

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

## I. Datos de identificación de la práctica

<b>1.1. Nombre</b>	Sitio web Centros de Servicios Administrativos (CSA)			
<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"/>	Federal	<input type="checkbox"/>
	Personas migrantes	<input type="checkbox"/>	Estatad	X
	Personas con discapacidad	<input type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>
	Personas servidoras públicas	<input type="checkbox"/>		
	Personas empresarias	<input type="checkbox"/>		
	Comunidad estudiantil	<input type="checkbox"/>		
	Personas agroproductoras	<input type="checkbox"/>		
	Otro	X		
<b>1.4. Categoría</b>	Atención Ciudadana	X		
	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"/>		
<b>1.5. Año en que inició a operar la práctica</b>	2019-09-20			
<b>1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica</b>	Página web:	<a href="http://csa.edomex.gob.mx">http://csa.edomex.gob.mx</a>		
	Facebook:			
	Twitter:	<a href="https://twitter.com/CSAedomex">https://twitter.com/CSAedomex</a>		
	Otro:			

## II. Información de la práctica

<b>2.1. ¿En qué consiste la práctica?</b>	
---	--

Es una herramienta tecnológica que sirve como canal de comunicación, a través del cual la ciudadanía pueda consultar los trámites y servicios que ofrecen las diferentes dependencias estatales, federales y/o municipales, así como organismos auxiliares, organismos autónomos y entidades privadas, que se encuentran al interior de los Centros de Servicios Administrativos (CSA). Además, se ofrece la sección de "Contáctanos" en donde las personas usuarias pueden generar consultas sobre algún trámite u oficina en especial; asimismo, con una actualización mensual, la persona usuaria puede visualizar los eventos gratuitos programados que se llevarán a cabo en los auditorios o salas de usos múltiples con temáticas de interés general; podrá también encontrar formularios de satisfacción, cuyas respuestas son encaminadas a la Secretaría de la Contraloría a fin de que se dé puntual seguimiento a sus comentarios. El tipo de trámites que se proporcionan son: Alta de placas en demostración y traslado, alta de vehículos de otra entidad, alta de vehículos extranjeros importados definitivamente, alta de vehículos nuevos, alta de vehículos usados sin antecedentes de registro, baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México, baja de placas para vehículos en demostración y traslado, cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México, cambio de propietario del vehículo, expedición de permiso para circular vehículos particulares sin placas, expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular, reposición de tarjeta de circulación, y selección de placa específica; aclaraciones sobre pagos de impuestos locales, altas al padrón estatal, REC, RIF y repecos rezagados; regulación de terrenos estatales; emisión de licencias para servicio particular (automóvil particular y motociclista), así como permisos para conducir a menores de edad de 15 a 17 años; emisión de licencias para servicio público (taxi, transporte especializado, transporte escolar y de servicio a la comunidad); recepción y trámite de demandas y juicios de carácter fiscal y administrativo contra actos de autoridades estatales municipales y organismos descentralizados del Estado de México, así como asesoría, orientación y patrocinio en demandas y juicios contra actos de las autoridades en mención; atención, asesoría y capacitación a víctimas de violencia de género, y demás grupos vulnerables como personas de la tercera edad, madres solteras, etc.; diagnóstico y tratamiento de adolescentes con conducta antisocial y aquellos en riesgo de presentarlo; orientación a padres de familia, terapias individuales, familiares, grupales a adolescentes y padres de familia; aclaración de actas de registro civil del Estado de México, expedición de copias certificadas de registro civil (actas de nacimiento), actas de defunción del Estado de México, y comprobantes diversos en materia de registro civil; automatización de licencias para uso de suelo, asesoría y medición de terrenos para su posterior regularización; administración de justicia, amparos y demandas contra actos de autoridades municipales y/o estatales; receptora de pagos de impuestos, derechos, servicios, disposición de efectivo, mediante tarjetas de crédito y débito, giros, telegramas, entre otros trámites. El beneficio es consolidar una herramienta tecnológica que permita difundir los trámites y servicios que ofrece la administración pública y facilitar a las y los usuarios el acceso a la información, logrando que el sitio web sea un medio para fortalecer una imagen institucional positiva del Gobierno del Estado de México.

## 2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?

Previo a la implementación de esta práctica, las personas contribuyentes realizaban sus trámites y servicios en ambientes inseguros, frecuentemente eran susceptibles de estafas y robos de identidad, además de que las oficinas se encontraban dispersas entre cada trámite y servicio lo cual representaba una movilidad costosa y por la poca información en cuanto requisitos y precios, acudían varias veces a gestionar su trámite que finalmente ocasionaba, en su mayoría, molestias e incluso quejas por la mala atención.

## 2.3. Objetivo general

Impulsar estándares de calidad al ofrecer una comunicación cada vez más efectiva entre gobierno y ciudadanía con respecto a los trámites y servicios del Gobierno del Estado de México, a través del sitio web satisfacer las demandas como espacio informativo con plena accesibilidad e inclusión y que sirva como canal electrónico de participación para las o los usuarios.

## 2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica

Contribuye a una comunicación más directa y favorece el desarrollo en el mejoramiento de la atención ciudadana. La persona usuaria accede a la información con solo dos clics y los contenidos pueden ser consultados a través de cualquier dispositivo como móvil, ordenador y/o tablet con acceso a internet. En él podrá encontrar asesoría personalizada la cual es atendida a través de correo electrónico, una lista de trámites y servicios por Centro en el cual se pueden visualizar los horarios de atención, un calendario mensual con eventos gratuitos con temas de utilidad frecuente y, un formulario de satisfacción que permite mejorar de manera continua el servicio que se ofrece.

## 2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal

Mantener actualizada la información publicada en el sitio web. Dar cumplimiento a los lineamientos de imagen, contenido y técnicos. Atender y dar respuesta de forma expedita a las consultas ciudadanas, mediante correos electrónicos, mensajes u otros esquemas electrónicos de interacción. Facilitar el manejo y seguridad de las consultas de las y los usuarios, lo que permite aplicar mejoras en la calidad de los trámites y servicios. Con estas acciones se identifica un incremento del 2% de contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones, en comparación con el ejercicio fiscal 2020.

## 2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación

La automatización de la práctica tiene un nivel alto con respecto a las notificaciones vía correo electrónico, generadas a través del sistema "Contáctanos, Centro de Servicios Administrativos (sitio web institucional)", siendo el canal de comunicación por el que, se captan todas las consultas ciudadanas referente a los trámites y servicios gubernamentales.

## 2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Dónde? Todo sitio web institucional que proporcione trámites y servicios del Gobierno del Estado de México.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 2.8. Ventajas competitivas

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

Actualmente el Estado de México cuenta con 11 Centros de Servicios Administrativos (CSA), distribuidos en diversas regiones de la entidad, cada centro concentra los principales trámites y servicios de diversos órdenes de gobierno. Las ventajas son: -Muestra un contenido más robusto de información a la población usuaria con la actualización permanente de la información en el sitio. -Es un medio que proporciona información integral referente a las dependencias que se alojan en los CSA a través de la lista de trámites y servicios. -Contribuye a la mejora de los trámites y servicios al contar con un formulario de satisfacción que funge como herramienta de medida en la atención ciudadana. -Promueve la eficiencia de la gestión de los procesos internos, por medio de una efectiva y rápida atención ciudadana, ya que en el sitio se muestran los enlaces para generar las citas previas. -Contribuye al logro de los objetivos de la Dirección de Administración y Rehabilitación de Inmuebles generando acciones de difusión de los servicios que se proporcionan en los CSA. -Favorece al desarrollo de nuevas estrategias para mejorar la atención ciudadana, al tener contacto con la ciudadanía mediante las consultas. -Reduce costos de traslados para las y los contribuyente al realizar diferentes trámites en una sola visita al CSA, al obtener información adicional a través del sitio web como requisitos y horarios de atención.	Algunos sitios web proporcionan de manera inmediata la atención ciudadana a través de citas electrónicas, generando su flujo de actividad controlada y de manera rápida para los trámites y servicios.
--	--

### 2.9. Operación de la práctica

Procedimiento antes de implementarla	Procedimiento después de implementarla
El espacio que se tenía como página web que limitaba la interacción con la ciudadanía, era un espacio estático y de lo más básico, en su mayoría estaba compuesta por imágenes y texto, ya que su finalidad era mostrar información sin la necesidad de crear interacción o que las personas usuarias realizaran alguna acción dentro de dicho espacio, y por lo tanto, no se formalizaba de manera clara la identidad propia de los Centros de Servicios Administrativos (CSA).	El contribuyente puede acceder fácilmente a la información con la finalidad de que al momento de realizar de manera presencial su trámite o servicio, cuenten con información completa sobre horarios de atención, requisitos y costos que le ayudan a disminuir el tiempo en su estadía en el proceso, el sitio web incluye información precisa desde la ubicación del Centro más cercano a sus domicilios, hasta identificar las oficinas que se encuentran ofreciendo sus servicios en cada uno de estos. Los principales objetivos del sitio web son: -Mejorar la experiencia de las y los ciudadanos en relación con su gobierno. -Promover trámites y servicios públicos de mayor calidad. -Impulsar la transparencia y homogeneidad en la información.

<b>2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?</b>	Sí	X	No	
--	----	---	----	--

¿Por qué no se han realizado mejoras?

### 2.11. Mejoras realizadas a la práctica

Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras
Al ser una plataforma de tecnología con información y de comunicación con flujo constante de consultas, se implementaron mejoras en el diseño sobre la página principal del sitio web, los cuales constan de las siguientes secciones: Numeralia, identificada con un elemento flotante; información epidemiológica, identificada con una ventana emergente; slider, información relevante (3 elementos) ubicada en la página principal identificada con formato de diapositivas; contenido primario, el cual se ubica con cuatro botones; contenido secundario, ubicado al final del sitio web identificado con formas de cuadros, todos el contenido son datos relevantes y de importancia a la ciudadanía sobre los trámites y servicios que se ofrecen en los Centros de Servicios Administrativos.	2,132,485 personas usuarias que acuden de manera presencial a los 11 Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, dando prioridad de atención a personas vulnerables del cual se desprende a 173,319 personas contribuyentes atendidas en las salas virtuales. 225,570 asesorías a través de orientadoras y orientadores en los CSA. 109,000 personas usuarias navegaron en el sitio web de los Centros de Servicios Administrativos. 537 consultas ciudadanas fueron atendidas a través del sitio web y 48 mediante correo electrónico institucional con respuestas inmediatas. 5 consultas de diferentes dependencias vía correo electrónico. Toda la información está relacionada con trámites y servicios que se proporcionan en los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México.

<b>2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora</b>	2021-12-22
--	------------

## III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

<b>3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico- administrativo(s)?</b>	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 Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Tercera de los Estándares de Tecnologías de la Información y Comunicación, artículo 19 fracciones I y X, artículo 20, Capítulo Décimo Cuarto de las Herramientas Tecnológicas, artículo 73. Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Capítulo Décimo Primero de las Herramientas Tecnológicas, Sección Primera del Correo Electrónico Institucional, artículo 99. Se encuentran publicados en el sitio web institucional de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, apartado Marco Normativo.

Ordenamiento(s) administrativo(s)	Lineamientos para Sitios Web del Gobierno del Estado de México. Políticas para el uso del Servicio del Correo Electrónico Institucional del Gobierno del Estado de México (GEM). Manual de Procedimientos de Tecnologías de la Información y Comunicación, Procedimiento: Creación o Modificación del Sitio Web Institucional. Se encuentran publicados en el sitio web institucional de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, apartado Marco Normativo, sección Lineamientos técnicos y políticas.			
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?				
<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				
Guía técnica o metodológica				
Otro	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Cuál? Reglas de Operación correspondientes al ejercicio fiscal 2021, es el conjunto de disposiciones internas que precisan la forma del desarrollo de las actividades en la captación, desarrollo y actualización de la información, con el propósito de lograr los niveles esperados de eficacia y eficiencia.		
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	Mensual			
Instrumento de medición	Mediante la herramienta de análisis y seguimiento Google Analytics útil para medir y monitorear el rendimiento del sitio web CSA, que permite conocer la afluencia y el comportamiento de las interacciones de las personas usuarias, identificando un perfil de quienes acceden, los espacios y trámites más visitados, logrando conversiones gráficas exactas, identificando el tipo de dispositivos utilizados, ciudades, entre otros datos.			
Elementos que se evalúan	Frecuencia de consulta al sitio web. Número de entradas a las diferentes sesiones del sitio. Porcentajes de rebote. Tiempo promedio en que las personas usuarias navegan en el sitio.			
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	(Días del año/Días de operación del sitio web CSA) X 100			
<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	Internacional		Nacional	Estatal		Municipal	Institucional	

## V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica es 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 a otro ámbito de gobierno?		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:					
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?		Réplica total	<input type="checkbox"/>		
		Réplica 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 mediante documento escrito en oficialía de partes de la Dirección General de Recursos Materiales en la que señale el interés y motivo de conocer con mayor detalle la "buena práctica", para su posible adopción o réplica; así como nombre de la persona designada como enlace, correo electrónico y número de teléfono para hacer contacto.				
Normatividad aplicable	Se deberá cumplir con todos los Lineamientos de Imagen, Contenido y Transaccionalidad en Portales Institucionales que rigen la homologación de imagen institucional en sitios y aplicaciones web de las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de México, determinada por la Dirección General del Sistema de Estatal de Informática para los sitios web institucionales. Los lineamientos consideran la regulación de: -Contenido: información que se presenta de una forma simplificada con el objetivo de dar un mensaje práctico y sencillo. - Diseño: Ergonómico visualmente, sencillo, limpio, fresco, atractivo. - Navegación: Rápida, eficiente, segura e intuitiva. - Nueva Plataforma: Drupal como administrador de contenido (CMS), permite garantizar seguridad y soporte sin costo por licenciamiento. Selección para mejorar la experiencia de la persona usuaria en la consulta de información. - Ventanilla Electrónica Única de Trámites y Servicios: Se pueden consultar los requisitos, costo, horario y oficinas donde pueden realizar sus trámites y servicios todo el año. - Movilidad y diseño responsivo: Los contenidos y aplicaciones pueden ser consultados a través de cualquier computadora, teléfono inteligente, tableta u otros dispositivos móviles.				
Recursos tecnológicos	Equipo de cómputo apto para el manejo de gráficos, tener instalado el programa de Adobe Photoshop y aplicaciones de ingeniería software que las personas usuarias pueden utilizar, accediendo a un servidor web a través de internet o de una intranet mediante navegadores web (HTML, JavaScript, Java, PHP, entre otros).				
Recursos materiales	Requiere de mobiliario: Escritorio, silla, computadora, memoria USB o memoria externa para soporte de gráficos.				
Recursos humanos	Asignar a una persona responsable del sitio web que se encargará de la parte tecnológica, con un perfil profesional de Ingeniería en Sistemas Computacionales o similar, y otra como responsable de la información que se abocará al contenido, con un perfil profesional de Licenciatura en Letras, Ciencias de la Comunicación, Periodismo o Mercadotecnia.				

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

6.1. Período de resultados reportados:	de	2021-01-01	al	2021-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%			
6.3. Meta inicial:	A partir de la implementación de la práctica, se tiene como a meta programada en promedio 49,587 visitas anuales al sitio web de los Centros de Servicios Administrativos.			
<b>Resultados</b>				
6.4. Cualitativos	El sitio web Centros de Servicios Administrativos al mantener mejor informada a la ciudadanía ha generado el incremento de los servicios mejorando la atención implementando estrategias para atender áreas de oportunidad. Las dependencias en sus distintos niveles, han mejorado su proceso de colaboración al proporcionar información más renovada en los trámites y servicios, de tal manera que, la participación o el interés de la ciudadanía ha aumentado en la visita del sitio web. Por lo tanto, la previa consulta u obtención de información de la ciudadanía antes de visitar un Centro de Servicios Administrativos, le ha generado un ahorro de tiempo y de recursos económicos.			

6.5. Cuantitativos	La siguiente información corresponde a los trámites y servicios que se ofrecen en los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México: 216,462 personas contribuyentes atendidas en las salas virtuales. 268,854 asesorías a través de orientadoras y orientadores en los CSA. 109,000 personas usuarias navegan en el sitio web de los Centros de Servicios Administrativos. 217 consultas ciudadanas atendidas a través del sitio web y 59 mediante correo electrónico institucional con respuestas inmediatas. 10 consultas de diferentes dependencias vía correo electrónico.																																	
6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores	La percepción de la ciudadanía ha mejorado; las y los contribuyentes acuden a los CSA con mayor seguridad para obtener una respuesta inmediata a su trámite. Canales de comunicación más abiertos a la ciudadanía. Las personas usuarias están mejor informadas. La ciudadanía participa en los medios de comunicación que se ofrecen en el sitio web con más confianza y más acercamiento a los medios electrónicos. La información se encuentra más ordenada por lo que resulta mayormente accesible para las y los ciudadanos encontrar la información correcta. Existen otros medios de atención electrónica en caso de existir dudas sobre los trámites y servicios.																																	
6.7. Evidencia gráfica	 <p>El gráfico superior muestra un resumen de usuarios con 109 mil usuarios, 131 mil sesiones, un porcentaje de rebote del 39,62% y una duración de la sesión de 2 min y 12 s. El gráfico inferior muestra un análisis de páginas visitadas por los usuarios, destacando '/tramites_servicios' con el mayor número de visitas y valor de página.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Página</th> <th>Número de visitas de página</th> <th>Valor de página</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>/</td> <td>130.106</td> <td>0,00 \$</td> </tr> <tr> <td>/tramites_servicios</td> <td>83.949</td> <td>0,00 \$</td> </tr> <tr> <td>/servicios</td> <td>28.872</td> <td>0,00 \$</td> </tr> <tr> <td>/paginas_automaticas</td> <td>22.717</td> <td>0,00 \$</td> </tr> <tr> <td>/orientacion_gratuita</td> <td>13.206</td> <td>0,00 \$</td> </tr> <tr> <td>/ubicacion</td> <td>12.049</td> <td>0,00 \$</td> </tr> <tr> <td>/servicios_usuario</td> <td>10.016</td> <td>0,00 \$</td> </tr> <tr> <td>/acerca_csa</td> <td>8.305</td> <td>0,00 \$</td> </tr> <tr> <td>/ubicacion_contacto</td> <td>7.212</td> <td>0,00 \$</td> </tr> <tr> <td>/separ/modo/</td> <td>6.978</td> <td>0,00 \$</td> </tr> </tbody> </table> <p>Debajo del gráfico se muestran imágenes de banners de promoción, uno sobre la prevención del coronavirus y otro sobre la lista de trámites y servicios de los CSA.</p>	Página	Número de visitas de página	Valor de página	/	130.106	0,00 \$	/tramites_servicios	83.949	0,00 \$	/servicios	28.872	0,00 \$	/paginas_automaticas	22.717	0,00 \$	/orientacion_gratuita	13.206	0,00 \$	/ubicacion	12.049	0,00 \$	/servicios_usuario	10.016	0,00 \$	/acerca_csa	8.305	0,00 \$	/ubicacion_contacto	7.212	0,00 \$	/separ/modo/	6.978	0,00 \$
Página	Número de visitas de página	Valor de página																																
/	130.106	0,00 \$																																
/tramites_servicios	83.949	0,00 \$																																
/servicios	28.872	0,00 \$																																
/paginas_automaticas	22.717	0,00 \$																																
/orientacion_gratuita	13.206	0,00 \$																																
/ubicacion	12.049	0,00 \$																																
/servicios_usuario	10.016	0,00 \$																																
/acerca_csa	8.305	0,00 \$																																
/ubicacion_contacto	7.212	0,00 \$																																
/separ/modo/	6.978	0,00 \$																																

## 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	Urawa núm. 100, esquina Paseo Tollocan, Centro de Servicios Administrativos Toluca, planta alta, puerta C, col. Izcalli IPIEM, C.P. 50150, Toluca, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	sergio.oriani@edomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Gabriela Piña González		
7.5.1 Cargo	Subdirectora de Imagen y Vinculación Institucional		
Teléfono 1	7222768550	Extensión 1	3192
7.5.2 Domicilio	Urawa núm. 100, esquina Paseo Tollocan, Centro de Servicios Administrativos Toluca, planta alta, puerta C, col. Izcalli IPIEM, C.P. 50150, Toluca, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	gabriela.pina@edomex.gob.mx		

Fecha de validación 2022-10-13