

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre de la práctica	Benchmark del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores		
	Mujeres		
	Niñez		
	Jóvenes		
	Personas migrantes		
	Personas con discapacidad		
	Personas servidoras públicas		
	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		
	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		X
	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	2018-01-01		
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://edomex.gob.mx	
	Facebook:		
	X (Twitter):		
	Youtube:		

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?

El Departamento de Contenidos de la Dirección de Gobierno Digital de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática es el encargado de realizar el Benchmark en el Portal Ciudadano del Estado de México cada año. Este estudio permite la identificación de prácticas innovadoras en los portales institucionales a nivel estatal, federal e internacional, en el cual se lleva a cabo un análisis comparativo de los sitios web gubernamentales determinando sus ventajas competitivas, para posteriormente implementarlas en el Portal Ciudadano de Gobierno del Estado de México (GEM).

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

Este estudio permite beneficiar a las y los ciudadanos y al público en general, al contar con información de mayor interés, actualizada, así como, trámites y servicios a la vanguardia en cualquiera de las modalidades, es por ello que es importante implementar estos procesos de mejora continua para eficientar su operación incluyendo la aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con el objetivo de incrementar la eficiencia y la transparencia.

2.3. Objetivo general de la práctica

Facilitar a la población en general la consulta de información, así como de trámites y servicios disponibles en el Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México.

2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica

El análisis comparativo se realiza con personal adscrito a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, los resultados que se obtienen se implementan utilizando tecnología Open Source (Fuente Abierta) evitando erogaciones por parte de la dependencia.

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

Facilita a la ciudadanía la consulta de información gubernamental, así como de los trámites y servicios disponibles en el Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México, al identificar tendencias y mejores prácticas en el ámbito de gobernanza digital.

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

El benchmarking en nuestro Portal ciudadano no se encuentra automatizado; es una práctica realizada por el personal del Departamento de Contenidos. El cual consiste en realizar un estudio comparativo con otros portales gubernamentales similares, mediante una planificación meticulosa y análisis detallado de los resultados obtenidos. Las acciones derivadas de este análisis están diseñadas para fortalecer y mejorar continuamente la calidad de la información y los servicios ofrecidos en nuestro portal, garantizando así beneficios tangibles para nuestras y nuestros visitantes del portal.

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?

Los resultados de este estudio nos permitieron establecer las bases para la creación de una nueva arquitectura para el desarrollo del nuevo Portal Ciudadano del Estado de México.

2.8. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?

Sí		¿Dónde?
No	X	

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
Actualmente no existen prácticas que se implementen por otras dependencias o instancias gubernamentales, por lo que esta práctica tiene la principal ventaja de ser la pionera, y que sirva como ejemplo. Gracias a este proceso de identificación de mejores prácticas se impacta de manera positiva en las tendencias digitales y resaltar la importancia de contar con mecanismos de vanguardia.	No se tienen antecedentes de prácticas similares en las instancias de gobierno hasta el momento.

2.10. Operación de la práctica

¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?	¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?
Se aplicaban constantes cambios al Portal Ciudadano del Estado de México, sin realizar medición de resultados.	Se implementó una metodología adaptada al proceso de Benchmark, lo que permite su perfeccionamiento para futuras aplicaciones. Se genera documentación para poder medir resultados. Se calendarizan los cambios aplicables. Se realiza medición de resultados.

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
---------------------	--

Para poder llevar a cabo este estudio se utiliza una metodología de análisis comparativo con base en las prácticas implementadas por dos entes evaluadores de portales institucionales U-GOB a la Innovación Pública y Data Lab Mx, entes encargados de publicar el "Ranking de Portales de Gobiernos Estatales" y el "Índice de Gobernanza Digital Estatal".	Gracias a esta implementación, durante el 2022 el Portal Ciudadano del Estado de México obtuvo el segundo lugar en los premios U-GOB. Subiendo dos lugares, ya que durante el 2021 recibió el cuarto lugar. Además de ser premiado durante el 2023 por la Editorial Internacional OX.
2.13. Fecha en la que se realizó la última mejora	2023-12-31

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)	Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, artículo 11, publicada, en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" y LEGISTEL el 6 de enero del 2016. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículo 24, fracción LVII, publicada, en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" y LEGISTEL el 14 de abril del 2023.			
Ordenamiento(s) administrativo(s)	De acuerdo con el Manual de Organización de la Secretaría de Finanzas dentro de las funciones del Departamento de Mercadotecnia, perteneciente a la Dirección de Gobierno Digital indica: -Elaborar, proponer y, en su caso, implementar estrategias mercadológicas orientadas a promover contenido en el Portal Ciudadano del Estado de México, sitios web, aplicaciones y sistemas de información automatizados institucionales, a disposición de las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, órganos autónomos y ayuntamientos que lo soliciten.			
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	1.1.2 Fomentar la colaboración y participación entre las autoridades gubernamentales, las organizaciones sociales, políticas, privadas, civiles y religiosas, junto con la ciudadanía en general.			
Línea de Acción:	1.1.2.3 Establecer canales de comunicación permanentes, eficaces y accesibles a la ciudadanía, mediante medios digitales y presenciales.			
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 checked="" type="checkbox"/>			
Guía técnica o metodológica	<input type="checkbox"/>			
Manual de usuario	<input type="checkbox"/>			
Otro	<input type="checkbox"/>			
		¿Cuál?		
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												
Describa los siguientes recursos de medición:												
Frecuencia de medición	Anual.											
Instrumento de medición	Cuestionarios adaptados de los órganos evaluadores: U-GOB, entes encargados de publicar el "Ranking de Portales de Gobiernos Estatales" y el "Índice de Gobernanza.											
Elementos que se evalúan	Características del portal en cuanto a imagen y despliegue de la información; así como rubros de información gubernamental, participación ciudadana, integración, transacción, interacción, transparencia y trámites.											
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Resultados de los entes evaluadores.											
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?												
<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>No</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>							
Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>									
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	Con las estadísticas del Google Analytics así como encuestas en el Portal con temas de interés para la ciudadanía.											
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?												
<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>							
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?												
<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>No</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>							
Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>									
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:												
Fecha en que recibió el reconocimiento	2023-11-22											
Sector que otorga el reconocimiento	Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/>											
Institución que emite el reconocimiento	Editorial OX.											
Tipo o categoría del reconocimiento	Reconocimiento Editorial OX 2023.											
Carácter del reconocimiento	<table border="1"> <tr> <td>Internacional</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>X</td> <td>Nacional</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Estatal</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Municipal</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Institucional</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Internacional	<input type="checkbox"/>	X	Nacional	<input type="checkbox"/>	Estatal	<input type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>	Institucional	<input type="checkbox"/>
Internacional	<input type="checkbox"/>	X	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					
Estados					
Municipios					
Dependencias u organismos auxiliares					
Organismos autónomos					
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 type="checkbox"/>		
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?					
Gestión administrativa	Solicitar mediante oficio dirigido a la persona titular de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, el interés de la transferencia de la práctica.				
Normatividad aplicable	Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículo 24 fracción LVII, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" y LEGISTEL el 14 de abril del 2023.				
Recursos tecnológicos	Para realizar el análisis comparativo se requiere que las personas que realizan el análisis cuenten con conocimientos básicos de Comunicación, Marketing, Investigación y Navegación en Internet. La implementación de dichas mejoras en los sitios web institucionales dependerá de los resultados del estudio.				

Recursos materiales	Equipo de cómputo que tenga acceso a internet, con software de procesamiento de textos instalado (word) un escritorio y una silla.
Recursos humanos	Personal con perfil en comunicación o mercadotecnia con análisis de información, propio del área involucrado en la gestión, administración y actualización de las herramientas.

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2023-01-01	al	2023-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%			
6.3. Meta programada en el período reportado	100			
Resultados				
6.4. Cualitativos	Gracias a la adopción de la práctica se han reflejado resultados de satisfacción en la ciudadanía.			
6.5. Cuantitativos	Gracias a la adopción de esta práctica se reportó un incremento considerable con 49 millones de visitas durante el 2023, en comparación con 19 millones de visitas durante el 2022. De acuerdo con el Google Analytics las secciones más visitadas son relacionadas a los trámites y servicios estatales, así como campañas con información histórica.			
6.6. Evidencia gráfica				

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

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA DE FINANZAS		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa	Luis Manuel Flores Torres		
7.2.2. Cargo	Subdirector de Proyectos Especiales		
Teléfono 1	7222769600	Extensión 1	60163
7.3. Domicilio	Calle Urawa núm. 100, colonia Izcalli, IPIEM, C.P. 50150, Toluca, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	manuel.flores@edomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Adriana Yazmín Álvarez Aldrete		
7.5.1 Cargo	Jefa del Departamento de Contenidos		
Teléfono 1	7222769600	Extensión 1	60238
7.5.2 Domicilio	Calle Urawa núm. 100, colonia Izcalli, IPIEM, C.P. 50150, Toluca, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	adriana.alvarez@edomex.gob.mx		

Fecha de validación 2024-06-21