

Documentación de Mejores Prácticas

I. Datos de identificación del programa o proyecto						
Nombre	Entérate					
Categoría	Tecnologías de la información		Tema central		Establecimiento de Políticas de tecnología en la información	
Población objetivo	Público en general		Ámbito		Estatal	
Fecha de inicio	20 de agosto de 2015					
¿La práctica es vigente?	Sí	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica		Diciembre de 2018	
	X					
Página web, Facebook o twitter de la práctica	https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp					
II. Resumen ejecutivo						
<p>El proyecto denominado "Entérate" es una opción en el Portal de Servicios al Contribuyente del Gobierno del Estado de México, donde los interesados podrán inscribirse a un boletín (newsletter) y recibir vía correo electrónico información en materia de beneficios fiscales, facilidades administrativas, recordatorios para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales entre otros temas de interés relacionados al Gobierno del Estado de México, así como para recibir de manera automática los primeros meses del ejercicio fiscal (dentro de la época de pago) el Formato Universal de Pago (FUP) correspondiente al Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos.</p> <p>Destacando que en el correo electrónico correspondiente al Formato Universal de Pago se incluye la liga para vincularse a la opción de pago en línea con la finalidad de agilizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contribuyente.</p>						
¿Por qué considera que es una mejor práctica?						
Se considera que es una mejor práctica, por que utilizando los avances tecnológicos "Entérate" es la herramienta que permite el acercamiento y la comunicación entre los contribuyentes y la autoridad gubernamental para dar a conocer aspectos importantes para dar cumplimiento a sus obligaciones, así como para la obtención del Formato Universal de Pago en materia del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos de manera ágil, que además le permite contar con dicho formato para realizar el pago en cualquier momento (de acuerdo a la vigencia del mismo), sin necesidad de acceder al portal de servicios al contribuyente.						
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	X
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	Nombre del trámite(s) o servicio(s)	Emisión de formato para el Pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos.	No	

¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	¿De qué forma?	Contribuye a mejorar la comunicación entre el Gobierno y el contribuyente.	No	
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	X	¿Dónde más?		No	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	¿Por qué?	Es un mecanismo importante para que el gobierno comunique al ciudadano aspectos de interés sobre el Gobierno del Estado de México y al mismo tiempo agiliza el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.	No	
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	Tipo de documentación	Expediente físico. Controles de cambio, donde se detalle el funcionamiento.	No	
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	¿Por qué?	Fomenta el cumplimiento voluntario de las obligaciones y por ende incrementa la recaudación.	No	
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	¿Por qué?	Es una estrategia que reduce costos relativos al envío del FUP, vía carta invitación al domicilio del contribuyente, como medida para incentivar el cumplimiento de sus obligaciones y agiliza eficazmente la comunicación gobierno-ciudadanía.	No	

IV. Información de la práctica

Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica

La falta de un mecanismo eficaz de comunicación con el contribuyente a través del cual de manera ágil y amigable informará aspectos de interés para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, así como temas vinculados con el Gobierno del Estado. Lo anterior, aunado a la obtención del Formato Universal de Pago (FUP) en materia del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos.

Objetivo general

Generar un mecanismo eficiente de comunicación entre la autoridad fiscal y los contribuyentes.

Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones y promover la cultura fiscal. • Informar a la ciudadanía temas de importancia y trascendencia. • Reducir el número de consultas al portal de Servicios al Contribuyente (obtención del FUP) en materia de tenencia. • Reducir costos de envío de cartas invitación en materia de tenencia. 	
¿Ha perfeccionado la mejor práctica a partir de su implementación?	Sí X	No
¿Cuándo fue la última fecha que realizó modificaciones o mejoras?	19 de octubre de 2018	
Mejoras que ha realizado		
Depurar la base de registros (correos electrónicos – placas), ya que derivado de la información ingresada (errónea o incompleta) no es posible enviar el Formato Universal de Pago en materia del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos.		
Operación o funcionamiento de la mejor práctica		
Antes	Después	
<pre> graph TD A[Solicitud de Contratación del Servicio de Emisión y entrega de Cartas Invitación con el FUP de Tenencia.] --> B[Contratación del Servicio (licitación).] B --> C[Solicitud y Autorización del dictamen de imagen (cartas)] C --> D[Determinación del prestador del servicio.] D --> E[Entrega del dictamen de imagen.] E --> F[Impresión de la parte fija.] F --> G[Análisis y depuración de la base de datos (1.5 millones de registros).] G --> H[Entrega de la base de datos.] H --> I[Supervisión de la impresión.] I --> J[Validación de la impresión.] J --> K[Impresión.] K --> L[Distribución.] L --> M[Reportes] M --> N[Revisión de piezas devueltas.] </pre>	<pre> graph TD A[Inscripción del contribuyente (ingreso de placa y correo)] --> B[Confirmación de inscripción.] B --> C[Envío de Boletines y FUP] C --> D[Recepción de boletines] D --> E[Recepción de FUP] E --> F[Posibilidad de cancelación.] </pre>	

Estrategia de implementación		<p>El proyecto denominado “Entérate” se diseñó con la finalidad de agilizar los mecanismos de comunicación entre la autoridad fiscal y los contribuyentes, motivo por el cual el proceso es 100% electrónico, su flujo es sencillo, intuitivo y atractivo.</p> <p>Para garantizar una difusión eficiente, los mensajes que se envían al contribuyentes son concretos, sistemáticos (sin llegar a ser excesivos) y con el esquema de cancelación de la “suscripción”.</p>									
Requerimiento de cambios legales o normativos		Ninguno									
¿Ha participado en algún concurso?						¿Ha sido premiada?					
Sí	Fecha:		Sector	Público Privado	No X	Sí	Fecha:		Sector	Público Privado	No X
Describir: N/A						Describir: N/A					
V. Resultados alcanzados											
Cualitativos			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se eliminó la contratación del servicio de emisión y entrega de 1.5 millones de Formatos Universales de Pago en materia del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos de manera física. ✓ Se cuenta con una base de correos electrónicos válidos que permite el envío de información relacionada con las obligaciones fiscales a cargo de los contribuyentes. ✓ Garantiza la eficiencia de envío de los Formatos Universales de Pago, ya que selecciona únicamente a los contribuyentes que se encuentran registrados y que no han efectuado el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos (a la fecha del envío). ✓ Se emiten correos para confirmar y agradecer el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos. 								
Cuantitativos			En 2018 fueron enviados 54,924 Formatos Universales de Pago, así como 25,500 boletines a contribuyentes.								
Beneficiarios			Público en general, de los cuales 33,995 son suscriptores activos a la fecha.								
Gráficos			No cuentan con información								
Ahorros obtenidos											
Recursos materiales y financieros			3.1 millones de pesos que representan el costo del envío del Formato Universal de Pago en materia del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos de manera física a 1.5 millones de contribuyentes aproximadamente, domiciliados en territorio del Estado de México.								
Tiempo			4 meses que contemplan la solicitud y contratación del servicio para la emisión y entrega del Formato Universal de Pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos de manera física.								

Indicadores utilizados	$\frac{\text{Cumplimiento} = \text{número de FUP pagados}}{\text{Número de FUP enviados}}$			
Aspectos que destacan de la mejor práctica (innovadores)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reducción de costos. ✓ Contacto directo con los contribuyentes. ✓ Agilidad en la entrega de información. 			
Evidencia de resultados				
VI. Transferencias				
¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
Es factible la transferencia, toda vez que la finalidad que busca es de carácter general y se adapta a las necesidades de diversas dependencias.				
Requerimientos				
Gestión	Presentar solicitud a la Dirección General de Recaudación, en la que se señale el interés y motivo de conocer con mayor detalle la “mejor práctica”, para su posible adopción o replica.			
Económicos	<p>Ninguno.</p> <p>Se requiere personal capacitado, sin embargo, la Dirección General de Recaudación cuenta con la Dirección de Desarrollo de Sistemas e Informática, quien realiza las mejoras y mantenimiento del módulo.</p>			
Tecnológicos	<p>Servidor de aplicaciones (weblogic) con soporte a la plataforma JEE (EJB, JMS, JDBC.)</p> <p>Servidor HTTP apache para contenido multimedia (imágenes).</p>			
Otros	N/A			
¿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 Recaudación
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica	
Nombre	Lic. David Neal Pazos Carrillo
Cargo	Director de Administración Tributaria
Teléfono(s)	(722) 2261720 Ext. 60577
Domicilio	Ignacio Pérez No. 411, Primer Piso, Col. San Sebastián, C.P. 50090, Toluca, Estado de México,
Correo electrónico	david.pazos@edomex.gob.mx
Nombre del enlace	Karina Saénz Oropeza
Datos del enlace	(722) 2261720 Ext. 60577 karina.saenz@edomex.gob.mx
IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023	
Pilar	Estado de México competitivo, productivo e innovador
Eje Transversal	Conectividad y Tecnología para el Buen Gobierno
Objetivo	Establecer una gestión Gubernamental que genere resultados
Estrategia	Consolidar un gobierno eficiente
Línea de acción	Simplificación administrativa y Gobierno digital