

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	Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Mujeres	<input checked="" type="checkbox"/>		Municipal				
	Niñez	<input type="checkbox"/>						
	Jóvenes	<input checked="" type="checkbox"/>						
	Personas migrantes	<input checked="" 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"/>				¿Cuál?	Población en general	
	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 difunde la práctica	Página web:	https://ifrem.edomex.gob.mx/validacion_qr						
	Facebook:	https://www.facebook.com/IDPedomex/						
	Twitter:	https://Twitter.com/IFREM_GEM						

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 publicita, 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 o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?

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.

2.3. Objetivo general de la práctica

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.

2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica

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.

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

Mantiene informadas a las personas usuarias y proporciona mayor seguridad en cuanto a la autenticidad de los trámites, 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 las personas usuarias así como que conozcan el estado que guarda su trámite desde cualquier sitio que cuente con Internet, con la posibilidad de escanear el código QR y poder imprimir la constancia o guardarla en cualquier dispositivo para posterior consulta.

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

Alto ya que se emplean las TIC al incorporar el uso del código QR.

2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Sí	X	¿Dónde? Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Ciudad de México (utilización de firma electrónica).
	No		

2.8. Ventajas competitivas de la práctica

Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta en relación con otras similares	Ventajas que tienen otras prácticas similares
--	---

Dar certeza y seguridad a la población usuaria en la prestación de trámites y servicios de este Instituto. Evita falsificación de constancias. Proporcionar 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 el uso de las TIC.	No se tiene registro.
--	-----------------------

2.9. Operación de la práctica

¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?	¿Cuál es el 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 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 y evitar su falsificación.

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

¿Por qué no se han realizado mejoras?

2.11. Mejoras realizadas a la práctica

Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras realizadas a la práctica
La implementación de la constancia de trámite con código QR y firma electrónica, fue efectuada de manera paulatina en las 19 oficinas registrales del Estado de México, 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, hasta materializarlo en todas las oficinas registrales para que las personas usuarias tengan la posibilidad de imprimir la constancia del trámite con código QR y/o guardarla en cualquier dispositivo.	Una vez que se implementó en su totalidad, se agilizaron los procesos y se redujeron los tiempos de entrega, otorgando a su vez certeza y seguridad jurídica a los trámites emitidos y/o expedidos, lo cual se traduce en un beneficio a la población usuaria, ya que con ello se presta un servicio óptimo, de calidad, eficaz y eficiente.

2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora	2022-01-06
---	------------

III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico(s)-administrativo(s)?	Sí	X	No
--	----	---	----

En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica

Tipo de ordenamiento	Nombre del ordenamiento
Ordenamiento(s) jurídico(s)	Código Civil del Estado de México. Libro Octavo, publicado en el periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 07 de junio de 2022. Ley Registral para el Estado de México, publicada en el periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 18 de agosto de 2011. Reglamento de la Ley Registral para el Estado de México, publicado en el periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 09 de enero de 2012.

Ordenamiento(s) administrativo(s)	Ley de Gobierno Digital del Estado de México, publicada en el periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 06 de enero de 2016.		
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023			
Pilar / Eje transversal	Eje 2: Gobierno Capaz y Responsable		
Estrategia	Implementar mejores prácticas para la innovación, modernización y calidad de la Administración Pública Estatal.		
Línea de Acción:	Fomentar el desarrollo de servicios digitales en la administración pública.		
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?			
3.2. ¿La práctica se encuentra documentada?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:			
Mapa de procesos	<input type="checkbox"/>		
Manual de procedimientos	<input type="checkbox"/>		
Guía técnica o metodológica	<input type="checkbox"/>		
Otro	<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Cuál? Formato de levantamiento de requerimientos. Minuta de trabajo. Manual de usuario de la constancia de trámite con código QR.	
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?			

IV. Medición y reconocimiento de la práctica

4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
4.2. Metodología utilizada para medir la práctica				
Describa los siguientes recursos de medición:				
Frecuencia de medición	Mensual			
Instrumento de medición	Encuesta de satisfacción al usuario y supervisiones. Se evalúan tiempos de respuesta, calificación y calidad en el servicio, que se procesa mediante una estadística.			
Elementos que se evalúan	Las constancias y certificaciones expedidas con firma electrónica y código QR en las 19 Oficinas Registrales del Estado de México, mediante una estadística.			
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 checked="" type="checkbox"/>	No	<input checked="" 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 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"/>
	Estatal	<input type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>
	Institucional	<input type="checkbox"/>		

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o transferible?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
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 o adoptada por otro ámbito de gobierno?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:				

Ámbito de gobierno		Nombre
Federación		
Estados		
Municipios		
Dependencias u organismos auxiliares		
Organismos autónomos		
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?	Total	
	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	2022-01-06	al	2022-12-21
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%			
6.3. Meta programada en el período reportado	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 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	El elemento cuantitativo depende de la población usuaria que acude a cada una de las oficinas registrales a solicitar trámites y servicios; aproximadamente se han ingresado 3,278,018 trámites desde la implementación de la práctica y cada uno de ellos cuenta con una constancia emitida con código QR. La medición se realiza dependiendo del tamaño de la oficina registral, ya que se encuentran divididas en chicas medianas y grandes y cada mes ingresa un número diferente de trámites y también depende de los municipios que atiende cada una de las oficinas registrales. En el periodo de enero a diciembre del año 2022; se ingresaron 497,183 trámites.			
6.6. 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 de la unidad administrativa responsable directa	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 2023-06-09