

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre de la práctica	Sistema de citas en línea		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores		X
	Mujeres		X
	Niñez		
	Jóvenes		X
	Personas migrantes		
	Personas con discapacidad		X
	Personas servidoras públicas		X
	Personas empresarias o emprendedoras		
	Comunidad estudiantil		
	Personas agroproductoras		
	Notarias (os) Públicas (os)		
	Personas indígenas		
	Población en general		X
	Otro	¿Cuál?	
1.3. Ámbito de aplicación	Estatal		X
	Municipal		
1.4. Categoría	Atención Ciudadana		X
	Mejora de la Gestión Pública		
	Transparencia y Rendición de Cuentas		
	Auditoría, Control y Evaluación		
	Compras Gubernamentales		
	Seguridad y Combate a la Corrupción		
	Recursos Humanos		
	Participación Ciudadana y Contraloría Social		
	Responsabilidades		
	Tecnologías de la información		
	Legislación y Normatividad		
	Bienes Patrimoniales		
	Competitividad y Desarrollo Económico		
	Educación y Cultura		
Salud, Trabajo y Previsión Social			
1.5. Año en que inició a operar la práctica	2020-09-15		
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://imevis.net/index.html	
	Facebook:	https://www.facebook.com/IMEVISedomex	
	X (Twitter):	https://twitter.com/IMEVISedomex	
	Youtube:		

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?

El sistema de citas en línea del Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS), es una plataforma tecnológica que permite a las personas usuarias que cuentan con acceso a cualquier dispositivo conectado a internet, solicitar una cita en línea para llevar a cabo los trámites y servicios que ofrece el IMEVIS, tales como: Gestión de Título de Propiedad (trámite para la obtención del Título de Propiedad). Verificación Técnica de Campo (Inspección física de un predio para constatar, medidas, colindancias y geolocalización). Verificación de Campo (Inspección física de un predio para constatar su posesión, así como su ubicación, medidas y colindancias). Conformación de Comités Ciudadanos de Prevención (Recepción de solicitudes de conformación de Comités Ciudadanos). Control y Vigilancia de los Asentamientos Humanos Irregulares. Constancia (Documento mediante el cual el Instituto hace constar que está llevando a cabo algún trámite de escrituración a favor de persona determinada). Estudio Jurídico (Análisis jurídico de los documentos del predio a regularizar para determinar la procedencia del trámite). Investigación Socioeconómica (Estudio Socioeconómico que proporciona información para determinar el otorgamiento del apoyo). Carta de No Adeudo o Carta Finiquito. El sistema está conformado por dos módulos, los cuales operan de la siguiente manera: 1.— Módulo de citas (Visible para cualquier persona ciudadana en la dirección electrónica: <https://imevis.net/>).— Permite a las personas usuarias que tienen la necesidad de realizar un trámite o servicio de los que ofrece el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS), agendar una cita para ser atendidas en alguna de las oficinas delegacionales del Instituto, dependiendo del tipo de trámite o servicio y de la ubicación geográfica dentro del Estado de México, para ser canalizada a la oficina que le corresponda, donde será atendida al presentar su Clave de Trámite o Servicio (CTS), la cual se genera de manera automática al confirmar la cita; posteriormente se emite un formato en PDF con los datos principales de la cita y un código QR, así como el listado de la documentación necesaria y las medidas higiénicas que deberá observar al momento de presentarse a su cita. Del mismo modo, esta herramienta le permite a las personas ciudadanas que ya se encuentran registradas, consultar en tiempo real el seguimiento de su trámite o servicio, siendo necesario contar con su CTS. Para ofrecer un mejor servicio a las personas ciudadanas, el sistema cuenta con un Chatbot, el cual proporciona información precisa sobre los trámites y servicios que ofrece el IMEVIS, así como, la posibilidad de usar el servicio de mensajes de WhatsApp por medio de inteligencia artificial, para ofrecer una mejor orientación. 2.- Módulo de Administración de Citas (Calendario de citas, confirmar citas, atención de citas, Encuesta de atención de la cita e informes de citas; en la dirección electrónica: <https://imevis.net/intranet>).- Permite a las personas servidoras públicas que cuentan con acceso a este módulo, revisar las solicitudes de citas calendarizadas para comunicarse con la persona usuaria por medio de una llamada telefónica para confirmar su asistencia, procedimiento después del cual se asigna la cita a alguna persona servidora pública para que le atienda; una vez que la persona usuaria se presenta a su cita, se le realiza una encuesta la cual queda registrada para futuras referencias. Los estatus establecidos en el sistema de citas son: pendiente, confirmada, efectuada, cancelada y no efectuada o improcedente. El registro de citas se puede emitir a través de la descarga de un archivo en formato de Excel.

2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?

La ciudadanía se presentaba de manera desordenada a cualquier oficina del Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS), sin pertenecer a su jurisdicción, la mayoría de las veces sin la documentación necesaria para iniciar su trámite o servicio, lo que generaba molestia por parte de las personas usuarias, ya que debían hacer nuevamente el gasto para desplazarse a otro sitio; por otro lado, no existía difusión acerca de los trámites y servicios que otorga el Instituto.

2.3. Objetivo general de la práctica

Ofrecer a las personas ciudadanas una herramienta tecnológica que le permita generar su cita para realizar los trámites y servicios que proporciona el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social que sean de su interés, de manera automatizada, emitiendo un comprobante de cita con su respectivo código QR para seguimiento y control, dependiendo del tipo de trámite o servicio requerido y del municipio al que pertenece.

2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica

Atiende a las personas ciudadanas por medio de cita, de manera ordenada, de acuerdo al trámite o servicio y lugar que le corresponde, ya que el sistema otorga hasta tres citas cada media hora de manera automática, con un horario de 9:00 a 15:00 hrs. Se emite un comprobante de cita que contiene una lista de los documentos necesarios con los que deberá presentarse y los cuidados sanitarios que deberá observar al momento de su cita. Presenta información precisa por medio del Chatbot, sobre los trámites y servicios que ofrece el IMEVIS. Utiliza herramientas de redes sociales como WhatsApp e inteligencia artificial para orientar a las personas ciudadanas a cerca de los trámites y servicios que ofrece el IMEVIS.

2.5. ¿Cómo contribuye la práctica en la mejora de los procesos, trámites y servicios de la Administración Pública Estatal

Se contribuye en dar una mejor atención y divulgación de los trámites y servicios que ofrece el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS) a través de herramientas tecnológicas.

2.6. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?

El Sistema de citas en línea permite a la persona usuaria, con solo su nombre, apellidos y teléfono, generar su cita, así como, consultar en tiempo real el estatus en el que se encuentra su trámite o servicio. Generación automática hasta tres citas cada media hora, en horarios de 09:30 a 14:30 hrs., de manera individualizada en cada una de las oficinas regionales ubicadas a lo largo del Estado de México. Asignación automática de la Clave de Trámite o Servicio (CTS), que contiene en su estructura el año, la Unidad Administrativa, el municipio, el tipo de trámite o servicio y un número consecutivo, que permite dar seguimiento a los estatus en los que se encuentra la cita.

2.7. ¿Cuáles son las actividades del proceso, trámite o servicio que se hicieron más eficientes con la incorporación de elementos de Gobierno electrónico para la operación de la práctica?

La canalización de las personas ciudadanas a su delegación correspondiente, el registro, la atención y el seguimiento a los trámites y servicios que ofrece el Instituto, fueron las actividades que se volvieron más eficientes con la implementación del sistema.

2.8. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Sí	X	¿Dónde? En el Portal de Servicios al Contribuyente del Gobierno del Estado de México.
	No		

2.9. Ventajas competitivas de la práctica

Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta en relación con otras similares	Ventajas que tienen otras prácticas similares
El sistema es más amigable y de fácil acceso para la ciudadanía, toda vez que no solicita a la persona usuaria algún correo electrónico como obligatorio, además el teléfono de contacto que se proporciona permite a las personas servidoras públicas encargadas de los trámites y servicios, realizar llamadas telefónicas a las y los usuarios para confirmar que el trámite o servicio solicitado sea competencia del Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS) y así confirmar asistencia a la unidad administrativa.	Se canaliza a las personas ciudadanas a la Delegación Regional que le corresponde. Permite el ahorro en transporte, ya que se le indica a las personas ciudadanas la dirección exacta donde debe presentarse, así como los documentos primarios que deberá llevar al momento de su cita. Cuenta con candados de verificación de usuarios que inhiben la programación de citas en falso. Permite orientar a las personas ciudadanas sobre los trámites y servicios que ofrece el Instituto por medio del Chatbot que utiliza inteligencia artificial. Cuenta con conexión a WhatsApp para ofrecer a las personas ciudadanas un vía más de información para consultar los trámites y servicios del Instituto, permitiéndoles interactuar con el sistema de manera automática.

2.10. Operación de la práctica

¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?	¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?
---	---

Se atendía a la ciudadanía sin previa cita y conforme se presentaban en las oficinas del Instituto Mexiquense de la vivienda Social (IMEVIS), generalmente no pertenecía a la jurisdicción que le correspondía, con escasa o nula documentación, en esos momentos se le indicaba el lugar al que debería presentarse para ser atendido y los documentos debía presentar. Lo anterior, requería que el usuario volviera a realizar el gasto de transportación para asistir a las instalaciones adecuadas del Instituto y con la documentación necesaria.	A través de las herramientas de internet y redes sociales, la población puede acceder al Sistema de citas en línea, seleccionando el trámite o servicio que desea realizar y al registrarse le genera un comprobante que le indica folio, fecha, hora y lugar de la cita, los documentos que deberá presentar y las condiciones higiénicas que deberá observar; de la misma forma las personas ciudadanas tienen la posibilidad de consultar en tiempo real el estatus en el que se encuentra su trámite.		
2.11. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?	Sí	X	No
¿Por qué no se han realizado mejoras?			
2.12. Mejoras realizadas a la práctica			
Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras realizadas a la práctica		
Seguimiento al trámite de Carta de No Adeudo o Finiquito, desde su solicitud hasta la entrega del documento físico y seguimiento en tiempo real del estatus en el que se encuentran los trámites o servicios.	La población que haya solicitado el tipo de trámite de Carta de No Adeudo o Finiquito, puede acceder al apartado Consultar Cita, ya sea por medio de su Clave de Trámite o Servicio (CTS) o nombre, apellidos y teléfono, puede consultar el estatus en que se encuentra, lo que genera para las personas usuarias un ahorro significativo en tiempo y recursos para obtener dicho documento y consultar en tiempo real el estatus en que se encuentra su trámite o servicio.		
2.13. Fecha en la que se realizó la última mejora	2023-12-15		

III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico(s)-administrativo(s)?	Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica			
Tipo de ordenamiento	Nombre del ordenamiento		
Ordenamiento(s) jurídico(s)	Plan de Desarrollo del Estado de México 2023 - 2029, Eje 1, Estrategia 1.3.2, Línea de acción 1.3.2.3, Gaceta del Gobierno, 15 de marzo de 2024. Agenda Digital Estado de México 2017 - 2023, Eje 3, Gaceta del Gobierno, 6 de enero de 2016.		
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Manual de Organización del Instituto Mexiquense de la Vivienda Social, publicado en el Periódico Oficial Gaceta del Gobierno, el 22 de noviembre de 2022.		
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023			
Pilar / Eje transversal	Eje 1. Cero corrupción y gobierno del pueblo y para el pueblo		
Estrategia	1.3.2 Aplicar con eficacia los recursos, rindiendo cuentas y consolidando la gestión para resultados, así como la profesionalización de las personas servidoras públicas.		
Línea de Acción:	1.3.2.3 Establecer mecanismos de control y seguimiento para la mejora de procesos que permitan el ahorro de recursos y el incremento de resultados directos para la ciudadanía, con base en estándares nacionales e internacionales de calidad.		
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?			
3.2. ¿La práctica se encuentra documentada?	Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:			
Mapa de procesos	<input type="checkbox"/>		
Manual de procedimientos	<input type="checkbox"/>		
Guía técnica o metodológica	X		
Manual de usuario	<input type="checkbox"/>		
Otro	<input type="checkbox"/>		
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?			

IV. Medición y reconocimiento de la práctica

4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?	Sí	X	No
4.2. Metodología utilizada para medir la práctica			
Describe los siguientes recursos de medición:			

Frecuencia de medición	Al finalizar el registro de la cita de manera voluntaria.					
Instrumento de medición	Cuestionarios a las personas ciudadanas a través del servicio de Microsoft Forms.					
Elementos que se evalúan	¿Cómo se enteró del Sistema de Citas en línea? ¿Qué tan rápido considera que fue el proceso para el registro de su cita en línea? ¿Qué tan claros considera los requisitos para solicitar una cita en línea? ¿Qué tan fácil considera el acceso al Sistema de Citas en línea del Instituto Mexiquense de la Vivienda Social? ¿Qué tan sencillo considera el llenado del Formulario para solicitar su cita en línea? ¿Logró registrar totalmente su cita en línea? ¿Si la respuesta a la pregunta 6 es NO, describa ¿Por qué? ¿En general, ¿Cómo califica la calidad del proceso para el registro de su cita en línea? ¿Piensa asistir a su cita programada? ¿Si la respuesta a la pregunta 9 es NO, describa ¿Por qué?					
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Citas recibidas/citas atendidas * 100					
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	Por medio de encuestas con formularios de Microsoft Forms.					
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:						
Norma o estándar						
Fecha de certificación	0000-00-00					
Institución certificadora						
4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:						
Fecha en que recibió el reconocimiento	0000-00-00					
Sector que otorga el reconocimiento	Público	<input type="checkbox"/>		Privado	<input type="checkbox"/>	
Institución que emite el reconocimiento						
Tipo o categoría del reconocimiento						
Carácter del reconocimiento	Internacional	<input type="checkbox"/>	Nacional	<input type="checkbox"/>	Estatal	<input type="checkbox"/>
				Municipal	<input type="checkbox"/>	
				Institucional	<input type="checkbox"/>	

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o transferible?		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?					
5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida o adoptada por otro ámbito de gobierno?		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:					
Ámbito de gobierno			Nombre		
Federación	<input type="checkbox"/>				
Estados	<input type="checkbox"/>				
Municipios	<input type="checkbox"/>				
Dependencias u organismos auxiliares	<input type="checkbox"/>				
Organismos autónomos	<input type="checkbox"/>				
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?			Total	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Parcial	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Asesoría o transferencia de conocimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Apoyo técnico	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?					
Gestión administrativa	Oficio de solicitud dirigido al Director General del Instituto Mexiquense de la Vivienda Social.				
Normatividad aplicable	Norma SEI-011 del Acuerdo por el que se establecen las normas administrativas para la asignación y uso de bienes y servicios de las dependencias y organismos auxiliares del poder ejecutivo estatal, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" de fecha 25 de febrero de 2005.				
Recursos tecnológicos	Dominio, hospedaje con capacidad de como mínimo 5 Gb. Certificado de Seguridad Administrador de bases de datos MySQL. Lenguaje de programación PHP y HTML5.				
Recursos materiales	Computadora, línea telefónica, impresora e Internet.				
Recursos humanos	Contar con personal calificado para la administración de bases de datos (DBA), debido a que la puesta a punto del sistema requiere mantenimiento.				

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2023-01-04	al	2023-12-20
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%			
6.3. Meta programada en el período reportado	Atender el 100% de las citas, registradas en el sistema.			

Resultados	
6.4. Cualitativos	El sistema ha permitido dar mayor orden al proceso de atención de las personas ciudadanas, lo que se ha traducido en una mejor calidad en el servicio, ya que al presentarse a las citas, ya llevan la documentación necesaria la cual se registra y digitaliza en el momento para que ya no sea necesario volver a presentarla.
6.5. Cuantitativos	Durante el periodo enero-diciembre 2023 se registraron 528 citas, atendándose el 100% de las mismas, cabe destacar que eso no significa que su trámite sea procedente.
6.6. Evidencia gráfica	<p>The evidence includes three screenshots from the system interface. The first is a table titled 'Tipo de citas' with columns 'Tipo de citas' and 'Citas'. The second is a bar chart titled 'Citas Enero-Diciembre 2023' showing the number of appointments per month. The third is a screenshot of a user registration form with the heading 'Agregar NUEVA USUARIA'.</p>

VII. Datos de la Secretaría u Organismo Auxiliar responsable de administrar la práctica

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO E INFRAESTRUCTURA		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	INSTITUTO MEXIQUENSE DE LA VIVIENDA SOCIAL		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa	Dr. Alejandro Tenorio Esquivel		
7.2.2. Cargo	Director General		
Teléfono 1	7222765550	Extensión 1	164
7.3. Domicilio	Carretera Toluca-Tenango del Valle, Km. 14.5, col. San Antonio la Isla, C.P. 52280, San Antonio la Isla, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	dirgeneral.imevis@edomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Joel Rodríguez García		
7.5.1 Cargo	Jefe del Departamento de Informática		
Teléfono 1	7222765550	Extensión 1	121
7.5.2 Domicilio	Kilómetro 14.5, Carretera Toluca-Tenango del Valle, C.P. 52280, San Antonio la Isla, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	uni_informatica@edomex.gob.mx		

Fecha de validación 2024-06-21