

# FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

## I. Datos de identificación de la práctica

<b>1.1. Nombre</b>	Supervisión de Imagen Institucional		
<b>1.2. Población usuaria</b>	Personas adultas mayores	<input type="checkbox"/>	<b>1.3. Ámbito de aplicación</b>
	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 checked="" type="checkbox"/>	¿Cuál?	Población en general
<b>1.4. Categoría</b>	Atención Ciudadana	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	
	Tecnologías de la información	<input type="checkbox"/>	
	Legislación y Normatividad	<input type="checkbox"/>	
Bienes Patrimoniales	<input type="checkbox"/>		
<b>1.5. Año en que inició a operar la práctica</b>	2017-11-21		
<b>1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica</b>	Página web:	<a href="https://csa.edomex.gob.mx/supervisiones-imagen-institucional">https://csa.edomex.gob.mx/supervisiones-imagen-institucional</a>	
	Facebook:		
	Twitter:		
	Otro:		

## II. Información de la práctica

<b>2.1. ¿En qué consiste la práctica?</b>
Verificar y validar que los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, destinados a ofrecer trámites y servicios a la ciudadanía, en sus espacios físicos de oficinas al interior y área común cumplan con el uso, aprovechamiento e imagen institucional.
<b>2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?</b>
Previo a la implementación de esta práctica la percepción de la ciudadanía al visitar los Centros de Servicios Administrativos no era favorable, debido a que los espacios físicos de las unidades administrativas de diversos órdenes de gobierno y área común se mostraban en discrepancia, reflejando un desorden administrativo, entre los elementos de señalización hasta cuestiones de limpieza y seguridad, asimismo entre las diferentes áreas gubernamentales no se mostraba un ambiente institucional transparente y homogéneo, lo cual no contribuía a mejorar la vinculación gobierno-sociedad, persistiendo la falta de credibilidad en las instituciones gubernamentales en la prestación de los trámites y servicios.
<b>2.3. Objetivo general</b>
Supervisar cada espacio físico de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, que contribuya a satisfacer la demanda de trámites y servicios en un ambiente confortable, seguro, accesible y de confianza, garantizando la transparencia gubernamental y reconocimiento a la Administración Pública Estatal, a través de las diferentes dependencias, mejorando la imagen, funcionalidad y con mayor beneficio a la atención al público.
<b>2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica</b>
Dentro de la supervisión imagen institucional se observa el orden, limpieza, seguridad y aspectos generales, básicos o con ciertas particularidades relacionadas con seguridad e higiene en el trabajo, protección civil, espacios 100% libres de humo de tabaco e igualdad laboral y no discriminación, identificados como programas institucionales que se promueven constantemente en los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México.
<b>2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal</b>
En los Centros de Servicios Administrativos al concentrarse los principales trámites y servicios se genera una alta demanda de la población usuaria, por lo tanto, en dichos inmuebles se impulsa una cultura de calidad, innovación y mejoramiento en la atención al público, soportada por la supervisión de imagen institucional que garantiza la homogeneidad y funcionalidad de todos los espacios físicos.
<b>2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación</b>

La automatización de la práctica tiene un nivel de requisitado de formatos oficiales, validación de documentos, con un puntual seguimiento y contacto directo con las administraciones y dependencias alojadas al interior de los Centros de Servicios Administrativos es fundamental las notificaciones vía correo electrónico.

2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Sí		¿Dónde?
	No	X	

2.8. Ventajas competitivas	
Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta	Ventajas que tienen las otras prácticas

2.9. Operación de la práctica	
Procedimiento antes de implementarla	Procedimiento después de implementarla
La operación de la práctica no estaba bien definida, solo se llevaba inspecciones aleatorias no programadas, no existía un registro exacto de los hallazgos en caso de que se detectara algo importante se reportaba mediante una nota informativa a la Dirección de Área quien conjuntamente con la Administración del Inmueble le daban seguimiento, la práctica no era reconocida como una actividad fundamental y tampoco estaba reconocida dentro del Reglamento Interno para la Administración y Funcionamiento de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México. Asimismo, no reflejaba la realidad de la actual Administración Pública Estatal basada en un Gobierno abierto, más transparente, responsable y participativo que pudiera restaurar la confianza de las y los ciudadanos y, que al mismo tiempo promoviera un crecimiento inclusivo.	Se incrementó la calidad y mejoró el aprovechamiento de las superficies y espacios de trabajo, influyendo en el bienestar de las personas servidoras públicas y potenciando la atención a la ciudadanía en los trámites y servicios. Actualmente la práctica opera de manera sólida, basada en una programación que permite evaluar cada espacio físico de los 11 Centros de Servicios Administrativos, acompañada por una guía de criterios que permite evaluar de manera homogénea las condiciones de cada aspecto que integra la Imagen Institucional, partiendo del orden, limpieza y seguridad, amparado por directrices específicas o políticas internas asociadas a temas de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Protección Civil. Implementándose una Acta que formaliza y fundamenta el acto de manera oficial, lo que permite dar un soporte documental para desarrollar un seguimiento más preciso y puntual en la detección, avance y atención total de las inconsistencias identificadas. Promover un entorno organizacional favorable en todos los espacios físicos seguros adaptados a las necesidades de las y los usuarios; así como, de las personas servidoras públicas con una constante en la prevención de riesgos. Consolidar la identidad del servicio público, a través de la imagen institucional y vocación de servicio. Contribuir y garantizar a las personas usuarias un mayor acercamiento con mejor accesibilidad y seguridad en su movilidad al interior de los Centros de Servicios Administrativos. Mostrar transparencia y con mayores beneficios en la atención que desde un recibimiento cálido hasta un ambiente de confianza. Fortalece la credibilidad de la ciudadanía.

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
Se aplican una serie de criterios o guía de condiciones congruentes y homogéneos a todo aspecto evaluado, se desarrollaron dos tipos de documentos complementarios en caso de que existan motivos por el que no es posible llevar a cabo dicha práctica en alguna área administrativa: Formato de incidencias y/o Formato de notificación de ausencia, programando posteriormente una visita extraordinaria para el desarrollo de la supervisión y levantamiento del Acta correspondiente.	Todos y cada uno de los espacios físicos de los 11 Centros de Servicios Administrativos operan bajo una misma línea de regulación y funcionalidad con congruencia, estabilidad y homogeneidad de la imagen institucional.
2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora	2021-08-05

### 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			
<b>Tipo de ordenamiento</b>	<b>Nombre del ordenamiento</b>		
Ordenamiento(s) jurídico(s)	Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios, Capítulo Primero Disposiciones Generales artículo 1, Capítulo Tercero de los Bienes del Estado y de los Municipios artículos 17, 18 fracciones I, II, VI, Párrafo Único, Capítulo Cuarto del Régimen Jurídico de los Bienes del Dominio Público artículos 26, 26 Bis, 26 ter, Capítulo Sexto de las Disposiciones Comunes a los Bienes del Dominio Público y Privado artículo 46 y Capítulo Séptimo de los Procedimientos Administrativos artículo 54, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 7 de marzo de 2000. Código Civil del Estado de México, Libro Primero Parte General artículo 1.11, Capítulo III de los Bienes considerados según las personas a quienes pertenecen artículos 5.11, 5.13 y 5.17, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 7 de junio de 2002.		
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, artículo 24 fracción XL, estructura orgánica números 20706005000000L Dirección General de Recursos Materiales, 20706005020000L Dirección de Administración y Rehabilitación de Inmuebles y 20706005020300L Subdirección de Imagen y Vinculación Institucional, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 20 de mayo de 2021. Reglamento Interno para el Funcionamiento y Administración de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, Capítulo Primero Disposiciones Generales artículo 3 fracción I, VII, XVI, Capítulo Segundo de las Autoridades artículo 10 fracción II y Capítulo Cuarto de la Imagen Institucional artículo 24, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 25 de marzo de 2022. Manual de Procedimientos de la Subdirección de Imagen y Vinculación Institucional (Supervisión de Imagen Institucional), publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 10 de mayo de 2022. Manual de Identidad Gráfica Estado de México, emitido por la Coordinación General de Comunicación Social para el periodo 2017-2023. Lineamientos para el Modelo Gráfico de las Placas de Señalización, especificaciones técnicas, versión 2, emitido por la Dirección General de Innovación, mayo de 2018. Código de Conducta de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, Capítulo I Disposiciones Generales, artículo 1.		
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023			
Pilar / Eje transversal	Eje 2: Gobierno Capaz y Responsable		

Estrategia	Impulsar la transparencia proactiva, rendición de cuentas y el Gobierno Abierto.		
Línea de Acción:	Promover prácticas de transparencia para la consolidación de la confianza ciudadana en sus instituciones.		
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?			
<b>3.2. ¿El fundamento jurídico-administrativo que sustenta la práctica está vigente?</b>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
<b>3.3. ¿La práctica se encuentra documentada?</b>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:			
Mapa de procesos			
Manual de procedimientos	<input checked="" type="checkbox"/>		
Guía técnica o metodológica			
Otro		¿Cuál?	
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?			

## IV. Medición y reconocimiento de la práctica

<b>4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?</b>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
<b>4.2 Metodología utilizada para medir la práctica</b>				
Describa los siguientes recursos de medición:				
Frecuencia de medición	Anual .			
Instrumento de medición	Mediante una base de datos Excel, que sirve para dar seguimiento y respaldo de la información con la evidencia fotográfica obtenida en cada supervisión, una vez actualizada dicha base de datos, arroja información cuantitativa importante que permite analizar el estado real de los espacios físicos a fin de desarrollar informes de avances, resultados y de seguimiento, mediante tablas y gráficos.			
Elementos que se evalúan	Total de visitas programadas, total observaciones detectadas, avance o estado actual de las observaciones ya sea acumuladas o nuevas, comparativos por área o por Centro, seguimiento sobre el grado de atención a las inconsistencias.			
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Número anual de Supervisiones de Imagen Institucional Ejecutadas menos el número anual de Supervisiones de Imagen Institucional Programadas es igual al porcentaje del 100% en la meta anual por proyecto y unidad ejecutora en las Supervisiones de Imagen Institucional realizadas.			
<b>4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?</b>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide				
<b>4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?</b>	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				
<b>4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?</b>	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	<input type="checkbox"/> Internacional	<input type="checkbox"/> Nacional	<input type="checkbox"/> Estatal	<input type="checkbox"/> Municipal
			<input type="checkbox"/> Institucional	

## V. Transferencia de la práctica

<b>5.1. ¿La práctica es transferible?</b>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?				
<b>5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida a otro ámbito de gobierno?</b>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha trasferido:				
<b>Ámbito de gobierno</b>		<b>Nombre</b>		
Federación	<input type="checkbox"/>			
Estados	<input type="checkbox"/>			
Municipios	<input type="checkbox"/>			
Dependencias u organismos auxiliares	<input type="checkbox"/>			
Organismos autónomos	<input type="checkbox"/>			
<b>5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?</b>	Réplica total	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Réplica parcial	<input type="checkbox"/>		
	Asesoría o transferencia de conocimiento	<input type="checkbox"/>		
	Apoyo técnico	<input type="checkbox"/>		

5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?	
Gestión administrativa	Presentar solicitud a la Dirección General de Recursos Materiales en la que señale el interés y motivo de conocer con mayor detalle la "mejor práctica", para su posible adopción o réplica.
Normatividad aplicable	Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios. Código Civil del Estado de México. Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Reglamento Interno para el Funcionamiento y Administración de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México. Manual de Procedimientos de la Subdirección de Imagen y Vinculación Institucional (Procedimiento: Supervisión de Imagen Institucional). Código de Conducta de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México. Manual de Identidad Gráfica Estado de México Lineamientos para el Modelo Gráfico de las Placas de Señalización.
Recursos tecnológicos	Equipo de cómputo apto para tareas básicas como navegación por Internet, paquetería de oficina, trabajo en la nube y soportar el manejo de una base de datos, concentración y/o respaldo de la evidencia fotográfica como una fuente de verificación y reflejar lo registrado en evidencias documentales, se sugiere las siguientes características: Procesador Core i3 o Core i5 (preferible séptima generación), memoria RAM de 4 GB a 8 GB, disco duro de 500 GB o superior, pantalla de entre 13" a 15", entradas USB 3.0, multilector de tarjetas, USB-C o Thunderbolt.
Recursos materiales	Requiere portar chaleco y gafete de identidad, materiales de trabajo como: Tabla de agarra papel de madera tamaño carta y/o cuaderno de anotaciones, lapicero azul, sobres bolsa para el traslado y manejo documental, actas y formatos adicionales impresos, tarjetas de presentación del área que representan, documentos impresos de los criterios de condiciones a evaluar como guía evaluativa y Reglamento Interno para para la Administración y el Funcionamiento de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México para su consulta frecuente, según sea el caso.
Recursos humanos	Conducirse bajo los principios y valores del Código de Conducta de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, actualización y capacitación frecuente de los conocimientos técnicos o procedimentales previos para el desarrollo de la actividad designada, trabajar con aptitudes de capacidad analítica, inteligencia emocional, comunicación asertiva, apertura al aprendizaje constante y necesario para su desarrollo profesional.

## VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2021-06-16	al	2021-11-11
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100			
6.3. Meta inicial:	96 Supervisiones de Imagen Institucional anuales en los Centros de Servicios Administrativos.			
<b>Resultados</b>				
6.4. Cualitativos	Se ha garantizado el incremento continuo de la satisfacción de las personas usuarias que visitan los Centros de Servicios Administrativos en la prestación de trámites y servicios gubernamentales, manteniendo en óptimas condiciones físicas y operativas los espacios físicos, contribuyendo a que todas sus áreas sean funcionales, confortables, ordenadas, seguras y limpias priorizando las zonas de atención al público; aprovechando al máximo los espacios de las oficinas e implementando acciones preventivas, correctivas y de mejora asegurando la calidad del servicio.			
6.5. Cuantitativos	La Supervisión de Imagen Institucional está dividida en dos etapas, inspeccionándose 85 áreas al interior y 11 áreas comunes correspondientes a los Centros de Servicios Administrativos, detectándose un total de 560 incidencias, clasificadas de la siguiente forma: 1,101 a aspectos de imagen institucional, 2,802 a Seguridad e higiene en el trabajo, 112 a lineamientos de un regreso, seguro, gradual y ordenado, 79 en aspectos de espacios 100% libre de humo de tabaco y 29 en Igualdad laboral y no discriminación, beneficiando a 2,529 personas servidoras públicas establecidas en sus espacios laborales; con una afluencia total de visitantes de 2,132,485.			
6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores	Durante el período 2021 en dos etapas se programaron 161 supervisiones, ejecutándose 96, logrando el cumplimiento de la meta inicial anual del 100% de supervisiones realizadas.			
6.7. Evidencia gráfica	 <p>Supervisiones de Imagen Institucional</p> <p>100%</p>			

## 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	DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable	Lic. Sergio Alfredo Oriani Hermida		
7.2.2. Cargo	Director de Administración y Rehabilitación de Inmuebles		
Teléfono 1	7222768550	Extensión 1	3180
7.3. Domicilio	Úrawa No. 100, esquina Paseo Tollocan, Centro de Servicios Administrativos Toluca, puerta C planta alta, colonia Izcalli IPIEM, C.P. 50150, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	sergio.oriani@edomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Gabriela Piña González		

<b>7.5.1 Cargo</b>	Subdirectora de Imagen y Vinculación Institucional		
<b>Teléfono 1</b>	7222768550	<b>Extensión 1</b>	3192
<b>7.5.2 Domicilio</b>	Urawa no. 100, esquina Paseo Tollocan, Centro de Servicios Administrativos Toluca, puerta C planta alta, colonia Izcalli IPIEM, C.P. 50150, Estado de México.		
<b>7.6. Correo electrónico</b>	gabriela.pina@edomex.gob.mx		

**Fecha de validación** 2022-09-19