

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre	Centro de Servicios al Inversionista			
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	<input type="checkbox"/>	1.3. Ámbito de aplicación	
	Mujeres	<input type="checkbox"/>		
	Niñez	<input type="checkbox"/>		
	Jóvenes	<input type="checkbox"/>	Federal	<input type="checkbox"/>
	Personas migrantes	<input type="checkbox"/>	Estatal	X
	Personas con discapacidad	<input type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>
	Personas servidoras públicas	<input type="checkbox"/>		
	Personas empresarias	X		
	Comunidad estudiantil	<input type="checkbox"/>		
	Personas agroproductoras	<input type="checkbox"/>		
	Otro	<input type="checkbox"/>		
		¿Cuál?		
1.4. Categoría	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"/>		
1.5. Año en que inició a operar la práctica	2021-01-05			
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica	Página web:	https://coime.edomex.gob.mx/		
	Facebook:	https://www.facebook.com/COIME.Edomex/		
	Twitter:	https://twitter.com/COIME_Edomex		
	Otro:			

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?	<p>Apertura del Centro de Servicios al Inversionista, el cual se encuentra diseñado para brindar servicios de orientación y asistencia hacia las y los inversionistas, empresarios y desarrolladores, otorgando una experiencia fácil y rápida al tramitar y obtener la Evaluación de Impacto Estatal que requieren para detonar sus proyectos de alto impacto en la entidad. Dicho servicio se ofrece mediante diversos canales de atención, asistencia presencial en un horario de 9:00 a 15:00 horas; asistencia telefónica de 9:00 a 18:00 horas, en la línea directa a través del 800 20 COIME (800 20 264 63), videoconferencia y correo electrónico, en su caso, las y los solicitantes pueden agendar previamente cita por medio de la página web coime.edomex.gob.mx para ser atendidos en el esquema que más deseen por un asesor, mismo que se pondrá en contacto, el día y hora de la cita. Con estos medios de contacto el Centro de Servicios al Inversionista permite reducir tiempos de atención y brindar un servicio más ágil a las y los solicitantes. Asimismo, se desarrolló la Plataforma de Servicios al Inversionista para brindar orientación y asistencia más eficiente a las y los inversionistas, la cual cuenta con diversos módulos que permiten desde la generación de citas, asignación de turno, registro de la asesoría brindada y hasta evaluación de la atención a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción; además, dentro de las acciones brindadas a través del Centro de Servicios al Inversionista, es el acompañamiento a las y los inversionistas durante la planeación de sus proyectos, en este se revisa previamente la documentación emitida por los Municipios, así como los requisitos generales como específicos que se requieren, se gestionan y coordinan reuniones entre los solicitantes de los proyectos y las áreas técnicas dictaminadoras para orientarlos y cumplir con los requisitos en cada materia a efecto de concretar el ingreso de las solicitudes y hasta la obtención de la Evaluación de Impacto Estatal. Aunado a lo anterior, destaca la implementación del trámite electrónico de la Evaluación de Impacto Estatal a través de la ventanilla electrónica única del Gobierno del Estado de México; el cual funge como vínculo para tramitar ante las instancias correspondientes las Evaluaciones Técnicas de Impacto que requieren los proyectos de inversión y con ello obtener la Evaluación de Impacto Estatal que emite la COIME.</p>
2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?	<p>Hasta el año 2020 la anterior Comisión no contaba con un espacio enfocado exclusivamente a la orientación y asistencia hacia las y los inversionistas, sólo contaba con atención presencial limitada, sin personal especializado en la función de asesoría, ya que habitualmente el personal que dictaminaba asistía al solicitante; adicionalmente eran mayores los requisitos solicitados y los ingresos se realizaban a través de expedientes físicos, derivado de ello y de la búsqueda de simplificación administrativa, atención más ágil y dinámica hacia el sector empresarial, surgió la Comisión de Impacto Estatal (COIME) como órgano desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra y se extinguió la Comisión de Factibilidad del Estado de México (COFAEM).</p>

2.3. Objetivo general						
Brindar una atención integral a las y los usuarios a través del Centro de Servicios al Inversionista mediante la orientación y asesoría respecto de los requisitos generales como específicos, y del procedimiento para la obtención de la Evaluación de Impacto Estatal, logrando reducir tiempos y costos de traslado a las y los solicitantes.						
2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica						
El Centro de Servicios al Inversionista es un espacio moderno, con asesores especializados que brindan atención personalizada, cuenta con un área de atención presencial con 8 módulos diseñados abiertamente para que la asesoría pueda brindarse de una manera transparente, así como una sala digital con infraestructura de cómputo necesaria para que, en caso de ser necesario, las y los inversionistas realicen alguno de los pasos que requieran sin necesidad de un intermediario, gracias a un sistema fácil, con tutoriales y formatos descargables que ofrece la Comisión a través de su página web. Asimismo, se implementó la sala de atención por medios digitales en donde 8 asesores atienden vía telefónica, por videoconferencia o correo electrónico.						
2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal						
El Centro de Servicios al Inversionista contribuye a que el trámite para la obtención de la Evaluación de Impacto Estatal sea más ágil y dinámico, siendo que se brindan asesorías multidisciplinarias respecto de los requisitos generales así como de los requisitos específicos en materia de desarrollo urbano, protección civil, medio ambiente, comunicaciones, movilidad, agua, drenaje, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, que emitan las instancias responsables, cuando así se prevea en los requisitos para, proyectos nuevos, ampliaciones o actualizaciones, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables, bajo los principios de legalidad, economía, sencillez, honradez, prontitud, imparcialidad y transparencia.						
2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación						
Con el propósito de fortalecer la certeza jurídica y agilizar los trámites, el Centro de Servicios al Inversionista busca atender, fomentar y consolidar el uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), es por ello que, en el ejercicio de las atribuciones y en el ámbito de la simplificación administrativa que conlleva a un trámite cien por ciento digital y electrónico, a través de su plataforma tecnológica el registro de las actividades de orientación a las y los inversionistas tiene completa trazabilidad y auditoría, ya que permite identificar la necesidad de orientación, la impartición de esta y la evaluación recibida por la ciudadanía. Para lograr lo antes señalado se diseñaron y automatizaron los siguientes módulos: • Citas, permite a las y los inversionistas a través de un portal web el registro, consulta o cancelación de una cita. Las citas pueden ser solicitadas de manera presencial o remota (teléfono y video conferencia). • Turnos, permite la asignación de estos para quien que acude al Centro de Servicios al Inversionista, sin importar si se registró o no una cita. Muestra a la ciudadanía en una pantalla, los turnos que se están atendiendo y la ventanilla que corresponda al turno que le fue asignado. El módulo permite una gestión ordenada de colas de atención. • Módulo de visitas, permite el registro de datos generales de personas que deseen ingresar al conjunto SEDAGRO y por ende al Centro de Servicios al Inversionista. Esto en atención a quienes desean ser atendidos, el ingreso de funcionarios de otras dependencias que participarán en una asistencia determinada, entre otros. • Módulo de registro, permite capturar la asistencia proporcionada a la ciudadanía. Cuenta con diversos formularios de registro para diferenciar la orientación que se imparte de manera general en sitio o de manera remota, así como la asistencia que se imparte específicamente para los requisitos generales y específicos aplicables a un proyecto. • Módulo plantillador, permite la generación de documentos electrónicos que incluyen la firma digitalizada de la persona servidora y para el caso de la orientación presencial se incluye la firma digitalizada de la persona ciudadana. Se tienen desarrolladas las 8 plantillas siguientes: - Acta circunstanciada para la atención presencial. - Acta circunstanciada con revisión de requisitos generales y específicos. - Acta circunstanciada para la atención remota. - Acta circunstanciada para el turno de la visita al área de oficialía de partes. - Notificación de la (s) evaluación (es) técnica (s) de impacto. - Notificación de la (s) rectificación (es) evaluación (es) técnica (s) de impacto. - Acta de la entrega de DUF (Dictamen Único de Factibilidad). - Notificación de respuestas de carácter jurídico. • Módulo de registro histórico, permite capturar la orientación que fue proporcionada antes de la existencia del sistema y que era registrada en archivos en formato Microsoft Excel. La intención del módulo es registrar toda la información histórica que sirva para búsquedas eficientes de datos y para generar estadísticas del servicio con base en reportes de información. • Módulo de encuestas, permite medir el grado de satisfacción de las y los inversionistas. Estas están vinculadas con la orientación registrada en el sistema, no obstante, el módulo permite crear encuestas generales para contar con información suficiente para la identificación de áreas de oportunidad en el servicio y/o la plataforma tecnológica. • Módulo de reportes, los cuales permiten visualizar toda la información que se registra en la plataforma de servicios, por lo que es posible acceder a los siguientes informes: - Reporte de citas, permite visualizar los datos de las citas registradas que fueron confirmadas, las pendientes por confirmar y aquellas que fueron canceladas. - Reporte de la orientación registrada, da acceso al registro de información realizado por las y los funcionarios para la atención presencial y remota que proporcionaron. - Reporte de evaluación, permite conocer el detalle de las encuestas que fueron contestadas, se visualiza tanto el registro de orientación como de la encuesta contestada. - Reporte de visitas, mediante el cual se visualiza el registro de autorizaciones de ingreso al conjunto SEDAGRO. - Reporte de productividad, el cual permite conocer con números la evaluación que hacen las y los ciudadanos al servicio de orientación que proporciona la Comisión. Permite conocer la calificación recibida por persona, departamento o tema, todos ellos en un periodo de tiempo predeterminado. Ideal para la identificación de áreas de oportunidad en el servicio, en las personas servidoras públicas o del conocimiento de un tema en específico. • Módulo de token, asignación de folio dinámico para permitir a la ciudadanía la contestación de encuestas dentro del Centro de Servicios al Inversionista.						
2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td></td> <td rowspan="2">¿Dónde?</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>X</td> </tr> </table>	Sí		¿Dónde?	No	X
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 extinta Comisión de Factibilidad del Estado de México (COFAEM) como órgano desconcentrado de la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos, que hasta el año 2020 operó, solo realizaba el proceso de asesoría y orientación de forma presencial, dividido por etapas de sus diferentes requisitos y supervisada por cada dirección a su cargo. Se realizaban los registros de asistencia de las y los solicitantes de manera manual en libros floretes y las asesorías se registraban por las y los servidores públicos en bases Excel y formatos impresos que firmaban las personas servidoras públicas y quien solicitaba al término de dicha asistencia, el cual se anexaba posteriormente al expediente en físico. Una vez que, la o el solicitante recababa sus requisitos generales los ingresaba con su solicitud en expediente físico a través del área presencial, con previa revisión; posteriormente al ser favorables y al obtener oficio de procedencia jurídica en el que indicaba los requisitos específicos a cumplir por cada dependencia, la persona solicitante tenía que acudir a asesoría y revisión de cada una de las carpetas elaboradas respecto de las materias aplicables para su ingreso. Cabe destacar que, la persona solicitante asistía de forma presencial para atender las solventaciones, requerimientos, notificaciones y demás actuaciones realizadas al proyecto.	En 2021, la COIME abrió sus puertas mediante el Centro de Servicios al Inversionista para ofrecer atención personalizada a través de asesorías presenciales, telefónicas, videoconferencia y correo electrónico. En este mismo año se desarrolló e implementó la Plataforma de Servicios al Inversionista (PLASERIN) que opera el Centro de Servicios al Inversionista, permitiendo el registro de principio a fin el proceso de orientación y asistencia, desde la generación de citas, asignación electrónica de turnos, registro de asistencia de la atención y generación de información estadística, y así evolucionando la atención que únicamente era brindada de manera presencial en el año 2020, esto, hacia una atención mediante el uso de las TIC. Para brindar una mejor calidad de asesoría sobre la información se creó la página web de la COIME, con acceso al sistema de citas, diverso material de apoyo como videos tutoriales y guías descargables. Aunado a ello, se han realizado acciones de difusión de temas de interés de las y los ciudadanos, sobre los trámites y servicios ofrecidos, entre ellos la transmisión de "Webinars" a través de la plataforma de "Facebook Live". Se implementó el trámite para obtener la Evaluación de Impacto Estatal 100% digital de inicio a fin, el cual se realiza a través de la Ventanilla Electrónica Única de Gobierno del Estado de México, acreditando a las personas físicas y jurídico colectivas por medio de la creación de su Clave Única de Trámites y Servicios (CUTS) y así generando su usuario digital, que posteriormente ingresará con su contraseña; permitiendo adjuntar los requisitos generales y específicos para el ingreso de solicitud, visualizar las actuaciones y/o requerimientos que se le realicen y solventen, así como, recibir la notificación de las determinaciones de las dependencias y de la Comisión de Impacto Estatal (COIME).					

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			
<ul style="list-style-type: none"> Creación de material digital como guías de apoyo para orientación y asistencia de las y los solicitantes. “Webinars” impartidos sobre temas específicos referentes al trámite de la Evaluación de Impacto Estatal. Capacitación constante de las personas servidoras públicas que tienen como función la orientación y asesoría de las y los solicitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoró la fluidez de la información. Se alcanzó mayor entendimiento sobre los requisitos requeridos para el trámite. Se logró garantizar las asesorías al registrarlas en la Plataforma de Servicios al Inversionista, como parte del proceso productivo para la obtención de la Evaluación de Impacto Estatal. Desde el año 2021 la Comisión de Impacto Estatal, ofrece un espacio cómodo y eficaz, para brindar orientación y asistencia, con transparencia, honradez y eficacia, ya que en todo momento existe el monitoreo para evitar actos de corrupción. Desde su apertura, el Centro de Servicios al Inversionista es considerado como el único vínculo o canal de comunicación entre las dependencias, el cual evita que las y los solicitantes acudan a cada una de ellas, respecto al trámite de la Evaluación de Impacto estatal; y que, de la misma forma, no existan actos que se presuman en contra a las buenas prácticas de la legalidad del proceso. 			
2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora	2021-12-01			

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				
Tipo de ordenamiento	Nombre del ordenamiento			
Ordenamiento(s) jurídico(s)	<ul style="list-style-type: none"> Ley de la Comisión de Impacto Estatal, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 05 de enero del año 2021. Reglamento de la Ley de la Comisión de Impacto Estatal, Capítulo I, Disposiciones generales, artículo 2, fracción III; Capítulo IV, De los medios electrónicos para el trámite de la Evaluación de Impacto Estatal, artículo 38; publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 07 de julio del año 2021. 			
Ordenamiento(s) administrativo(s)	No aplica			
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023				
Pilar / Eje transversal	Pilar Territorial. Estado de México, Ordenado, Sustentable y Resiliente			
Estrategia	Modernizar la gestión y gobernanza urbana para promover la innovación y la competitividad en la atención a las necesidades de la ciudadanía.			
Línea de Acción:	Incrementar la transparencia de los trámites urbanos de competencia estatal, eliminando incentivos a la corrupción.			
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	X			
Manual de procedimientos				
Guía técnica o metodológica				
Otro	X			¿Cuál? Registros digitales en la Plataforma de Servicios al Inversionista (PLASERIN), webinars, guías e instructivos de apoyo para el trámite de la Evaluación de Impacto Estatal.
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	Los resultados se evalúan diariamente.			
Instrumento de medición	Encuestas de satisfacción y revisión de indicadores.			

Elementos que se evalúan	- Tiempo en encontrar una cita. - Trato recibido por parte de la persona servidora pública. - Conocimientos de la persona servidora pública. - Tiempo de duración de la atención/asesoría.			
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	- Lapso de días en generar citas dentro de 1-3 días hábiles. - Calidad en el servicio que se otorgó a la o el solicitante por parte de la persona servidora pública. - Conocimientos de la persona servidora pública. - Tiempo en que se brinda la asesoría, respecto del tiempo estimado de acuerdo con la cita generada.			
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 type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	En atención presencial, una vez que finaliza la asesoría por la persona servidora pública, el sistema de la plataforma de servicios al inversionista genera un folio de 5 dígitos, en donde se le invita a la o el solicitante a pasar a sala de cómputo y poder contestar una encuesta de satisfacción ingresando el folio que se le brindó de acuerdo con el turno de su asistencia; en caso de que la encuesta no se conteste inmediatamente, la o el solicitante podrá realizarla por medio de su correo electrónico, toda vez que, al finalizar la atención se le envía al correo el "link" de la encuesta, así como el acta circunstanciada que se genera de manera automática que captura la o el funcionario. En atención telefónica y por videoconferencia, una vez que finaliza la atención se le envía al correo electrónico de la o el solicitante el "link" de la encuesta de satisfacción, así como el acta circunstanciada que se genera de manera automática que captura la persona servidora pública.			
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	Internacional	<input type="checkbox"/>	Nacional	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Estatal	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Institucional	<input type="checkbox"/>

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 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?	Réplica total	<input checked="" 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	Solicitar vía oficio a la persona titular de la Dirección General de la Comisión de Impacto Estatal una reunión de trabajo y agendar visita al Centro de Servicios al Inversionista para que la instancia interesada conozca la "práctica" e identifique si es posible la adopción o réplica.			
Normatividad aplicable	Modificación a la normatividad aplicable que justifique la operación de la unidad destinada para brindar asesoría, orientación y asistencia a las y los solicitantes.			
Recursos tecnológicos	Programación, sistema y soporte en materia de TIC, para la ejecución de las funciones operativas de las personas servidoras públicas encargados de capturar electrónicamente las diversas plantillas que derivan de las asesorías brindadas a las y los solicitantes.			
Recursos materiales	Objetos de oficina y bienes muebles como equipos de cómputo, equipos telefónicos, "webcams", así como módulos de recepción para cada persona servidora pública. Cabe mencionar que, se podrá identificar en la reunión y visita de trabajo los recursos materiales específicos que se requieren para el funcionamiento y operación de la práctica.			
Recursos humanos	Personal con perfil enfocado en atención al público, con conocimientos básicos de informática, habilidad de comunicación, organización, trabajo en equipo y manejo de estrés, así como, con conocimientos en derecho y/o planeación urbana y/o arquitectura.			

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:	6,786 asesorías
Resultados	
6.4. Cualitativos	Con el objeto de brindar servicios de orientación y asistencia de calidad, calidez y eficacia, la Comisión de Impacto Estatal estableció el Centro de Servicios al Inversionista, mediante el cual se ofrece atención personalizada para realizar el trámite de Evaluación de Impacto Estatal, desde la planeación del proyecto, formalización electrónica de la solicitud y seguimiento, a través de diversos canales de atención (presencial, telefónica, videoconferencia y correo electrónico), cuya operación se soporta en una nueva plataforma electrónica (PLASERIN), en la cual se registra de principio a fin el proceso de orientación y asistencia, desde la obtención de citas, gestión electrónica de turnos, registro de asistencias, evaluación y generación de información estadística. Desde la instalación del Centro de Servicios al Inversionista se brinda a las personas solicitantes mayor calidad y calidez en la atención, siendo que el resultado de las encuestas de satisfacción que realizan las y los usuarios reflejan que el 82% consideran el servicio recibido como excelente, 16% bueno y 2% regular.
6.5. Cuantitativos	El Centro de Servicios al Inversionista brinda los servicios de asesoría respecto de los requisitos generales normados por la Comisión de Impacto Estatal, y requisitos específicos que derivan del marco normativo de cada una de las dependencias y organismos auxiliares en materia urbana, vial, protección civil, ambiental, forestal y agua, drenaje, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales; para la obtención de las Evaluaciones Técnicas de Impacto y posteriormente la emisión de la Evaluación de Impacto Estatal. Lo anterior se ejecuta a través de 8 personas servidoras públicas en atención presencial y 8 en atención telefónica, videoconferencias y correos electrónicos; durante el año 2021 se brindaron 11,517 asesorías brindadas (5,238 presenciales, 5,910 telefónicas, 191 por videoconferencias y 178 por correo electrónico) a través del Centro de Servicios al Inversionista; lo anterior existiendo en todo momento un proceso de acompañamiento presencial y en línea que incluye la planeación del proyecto de inversión, la formalización del proceso y el seguimiento al trámite.
6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores	La Comisión de Impacto Estatal a través del Centro de Servicios al Inversionista ha logrado disminuir costos y tiempos de traslado de las y los solicitantes con el fin de que sean atendidos de manera inmediata a través de los medios electrónicos de contacto, en aras de que un proyecto nuevo sea ingresado a la brevedad posible a través de las asesorías necesarias que requieran las y los inversionistas. Aunado a ello, derivado del análisis documental y a falta de sustento legal, la Comisión emite una prevención que tiene un término para ser subsanado o solventado en 3 días hábiles, así como las prevenciones emitidas por las dependencias que deben ser solventadas en 5 días hábiles con opción a solicitar prórroga por el mismo tiempo, por lo que, las tecnologías implementadas permiten a las y los inversionistas ser atendidos de manera pronta y oportuna para realizar las actuaciones adecuadas que correspondan a su trámite. Asimismo, ya que es un trámite que se realiza a través de la ventanilla electrónica única de inicio a fin, esto permite a las y los inversionistas realizar los requerimientos y actuaciones al instante sin requerir de un intermediario para realizar la gestión.
6.7. Evidencia gráfica	<p>La evidencia gráfica muestra el flujo de trabajo y la estructura organizacional del Centro de Servicios al Inversionista. Incluye un organigrama del Departamento de Atención Presencial y Electrónica, un diagrama de flujo de procesos, una tabla de datos con columnas como 'Categoría', 'Cantidad' y 'Porcentaje', fotografías de la atención presencial y una captura de pantalla de la plataforma PLASERIN con el lema 'Servicios al usuario'.</p>

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

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y OBRA		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	COMISIÓN DE IMPACTO ESTATAL (COIME)		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable	Lic. Yuleth Karime Orozco Acosta		
7.2.2. Cargo	Directora General de la Comisión de Impacto Estatal		
Teléfono 1	8002026463	Extensión 1	5886
7.3. Domicilio	Rancho San Lorenzo s/n, San Lorenzo Coacalco, Conjunto SEDAGRO, C.P. 52140, Metepec, Estado de México.		

7.4. Correo electrónico	karime.orozco@edomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Lic. Alejandra Ayala Rodríguez		
7.5.1 Cargo	Jefa de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Comisión de Impacto Estatal		
Teléfono 1	8002026463	Extensión 1	5819
7.5.2 Domicilio	Rancho San Lorenzo s/n, San Lorenzo Coacalco, Conjunto SEDAGRO, C.P. 52140, Metepec, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	alejandra.ayala.coime@edomex.gob.mx		

Fecha de validación 2022-10-19