

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

## I. Datos de identificación de la práctica

<b>1.1. Nombre</b>	Gestión Documental: Subsistema Registro, Control y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas		
<b>1.2. Población usuaria</b>	Personas adultas mayores	X	<b>1.3. Ámbito de aplicación</b> Federal Estatal X Municipal
	Mujeres	X	
	Niñez	X	
	Jóvenes	X	
	Personas migrantes		
	Personas con discapacidad	X	
	Personas servidoras públicas	X	
	Personas empresarias	X	
	Comunidad estudiantil	X	
	Personas agroproductoras		
	Otro		
	¿Cuál?		
<b>1.4. Categoría</b>	Atención Ciudadana		
	Mejora de la Gestión Pública	X	
	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		
<b>1.5. Año en que inició a operar la práctica</b>	2013-01-04		
<b>1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica</b>	Página web:	<a href="https://siase2.edomex.gob.mx/siase/pages/">https://siase2.edomex.gob.mx/siase/pages/</a>	
	Facebook:		
	Twitter:		
	Otro:		

## II. Información de la práctica

<b>2.1. ¿En qué consiste la práctica?</b>			
El Sistema de Gestión Documental, es una plataforma tecnológica innovadora y automatizada, mediante la cual se captura, almacena, consulta, turna a otras unidades administrativas y recupera la información de los asuntos, desde cualquier punto con acceso a internet, toda vez que la correspondencia que ingresa en papel y en formato electrónico, así como la correspondencia generada por la Oficina del C. Subsecretario de Administración y Finanzas, es organizada mediante la asignación de un folio de sistema. Por ende este sistema cuenta con una trazabilidad de la información al interior de la estructura organizacional, ya que son incorporados de manera digital los antecedentes, respuestas y seguimientos de atención de cada asunto; para lo cual se hace uso de un software denominado Subsistema de Registro, Control y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas, alojado en el Sistema Integral de Administración de la Secretaría de Educación, en el portal de Gobierno del Estado de México, sustentado en la plataforma del Sistema Estatal de Informática.			
<b>2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?</b>			
En el año 2013, la Oficina del C. Subsecretario de Planeación y Administración, actualmente Oficina del C. Subsecretario de Administración y Finanzas, recibía en promedio 13,000 peticiones al año, para su atención, motivo por el cual, tomando como referencia el alto número de asuntos recibidos al año, derivado de las peticiones ciudadanas realizadas al Gobernador del Estado de México, al Secretario de Educación y por ende al Subsecretario, la baja eficiencia en la atención de los asuntos turnados a las unidades administrativas debido a los largos tiempos de turnado de la correspondencia a las unidades administrativas, puesto que la correspondencia se entregaba de manera física a las diferentes unidades administrativas, ocasionando excesivos gastos en papel y tóner, para la obtención de los acuses de recibo de las unidades administrativas, mismo que generaba archivos en trámite y concentración de más de 92,000 documentos por año.			
<b>2.3. Objetivo general</b>			
Brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de las y los peticionarios, de acuerdo con los requisitos legales aplicables, a través de la aplicación eficaz del sistema, que mejore la eficiencia en la atención de los asuntos que ingresan a la Oficina del C. Subsecretario de Administración y Finanzas.			
<b>2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica</b>			
a) El turnado de los asuntos competencia de las unidades administrativas de la Subsecretaría de Administración y Finanzas, se realiza en tiempo real. b) Consulta y Seguimiento de los asuntos registrados y turnados a la unidad administrativa desde cualquier punto con conexión a internet. c) Manejo y control de la correspondencia recibida y generada en la unidad administrativa. d) La persona peticionaria puede solicitar el estatus de su petición en tiempo real. e) Identificación de los datos de la Clave de Centro de Trabajo. f) Identificación en sistema del resguardo y almacenamiento físico de la documentación, tomando como referencia lo establecido en el inventario de archivo en trámite, derivado del Cuadro de Clasificación Archivística. g) Control del Minutario de los Titulares de la unidad administrativa. h) Generación de oficios del minutario con firma electrónica.			
<b>2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal</b>			
La eficiencia en la atención de los asuntos, tomando como referencia lo establecido en el art. 135 del Código de Procedimientos Administrativos, lo cual permite asegurar que el servicio que no está conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.			
<b>2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación</b>			
Alto: Por ser un sistema de automatización de la gestión documental que se maneja al 100% en una plataforma tecnológica.			
<b>2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?</b>	Sí	X	<b>¿Dónde?</b>
	No		Sistema de Gestión Interna.
<b>2.8. Ventajas competitivas</b>			
Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta	Ventajas que tienen las otras prácticas		
Cuenta con una innovación tecnológica. Implementación fácil y sencilla que permite llegar hasta el lugar más alejado con conexión a internet, así como llega a cualquier nivel de la estructura organizacional. Permite a la Subsecretaría de Administración y Finanzas, mantener comunicación con las personas usuarias, al generarse un conocimiento estratégico de la y los usuarios, así como de sus preferencias. Contar con un manejo eficiente de la información al interior de la estructura organizacional, que permite que se desarrollen todos los procesos internos que se ven representados en la capacidad de retroalimentación, la cual busca lograr la fidelización de las y los usuarios y anticiparse a sus necesidades. Implementa estrategias de identificación, diferenciación, interacción y personalización de las personas usuarias.	Ninguna.		
<b>2.9. Operación de la práctica</b>			
Procedimiento antes de implementarla	Procedimiento después de implementarla		
La recepción de los asuntos recibidos en la oficina del C. Subsecretario, era registrada en una base de datos que se alojaba en un servidor que tenía la oficina, al cual se le tenía que dar mantenimiento cada 3 meses. En la base de datos, se registraba el asunto por folio y posteriormente se emitía una carátula para ser entregada de manera física a todas las unidades administrativas de la estructura de la Subsecretaría, lo cual generaba gastos de traslado y recurso humano. Una vez que la unidad administrativa, generaba su oficio de respuesta, enviaba una copia a la oficina, misma que tenía que ser digitalizada en el folio asignado, generando un rezago en la documentación para su análisis y digitalización. Cuando el peticionario no recibía respuesta a su solicitud, acudía a físicamente a las oficinas, ocasionando largos tiempos de búsqueda en los asuntos en los archivos de trámite y de concentración para la localización de respuesta o estatus de su solicitud, teniendo como resultado que el usuario esperaba por horas por su respuesta. Para el caso de la correspondencia generada en la oficina: Se registraban los oficios en una base de datos de Excel, de manera general y no se contaba con un control del minutario.	Actualmente, a los asuntos recibidos en la oficina del C. Subsecretario, se les asigna un folio de sistema, para posteriormente ser registrados, digitalizados y turnados a las unidades administrativas en tiempo real, por lo cual las unidades administrativas eficientaron su proceso de emisión de respuestas, generando que se cuente con información del estatus de la solicitud en cualquier nivel de la organización. Asimismo, se registra en el sistema, el expediente de archivo en trámite donde se encuentra resguardado el asunto, tomando como referencia el Cuadro de Clasificación Archivística de la Secretaría de Educación, para posteriores consultas. Una vez que las unidades administrativas, realizaron el análisis correspondiente, emite su oficio de respuesta, mismo que es entregado al peticionario y a las instancias correspondientes vía electrónica o física, la unidad administrativa digitaliza el documento de respuesta en el sistema con el folio asignado, lo cual permite que el área de seguimiento realice el análisis correspondiente para identificar que la unidad administrativa atendió los requisitos establecidos en las políticas del sistema. En caso de que la unidad administrativa, no cumpla con los requisitos se rechaza el asunto nuevamente a la unidad administrativa colocando las observaciones correspondientes para iniciar el proceso de emisión de respuesta. En caso de que la persona peticionaria no cuente con su oficio de respuesta, ésta establece comunicación con el personal de la oficina del C. Subsecretario, brindando el folio de sistema o datos del peticionario, se busca su solicitud en el sistema y se le proporciona su respuesta ya sea vía correo electrónico, por el mismo sistema o acudiendo físicamente el interesado por su oficio de respuesta a la unidad administrativa. Para el caso de la correspondencia generada: Actualmente se cuenta con datos del solicitante del número de oficio, el número de oficio asignado, breve descripción del oficio, el estatus del minutario, la digitalización del oficio con firma electrónica o firma autógrafa y en que expediente de archivo en trámite se encuentra resguardado, tomando como referencia lo establecido en el Cuadro de Clasificación Archivística de la Secretaría de Educación.		
<b>2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?</b>	Sí	X	No
¿Por qué no se han realizado mejoras?			
<b>2.11. Mejoras realizadas a la práctica</b>			

Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras
Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la ISO 9001:2015. Capacitación continua al personal involucrado. Implementación de controles para asegurar la eficiencia en la atención de los asuntos. Establecimiento de planes, estrategias y objetivos que comprometan a superar las expectativas. Evaluación de conocimiento al personal involucrado.	Aumento en la eficiencia de la atención de los asuntos. Turnado en un máximo de 3 días hábiles, el 98% de los asuntos ordinarios a las unidades administrativas responsables de su atención. Disminución en las incidencias por asuntos que no son competencia de la Subsecretaría de Administración y Finanzas. Reducción de papel en la documentación generada.
2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora	2021-11-15

### 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				
<b>Tipo de ordenamiento</b>		<b>Nombre del ordenamiento</b>		
Ordenamiento(s) jurídico(s)		Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 8. Derecho de Petición, publicado en el Diario Oficial, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo Tercero De la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo, artículos 29 y 30, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 17 de septiembre de 1981, reforma y adiciones. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, artículo 135, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 7 de febrero de 1997, reformas y adiciones. Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, Capítulo III De las atribuciones genéricas de las personas titulares de las Subsecretarías, artículo 7, fracción I, Capítulo IV De las atribuciones específicas de las Subsecretarías, artículo 11, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 6 de septiembre de 2021, reformas y adiciones. Manual General de Organización de la Secretaría de Educación, Apartado VII: Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, Subsecretaría de Administración y Finanzas, 21 de diciembre 2021. Archivo General de la Nación México. Recomendaciones para proyectos de digitalización de documentos, disponible en <a href="http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/</a> , [Consultado 15 de febrero de 2018]. Archivo General de la Nación México (2016). Metodología para la organización de sistemas institucionales. México: Autor. Ley Gobierno Digital del Estado de México.		
Ordenamiento(s) administrativo(s)		Manual de Procedimientos de la Oficina de la o del C. Subsecretario de Administración y Finanzas, abril 2019. NOM.-001-STPS-2008. Edificios locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo condiciones de seguridad. NOM.-017-STPS-2008. Equipo de protección personal- selección, uso y manejo en los centros de trabajo. NOM.-025-STPS-2008. Condiciones de iluminación en los centros de trabajo NOM.-030-STPS-2009. Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo- funciones y actividades. NOM.-029-STPS-2011. Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo- condiciones de seguridad NOM.-026-STPS-2008. Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías NOM.-004-STPS-1999. Sistemas de protección y dispositivos de seguridad de la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo. NOM.-006-STPS-2000. Manejo y almacenamiento de materiales - condiciones y procedimientos de seguridad. NOM.-002-STPS-2010. Condiciones de seguridad - prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. NOM.-005-STPS-1998. Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas. NOM.-003-STPS-1999. Actividades agrícolas - uso de insumos fitosanitarios o plaguicidas e insumos de nutrición vegetal o fertilizantes - condiciones de seguridad e higiene. NOM.-018-STPS-2000. Sistema para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo. NOM.-028-STPS-2012. Sistema para la administración del trabajo - seguridad en los procesos y equipos críticos que manejen sustancias químicas peligrosas. NOM.-009-STPS-2011. Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura. D.O.F. 6-V-2011. Ley federal del trabajo, art. 513.		
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:		Establecer un Gobierno Abierto por medio de tecnologías de información y sistemas de información que faciliten la operación.		
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	X	No
3.3. ¿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, Semestral y Anual.			
Instrumento de medición	Métodos de control de tiempo, Encuestas de satisfacción a las personas usuarias y Evaluaciones 360° a las y los servidores públicos.			
Elementos que se evalúan	La eficiencia en la atención de los asuntos. El tiempo de turnado de los asuntos a las unidades administrativas. El porcentaje de atención de los asuntos. Satisfacción de las personas usuarias, sobre el servicio brindado.			
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Eficiencia=(Total de asuntos atendidos dentro de los 10 días hábiles)/(Total de asuntos recibidos)(100) Turnado=(Total de asuntos turnados dentro de los 3 días hábiles)/(Total de asuntos recibidos)(100) Atención=(Total de asuntos atendidos)/(Total de asuntos recibidos)(100) Satisfacción=(Total de encuestas positivas)/(Total de encuestas aplicadas)(100)			
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?		Sí	X	No
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide				
En la aplicación de encuestas de satisfacción a las personas usuarias internas y externas de la Subsecretaría de Administración y Finanzas.				
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?		Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Norma o estándar	ISO 9001:2015			
Fecha de certificación	2019-11-29			
Institución certificadora	Orion Registrar, Inc.			
4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?		Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Fecha en que recibió el reconocimiento	2018-03-13			
Sector que otorga el reconocimiento	Público	X		Privado
Institución que emite el reconocimiento	Sistema del Gobierno del Estado de México			
Tipo o categoría del reconocimiento	Gestión Documental			
Carácter del reconocimiento	Internacional		Nacional	Estatal
				X
				Municipal
				Institucional

### V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica es transferible?		Sí	X	No
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?				
5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida a otro ámbito de gobierno?		Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:				
Ambito de gobierno			Nombre	
Federación				
Estados				
Municipios				
Dependencias u organismos auxiliares	X			457 Unidades administrativas de la Secretaría de Educación.
Organismos autónomos				
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?		Réplica total	X	
		Réplica parcial		
		Asesoría o transferencia de conocimiento		
		Apoyo técnico		
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?				

Gestión administrativa	Enviar vía correo electrónico (subyef.se@edugem.gob.mx), dirigido al C. Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, la solicitud de creación de usuarios y contraseñas para el manejo del Subsistema Registro, Control y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas, anexando la siguiente información: 1. Organigrama de la dependencia, con áreas y departamentos, indicando hasta que nivel de la organización se turnarán asuntos. 2. Nombre completo de las y los titulares de cada unidad administrativa. 3. Datos de las y los enlaces de cada unidad administrativa que alimentará el sistema (Clave de servidor público, nombre completo, correo electrónico, teléfono). 4. Tipo de perfil de las y los usuarios (administrador "alta", seguimiento y/o consulta). 5. Tipo de peticiones o asuntos manejan, para la creación de catálogo. 6. Tipo de instrucciones que maneja la unidad administrativa. 7. Codificación Estructural de la Administración Pública Estatal de la dependencia y unidades administrativas. 8. Tipo de Minutario que maneja la unidad administrativa. 9. Datos del enlace de la unidad administrativa que solicita la creación de usuarios, tales como son: nombre, teléfono, correo electrónico, unidad administrativa a la cual esta adscrito.
Normatividad aplicable	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 8. Derecho de Petición. Diario Oficial, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Tercero. De la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo. artículos 29 y 30. Gaceta del Gobierno. 17 de septiembre de 1981, reforma y adiciones. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, artículo 135. Publicado en la Gaceta del Gobierno. 7 de febrero de 1997, reformas y adiciones. Reglamentos Interiores, Manuales Generales de Organización y Manuales de Procedimientos. Archivo General de la Nación México. Recomendaciones para proyectos de digitalización de documentos, disponible en <a href="http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/</a> , (Consultado 15 de febrero de 2018). Archivo General de la Nación México (2016). Metodología para la organización de sistemas institucionales. México: Autor. Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
Recursos tecnológicos	Plataforma tecnológica Sistema Integral de Administración de la Secretaría de Educación (SIASE) Contar con espacio en el servidor del SEI (Sistema Estatal de Informática). Acceso a Internet.
Recursos materiales	Computadoras y escáner.
Recursos humanos	Personal exclusivo para el uso y manejo del Subsistema.

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

6.1. Periodo de resultados reportados:	de	2021-01-05	al	2021-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	96%			
6.3. Meta inicial:	Otorgar respuesta al 94% de los asuntos recibidos en la Oficina del C. Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación en el año 2021.			
<b>Resultados</b>				
6.4. Cualitativos	Los usuarios externos, consideran que las características con mayor frecuencia, sobre el servicio brindado son: 67% la información proporcionada por las o los servidores públicos. 67% considera que la amabilidad de las o los servidores públicos. 33% brindar un servicio de calidad. Las personas usuarias externas, consideran que: El servicio proporcionado por los servidores públicos que participan en la atención al público es muy bueno. La atención que se otorga de las diferentes áreas de la Subsecretaría ha ido mejorando, gracias a la aplicación de nuevos métodos y tecnología.			
6.5. Cuantitativos	96% en la atención de los asuntos recibidos en la Oficina del C. Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación en el año 2021. 98 % en el turnados, en un máximo de 5 días hábiles los asuntos ordinarios, a las unidades administrativas responsables de su atención 100% en el grado de satisfacción de las personas usuarias. 37.5% en la eficiencia de la Subsecretaría de Administración y Finanzas en la atención de la correspondencia y peticiones ciudadanas que ingresan a la misma.			
6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores	96% en la atención de los asuntos recibidos en la Oficina del C. Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación en el año 2021. 98 % en el turnados, en un máximo de 5 días hábiles los asuntos ordinarios, a las unidades administrativas responsables de su atención 100% en el grado de satisfacción de las personas usuarias. 37.5% en la eficiencia de la Subsecretaría de Administración y Finanzas en la atención de la correspondencia y peticiones ciudadanas que ingresan a la misma.			

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 EDUCACIÓN		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable	Lic. Sergio Andrés Guerra de la Fuente		
7.2.2. Cargo	Subsecretario de Administración y Finanzas		
Teléfono 1	7222760024	Extensión 1	
7.3. Domicilio	Lázaro Cárdenas número 105, 4 piso, col. La Magdalena San Mateo Otzacatipan, C.P. 50220, Toluca, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	subayf.se@edugem.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	M. en A. Gloria Itzel Vigueras Romero		
7.5.1. Cargo	Responsable del Área de Seguimiento de la Oficina del C. Subsecretario de Administración y Finanzas		
Teléfono 1	7222760024	Extensión 1	
7.5.2. Domicilio	Lázaro Cárdenas número 105, 4 piso, col. La Magdalena San Mateo Otzacatipan, C.P. 50220, Toluca, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	gloria.vigueras059@edugem.gob.mx		

**Fecha de validación** 2022-09-20