

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre	Sistema Único de Atención de Brigada Multidisciplinaria en el Programa de Desarrollo Social Familias Fuertes Apoyo a Personas Adultas Mayores				
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	<input type="checkbox"/>	1.3. Ámbito de aplicación	Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
	Mujeres	<input type="checkbox"/>		Municipal	<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?			
1.4. Categoría	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 type="checkbox"/>			
	Tecnologías de la información	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Legislación y Normatividad	<input type="checkbox"/>			
	Bienes Patrimoniales	<input type="checkbox"/>			
	1.5. Año en que inició a operar la práctica	2022-03-01			
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://sedesem.edomex.gob.mx/			
	Facebook:	https://www.facebook.com/EdomexSocial/			
	Twitter:	https://twitter.com/EdomexSocial			

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?
El Sistema Único de Atención de Brigada Multidisciplinaria (SUAB) es un sistema web implementado dentro de la operación del Programa de Desarrollo Social "Familias Fuertes Apoyo a Personas Adultas Mayores" en el Estado de México, el cual surge de la necesidad de agilizar y eficientar la captura de datos de las personas beneficiarias por parte del grupo de profesionistas integrada por siete especialidades (brigada multidisciplinaria): psicología, jurídica, nutricional, trabajo social, gerontología, fisioterapéutica y medicina general. Los registros que se efectúan a través de este sistema se pueden llevar a cabo mediante dispositivos electrónicos portátiles, en los cuales aparece un formulario que contiene los campos para solo ingresar las respuestas de las beneficiarias y los beneficiarios. Lo anterior también ha permitido que la información sobre las asesorías brindadas se pueda subir en tiempo real, lo cual facilita la emisión de reportes temporales (diarios, semanales, mensuales, trimestrales y anuales); geográficos (municipales, regionales) o de especialidad de acuerdo a diversas necesidades de las personas servidoras públicas o la dependencia. Entre los principales beneficios que ha permitido este sistema está la reducción en el tiempo de la integración de la información, la minimización de errores al concentrar esta misma, la emisión de reportes correctos, oportunos y con datos específicos, contribuyendo así a una mejor toma de decisiones en la operación del programa.
2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?
Antes del sistema el registro de datos de las personas beneficiarias se realizaba empleando formatos físicos, impresos en hojas de tamaño carta, los cuales se concentraban en un archivo de Excel, siendo este gestionado por cada integrante de las brigadas, por lo que se tenían múltiples archivos con la información de las asesorías y la que comúnmente no se encontraba estandarizada, lo cual hacía que tomara un tiempo considerable para el procesamiento de los datos y su integración, dando como resultado la imposibilidad de llevar a cabo consultas en tiempo real, y sumado a lo mencionado debía llevar a cabo una revisión para validar el contenido. Actualmente se realizan los registros digitales mediante el SUAB, permitiendo realizar la gestión de reportes en tiempo real, agilizando las consultas sobre la operación de las brigadas multidisciplinarias y las asesorías brindadas, ya que se reduce en cuatro pasos el proceso en comparación a como se realizaba antes de la implementación de este sistema.
2.3. Objetivo general de la práctica
Sistematizar el registro de los datos de las beneficiarias y los beneficiarios, así como de las asesorías que reciben a través de un sistema web, que permita visualizar los datos de registro y reportes de acuerdo a las necesidades de su operación, de manera oportuna, con información confiable y estructurada.
2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica

La implementación del sistema informático (SUAB) se sustenta en el desarrollo de software, que a través de formularios web permite registrar en tiempo real las asesorías brindadas por la Brigada Multidisciplinaria, la cual se considera una herramienta de fácil acceso, segura pues cuenta con un usuario/contraseña personal y única para quienes la manejen, cabe destacar que esto permite que los datos recabados se queden registrados, para que en caso de una asesoría posterior no se deban registrar nuevamente, como se hacía en los formatos físicos, reduciendo tiempos de captura, sin embargo, de ser necesario permite también actualizarlos; sumado a lo anterior facilita a las personas coordinadoras de Región visualizar los datos de cada uno de las y los integrantes que tienen adscritos, así como los datos de las personas que han sido asesoradas para poder llevar a cabo el monitoreo del servicio brindado.

2.5. ¿Cómo contribuye la práctica en la mejora de los procesos, trámites y servicios de la Administración Pública Estatal

El SUAB es un sistema interno fácil de ejecutar por las personas de las Brigadas Multidisciplinarias, coordinadoras y coordinadores de Región, favorece el acceso inmediato a los datos en línea, reduciendo costos a la población usuaria, así como para quienes operan el sistema, mediante la disminución en el tiempo de registro, estandarización de la información y simplificando procedimientos administrativos y de consulta, lo que agiliza procesos internos que permiten a las operadoras y los operadores del programa realizar un mejor monitoreo y toma de decisiones para su correcto funcionamiento.

2.6. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?

La operación de la práctica se alinea al "Eje: 3 Gobierno digital", en su estrategia: desarrollar aplicaciones móviles para acercar la información, los trámites y servicios y la recaudación que se ofrecen a la población. Dado que el SUAB, al recabar datos de las y los beneficiarios, así como el registro de asesorías brindadas, permite reportar y gestionar en tiempo real la información, a las personas operadoras del programa. También ha mejorado la operación del programa derivado de que se enfoca ahora más en la prestación del servicio y menos en los procesos de captura de la información.

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 de la práctica

Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta en relación con otras similares	Ventajas que tienen otras prácticas similares
Se realizan los registros en tiempo real. Se puede llevar a cabo un monitoreo personalizado. Se emiten reportes específicos de acuerdo las necesidades de información. Es de fácil manejo. Tiene un bajo consumo de datos lo que facilita su operación en campo.	No se ha realizado un análisis comparativo.

2.9. Operación de la práctica

¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?	¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?
Antes de incorporar el sistema se realizaba el registro de las asesorías a través de formatos físicos impresos en hojas, se recababan y el concentrado de esa información se registraba en una hoja de Excel con un formato para descargar los datos.	Cada brigadista asiste a brindar asesorías a las beneficiarias y los beneficiarios del programa el cual le permite registrar los datos de la persona adulta mayor en el sistema al inicio, y al finalizar captura la información de la asesoría brindada en el SUAB, permitiendo revisar registros y datos a través de reportes.

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
La reducción del tamaño de los campos de información requerida. Se ha ampliado el acceso a los municipios, y no solo se tienen por región. El nivel de consulta arroja datos que permiten obtener hasta un resumen de asesorías por brigadista o profesión.	Los tiempos de registro se redujeron y la duplicidad de la información ha desaparecido. En caso de que existan brigadistas que apoyan a regiones que no son de su coordinación, estas si se pueden registrar. Se puede obtener información de las asesorías brindadas, con la generación de un resumen lo que permite el monitoreo y seguimiento de los resultados.

2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora	2022-12-01
--	------------

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)	Ley de Planeación de Estado de México y Municipios, artículo 18 fracciones III, IV y VI, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 28 de abril de 2023. Ley del Adulto Mayor del Estado de México, artículo 8 fracciones VII y XII, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 29 de septiembre de 2020.
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Reglas de Operación del Programa de Desarrollo Social Familias Fuertes Apoyo a Personas Adultas Mayores, publicadas en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 31 de enero de 2023.

Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023

Pilar / Eje transversal	Eje 2: Gobierno Capaz y Responsable
Estrategia	Implementar mejores prácticas para la innovación, modernización y calidad de la Administración Pública Estatal.
Línea de Acción:	Fomentar el desarrollo de servicios digitales en la administración pública.

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	<input type="checkbox"/>
Manual de procedimientos	<input type="checkbox"/>
Guía técnica o metodológica	<input checked="" type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/> ¿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 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 y anual			
Instrumento de medición	Reportes del SUAB - Encuestas aplicadas a las usuarias y los usuarios del sistema para ver su nivel de satisfacción.			
Elementos que se evalúan	Número de personas que recibieron asesoría por profesión. Satisfacción del servicio por parte de las beneficiarias y los beneficiarios del programa.			
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Tasa de asesorías registradas por brigadista de acuerdo a lo programado= (Número de asesorías registradas*109 brigadistas/días del mes). Tasa de personas adultas mayores satisfechas con la implementación del sistema = (Número de personas encuestadas*4 coordinadores regionales/días del mes).			
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	Se mide a través de una encuesta de satisfacción aplicada a todas las personas usuarias dentro de la operación del Programa de Desarrollo Social Familias Fuertes Apoyo a Personas Adultas Mayores, con una periodicidad mensual, con lo cual se retroalimenta el funcionamiento del sistema con la finalidad de que en caso de identificar deficiencias o emitirse recomendaciones de mejora, se ponen a consideración de la administradora o el administrador y se coordinan con la Unidad de Desarrollo Institucional y Tecnologías de la Información para su implementación.			
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	<input type="checkbox"/> Internacional	<input type="checkbox"/> Nacional	<input type="checkbox"/> Estatal	<input type="checkbox"/> Municipal
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Institucional

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	<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?	Total	<input type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
	Asesoría o transferencia de conocimiento	<input checked="" 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 Bienestar Social y Fortalecimiento Familiar, estableciendo en ella el interés y/o los motivos para implementar esta práctica (SUAB), y si se concluye el proceso, suscribir un convenio de transferencia entre dependencias y/o organismos por parte del Gobierno del Estado de México, en los términos que la normatividad aplicable señale.
Normatividad aplicable	Actualización de Reglas de Operación o manuales de operación.
Recursos tecnológicos	Un sistema de registro y los que se definan con base en los controles deseados.
Recursos materiales	Se determina con base a los objetivos, problemática y/o las necesidades a atender el tipo de equipos de comunicación y relacionados con la computación.
Recursos humanos	Personal profesional en el ámbito de su competencia.

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2022-03-01	al	2022-12-31																														
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	108.2%																																	
6.3. Meta programada en el período reportado	Se estableció una meta de 50,000 asesorías con la práctica, se registraron 54,144 asesorías en el año.																																	
Resultados																																		
6.4. Cualitativos	Registros efectivos en un menor tiempo. Ampliación en la cobertura de los municipios. Mejora en los tiempos de asesoría. Reportes certeros y en tiempo real.																																	
6.5. Cuantitativos	Se capacitó al 100% del personal en el manejo del sistema. 8.2% más de asesorías y registro en comparación con la meta programada. Se redujo un 35% el tiempo que se emplea en la captura de datos. Se brindó un número mayor de asesorías respecto al año anterior.																																	
6.6. Evidencia gráfica	 <p>ASESORIAS REGISTRADAS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRIMER TRIMESTRE</td> <td>5,215</td> <td>21,771</td> </tr> <tr> <td>SEGUNDO TRIMESTRE</td> <td>2,015</td> <td>16,402</td> </tr> <tr> <td>TERCER TRIMESTRE</td> <td>5,114</td> <td>15,932</td> </tr> <tr> <td>CUARTO TRIMESTRE</td> <td>7,250</td> <td>5,066</td> </tr> </tbody> </table> <p>PERSONAS ADULTAS MAYORES SATISFECHAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRIMER TRIMESTRE</td> <td>1,200</td> <td>2,300</td> </tr> <tr> <td>SEGUNDO TRIMESTRE</td> <td>1,700</td> <td>1,700</td> </tr> <tr> <td>TERCER TRIMESTRE</td> <td>1,700</td> <td>1,900</td> </tr> <tr> <td>CUARTO TRIMESTRE</td> <td>1,900</td> <td>1,900</td> </tr> </tbody> </table>				Trimestre	2021	2022	PRIMER TRIMESTRE	5,215	21,771	SEGUNDO TRIMESTRE	2,015	16,402	TERCER TRIMESTRE	5,114	15,932	CUARTO TRIMESTRE	7,250	5,066	Trimestre	2021	2022	PRIMER TRIMESTRE	1,200	2,300	SEGUNDO TRIMESTRE	1,700	1,700	TERCER TRIMESTRE	1,700	1,900	CUARTO TRIMESTRE	1,900	1,900
Trimestre	2021	2022																																
PRIMER TRIMESTRE	5,215	21,771																																
SEGUNDO TRIMESTRE	2,015	16,402																																
TERCER TRIMESTRE	5,114	15,932																																
CUARTO TRIMESTRE	7,250	5,066																																
Trimestre	2021	2022																																
PRIMER TRIMESTRE	1,200	2,300																																
SEGUNDO TRIMESTRE	1,700	1,700																																
TERCER TRIMESTRE	1,700	1,900																																
CUARTO TRIMESTRE	1,900	1,900																																

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

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	DIRECCIÓN GENERAL DE BIENESTAR SOCIAL Y FORTALECIMIENTO FAMILIAR		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa	Dr. Edgar Tinoco González		
7.2.2. Cargo	Director General de la Dirección de Bienestar Social y Fortalecimiento Familiar		
Teléfono 1	7222260182	Extensión 1	59158
7.3. Domicilio	Av. Baja velocidad de Paseo Tollocan núm.1003, Km. 52.5, Col. Zona Industrial, C.P.50071, Toluca, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	dgbienestar@edomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Erik Angel Hernández Contreras		
7.5.1 Cargo	Enlace Secretaría Técnica		
Teléfono 1	7222260182	Extensión 1	59123
7.5.2 Domicilio	Av. Baja velocidad de Paseo Tollocan No.1003, Km. 52.5, Col. Zona Industrial, C.P.50071, Toluca, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	dgsyff.planeacion@edomex.gob.mx		

**Fecha de
validación** 2023-06-22