

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

I. Datos de identificación del programa o proyecto				
Nombre	Centros de Servicios Administrativos (CSA).			
Categoría	Mejora de la gestión pública.	Tema central	Programas integrales de mejora administrativa.	
Población objetivo	Población general.	en	Ámbito	Estatal.
Fecha de inicio	Diciembre de 2006.	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	Septiembre de 2006 a la fecha.
Página web, Facebook o twitter de la práctica	<a href="http://edomex.gob.mx/csa">http://edomex.gob.mx/csa</a>			
II. Resumen ejecutivo				
<p>Los Centros de Servicios Administrativos (CSA) son inmuebles administrados por la Secretaría de Finanzas, los cuales concentran en un solo sitio los principales trámites y servicios de diversos órdenes de gobierno; es decir, de autoridades municipales, estatales y federales, además de servicios relacionados proporcionados por particulares, tales como bancos, cafeterías y centros de fotocopiado.</p> <p>Estas instalaciones están equipadas con las facilidades necesarias que permiten a la ciudadanía un acercamiento con autoridades administrativas, en un ambiente confortable, seguro y accesible.</p> <p>Actualmente el Estado de México cuenta con 11 CSA, distribuidos en diversas regiones de la entidad, siete de los cuales cuentan con un esquema de servicio y atención modernizado.</p>				
III. Información de la práctica				
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica				
<p>Previo a la implementación de esta práctica, la ciudadanía realizaba sus trámites en ambientes inseguros, con criterios institucionales dispares entre una oficina y otra, además de tener que trasladarse a distintas oficinas para cada trámite que requería gestionar, percibiendo, en general, una imagen caótica del servicio público.</p>				
Objetivo general	Satisfacer la demanda de trámites y servicios de mayor impacto para la ciudadanía, al tiempo de fortalecer los ingresos propios de la entidad, en un ambiente institucional transparente y homogéneo.			
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con instalaciones funcionales y de fácil acceso para la ciudadanía.</li> <li>• Establecer mecanismos de coordinación y reglamentación para las unidades administrativas usuarias de las instalaciones.</li> <li>• Supervisar y evaluar el cumplimiento de los criterios</li> </ul>			

	establecidos respecto al uso y conservación de los espacios físicos. • Dotar a la ciudadanía de elementos que le permitan conocer sus derechos y obligaciones al hacer uso de los servicios que ofrece el gobierno.									
Estrategia de implementación					Dificultades presentadas y manera de solucionarlas					
En 2015 se llevó a cabo un programa de actualización de imagen y conservación de las instalaciones de los 11 CSA existentes en la entidad; asimismo, mediante la publicación de un Reglamento Interno, se determinaron los mecanismos de coordinación y vinculación entre unidades administrativas. Permanentemente se realizan supervisiones aleatorias respecto a las condiciones físicas de las oficinas, así como de aspectos de imagen institucional y atención a usuarios. Redistribución de servidores públicos (orientadores) dedicados únicamente a recorrer los inmuebles para brindar atención personalizada a los usuarios. Colocación de líneas telefónicas con acceso gratuito a los servicios que ofrece el Gobierno del Estado de México. Implementación de directorios digitales que ofrecen información actual sobre trámites y servicios.					Mantener en funcionamiento prácticamente todo el año 11 CSA, requiere además de esfuerzos humanos, recursos materiales que no se consiguen sin una correcta gestión y aplicación del presupuesto público, por lo cual la premisa con la que se debe actuar ante la poca disponibilidad de recursos económicos, es priorizar el gasto público en acciones de mantenimiento y equipamiento que tengan un beneficio directo y tangible para la ciudadanía; siguiendo esta línea, al interior de los CSA nos hemos enfocado a mantener en óptimas condiciones los 11 edificios en materia de agua potable, energía, seguridad, sanitarios, áreas de espera, información al alcance de todos y por distintos medios, así como sistemas de gestión de turnos que eviten aglomeraciones.					
Requerimiento de cambios legales y/o normativos					Lecciones aprendidas					
Diciembre de 2006: publicación del Acuerdo que establece las Normas para la Administración y Funcionamiento de los CSA (abrogado en 2015). 19 de junio de 2015: Reglamento Interno para la Administración y Funcionamiento de los CSA.					1. Necesidad de establecer y detallar minuciosamente los requerimientos que debe cumplir una oficina que desee instalarse en un CSA. 2. Evitar la instalación de oficinas que tengan baja o nula atención a la ciudadanía. 3. Establecer la figura de un responsable o administrador general del inmueble, totalmente ajeno a las áreas de trámites y servicios de alto impacto (fortalece la imparcialidad en la toma de decisiones).					
¿Ha participado en algún concurso?					¿Ha sido premiada?					
Sí	Fecha:	6/11/2008	Sector	Privado	Sí	Fecha:	6/11/2008	Sector	Privado	
X					X					

Describir: Premio Nacional a la Innovación, Modernización y Desarrollo Administrativo Categoría "Gobierno y Administración-Transparencia".	Describir: Premio Nacional a la Innovación, Modernización y Desarrollo Administrativo Categoría "Gobierno y Administración-Transparencia".
<b>IV. Requerimientos técnicos</b>	
Recursos humanos	Para la implementación de esta práctica, el Gobierno del Estado de México requirió de una adición de una Dirección de Área en su estructura, la cual opera, coordina y supervisa el cumplimiento de los objetivos.
Recursos financieros	Adecuación de instalaciones, mobiliario homogéneo y señalización institucional.
Recursos tecnológicos	Computadora y el sistema de gestión de turnos y cámaras de video vigilancia.
¿Cuenta con derechos de autor?	No.
Licenciamiento	No.
<b>V. Resultados e Impacto</b>	
Resultados alcanzados	
Cualitativos	<p>La alta demanda de usuarios que presentan las oficinas ubicadas en los CSA, comparada con la que tienen oficinas de los mismos trámites pero en instalaciones fuera de los CSA, habla de la aceptación, comodidad y seguridad que perciben los usuarios en los CSA, al tiempo que la Administración Pública Estatal reduce gasto corriente con la eliminación de arrendamientos de diversos espacios y la consolidación de servicios en un mismo sitio.</p> <p>Mejora en la percepción de los usuarios respecto a oficinas de otras entidades públicas.</p> <p>Reducción de costos de traslado para la ciudadanía al hacer diferentes trámites.</p> <p>Fortalecimiento de la imagen institucional de la actual administración.</p>
Cuantitativos	Más de 30 millones de trámites y/o servicios brindados en los CSA, de septiembre de 2011 a mayo de 2017.
Beneficiarios	25'429,982 ciudadanos que han acudido a los CSA entre septiembre de 2011 y mayo de 2017.
Gráficos	-
Ahorros obtenidos	-
Recursos materiales y financieros	<p>Ahorros para la APE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de arrendamiento de inmuebles.</li> <li>• Pago del servicio de energía eléctrica de forma</li> </ul>

	individual. Ahorros para la ciudadanía: • Costos de traslado.
Tiempo	Ahorros para la ciudadanía: 1. Tiempo de traslado. 2. Tiempo para realizar diferentes trámites.
Indicadores utilizados	(Días hábiles del año/Días de operación del CSA)*100.
Aspectos innovadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralización de trámites y servicios en un solo inmueble.</li> <li>• Sistema de gestión de turnos.</li> <li>• Implementación de oficinas virtuales con acceso a internet para uso de los contribuyentes.</li> <li>• Personal destinado exclusivamente a orientar a la ciudadanía.</li> </ul>
Evidencia de resultados	Testimonio de usuarios y servidores públicos que laboran en las instalaciones.

## VI. Transferencias

¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	No	X
A nivel estatal esta práctica ha resultado exitosa, por lo que siendo la entidad más grande del país, en términos demográficos, cualquier otro Estado o municipio, incluso del propio Estado de México, podría adoptar mecanismos de atención similares; sin embargo, no se considera una transferencia como tal, ya que se debe replicar de acuerdo con las características de cada región.			
<b>Requerimientos</b>			
Gestión (procedimiento)	-		
Económicos (costos)	-		
Tecnológicos	-		
Legales	-		
Otros	-		
Número de transferencias realizadas	Ninguno.	¿A quién se ha transferido la práctica?	Ninguno.

## VII. Contacto

<b>Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable</b>	
Secretaría u Organismo Auxiliar	Secretaría de Finanzas.
Unidad administrativa	Dirección General de Recursos Materiales.
Domicilio	Urawa No. 100 esquina Paseo Tollocan, Centro de Servicios Administrativos, planta alta, puerta C, Col.

		Izcalli IPIEM, C.P. 50150, Toluca, México.				
<b>VIII. Datos del responsable de administrar la práctica</b>						
Nombre	M. en A. Guillermo Gudino Mendoza.					
Cargo	Director de Administración de Centros de Servicios Administrativos y Rehabilitación de Inmuebles.					
Teléfono(s)	(722) 2768550 Ext. 3172.				Fax:	
Domicilio	Urawa No. 100 esquina Paseo Tolloca, Centro de Servicios Administrativos, planta alta, puerta C, Col. Izcalli IPIEM, C.P. 50150, Toluca, México.					
Correo electrónico	guillermo.gudino@edomex.gob.mx					
<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	Continuar con el mejoramiento en la prestación de servicios en los módulos de atención al contribuyente bajo un modelo de servicio de calidad al cliente.					
<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		No	X	¿Dónde?:	
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí		No		Nombre de la práctica(s):	
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	No		Nombre del trámite(s) o servicio(s):	Todos los trámites de atención a la ciudadanía.
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	No		¿De qué forma?:	Por medio de una gestión y atención mucho más rápida.
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí		No	X	En su caso, ¿dónde más?:	En todas las dependencias que ofrecen trámites y servicios de alta

						demanda.
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	No		¿Por qué?:	La administración pública cualquiera que sea su nivel, cuenta con diversos trámites susceptibles de concentrarse en un inmueble único.
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	No			
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	No		¿Por qué?:	El Plan de Desarrollo del Estado contempla la prestación de trámites y servicios de forma eficaz y eficiente.
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Al no existir otra igual.