esporádica vía telefónica.		Existe comunicación directa, fluida, se logran acuerdos, existe sentimiento de pertenencia y compromiso para brindar la atención oportuna a las peticiones ciudadanas.	
2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?			
		Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

¿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
- Integrar a las reuniones de trabajo a las personas servidoras públicas de nivel jerárquico con toma de decisiones, encargadas de emitir una respuesta a las peticiones ciudadanas. - Turnar de forma consensada con las y los enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México peticiones ciudadanas para recibir atención, orientación y respuesta pertinente. - Homologar la atención a las peticiones ciudadanas mediante acuerdos tomados durante la reunión.	• Se elevó el porcentaje de atención y respuesta a peticiones ciudadanas. • Se fortaleció el interés y compromiso entre las personas servidoras públicas de las dependencias para brindar atención y respuesta a las peticiones ciudadanas. • Se lograron acuerdos para mejorar los procesos de atención ciudadana.
2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora	2022-12-21

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)		Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 6 Apartado A fracciones II y V, 8 y 16 segundo párrafo, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 5 de febrero de 1917. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 5 fracción II, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 17 de noviembre de 1917. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículos 3, 19 y 24 fracción XLVIII, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 17 de septiembre 1981. Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de septiembre de 2010. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, artículos 23 fracción I, 24 fracción XIV y 86, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 4 de mayo de 2016. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, artículos 4 fracción I, XLII y XLIII, 22, 35 y 37, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 30 de mayo de 2017. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, artículo 79 fracciones I, II, III, IV, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 30 de mayo de 2017. Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 26 de noviembre de 2020. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, artículos 9, 10, 11, 12, 111, 115, 116, y 135, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 7 de febrero de 1997.		
Ordenamiento(s) administrativo(s)		Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, artículos 39 y 40 fracción II, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 5 de julio de 2006. Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 20701000000000S Unidad de Apoyo a la Administración General, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 20 de mayo del 2021. Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, clave 20701000000000S Coordinación de Atención Ciudadana, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 02 de agosto de 2018. Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 10 de junio de 2022. Oficio No. 20706000L-1635, de fecha 17 de diciembre de 2020, emitido por Subsecretario de Administración Lic. Víctor Rodrigo Curioa Ramírez, mediante el que se envía la nueva codificación estructural de las unidades administrativas de la Unidad de Apoyo a la Administración General, para su uso organizacional, programático, presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales; así como de entrega recepción.		
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023				
Pilar / Eje transversal		Eje 2: Gobierno Capaz y Responsable		
Estrategia		Promover la coordinación interinstitucional para la atención de demandas sociopolíticas vinculándolas con los tres órdenes de Gobierno.		
Línea de Acción:		Crear espacios de interlocución con los Poderes del Estado las organizaciones sociales, políticas, civiles, religiosas y la ciudadanía en general para la atención de sus demandas.		
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?				
3.2. ¿La práctica se encuentra documentada?		Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:				
Mapa de procesos				
Manual de procedimientos	X			
Guía técnica o metodológica				
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	X	No
4.2. Metodología utilizada para medir la práctica				
Describa los siguientes recursos de medición:				
Frecuencia de medición	Trimestral.			
Instrumento de medición	Número trimestral de reuniones de trabajo realizadas de acuerdo a la proyección anual.			
Elementos que se evalúan	Reuniones de trabajo realizadas y proyectadas anualmente.			
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Porcentaje de reuniones realizadas. Número trimestral de reuniones de trabajo con dependencias realizadas/Número trimestral de reuniones de trabajo con dependencias proyectadas x 100 = Número trimestral de reuniones de trabajo realizadas de acuerdo a lo proyectado.			
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?		Sí		No X
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide				
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?		Sí		No X
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		No X
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Fecha en que recibió el reconocimiento	0000-00-00			
Sector que otorga el reconocimiento	Público			Privado
Institución que emite el reconocimiento				
Tipo o categoría del reconocimiento				
Carácter del reconocimiento	Internacional	Nacional	Estatal	Municipal
				Institucional

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o transferible?		Sí	X	No
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?				
5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida o adoptada por otro ámbito de gobierno?		Sí		No X

En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:									
Ambito de gobierno	Nombre								
Federación									
Estados									
Municipios									
Dependencias u organismos auxiliares									
Organismos autónomos									
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?	<table border="1"> <tr> <td>Total</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Parcial</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Asesoría o transferencia de conocimiento</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Apoyo técnico</td> <td></td> </tr> </table>	Total	X	Parcial		Asesoría o transferencia de conocimiento		Apoyo técnico	
Total	X								
Parcial									
Asesoría o transferencia de conocimiento									
Apoyo técnico									
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?									
Gestión administrativa	Para solicitar la transferencia de la práctica a la unidad administrativa correspondiente, se debe elaborar solicitud oficial y oficial, dirigida a la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana.								
Normatividad aplicable	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 6 Apartado A fracciones II y V, 8 y 16 segundo párrafo, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 5 de febrero de 1917. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 5 fracción II, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 17 de noviembre de 1917. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículos 3, 19 y 24 fracción XLVIII, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 17 de septiembre 1981. Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de septiembre de 2010. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, artículos 23 fracción I, 24 fracción XIV y 86, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 4 de mayo de 2016. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, artículos 4 fracción I, XLII y XLIII, 22, 35 y 37, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 30 de mayo de 2017. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, artículo 79 fracciones I, II, III, IV, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 30 de mayo de 2017.								
Recursos tecnológicos	Plataformas digitales, equipo de cómputo (escritorio o laptop), audio, micrófono, pantalla, proyector, presentación de la información.								
Recursos materiales	Espacio físico, material de papelería y utilitarios.								
Recursos humanos	Personal del servicio público especializado o capacitado para realizar la actividad.								

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2022-01-01	al	2022-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?				100 %
6.3. Meta programada en el periodo reportado				100 Reuniones.
Resultados				
6.4. Cualitativos	Anualmente se cumple una meta de 100 reuniones de trabajo con 22 dependencias del Gobierno del Estado de México y la Coordinación de Atención Ciudadana, de las cuales, trimestralmente se llevan a cabo 25. Mencionado lo anterior, se expone que los principales resultados hallados son el establecimiento de acuerdos entre ambas partes (con base en las políticas de atención: tiempo y forma), cuyo impacto recae en la atención y contestación a las peticiones ciudadanas; por ello, se ha de mencionar que existe un considerable aumento en la productividad, la eficiencia y la eficacia.			
6.5. Cuantitativos	23,083 peticiones atendidas en el año 2022. 344 personas servidoras públicas capacitadas para otorgar la atención y respuesta a las peticiones ciudadanas.			

6.6. Evidencia gráfica

The image displays a vertical sequence of 20 small screenshots, likely from a presentation or report. Each screenshot shows a different slide with various content:

- Slides 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19, and 21 contain bulleted text lists.
- Slide 2 features a horizontal bar chart with three bars in blue, orange, and green.
- Slide 4 includes a pie chart with a red slice.
- Slide 6 shows a table with multiple columns and rows of data.
- Slide 8 displays a vertical bar chart with several bars of varying heights.
- Slides 10, 12, 14, 16, 18, and 20 contain text-based content, possibly including diagrams or flowcharts.
- Slides 1 and 19 include small video thumbnails showing people in a meeting.

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

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA DE FINANZAS		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	UNIDAD DE APOYO A LA ADMINISTRACIÓN GENERAL		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa	Maestro en Administración Pública Claudio Rubio Chávez		
7.2.2. Cargo	Coordinador de Atención Ciudadana		
Teléfono 1	7221678350	Extensión 1	2274
7.3. Domicilio	Lerdo Poniente núm. 300 Segundo Piso puerta 317 col. Centro, C.P. 50000, Toluca, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	claudio.rubio@edomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Lda. Guadalupe Becerril Franco		
7.5.1 Cargo	Responsable de Atención y Gestión a la Demanda Social		
Teléfono 1	7221678350	Extensión 1	0056
7.5.2 Domicilio	Lerdo Poniente núm. 300 Segundo Piso puerta 317 col. Centro, C.P. 50000, Toluca, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	guadalupe.becerril@edomex.gob.mx		

Fecha de validación 2023-06-23