

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre	Constancia de trámite con código QR y firma electrónica		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	<input checked="" type="checkbox"/>	1.3. Ámbito de aplicación
	Mujeres	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Niñez	<input type="checkbox"/>	
	Jóvenes	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Personas migrantes	<input type="checkbox"/>	
	Personas con discapacidad	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Personas servidoras públicas	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Personas empresarias	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Comunidad estudiantil	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Personas agroproductoras	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Otro	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	2016-06-01		
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica	Página web:	https://ifrem.edomex.gob.mx/validacion_qr	
	Facebook:	https://www.facebook.com/IPedomex/	
	Twitter:	https://Twitter.com/IFREM_GEM	
	Otro:		

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?			
<p>El Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM), tiene por objeto principal dar publicidad a la situación jurídica de los bienes y derechos, así como a los actos y hechos jurídicos que conforme a la Ley deban registrarse para surtir efectos contra terceros, a fin de otorgar certeza y seguridad jurídica a los mismos. En este sentido, el Instituto a través de sus 19 Oficinas Registrales, se encuentra en constante modernización, implementando acciones enfocadas a elevar la calidad y eficiencia de los servicios registrales, así como facilitar a las y los ciudadanos el acceso a servicios con ayuda de herramientas tecnológicas de vanguardia. Por su parte, la modernización emprendida por el IFREM con base en el Plan Nacional de Modernización de los Registros y Catastros, comprende acciones y estrategias para conseguir metas y objetivos a través de componentes básicos como son: el marco jurídico, reingeniería de los procesos registrales, gestión de la calidad, profesionalización y tecnologías de la información. Al respecto, se han emprendido acciones encaminadas a mejorar los servicios registrales, tal es el caso de la implementación de la Constancia de trámite que es emitida con un código QR y firma electrónica, la cual permite proporcionar los elementos de seguridad a la gestión automatizada de los procesos y a los documentos electrónicos que se desprendan de estos, generando confiabilidad e integridad en los trámites que se emiten en las 19 Oficinas Registrales. La emisión de constancias con código QR y firma electrónica coadyuva a mejorar los trámites y servicios de la Administración Pública Estatal, ya que las personas usuarias pueden obtenerlos con medidas de seguridad que evitan su falsificación, contribuyendo de manera significativa a la modernización a través de la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). De manera general, los trámites que se ofrecen en el Instituto de la Función Registral del Estado de México son: Certificaciones, Inscripciones e Inmatriculaciones Administrativas. Para obtener cada uno de ellos las personas usuarias deberán presentar su solicitud junto con los requisitos necesarios en la Oficina Registral correspondiente, al ingresar el trámite se le dará una boleta con código QR mediante el cual podrá revisar el estatus que guarda el mismo. Posteriormente se procederá a hacer el análisis o calificación del trámite, según corresponda, en el cual se determinará si cumple o no con todos los requisitos legales, fiscales y administrativos, concluido esto se emitirá la constancia de inscripción con Código QR y firma electrónica, al escanear el código, se podrá visualizar la descripción del inmueble y del acto jurídico que se publica, lo que además de evitar la falsificación de documentos contribuye con el ahorro de recursos materiales al no tener que imprimir todo el documento.</p>			
2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?			
<p>Uno de los problemas que se presentan frecuentemente tanto en la Administración Pública como en las instituciones de carácter privado, es la falsificación de documentos, el Instituto de la Función Registral del Estado de México no está exento de esta situación, por tal motivo y con la finalidad de dar mayor certeza y seguridad a las personas usuarias de nuestros servicios, se han implementado acciones que mejoren la emisión de los trámites y que coadyuven a evitar los daños ocasionados por la falsificación de documentos.</p>			
2.3. Objetivo general			
<p>Eficientar y modernizar los servicios registrales que brinda el IFREM a las personas usuarias, mediante la emisión de constancias de trámites que cuenten con código QR y firma electrónica, con la finalidad de evitar la falsificación de información y posibles perjuicios a los bienes y derechos de las personas.</p>			
2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica			
<p>Se encuentra alineada a los intereses de las personas usuarias. En el proceso registral, no existía antecedente de la práctica. Tiene un impacto considerable en la opinión de las y los usuarios. Funciona como medida de seguridad de las constancias que se emiten. Se aprovechan las tecnologías con las que se cuentan. Coadyuva a que no existan malas prácticas con las constancias de los diversos trámites. Permite que el proceso registral se concluya de manera rápida. Proporciona a las personas usuarias mayor certeza y seguridad jurídica.</p>			
2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal			
<p>Mantiene informado al usuario y proporciona mayor seguridad en cuanto a la autenticidad del trámite, lo cual contribuye a la modernización de la Administración Pública Estatal, específicamente en materia registral, esto a través de la utilización de TIC para eficientar la entrega de los trámites a los usuarios así como que conozcan el estatus de su trámite desde cualquier sitio que cuente con Internet.</p>			
2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación			
<p>Alto ya que se emplean las TIC al incorporar el uso del código QR.</p>			
2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Dónde?
	No	<input type="checkbox"/>	
			Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Ciudad de México (utilización de firma electrónica).
2.8. Ventajas competitivas			
Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta		Ventajas que tienen las otras prácticas	

Evita falsificación de constancias. Proporciona mayor seguridad de la Autenticidad de los documentos. Constituye un medio idóneo de la seguridad de los documentos. Contribuye al ahorro de papel. Permite que el trámite se emita de manera ágil, puesto que la firma se realiza en el momento y sin demora, obteniendo el resultado del servicio de manera electrónica aprovechando la TIC.	No se tiene registro.
2.9. Operación de la práctica	
Procedimiento antes de implementarla	Procedimiento después de implementarla
Anteriormente, las constancias de trámites se emitían con la descripción e inscripción del acto jurídico que se publicita, lo que conllevaba a realizar la impresión de cada una de las hojas de la constancia, aunado a que se firmaban de manera autógrafa por el Registrador y en sistema, lo que generaba mayor tiempo en el proceso, además de que era susceptible de falsificación.	Actualmente, con las ventajas que se tienen en la utilización de la tecnología, las constancias de trámites son emitidas únicamente con un código QR, que al escanearlo se puede visualizar la información de la descripción del inmueble y del acto jurídico que se publicita, además de estar firmadas de manera electrónica e inmediata lo que evita su falsificación.
2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Por qué no se han realizado mejoras?	
2.11. Mejoras realizadas a la práctica	
Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras
Su implementación fue de manera paulatina, ya que en primera instancia fue aplicado únicamente para algunos trámites, sin embargo con el paso del tiempo se empleó para todos los trámites y servicios que brinda este Instituto.	Una vez que se implementó en su totalidad, se agilizaron los procesos y se redujeron los tiempos de entrega, aportando a su vez certeza y seguridad jurídica a los trámites emitidos y/o expedidos, lo cual aporta beneficios a la población usuaria, ya que con ello se presta un servicio óptimo y de calidad.
2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora	2020-01-01

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 <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica	
Tipo de ordenamiento	Nombre del ordenamiento
Ordenamiento(s) jurídico(s)	Código Civil del Estado de México: http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/cod/vig/codvig001.pdf Ley Registral para el Estado de México: http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/ley/vig/leyvig182.pdf ; 13 fracción I, 35, 54, del Reglamento de la Ley Registral para el Estado de México: http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/rgl/vig/rglvig470.pdf Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023.
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Artículos 3 fracción XIII, 19, 24, 25 y 50 párrafo primero de la Ley Registral para el Estado de México; http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/ley/vig/leyvig182.pdf ; 13 fracción I, 35, 54, del Reglamento de la Ley Registral para el Estado de México; http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/rgl/vig/rglvig470.pdf 5 fracción XII, 53, 54, 59 de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/gct/2016/ene065.pdf
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. ¿El fundamento jurídico-administrativo que sustenta la práctica está vigente?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
3.3. ¿La práctica se encuentra documentada?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:	
Mapa de procesos	
Manual de procedimientos	
Guía técnica o metodológica	
Otro	X ¿Cuál? Formato de Levantamiento de Requerimientos. Minuta de trabajo. Manual de usuario.
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 type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
4.2 Metodología utilizada para medir la práctica	
Describe los siguientes recursos de medición:	
Frecuencia de medición	Mensual
Instrumento de medición	Encuesta de satisfacción al usuario y supervisiones. Se evalúan tiempos de respuesta, calificación y calidad en el servicio.
Elementos que se evalúan	Se tienen identificadas el número total de constancias y certificaciones expedidas con firma electrónica y Código QR.
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	(Número de constancias emitidas con firma electrónica y con código/Número de trámites atendidos) X 100 = Porcentaje de constancias emitidas.
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	Mediante encuesta de satisfacción mensual.
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> X <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 type="checkbox"/> X <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 checked="" 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	No	X
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?				
Porque es una práctica del Instituto de la Función Registral del Estado de México para trámites registrales específicamente ya que su implementación se utiliza para la expedición de trámites y servicios que brinda este Instituto a la población usuaria los cuales son exclusivos del mismo.				
5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida a otro ámbito de gobierno?		Sí	No	X
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:				
Ámbito de gobierno			Nombre	
Federación				
Estados				
Municipios				
Dependencias u organismos auxiliares				
Organismos autónomos				
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?		Réplica total		
		Réplica parcial		
		Asesoría o transferencia de conocimiento		
		Apoyo técnico		
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?				
Gestión administrativa				
Normatividad aplicable				
Recursos tecnológicos				
Recursos materiales				
Recursos humanos				

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2021-01-21	al	2021-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%			
6.3. Meta inicial:	Eficientar y modernizar los servicios registrales que brinda el IFREM a la población usuaria, mediante la emisión de constancias de trámites que cuenten con código QR y firma electrónica, con la finalidad de evitar la falsificación de información y posibles perjuicios a los bienes y derechos de las personas. Dependiendo de los trámites y servicios que soliciten las personas usuarias en cada una de las Oficinas Registrales del Instituto de la Función Registral del Estado de México.			
Resultados				
6.4. Cualitativos	El Instituto de la Función Registral del Estado de México está certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, por lo que cuenta con soporte documental de los procesos que lo conforman y la evidencia de los resultados. Calidad en la prestación de los trámites y servicios. Disminución del tiempo de respuesta en su gestión. Simplificación de requisitos. Implementación de las tecnologías de la información y comunicación (Gobierno Electrónico). Incremento de servicios en líneas.			
6.5. Cuantitativos	3,278,018 constancias emitidas con código QR			
6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores	Se han obtenido resultados satisfactorios con la emisión de constancias con firma electrónica y código QR.			
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 JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	INSTITUTO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL DEL ESTADO DE MÉXICO		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable	M. en D. F. Sara Embriz Díaz		
7.2.2. Cargo	Directora de Control y Supervisión de Oficinas Registrales		
Teléfono 1	7222362909	Extensión 1	54007
7.3. Domicilio	Doctor Nicolás San Juan S/N, colonia Ex Hacienda La Magdalena, C.P. 50010, Toluca, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	direccion.or@ifrem.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Mtra. Elva A. Juárez Vazquez		
7.5.1 Cargo	Jefa de la Unidad de Modernización y Proyectos Especiales		
Teléfono 1	7222362909	Extensión 1	54012
7.5.2 Domicilio	Doctor Nicolás San Juan S/N, colonia Ex Hacienda La Magdalena, C.P. 50010, Toluca, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	uni.modernizacion@ifrem.gob.mx		

Fecha de validación 2022-10-19