

Documentación de Mejores Prácticas

I. Datos de identificación del programa o proyecto						
Nombre	Capacitación al Micro y Pequeño Comercio					
Categoría	Atención ciudadana		Tema central	Generación de mecanismos para facilitar la interacción con la ciudadanía		
Población objetivo	Comerciantes		Ámbito	Estatal		
Fecha de inicio	septiembre de 2017					
¿La práctica es vigente?	Sí	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica	enero 2018 a diciembre de 2018		
	X					
Página web, Facebook o twitter de la práctica	http://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=1336&cont=0					
II. Resumen ejecutivo						
Consiste en dar cursos de capacitación gratuitos con temas básicos de administración básica y toma de decisiones, compras y manejo de inventarios, mercadotecnia, contabilidad, plan de crecimiento, análisis de la competencia, investigación de mercados, estrategias de operación, el emprendedor y simulador de negocios.						
¿Por qué considera que es una mejor práctica?						
Permite capacitar al micro y pequeños comerciantes del comercio tradicional, actualizando sus métodos de administración y operación comercial, volviéndose más competitivos en el mercado.						
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		Nombre del trámite(s) o servicio(s)		No	X
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí		¿De qué forma?		No	X
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	X	¿Dónde más?		No	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	¿Por qué?	Porque puede ser implementada por otras dependencias gubernamentales e incluso por la autoridad municipal	No	

¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	Tipo de documentación	Se encuentra establecida en el Reglamento Interno de la Secretaría de Desarrollo Económico, y el Manual General de Organización. Y cuanta con su propio Manual de Procedimientos.	No	
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	¿Por qué?	Se da el cumplimiento de metas puntualmente.	No	
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	¿Por qué?	Permite capacitar a los comerciantes cerca o en su lugar de trabajo, reflejándose en el aumento de ventas e ingresos.	No	

IV. Información de la práctica

Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica						
El comercio tradicional aún labora con prácticas comerciales obsoletas y carentes de tecnología, con rezagos en la operación, equipamiento y técnicas de comercialización, realizando su actividad con el aprendizaje transmitido de forma generacional, por lo que resulta necesario brindar el apoyo a este sector, proporcionándoles capacitación y asesoría en materia administrativa y operacional, que actualice su forma de trabajar.						
Objetivo general	Impartir al micro y pequeño comercio, cursos de capacitación gratuitos, que les permitan mejorar sus métodos para organizar, operar y administrar adecuadamente su negocio.					
Objetivos específicos	Promover la modernización y la competitividad del sector comercial de la entidad.					
¿Ha perfeccionado la mejor práctica a partir de su implementación?	Sí	X	No			
¿Cuándo fue la última fecha que realizó modificaciones o mejoras?	septiembre/2017					
Mejoras que ha realizado						
Implementación de encuestas de satisfacción del servicio de capacitación.						
Operación o funcionamiento de la mejor práctica						
Antes			Después			
Se imparte el curso de capacitación en materia comercial, al término de éste, en un lapso no mayor a un mes se entregan las constancias de participación a los asistentes.			Se imparte el curso de capacitación en materia comercial, al término, de forma aleatoria se les proporciona a los participantes una encuesta de satisfacción del servicio de capacitación, para conocer el grado de satisfacción de esta acción, posteriormente en un plazo no mayor a un mes se entrega una constancia de participación a los asistentes.			

Estrategia de implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de metas cuantitativas mensuales para el otorgamiento de cursos de capacitación y asesorías comerciales al sector comercio. • Solicitud por parte de los comerciantes de incorporación al programa. • Proveer a los asesores del espacio adecuado para desarrollar la actividad. • Llevar a cabo la convocatoria solicitada. 										
Requerimiento de cambios legales o normativos	Contar con el manual de procedimientos del Departamento de Asesoría y Asistencia.										
¿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			Coadyuvar a la permanencia y participación del comercio tradicional en la actividad económica, así como hacer competitivo a ese sector.								
Cuantitativos			De septiembre de 2017 a diciembre 2018 se ha atendido al 100% las metas programadas relativas a capacitación en materia comercial y de asesorías dentro de los 125 municipios, lo anterior representa haber realizado 65 cursos y 30 asesorías personalizadas para el sector comercio.								
Beneficiarios			De septiembre de 2017 a diciembre 2018 se beneficiaron en total a 1 mil 549 comerciantes (1 mil 519 con cursos y 30 con asesorías personalizadas).								
Gráficos											
Ahorros obtenidos											
Recursos materiales y financieros			Significa un ahorro para el comerciante al saber administrar sus recursos.								
Tiempo			Duración del trámite (tiempo para realizar el trámite ante la dependencia de principio a fin): 30 minutos. Plazo máximo de respuesta (tiempo que tarda la dependencia en dar solución): 13 días								

Indicadores utilizados	Se establecen metas mensuales y se da seguimiento puntual al cumplimiento de las mismas cada mes.				
Aspectos que destacan de la mejor práctica (innovadores).	Se proporciona al comerciante herramientas teóricas de administración, organización y consejos mercadológicos, que son reforzados mediante la entrega de un Manual para el Comercio Tradicional, que el comerciante debe poner en práctica en su negocio.				
Evidencia de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Informes mensuales. • Tableros de control. • Listas de asistencia que en promedio reflejan la participación de 20 comerciantes por sesión de capacitación. • Fotografías tomadas en forma aleatoria de las sesiones de capacitación. • Informes estadísticos elaborados de forma mensual, que reflejan el cumplimiento de las metas establecidas. 				
VI. Transferencias					
¿Es factible la transferencia de la práctica?			Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Se considera factible su transferencia, dado que es operada con gasto corriente y no se requiere inversión adicional a menos que se pretendan incrementar las metas.					
Requerimientos					
Gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar solicitud a la Dirección General de Comercio, que señale el interés de los comerciantes por ser incorporados al programa. 2. Proporcionar el lugar debidamente acondicionado para la práctica de la capacitación. 3. Realizar la convocatoria de por lo menos 20 comerciantes en la fecha y hora convenida para llevar a cabo la práctica. 				
Económicos	Los necesarios para implementar capacitación.				
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo, vehículo, proyector. • Computadora Laptop. • Cañón proyector de diapositivas. 				
Otros	N/A				
¿A quién o quiénes ha sido transferida la práctica?	Entidades federativas:	Estado de México			
	Municipios:	Cocotitlán, La Paz, San Mateo Atenco, Almoloya de Alquisiras, Santiago Tianguistenco, Toluca, Ocoyoacac, Ixtapaluca, Donato Guerra, Ocuilan, Amacameca, Tenango del Valle, Oztolotepec, Atlacomulco, Villa Victoria, Nopaltepec, Ecatepec, Amanalco de Becerra, Nazahualcoyotl y Zinacantepec.			
	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 Desarrollo Económico
Unidad administrativa	Dirección General de Comercio
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica	
Nombre	Téc. en I. Javier López Pérez
Cargo	Jefe del Departamento de Asesoría y Asistencia
Teléfono(s)	(722) 2143421 y 2143590 Fax: (722) 2141100
Domicilio	Av. Lerdo Ote. No. 909, Col. Sector Reforma y Ferrocarriles Nacionales, C.P. 50070, Toluca, Estado de México
Correo electrónico	dgc_dayat@edomex.gob.mx
Nombre del enlace	Téc. en I. Javier López Pérez
Datos del enlace	(722) 214 09 49, Ext. 108. Email: javier.lopez.perez@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	Gobierno Capaza y Responsable
Objetivo	Recuperar el dinamismo de la economía y fortalecer sectores económicos con oportunidades de crecimiento.
Estrategia	Promover una mayor diversificación de la actividad económica estatal, especialmente aquella intensiva en la generación de empleo.
Línea de acción	Desarrollar políticas y acciones para mejorar el equipamiento, mantenimiento y operación de los mercados públicos.