

Documentación de Mejores Prácticas

I. Datos de identificación del programa o proyecto						
Nombre	Centro de Servicios Administrativos (CSA)					
Categoría	Mejora de la gestión pública		Tema central		Programas integrales de mejora administrativa	
Población objetivo	Población en general		Ámbito		Estatal	
Fecha de inicio	Diciembre de 2006					
¿La práctica es vigente?	Sí X	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Septiembre de 2006 a diciembre de 2018		
Página web, Facebook o twitter de la práctica	http://edomex.gob.mx/csa					
II. Resumen ejecutivo						
<p>Los Centros de Servicios Administrativos (CSA) son inmuebles administrados por la Secretaría de Finanzas del Estado de México, los cuales concentran en un solo sitio los principales trámites y servicios de diversos órdenes de gobierno; es decir, de autoridades municipales, estatales, federales, organismos auxiliares y autónomos, además de contar con servicios proporcionados por particulares, tales como bancos, cafeterías y centros de fotocopiado.</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 en instalaciones equipadas con las facilidades necesarias que permiten a la ciudadanía un acercamiento con autoridades administrativas, en un ambiente confortable, seguro y accesible.</p>						
¿Por qué considera que es una mejor práctica?						
Es el medio para impulsar el fortalecimiento institucional con transparencia, responsabilidad y vocación de servicio en favor de la ciudadanía, además de ser un esquema eficiente, integral, que optimiza tiempos, permite identificar al ciudadano de manera pronta donde puede realizar sus trámites.						
III. Autoevaluación de la práctica						
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal (APE) o en otras entidades federativas o municipios?	Sí		¿Dónde?		No	X
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí		Nombre de la práctica(s)		No	
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	Nombre del trámite(s) o servicio(s)	Todos los trámites y servicios de atención a la ciudadanía, derivados de sus derechos y obligaciones.	No	
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	¿De qué forma?	Por medio de un efectivo proceso de atención más ágil y rápido.	No	

Mejores Prácticas de la Administración Pública Estatal

¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí		¿Dónde más?	En todas las dependencias que ofrecen trámites y servicios de alta demanda.	No	X
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	¿Por qué?	La administración pública cualquiera que sea su nivel, cuenta con diversos trámites susceptibles de concentrarse en un inmueble único.	No	
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	Tipo de documentación	Página web	No	
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	¿Por qué?	El Plan de Desarrollo del Estado de México, establece como línea de acción un Gobierno Abierto, por medio de tecnologías de la información y sistemas de información que faciliten la operación.	No	
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	x	¿Por qué?	No existe otra igual	No	

IV. Información de la práctica

Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica

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 negativa del servicio público.

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	<p>Contar con instalaciones funcionales y de fácil acceso para la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer mecanismos de coordinación y reglamentación para las unidades administrativas usuarias de las instalaciones. • Supervisar y evaluar el cumplimiento de los criterios 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.
-----------------------	---

¿Ha perfeccionado la mejor práctica a partir de su implementación?	Sí	X	No	
¿Cuándo fue la última fecha que realizó modificaciones o mejoras?	09/03/2018			

Mejoras que ha realizado											
Conforme a los nuevos lineamientos de la Imagen Institucional, se adaptó el contenido y se fortaleció la transparencia al actualizarse la información que se ofrece a la ciudadanía.											
Operación o funcionamiento de la mejor práctica											
Antes						Después					
No existía un espacio, que promoviera la existencia de los Centros de Servicios Administrativos.						<p>La página web es resultado de la innovación gubernamental con responsabilidad de la información que se publica, en los temas que le competen a los Centros de Servicios Administrativos.</p> <p>Los principales objetivos del portal son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la experiencia de los ciudadanos en relación con su gobierno. • Promover trámites y servicios públicos de mayor calidad. • Impulsar la transparencia. • Promover la participación ciudadana. 					
Estrategia de implementación			<p>En 2018 se llevó a cabo la actualización de toda la señalización oficial, apegada a las actuales imágenes institucionales en las instalaciones de los 11 CSA existentes en la entidad, con el fin de facilitar a la ciudadanía la identificación de las diferentes áreas que proporcionan trámites y servicios.</p> <p>Implementación de buzones digitales con el objetivo de conocer la opinión ciudadana para mejorar los trámites y servicios que se ofrecen en los Centros de Servicios Administrativos, basado en lo siguiente:</p> <p>“Recuerda que tus comentarios o sugerencias son anónimos y confidenciales.”</p> <p>“Envíanos tus comentarios y sugerencias para brindarte la atención de calidad que mereces.”</p> <p>Se da continuidad a la supervisión de forma aleatoria, respecto a las condiciones físicas de las oficinas, así como de aspectos de imagen institucional y atención a usuarios.</p>								
Requerimiento de cambios legales o normativos			<p>Diciembre de 2006: publicación del Acuerdo que establece las Normas para la Administración y Funcionamiento de los CSA (abrogado en 2015).</p> <p>19 de junio de 2015: Reglamento Interno para la Administración y Funcionamiento de los CSA.</p>								
¿Ha participado en algún concurso?						¿Ha sido premiada?					
Sí x	Fecha:	6/11/2008	Sector	Público Privado X	No	Sí X	Fecha:	6/11/2008	Sector	Público Privado x	No

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”.	
V. Resultados alcanzados			
Cualitativos	<p>-La alta demanda de usuarios que se presentan en las oficinas ubicadas en los CSA, comparada con la que tienen las oficinas que brindan los mismos trámites, 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 diciembre 2018.		
Beneficiarios	43'926,611 ciudadanos que han acudido a los CSA entre septiembre de 2011 y diciembre de 2018.		
Gráficos	<p style="text-align: center;">ANTES</p> <p style="text-align: center;">2011 5,855,713</p>	<p style="text-align: center;">DESPUÉS</p> <p style="text-align: center;">2018 5,162,179</p>	
Ahorros obtenidos			
Recursos materiales y financieros	<p>Ahorros para la APE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de arrendamiento de inmuebles • Pago del servicio de energía eléctrica de forma individual <p>Ahorros para la ciudadanía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costos de traslado 		
Tiempo	<p>Ahorros para la ciudadanía:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de traslado 2. Tiempo para realizar diferentes trámites 		
Indicadores utilizados	(Días hábiles del año/Días de operación del CSA)*100.		

Aspectos que destacan de la mejor práctica (innovadores).	<ul style="list-style-type: none"> • Centralización de trámites y servicios en un solo inmueble • Sistema de gestión de turnos • Implementación de oficinas virtuales con acceso a internet para uso de los contribuyentes • Personal destinado exclusivamente a orientar a la ciudadanía 			
Evidencia de resultados	Testimonio de usuarios y servidores públicos que laboran en las instalaciones			
VI. Transferencias				
¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	X	No	
<p>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, podría adoptar mecanismos de atención similares.</p> <p>Al respecto se considera factible la transferencia de la práctica con sus adaptaciones correspondientes, basado en las necesidades de quien lo solicite, promoviendo la identidad institucional en favor a la recaudación de ingresos, factor que ha generado el interés en algunos municipios que han solicitado orientación para replicar la estrategia.</p>				
Requerimientos				
Gestión	Presentar solicitud a la Dirección General de Recursos Materiales, en la que señale el interés y motivo de conocer con mayor detalle la “mejor practica”, para su posible adopción o réplica.			
Económicos	<p>Los costos deberán contemplar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un edificio habilitado para el alojamiento de diversas áreas de atención al público. • Adaptar los espacios físicos de atención al público para que sean confortables, funcionales y homogéneos. • Contar con todos los servicios básicos como electricidad, internet, baños públicos. • Equipamiento de mobiliario. • Aplicación de infraestructura tecnológica. • Instalar toda la señalización y materiales correspondientes a la identidad de cada área, así como de protección civil y seguridad e higiene en el trabajo. • Personal capacitado como orientadores y para la atención al público. • Identificar los trámites y servicios de mayor demanda. • Considerar la contratación de los servicios de seguridad y vigilancia; así como de aseo y limpieza. 			
Tecnológicos	Automatización de los procesos de trámites y servicios para una atención ágil al usuario, así como establecer un sistema de gestión de turnos.			
Otros	No se tiene registro de alguna transferencia			
¿A quién o quiénes ha sido transferida la práctica?	Entidades federativas:	N/A		
	Municipios:	N/A		
	Unidades administrativas del Poder Ejecutivo Estatal:	N/A		

	Otro:	N/A
VII. Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable		
Secretaría u Organismo Auxiliar	Secretaría de Finanzas	
Unidad administrativa	Dirección General de Recursos Materiales	
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica		
Nombre	Lic. Sergio Alfredo Oriani Hermida	
Cargo	Director de Administración y Rehabilitación de Inmuebles	
Teléfono(s)	(722) 2768550 Ext. 3172	
Domicilio	Urawa No. 100 esquina Paseo Tollocan, Centro de Servicios Administrativos, planta alta, puerta C, Col. Izcalli IPIEM, C.P. 50150, Toluca, Estado de México.	
Correo electrónico	sergio.oriani@edomex.gob.mx	
Nombre del enlace	Gabriela Piña González	
Datos del enlace	(722) 276 85 50 Ext. 3172 correo electrónico: gabriela.pina@domex.gob.mx	
IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023		
Pilar	N/A	
Eje Transversal	Gobierno Capaz y Responsable	
Objetivo	Garantizar una Administración Pública Competitiva y Responsable	
Estrategia	Implementar mejores prácticas para la innovación, modernización y calidad de la Administración Pública	
Línea de acción	Fomentar el desarrollo de servicios digitales en la administración pública	