

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	Atención Ciudadana.	Tema central	Participación Ciudadana. Tecnologías de la información.	
Población objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Adultas(os) mayores • Empresarias(os) y Emprendedoras(es) • Estudiantes • Hombres • Indígenas • Jóvenes • Madres/Padres de Familia • Migrantes • Mujeres • Niñas(os) • Notarias(os) Públicas(os) • Personas con discapacidad • Productoras(es) • Servidoras(es) Públicas(os) Estatales • Servidoras(es) Públicas(os) Municipales • Empresarios 		Ámbito	Estatal.
Fecha de inicio	15 de julio de 2015	Fecha de término	Permanente.	
¿La práctica es vigente?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Permanente.
Página web, facebook o twitter de la práctica	http://www.edomex.gob.mx/tramites_servicios			
II. Resumen ejecutivo				
<p>El Registro Estatal de Trámites y Servicios se crea como una plataforma de acceso público en el que está inscrito el catálogo de trámites, servicios, requisitos, plazos y cargas tributarias de las dependencias estatales. Las dependencias y organismos públicos descentralizados del</p>				

<p>Estado de México, actualizan la información de los trámites y servicios a través de la plataforma del Sistema RETyS para consulta de la ciudadanía.</p>	
<p>III. Información de la práctica</p>	
<p>Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica</p>	
<p>Existía un registro con trámites y servicios obsoletos y/o duplicados, se hizo imperante contar con un mejor diseño de cédula más amigable y entendible para la ciudadanía e impedir que se le requiera mayor información o requisitos que los inscritos en el RETyS. Por ello, la importancia de resaltar la necesidad de contar de forma permanente con registros confiables y actualizados de cada uno de los trámites y servicios que ofrece el gobierno estatal.</p>	
<p>Objetivo general</p>	<p>Concentrar todos los trámites y servicios en un solo sitio, que facilite la interacción con la ciudadanía, permitiendo allegar de los mismos a un número mayor de personas, obtener una estadística que incida en más y mejores servicios logrando una comunicación efectiva entre gobierno y ciudadano.</p>
<p>Objetivos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar a la ciudadanía una información clara y de calidad, otorgándole certeza jurídica en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones. • Identificar de manera gradual trámites y servicios susceptibles de ser automatizados. • Acercar el gobierno a la ciudadanía para que ésta 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.
<p>Estrategia de implementación</p>	<p>Dificultades presentadas y manera de solucionarlas</p>
<p>Proyecto de Automatización de Trámites y Servicios del RETyS con el objetivo de llevar a cabo la digitalización de los trámites más utilizados en la Administración Estatal, encaminada a lo que establece la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.</p> <p>Se han llevado a cabo reuniones de trabajo con la instrucción de lanzar la Ventanilla de Gestión, permitiendo que el Estado de México, esté en condiciones de realizar la interoperabilidad entre los tres órdenes de gobierno a través de la Ventanilla Única Nacional, de Gestión y Única Municipal, facilitando a los ciudadanos sus trámites, con gestiones sencillas y requisitos más claros, tiempos de respuesta y costos en un esquema de Gobierno Abierto.</p> <p>Los días 21 de octubre y 12 de diciembre de</p>	<p>Con la finalidad de que den continuidad a los trabajos de actualización del Catálogo de Trámites y Servicios de la Secretaría u Organismo que representan, la CEMER brinda asesoría y orientación sobre los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción a la Mejora Regulatoria. • Antecedentes de la creación de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria. • Antecedentes del RETyS en la Ley para la Mejora Regulatoria para el Estado de México y Municipios y su Reglamento, Publicación del acuerdo en el que se da a conocer el RETyS en la Gaceta del Gobierno y Registro Estatal de Trámites Empresariales (RETE). • Introducción al Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS). • Sujetos obligados a implementar la Mejora Regulatoria y a inscribir el Catálogo de

<p>2016, se llevaron a cabo reuniones entre la CEMER y la Dirección General del Sistema Estatal de Informática donde se aprobó la homologación de los catálogos de temas y perfiles de los solicitantes de trámites y servicios en el RETyS.</p> <p>A partir del 16 de diciembre de 2016, se visualizaron los cambios en la Ventanilla Electrónica Única del portal del Gobierno del Estado de México.</p> <p>En el transcurso del 2017, se les ha solicitado a las diferentes dependencias del Sector Central y Organismos Públicos Descentralizados solicitando se identifiquen trámites susceptibles de automatizar y que se comprometan a su realización, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sean de principio a fin. • Sea de alto impacto a la ciudadanía. • Uso de la firma electrónica. • Integración a la Ventanilla Electrónica Única (VEU). <p>El 10 de febrero de 2017, se llevó a cabo una sesión informativa en la cual se convocó a los Enlaces de Mejora Regulatoria, así como a los responsables de los trámites y/o servicios susceptibles de ser automatizados de las Dependencias Estatales y Organismos Públicos Descentralizados con la finalidad de orientar sobre los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SEI: Proceso de integración de trámites y servicios al Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios (SEITS). • CEMER: Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS). 	<p>Trámites y Servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones del Enlace de Mejora Regulatoria conforme a la Ley para la Mejora Regulatoria para el Estado de México y Municipios y su Reglamento en la actualización del Catálogo trámites y servicios. <p>Uso del Sistema RETyS.</p>
<p>Requerimiento de cambios legales y/o normativos</p>	<p>Lecciones aprendidas</p>
<p>Llevar a cabo una actualización al Manual de Usuario Sistema de Registro Estatal de Trámites y Servicios.</p> <p>Contar con manuales para los usuarios del Sistema RETyS y los procedimientos de actualizaciones en dicho Sistema (alta, baja y modificaciones)</p> <p>Contar con un manual para orientar a las dependencias y Organismo Públicos</p>	<p>1. La captura del trámite o servicio se realiza en línea al 100%: La actualización de información de la Cédula se realiza 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 y servicios, así como por falta de actualización de la información relativa a trámites y servicios que se inscriba</p>

Descentralizados en cómo identificar información para ser susceptible de inscribirse al RETyS, como el que tiene la COFEMER.					en el RETyS.						
¿Ha participado en algún concurso?					¿Ha sido premiada?						
Sí:	Fecha:		Sector	Público Privado	No X	Sí:	Fecha:		Sector	Público Privado	No X
Describir:					Describir:						
IV. Requerimientos técnicos											
Recursos humanos			<p>La CEMER cuenta con una persona a cargo de esta actividad y 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.</p> <p>Debido al monitoreo constante del RETyS y las diversas actividades en relación al tema, se requiere mayor personal.</p>								
Recursos financieros			<p>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 de cubrir.</p>								
Recursos tecnológicos			<p>El RETyS depende al 100% de la plataforma tecnológica. Por lo cual, se requiere contar con excelente señal de internet y equipo de cómputo en buen estado, con óptimo rendimiento y mantenimiento permanente.</p>								
¿Cuenta con derechos de autor?			Sí.								
Licenciamiento			<p>El dueño de la plataforma tecnológica del Sistema RETyS es la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.</p>								
V. Resultados e Impacto											
Resultados alcanzados											
Cualitativos			<ul style="list-style-type: none"> Orden, claridad e información precisa para informar al ciudadano. Facilitar la organización de la información para homologar contenidos y promover una imagen institucional moderna. Facilita la identificación de uno o más tipos de canales de atención donde se puede gestionar el trámite o servicio. 								

<p>Cuantitativos</p>	<p>Desde su publicación el 15 de julio a la fecha, el RETyS ha registrado un total de 13,552,605 consultas, lo que lo que se refleja un aumento a la utilización de las TIC's para consulta y gestión de trámites y servicios y la confianza del ciudadano en el actuar de las instituciones públicas.</p>																																																								
<p>Beneficiarios</p>	<p>Ciudadanía en general.</p>																																																								
<p>Gráficos</p>	<p>Evolución del RETyS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15-Julio-17</td> <td>4,076</td> </tr> <tr> <td>15-Ago-17</td> <td>5,134</td> </tr> <tr> <td>15-Septiembre-17</td> <td>6,088</td> </tr> <tr> <td>15-Octubre-17</td> <td>7,104</td> </tr> <tr> <td>15-Noviembre-17</td> <td>5,144</td> </tr> <tr> <td>15-Diciembre-17</td> <td>5,045</td> </tr> <tr> <td>15-Enero-18</td> <td>5,113</td> </tr> </tbody> </table> <p>ACTIVIDAD DEL RETyS</p> <p>TOTAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS PUBLICADOS EN EL RETyS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15-Mayo-16</td> <td>1121</td> </tr> <tr> <td>15-Junio-16</td> <td>1123</td> </tr> <tr> <td>15-Julio-16</td> <td>1119</td> </tr> <tr> <td>15-Ago-16</td> <td>1121</td> </tr> <tr> <td>15-Septiembre-16</td> <td>1123</td> </tr> <tr> <td>15-Octubre-16</td> <td>1123</td> </tr> <tr> <td>15-Noviembre-16</td> <td>1124</td> </tr> <tr> <td>15-Diciembre-16</td> <td>1150</td> </tr> <tr> <td>15-Enero-17</td> <td>1128</td> </tr> <tr> <td>15-Febrero-17</td> <td>1128</td> </tr> </tbody> </table> <p>Actividad del RETyS 2016-2017</p> <p>Total de trámites y servicios publicados</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>21-nov-2016</td> <td>1,128</td> </tr> <tr> <td>07-nov-2016</td> <td>1,150</td> </tr> <tr> <td>14-nov-2016</td> <td>1,149</td> </tr> <tr> <td>16-nov-2016</td> <td>1,147</td> </tr> <tr> <td>08-dic-2016</td> <td>1,145</td> </tr> <tr> <td>20-dic-2016</td> <td>1,144</td> </tr> <tr> <td>Cierre 2016</td> <td>1,143</td> </tr> <tr> <td>25-feb-2017</td> <td>1,137</td> </tr> </tbody> </table>	Fecha	Valor	15-Julio-17	4,076	15-Ago-17	5,134	15-Septiembre-17	6,088	15-Octubre-17	7,104	15-Noviembre-17	5,144	15-Diciembre-17	5,045	15-Enero-18	5,113	Fecha	Valor	15-Mayo-16	1121	15-Junio-16	1123	15-Julio-16	1119	15-Ago-16	1121	15-Septiembre-16	1123	15-Octubre-16	1123	15-Noviembre-16	1124	15-Diciembre-16	1150	15-Enero-17	1128	15-Febrero-17	1128	Fecha	Valor	21-nov-2016	1,128	07-nov-2016	1,150	14-nov-2016	1,149	16-nov-2016	1,147	08-dic-2016	1,145	20-dic-2016	1,144	Cierre 2016	1,143	25-feb-2017	1,137
Fecha	Valor																																																								
15-Julio-17	4,076																																																								
15-Ago-17	5,134																																																								
15-Septiembre-17	6,088																																																								
15-Octubre-17	7,104																																																								
15-Noviembre-17	5,144																																																								
15-Diciembre-17	5,045																																																								
15-Enero-18	5,113																																																								
Fecha	Valor																																																								
15-Mayo-16	1121																																																								
15-Junio-16	1123																																																								
15-Julio-16	1119																																																								
15-Ago-16	1121																																																								
15-Septiembre-16	1123																																																								
15-Octubre-16	1123																																																								
15-Noviembre-16	1124																																																								
15-Diciembre-16	1150																																																								
15-Enero-17	1128																																																								
15-Febrero-17	1128																																																								
Fecha	Valor																																																								
21-nov-2016	1,128																																																								
07-nov-2016	1,150																																																								
14-nov-2016	1,149																																																								
16-nov-2016	1,147																																																								
08-dic-2016	1,145																																																								
20-dic-2016	1,144																																																								
Cierre 2016	1,143																																																								
25-feb-2017	1,137																																																								
<p>Ahorros obtenidos</p>																																																									
<p>Recursos materiales y financieros</p>	<p>Lo puede consultar y utilizar vía electrónica y satisfacer de una forma ágil el requerimiento de algún trámite o servicio, facilite a los particulares el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.</p>																																																								
<p>Tiempo</p>	<p>Se atienden las peticiones de actualización de trámites y servicios por parte de las dependencias y organismos públicos descentralizados de manera más ágil.</p>																																																								
<p>Indicadores utilizados</p>	<p>El registro de actualizaciones en los trámites y servicios se obtiene desde el Sistema RETyS, donde se puede tener acceso a la consulta por Secretaría de los 10 trámites más visitados por la ciudadanía.</p>																																																								

Aspectos innovadores	El 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	El Registro Estatal de Trámites y Servicios se crea como una plataforma de acceso público en el que está inscrito el catálogo de trámites, servicios, requisitos, plazos y cargas tributarias de las dependencias estatales, mismo que se dio a conocer en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" en fecha 22 de abril del 2013 y el 15 de julio del 2015, se publicó la nueva versión del Catálogo de Trámites y Servicios del Estado de México.		
VI. Transferencias			
¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	No	
La CEMER en conjunto con la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, está trabajando para que cada uno de los 125 municipios, a fin de integrar su Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS), publicado en la misma plataforma en la que está publicado el RETyS. Se logran identificar los trámites por ámbito de gobierno en la Ventanilla Electrónica.			
Requerimientos			
Gestión (procedimiento)	A la fecha, 13 municipios han solicitado claves de usuario y contraseñas para tener acceso a este Sistema y tener sus trámites publicados.		
Económicos (costos)	No aplica.		
Tecnológicos	Aportados por el Sistema Estatal de Informática, ya que es el mismo desarrollo tecnológico para la captura del RETyS.		
Legales	El dueño de la plataforma tecnológica del Sistema REMTyS es la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.		
Otros	Ninguno.		
Número de transferencias realizadas	5	¿A quién se ha transferido la práctica?	A los municipios de Amecameca, El Oro, Otumba, Temascalcingo y Tenancingo.
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 #411, esquina Humboldt, Colonia Santa Clara, Toluca, Estado de México.				
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica					
Nombre	Agustín Adolfo Perea Hernández.				
Cargo	Subdirector de Normatividad.				
Teléfono(s)	(722) 2139378-79 Ext. 110	Fax			
Domicilio	Primero de mayo #411, esquina Humboldt, Colonia Santa Clara, Toluca, Estado de México.				
Correo electrónico	retys_cemer@outlook.com				
IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México					
Pilar/Eje Transversal	Hacia una Gestión Gubernamental Distintiva.				
Objetivo	2. Establecer una Gestión Gubernamental que genere resultados.				
Estrategia	2.1 Consolidar un Gobierno Eficiente.				
Línea de acción	Fomentar el uso de las tecnologías de información en los procesos internos, así como en los trámites y servicios ciudadanos.				
X. Autoevaluación de la práctica					
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No		¿Dónde?:
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí		No	<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre de la práctica(s):
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No		Nombre del trámite(s) o servicio(s):
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No		¿De qué forma?:
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí		No	<input checked="" type="checkbox"/>	En su caso, ¿dónde más?:
¿Es susceptible de réplica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No		¿Por qué?:

¿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?:	
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	No		¿Por qué?:	