

## Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental

| I. Datos de identificación del programa o proyecto  |  |                             |   |                |
|---|--|-----------------------------|---|----------------|
| Nombre  | Registro Estatal de Trámites y Servicios del Estado de México.   |                             |   |                |
| Categoría   | Mejora de la gestión pública.  | Tema central                | Simplificación de trámites y servicios.               |                |
| Población objetivo  | Población general.   | en                          | Ámbito  | Estatal.       |
| Fecha de inicio   | Julio de 2015.   |                             | Fecha de término                                      | Vigente.       |
| ¿La práctica es vigente?  | <input checked="" type="checkbox"/> Sí   | <input type="checkbox"/> No | Periodo que comprende la documentación de la práctica | Julio de 2015. |
| Página web, facebook o twitter de la práctica   | <a href="http://portal2.edomex.gob.mx/cemer/index.htm">http://portal2.edomex.gob.mx/cemer/index.htm</a><br><a href="http://ventanillaelectronica.edomex.gob.mx/">http://ventanillaelectronica.edomex.gob.mx/</a>   |                             |   |                |
| II. Resumen ejecutivo   |  |                             |   |                |
| <p>El Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS) es una plataforma que permite el acceso público al catálogo de trámites y servicios de las dependencias y organismos auxiliares del Estado de México, conocer los requisitos, plazos y cargas tributarias. La actualización de esta información se realiza en línea a través de esta plataforma tecnológica.</p> <p>El RETyS permite a los particulares consultar datos específicos de los trámites y servicios vía internet, para poder iniciar la gestión de los mismos.</p> <p>De acuerdo a la normatividad vigente, las dependencias estatales y los ayuntamientos deben publicar su propio catálogo de trámites y servicios en el apartado de Mejora Regulatoria de su portal de internet, sin menoscabo de su obligación de darle publicidad por otros medios.</p> |  |                             |   |                |
| III. Información de la práctica   |  |                             |   |                |
| Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica  |  |                             |   |                |
| <p>Anteriormente, se contaba con un registro de trámites y servicios con datos desactualizados y duplicados, por lo que se hizo imperante disponer de un mejor diseño de cédula informativa más amigable y entendible para la ciudadanía, con datos claros y suficientes, que impidan a los responsables de la prestación de los trámites y servicio requerir mayor información o requisitos que los inscritos en el RETyS.</p>   |  |                             |   |                |
| Objetivo general  | Acercar el gobierno a la ciudadanía para que acceda, a través del uso de medios electrónicos, a trámites y servicios gubernamentales simplificados y de calidad, así como a la atención expedita, oportuna y satisfactoria de sus demandas.  |                             |   |                |
| Objetivos específicos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar a la ciudadanía una información clara y de calidad, otorgándole certeza jurídica en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.</li> <li>• Identificar de manera gradual trámites y servicios susceptibles de incorporar a la Ventanilla Electrónica Única del Gobierno del Estado de México, partiendo de su viabilidad normativa y técnica, facilitando al ciudadano el seguimiento de sus trámites y servicios</li> </ul> |                             |   |                |

|  |   |  |   |                 |  |   |     |        |  |        |                 |    |   |
|--|---|--|---|-----------------|--|---|-----|--------|--|--------|-----------------|----|---|
|  | a través de una carpeta electrónica personalizada, mediante la cual podrá recibir avisos y notificaciones electrónicas de los mismos. |  |   |                 |  |   |     |        |  |        |                 |    |   |
| Estrategia de implementación   |   |  |   |                 | Dificultades presentadas y manera de solucionarlas   |   |     |        |  |        |                 |    |   |
| <p>En 2014, se llevaron a cabo tres capacitaciones masivas a todas las dependencias del Ejecutivo Estatal, incluidos sus organismos auxiliares, a través de los Enlaces de Mejora Regulatoria y las respectivas unidades administrativas responsables de los trámites y servicios que actualmente se encuentran inscritos en el RETyS, por parte de integrantes del Comité Intersecretarial para la Consolidación del Gobierno Digital e Innovación.</p> <p>La capacitación se denominó: “Programa de Capacitación relativo al nuevo Formato de Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo, así como el Alta de Trámites y Servicios en el Registro Estatal (RETyS)”, donde se dio a conocer el nuevo formato de la cédula, así como su captura en línea.</p> |   |  |   |                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del manual de usuario del RETyS.</li> <li>• Compromiso de las dependencias y organismos públicos descentralizados con el RETyS.</li> </ul>   |   |     |        |  |        |                 |    |   |
| Requerimiento de cambios legales y/o normativos  |   |  |   |                 | Lecciones aprendidas   |   |     |        |  |        |                 |    |   |
| Contar con el Manual de Usuario Sistema de Registro Estatal de Trámites y Servicios.   |   |  |   |                 | <p>1. La captura y actualización del trámite o servicio se realiza al 100% en línea, ingresando al Sistema RETyS.</p> <p>2. Responsabilidad y compromiso institucional por parte de las dependencias y organismos públicos descentralizados sobre el catálogo de trámites.</p> |   |     |        |  |        |                 |    |   |
| ¿Ha participado en algún concurso?   |   |  |   |                 | ¿Ha sido premiada?   |   |     |        |  |        |                 |    |   |
| Sí:  | Fecha:  |  | Sector  | Público Privado | No   | X | Sí: | Fecha: |  | Sector | Público Privado | No | X |
| Describir:   |   |  |   |                 | Describir:   |   |     |        |  |        |                 |    |   |
| <b>IV. Requerimientos técnicos</b>   |   |  |   |                 |  |   |     |        |  |        |                 |    |   |
| Recursos humanos   |   |  | La CEMER, como administrador del Sistema RETyS, cuenta con una persona a cargo de esta actividad, que asesora a los enlaces de Mejora Regulatoria de las dependencias y organismos públicos descentralizados sobre la inscripción de nuevos trámites y servicios, actualización o baja de los mismos. |                 |  |   |     |        |  |        |                 |    |   |
|  |   |  | Debido al monitoreo constante del RETyS, se requiere mayor personal.  |                 |  |   |     |        |  |        |                 |    |   |

| Recursos financieros              | Para la administración del Sistema RETyS, se requiere invertir en la creación de un área especializada en el tema debido al auge y a las diferentes necesidades que debe cubrir.   |     |                     |          |         |          |           |
|-----------------------------------|--|-----|---------------------|----------|---------|----------|-----------|
| Recursos tecnológicos             | El RETyS depende al 100% de la plataforma tecnológica. Por lo cual, se requiere contar con equipo de cómputo en buen estado y óptimo rendimiento sin riesgos de amenazas que lo puedan dañar.  |     |                     |          |         |          |           |
| ¿Cuenta con derechos de autor?    | No.  |     |                     |          |         |          |           |
| Licenciamiento                    | Sí.  |     |                     |          |         |          |           |
| <b>V. Resultados e impacto</b>    |  |     |                     |          |         |          |           |
| Resultados alcanzados             |  |     |                     |          |         |          |           |
| Cualitativos                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden y claridad de información para el ciudadano.</li> <li>• Facilitar la organización de la información para homologar contenidos y promover una imagen institucional moderna.</li> <li>• Permite la identificación de uno o más tipos de canales de atención donde se puede gestionar el trámite o servicio.</li> </ul>          |     |                     |          |         |          |           |
| Cuantitativos                     | Desde su publicación, el 15 de julio a la fecha, el RETyS ha registrado un total de 3'785,299 consultas, lo que representa más de un 600% en comparación al año pasado, lo que se refleja en un aumento en la utilización de las TIC's para consulta y gestión de trámites y servicios y, sobre todo, la confianza del ciudadano en el actuar de las instituciones públicas. |     |                     |          |         |          |           |
| Beneficiarios                     | Toda la ciudadanía.  |     |                     |          |         |          |           |
| Gráficos                          | <p><b>Consultas al RETyS</b><br/>Del 15 de julio al 27 de agosto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Número de Consultas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AÑO 2014</td> <td>241,759</td> </tr> <tr> <td>AÑO 2015</td> <td>3,785,299</td> </tr> </tbody> </table>  | Año | Número de Consultas | AÑO 2014 | 241,759 | AÑO 2015 | 3,785,299 |
| Año                               | Número de Consultas  |     |                     |          |         |          |           |
| AÑO 2014                          | 241,759  |     |                     |          |         |          |           |
| AÑO 2015                          | 3,785,299  |     |                     |          |         |          |           |
| Ahorros obtenidos                 |  |     |                     |          |         |          |           |
| Recursos materiales y financieros | Lo puede consultar y utilizar vía electrónica y satisfacer de una forma ágil el requerimiento de algún trámite o servicio, facilita a los particulares el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.   |     |                     |          |         |          |           |
| Tiempo                            | Se atienden las peticiones de actualización de trámites y servicios por parte de las dependencias y organismos públicos descentralizados de manera más ágil.   |     |                     |          |         |          |           |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Indicadores utilizados  | El registro de actualizaciones en los trámites y servicios se obtiene desde el Sistema RETyS a través de la cuenta de administrador donde se puede consultar la bitácora de actividades y los trámites más visitados por Secretaría.  |
| Aspectos innovadores    | El nuevo RETyS privilegia entre otros: accesibilidad, claridad y sencillez con que se informa a la ciudadanía sobre los trámites y servicios que ofrecen las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, lenguaje ciudadano simple y con mensajes de comunicación claros, formato estandarizado y una imagen institucional moderna. |
| Evidencia de resultados | RETyS actualizado en línea.<br><a href="http://ventanillaelectronica.edomex.gob.mx/">http://ventanillaelectronica.edomex.gob.mx/</a>  |

## VI. Transferencias

|  |   |   |          |  |
|--|---|---|----------|--|
| ¿Es factible la transferencia de la práctica?  | Sí  | <input checked="" type="checkbox"/>     | No       |  |
| Brinda a la ciudadanía un instrumento electrónico de fácil acceso público, en donde podrá obtener la información de trámites, servicios, requisitos, plazos y cargas tributarias de todas las dependencias estatales y organismos públicos descentralizados. |   |   |          |  |
| Requerimientos   |   |   |          |  |
| Gestión (procedimiento)  | Solicitud por escrito dirigida a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER). |   |          |  |
| Económicos (costos)  | -   |   |          |  |
| Tecnológicos   | -   |   |          |  |
| Legales  | -   |   |          |  |
| Otros  | -   |   |          |  |
| Número de transferencias realizadas  | Ninguna.  | ¿A quién se ha transferido la práctica? | Ninguna. |  |

## VII. Contacto

|  |   |
|--|---|
| Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable |   |
| Secretaría u Organismo Auxiliar  | Secretaría de Desarrollo Económico.   |
| Unidad administrativa  | Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.   |
| Domicilio  | Primero de Mayo No. 411 esquina Humboldt, Col. Santa Clara, C.P. 50060, Toluca, México. |

## VIII. Datos del responsable de administrar la práctica

|        |                                      |
|--------|--------------------------------------|
| Nombre | Lic. Agustín Adolfo Perea Hernández. |
| Cargo  | Subdirector de Normatividad.         |

|  |   |          |      |          |                                      |  |
|--|---|----------|------|----------|--------------------------------------|--|
| Teléfono(s)  | (722) 2139378-79 Ext. 110.  |          | Fax: |          |                                      |  |
| Domicilio  | Primero de Mayo No. 411 esquina Humboldt, Col. Santa Clara, C.P. 50060, Toluca, México.   |          |      |          |                                      |  |
| Correo electrónico   | retys_cemer@outlook.com   |          |      |          |                                      |  |
| <b>IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México</b>   |   |          |      |          |                                      |  |
| Pilar/Eje Transversal  | Eje transversal: Gobierno de resultados.  |          |      |          |                                      |  |
| Objetivo   | Establecer una Gestión Gubernamental que Genere Resultados.   |          |      |          |                                      |  |
| Estrategia   | Consolidar un Gobierno Eficiente.   |          |      |          |                                      |  |
| Línea de acción  | Fomentar el uso de las tecnologías de la información en los procesos internos, así como en los trámites y servicios ciudadanos. |          |      |          |                                      |  |
| <b>X. Autoevaluación de la práctica</b>  |   |          |      |          |                                      |  |
| ¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios? | Sí  | <b>X</b> | No   | ¿Dónde?: | En otros Estados de la República.    |  |
| Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior:<br>¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?             | Sí  |          | No   | <b>X</b> | Nombre de la práctica(s):            |  |
| ¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?   | Sí  | <b>X</b> | No   |          | Nombre del trámite(s) o servicio(s): |  |
| ¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?   | Sí  | <b>X</b> | No   |          | ¿De qué forma?:                      |  |
| ¿Está implementada en una sola unidad administrativa?  | Sí  |          | No   | <b>X</b> | En su caso, ¿dónde más?:             | En todas las responsables de trámites y servicios inscritos en el RETyS. |
| ¿Es susceptible de réplica?  | Sí  | <b>X</b> | No   |          | ¿Por qué?:                           | Es un proyecto de innovación digital.                                    |
| ¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?   | Sí  | <b>X</b> | No   |          |                                      |  |
| ¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?   | Sí  | <b>X</b> | No   |          | ¿Por qué?:                           |  |

|  |    |          |    |  |            |  |
|--|----|----------|----|--|------------|--|
| ¿Considera que es una práctica innovadora? | Sí | <b>X</b> | No |  | ¿Por qué?: |  |
|--|----|----------|----|--|------------|--|