

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

I. Datos de identificación del programa o proyecto				
Nombre	Estatus de Trámites Registrales vía SMS y Email.			
Categoría	Atención ciudadana.	Tema central	Generación de mecanismos para facilitar la interacción con la ciudadanía.	
Población objetivo	Población en general.	Ámbito	Estatal.	
Fecha de inicio	Octubre de 2014.	Fecha de término	Vigente.	
¿La práctica es vigente?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Octubre de 2014.
Página web, facebook o twitter de la práctica	www.ifrem.gob.mx			
II. Resumen ejecutivo				
<p>Para brindar a la población un nivel de servicio con calidad, mejorando los tiempos de respuesta para la ejecución de los trámites que se realizan al interior de las oficinas registrales, se trabaja actualmente en la modernización del Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM), privilegiando la integración de los procesos, la tecnología y el capital humano del Instituto.</p>				
III. Información de la práctica				
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica				
<p>La oportunidad de fortalecer la transparencia con que se ejecutan los trámites que ofrece el IFREM, mejorar el esquema de comunicación con la ciudadanía, mejorar los tiempos de respuesta a los trámites solicitados; y dada la necesidad de atender las solicitudes de trámites que se ha venido incrementando, es preciso seguir aprovechando de mejor manera las bondades que nos ofrecen las tecnologías de la información en beneficio de los servicios registrales que ofrece el IFREM.</p>				
Objetivo general	Incrementar la transparencia y eficiencia con que se atienden los trámites en las oficinas registrales del IFREM, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información.			
Objetivos específicos	<p>Reducir los tiempos de respuesta con que se ofrecen los trámites registrales.</p> <p>Incrementar la transparencia con que se atienden los trámites registrales para contribuir a fortalecer la imagen del ciudadano con respecto a las dependencias gubernamentales.</p>			
Estrategia de implementación	Dificultades presentadas y manera de solucionarlas			
Envío de mensajes SMS a celular y correo electrónico (email) a los usuarios de los	La resistencia al cambio por parte de los usuarios de los trámites, al no querer			

<p>trámites registrales sobre el estatus (ingreso, en análisis, firmado y entregado) que guardan estos dentro del proceso registral, y que fueron ingresados en cualquiera de las 19 Oficinas Registrales del IFREM.</p> <p>La implementación de la estrategia fue realizada en el Sistema de Información de la Función Registral en el Estado de México (SIFREM), el cual soporta la operación del proceso registral.</p> <p>La difusión de la estrategia fue la implementación de una campaña, en la cual se utilizaron principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trípticos y cartelones colocados en las 19 Oficinas Registrales.</li> <li>• Spot de radio.</li> <li>• Redes sociales y portal electrónico del IFREM.</li> </ul> <p>Para la activación del servicios es necesario que el usuario proporcione la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre(s).</li> <li>• Apellidos.</li> <li>• Cuenta de correo electrónico.</li> <li>• Número de teléfono celular.</li> </ul>	<p>proporcionar su número de teléfono ni su cuenta de correo, como parte de la información que acompaña las solicitudes de sus trámites.</p> <p>Se ha venido superando esta resistencia, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La implementación de una campaña de difusión, en la que se utilizaron principalmente trípticos, cartelones, redes sociales y el portal electrónico del IFREM, informando a los usuarios los beneficios que ofrece el servicio.</li> </ul>										
<p>Requerimiento de cambios legales y/o normativos</p>	<p>Lecciones aprendidas</p>										
<p>No.</p>	<p>Optimización del uso de las herramientas tecnológicas con que cuenta el IFREM, asegurando en todo momento la alineación de dicha tecnología con los objetivos del Instituto y sus reglas de negocio y operación.</p>										
<p>¿Ha participado en algún concurso?</p>					<p>¿Ha sido premiada?</p>						
<p>Sí:</p>	<p>Fecha:</p>		<p>Sector</p>	<p>Público Privado</p>	<p>No X</p>	<p>Sí:</p>	<p>Fecha:</p>		<p>Sector</p>	<p>Público Privado</p>	<p>No X</p>
<p>Describir:</p>					<p>Describir:</p>						
<p><b>IV. Requerimientos técnicos</b></p>											
<p>Recursos humanos</p>			<p>El personal adscrito a la Unidad de Informática del Instituto es el que llevó a cabo la implementación del uso de mensajes email y SMS, para notificar el estatus que guardan los trámites dentro del proceso registral y un solo servidor público es el encargado de administrar la herramienta.</p>								
<p>Recursos financieros</p>			<p>\$13, 000 MXN (Pago mensual por el envío de SMS)</p>								

Recursos tecnológicos	Equipo de cómputo, internet, sistemas de información que apoyan el proceso registral (SIFREM, Portal de Pagos y Portal de Notarios, entre otros).
¿Cuenta con derechos de autor?	El envío de mensajes es un módulo integrado al Sistema de Información de la Función Registral en el Estado de México (SIFREM), mismo que dispone de registro ante el INDAUTOR.
Licenciamiento	El SIFREM cuenta con derechos de autor
<b>V. Resultados e Impacto</b>	
Resultados alcanzados	
Cualitativos	Se ha incrementado la transparencia sobre la ejecución del proceso registral en los trámites registrales ingresados en las oficinas registrales del IFREM. Ha habido un incremento en la confianza del ciudadano sobre los servicios gubernamentales que ha sido prioritaria para el IFREM, misma que se ha fortalecido a través de la transparencia sobre la ejecución de los trámites registrales, notificándoles a los usuarios el estatus de dichos trámites.
Cuantitativos	De octubre de 2014 al primer semestre de 2017, se han enviado más de 4,000,000 mensajes SMS e igual número de mensajes email.
Beneficiarios	Los usuarios de los trámites registrales son más de 1,000,000 ciudadanos.
Gráficos	Aún no se determinan.
Ahorros obtenidos	Existen ahorros sin determinar sobre el traslado del usuario, ya que se le notifica inmediatamente sobre el estatus de su trámite, sin necesidad de acudir a la oficina registral.
Recursos materiales y financieros	Actualmente existe una erogación mensual de aproximadamente 13,000 MXN destinada al proveedor del envío de mensajes SMS. Este gasto se cubre considerando que el usuario paga por los trámites solicitados en el Instituto.
Tiempo	Aún no se determinan.
Indicadores utilizados	Se tienen identificados el número de mensajes email y SMS enviados, así como el número de trámites registrales.
Aspectos innovadores	La notificación del estatus de los trámites registrales en los dispositivos móviles de los ciudadanos, así como en su correo electrónico.
Evidencia de resultados	En las bitácoras del SIFREM se encuentran los registros de los mensajes email y SMS enviados en cada uno de los trámites registrales.

VI. Transferencias			
¿Es factible la transferencia de la práctica?		Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No
<p>Especificación de los diferentes momentos en que pasa el trámite y parametrizado las variables que se requieren para notificar a los usuarios para que sea viable su transferencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El usuario ingresa su trámite en alguna de las 19 Oficinas Registrales.</li> <li>2. Se le solicitan sus datos generales (nombre(s), apellidos, cuenta de correo electrónico y número de teléfono celular).</li> <li>3. Los siguientes eventos generan una notificación por mensajes email y SMS: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El registro del trámite.</li> <li>- Cuando se firma el trámite, notifica si es ACEPTADO, SUSPENDIDO o RECHAZADO.</li> <li>- Cuando el trámite ha sido entregado.</li> </ul> </li> </ol>			
Requerimientos			
Gestión (procedimiento)	Se debe tener documentado y automatizado el proceso que se pretende apoyar su operación con la notificación y envío de mensajes SMS y email. La solicitud debe hacerse oficialmente al titular del IFREM.		
Económicos (costos)	Actualmente existe una erogación mensual de aproximadamente 13,000 MXN destinada al proveedor del envío de mensajes SMS. Este gasto se cubre considerando que el usuario paga por los trámites solicitados en el Instituto. Asimismo, de octubre de 2014 al primer semestre de 2017, se han enviado más de 4,000,000 mensajes SMS e igual número de mensajes email.		
Tecnológicos	Sistema de Información que apoye el proceso a utilizar, infraestructura de hardware y software que apoya la operación del proceso, servicio de mensajería email y SMS, infraestructura de almacenamiento e Internet.		
Legales	Ley General de Protección de Datos Personales		
Otros	No aplica.		
Número de transferencias realizadas	Ninguno.	¿A quién se ha transferido la práctica?	Ninguno.
VII. Contacto			
Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable			
Secretaría u Organismo Auxiliar	Secretaría de Justicia y Derechos Humanos.		
Unidad administrativa	Instituto de la Función Registral del Estado de México.		
Domicilio	Doctor Nicolás San Juan S/N casi esquina con Alfredo del Mazo, Col. Ex Hacienda La Magdalena, C.P. 50010, Toluca, México.		
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica			

Nombre	M. en D. Tania Lorena Lugo Paz.				
Cargo	Directora General del Instituto de la Función Registral del Estado de México.				
Teléfono(s)	(722) 2805230.	fax:			
Domicilio	Doctor Nicolás San Juan S/N casi esquina con Alfredo del Mazo, Col. Ex Hacienda La Magdalena, C.P. 50010, Toluca, México.				
Correo electrónico	ifrem@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	Dar certeza jurídica al patrimonio de los mexiquenses a través del Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM).				
<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): Mediante la notificación vía email y SMS a celular, se hace del conocimiento el estatus que guardan todos los trámites ingresados en las 19 Oficinas Registrales del Instituto, contribuyendo a la transparencia e incrementando la confianza del ciudadano sobre la ejecución de sus trámites.
¿Contribuye a eficientar la	Sí		No		¿De qué

gestión de los procesos de la APE?				X	forma?:	
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	X	No		En su caso, ¿dónde más?:	Implementada en las 19 oficinas registrales del IFREM, mediante el uso del Sistema de Información de la función Registral en el Estado de México.
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Los mensajes email y SMS a celular, pueden ser utilizados como medios para mantener informados a los ciudadanos sobre la gestión de los servicios gubernamentales
¿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?:	Contribuye a la eficiencia de los trámites registrales, a la transparencia y a incrementar la confianza del ciudadano sobre la ejecución de los trámites gubernamentales.
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	No		¿Por qué?:	No se tiene antecedente de que se vaya notificando al ciudadano como va avanzando su trámite dentro del proceso registral.