

# FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

## I. Datos de identificación de la práctica

<b>1.1. Nombre de la práctica</b>	Sitio web Centros de Servicios Administrativos (CSA)	
<b>1.2. Población usuaria</b>	Personas adultas mayores	X
	Mujeres	X
	Niñez	
	Jóvenes	X
	Personas migrantes	
	Personas con discapacidad	
	Personas servidoras públicas	X
	Personas empresarias o emprendedoras	X
	Comunidad estudiantil	
	Personas agroproductoras	
	Notarias (os) Públicas (os)	
	Personas indígenas	
	Población en general	X
Otro	¿Cuál?	
<b>1.3. Ámbito de aplicación</b>	Estatal	X
	Municipal	
<b>1.4. Categoría</b>	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		
<b>1.5. Año en que inició a operar la práctica</b>	2019-09-20	
<b>1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica</b>	Página web:	<a href="https://csa.edomex.gob.mx/">https://csa.edomex.gob.mx/</a>
	Facebook:	
	X (Twitter):	<a href="https://twitter.com/CSAedomex">https://twitter.com/CSAedomex</a>
	Youtube:	

## II. Información de la práctica

<b>2.1. ¿En qué consiste la práctica?</b>
---

El sitio web Centro de Servicios Administrativos (CSA), es una herramienta tecnológica de la Oficialía Mayor que sirve como canal de comunicación, para que la ciudadanía pueda consultar los trámites y servicios que ofrecen las diferentes dependencias estatales, federales y/o municipales, así como organismos auxiliares, organismos autónomos y entidades privadas, que se encuentran al interior de los Centros de Servicios Administrativos. La sección de trámites y servicios se localiza de manera fija en la parte superior del sitio web, siendo uno de los accesos más importantes del menú, el cual, siempre está visible y con un clic se despliega la guía de trámites y servicios del Centro de Servicios Administrativos que sea de interés, las personas usuarias ahí podrán acceder a la información básica de la oficina. Los trámites más solicitados son: Alta de placas en demostración y traslado; alta de vehículos de otra entidad; alta de vehículos extranjeros importados definitivamente; alta de vehículos nuevos; alta de vehículos usados sin antecedentes de registro, baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México, baja de placas para vehículos en demostración y traslado; cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México; cambio de propietario del vehículo; expedición de permiso para circular vehículos particulares sin placas; expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular, reposición de tarjeta de circulación, y selección de placa específica; aclaraciones sobre pagos de impuestos locales, altas al padrón estatal, REC, RIF y REPECOS rezagados; regulación de terrenos estatales; emisión de licencias para servicio particular (automóvil particular y motociclista), así como permisos para conducir a menores de edad de 15 a 17 años; emisión de licencias para servicio público (taxi, transporte especializado, transporte escolar y de servicio a la comunidad); recepción y trámite de demandas y juicios de carácter fiscal y administrativo contra actos de autoridades estatales municipales y organismos descentralizados del Estado de México, así como asesoría, orientación y patrocinio en demandas y juicios contra actos de las autoridades en mención; atención, asesoría y capacitación a víctimas de violencia de género, y demás grupos vulnerables como personas de la tercera edad, madres solteras, etc.; diagnóstico y tratamiento de adolescentes con conducta antisocial y aquellos en riesgo de presentarlo; orientación a padres de familia, terapias individuales, familiares, grupales a adolescentes y padres de familia; aclaración de actas de registro civil del Estado de México, expedición de copias certificadas de registro civil (actas de nacimiento), actas de defunción del Estado de México, y comprobantes diversos en materia de registro civil; automatización de licencias para uso de suelo, asesoría y medición de terrenos para su posterior regularización; administración de justicia, amparos y demandas contra actos de autoridades municipales y/o estatales; receptora de pagos de impuestos, derechos, servicios, disposición de efectivo, mediante tarjetas de crédito y débito, giros, telegramas, entre otros trámites. Otra de las secciones que permite fortalecer el canal de comunicación entre la persona usuaria y Gobierno es la sección de "Contáctanos" en donde las personas interesadas pueden generar consultas sobre algún trámite u oficina, en especial; asimismo, podrán encontrar formularios de satisfacción, cuyas respuestas son encaminadas a la Secretaría de la Contraloría a fin de que se dé puntual seguimiento a sus comentarios. El beneficio es consolidar una herramienta tecnológica que permita difundir los trámites y servicios que ofrece la administración pública y facilitar a las personas usuarias el acceso a la información, logrando que el sitio web sea un medio para fortalecer una imagen institucional positiva del Gobierno del Estado de México.

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

Previo a la implementación de esta práctica, las personas contribuyentes realizaban sus trámites y servicios en ambientes inseguros, frecuentemente eran susceptibles de estafas y robos de identidad, además, las oficinas se encontraban dispersas entre cada trámite y servicio, lo cual representaba una movilidad costosa aunada a la poca información en cuanto a requisitos y precios, acudían varias veces a gestionar su trámite que finalmente ocasionaba, en su mayoría, molestias e incluso quejas por la mala atención.

## 2.3. Objetivo general de la práctica

Impulsar estándares de calidad al ofrecer una comunicación cada vez más efectiva entre gobierno y ciudadanía con respecto a los trámites y servicios del Gobierno del Estado de México, a través del sitio, satisfacer las demandas como espacio informativo con plena accesibilidad e inclusión y que sirva como canal electrónico de participación para las personas usuarias.

## 2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica

Contribuye a una comunicación más directa y favorece el desarrollo en el mejoramiento de la atención ciudadana. Las personas usuarias acceden a la información con solo dos clics y los contenidos pueden ser consultados a través de cualquier dispositivo móvil, ordenador y/o tablet con acceso a internet. En él, podrá encontrar asesoría personalizada, la cual es atendida a través de correo electrónico, una lista de trámites y servicios por Centro en el cual se pueden visualizar los horarios de atención, un calendario mensual con eventos gratuitos con temas de utilidad frecuente y un formulario de satisfacción que permite mejorar de manera continua el servicio que se ofrece.

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

Mantener actualizada la información publicada en el sitio web. Dar cumplimiento a los lineamientos de imagen, contenido y técnicos. Atender y dar respuesta de forma expedita a las consultas ciudadanas, mediante correos electrónicos, mensajes u otros esquemas electrónicos de interacción. Facilitar el manejo y seguridad de las consultas de las personas usuarias, lo que permite aplicar mejoras en la calidad de los trámites y servicios. Con estas acciones se identifica un incremento del 3.54% de contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones para el ejercicio fiscal 2023, en comparación con el año anterior.

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

La automatización de la práctica tiene un nivel alto con respecto a las notificaciones vía correo electrónico, generadas a través del sistema "Contáctanos, Centro de Servicios Administrativos (sitio web institucional)", siendo el canal de comunicación por el que, se captan todas las consultas ciudadanas referentes a los trámites y servicios gubernamentales.

## 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?

El sistema de atención ciudadana, a través de Contáctanos, permite el envío de notificaciones vía correo electrónico a la población usuaria, relativa a las consultas de trámites y servicios que se ofrecen en los Centros de Servicios Administrativos.

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

Sí	X	¿Dónde? Todo sitio web institucional similar que transmita información con facilidad referente a los trámites y servicios del Gobierno del Estado de México; en algunos casos permiten la realización de operaciones electrónicas en línea, englobando tanto la descarga y envío de formularios.
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
--	---

Actualmente, el Estado de México cuenta con 11 Centros de Servicios Administrativos (CSA), ubicados en los municipios de Atizapán de Zaragoza, Atlacomulco, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec, Naucalpan, Nezahualcóyotl, Temascaltepec, Tianguistenco, Tlalnepantla, Toluca y Valle de Bravo, cada centro concentra los principales trámites y servicios de diversos órdenes de gobierno. Las ventajas son: —Muestra un contenido más robusto de información a la población usuaria con la actualización permanente de la información en el sitio. —Es un medio que proporciona información integral referente a las dependencias que se alojan en los CSA a través de la lista de trámites y servicios. —Contribuye a la mejora de los trámites y servicios al contar con un formulario de satisfacción que funge como herramienta de medida en la atención ciudadana. —Promueve la eficiencia de la gestión de los procesos internos, por medio de una efectiva y rápida atención ciudadana, ya que en el sitio se muestran los enlaces para generar las citas previas. —Contribuye al logro de los objetivos de la Dirección de Administración y Rehabilitación de Inmuebles, generando acciones de difusión de los servicios que se proporcionan en los CSA. —Favorece el desarrollo de nuevas estrategias para mejorar la atención ciudadana, al tener contacto con la ciudadanía mediante las consultas. —Reduce costos de traslados para las y los contribuyentes al realizar diferentes trámites en una sola visita al CSA, al obtener información adicional a través del sitio web como requisitos y horarios de atención.	Algunos sitios web proporcionan de manera inmediata la atención ciudadana a través de citas electrónicas, generando su flujo de actividad controlada y de manera rápida para los trámites y servicios. En otros casos, se permite la descarga de formatos e integran parte del trámite en línea como la captura de información y/o recepción documental digitalizada.
---	---

**2.10. Operación de la práctica**

¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?	¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?
El espacio que se tenía como página web limitaba la interacción con la ciudadanía, era un espacio estático y de lo más básico, en su mayoría estaba compuesta por imágenes y texto, ya que su finalidad era mostrar información sin la necesidad de crear interacción o que las personas usuarias realizaran alguna acción dentro de dicho espacio, por lo tanto, no se formalizaba de manera clara la identidad propia de los Centros de Servicios Administrativos (CSA).	Las personas contribuyentes pueden acceder fácilmente a la información con la finalidad de que, al momento de realizar de manera presencial su trámite o servicio, cuenten con los datos precisos sobre horarios de atención, requisitos y costos que le ayudan a disminuir el tiempo en su estadía en el proceso. El sitio web incluye información precisa desde la ubicación del Centro más cercano a sus domicilios, hasta identificar las oficinas que se encuentran ofreciendo sus servicios en cada uno de estos. Los principales objetivos del sitio web son: —Mejorar la experiencia de las y los ciudadanos en relación con su gobierno. —Promover trámites y servicios públicos de mayor calidad. —Impulsar la transparencia y homogeneidad en la información. Asimismo, puede acudir a las 7 oficinas virtuales ubicadas en los Centros de Atizapán de Zaragoza, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec, Naucalpan, Nezahualcóyotl, Tlalnepantla y Toluca; son salas de cómputo con acceso gratuito a Internet, para auxiliar a las personas usuarias en la gestión de trámites y servicios gubernamentales en línea, obteniendo sin costo documentos como: impresión de líneas de captura para pago, Impresión de CURP, Impresión del Informe de No Antecedentes Penales (trámite laboral), Expedición de Constancia de extravío de documentos (solo para trámite con cita), Certificado de No deudor alimentario, Alta en el Sistema Anticipado de Inscripción y Distribución (SAID) de la Secretaría de Educación, entre otros. Por lo anterior, y a partir de que se implementó la práctica, el sitio web es considerado una mejor práctica administrativa gubernamental, al ser un medio transparente de contacto importante para que la ciudadanía, realice de manera certera sus trámites; lo que representa el incremento de los servicios en un 3.54 por ciento con relación al año anterior, así como el fortalecimiento a las finanzas públicas. <a href="https://csa.edomex.gob.mx/oficinas_virtuales">https://csa.edomex.gob.mx/oficinas_virtuales</a>

<b>2.11. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?</b>	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
Al ser una plataforma de tecnología con información y de comunicación con flujo constante de consultas, se implementaron mejoras en el diseño sobre la página principal del sitio web, la cual consta de las siguientes secciones: Página principal en slider información de la aplicación móvil Llave Edomex, Direcciones y ubicación de los CSA, campaña Di #No al coyotaje, Protección de datos personales y Sitios de Salas de Lactancia; contenido primario, el cual se ubica con cuatro botones; contenido secundario, ubicado al final del sitio web identificado con un esquema en formas de cuadro, todo el contenido son datos relevantes y de importancia a la ciudadanía sobre los trámites y servicios que se ofrecen en los Centros de Servicios Administrativos.	2,342,570 personas usuarias que acuden de manera presencial a los 11 Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, dando prioridad de atención a personas vulnerables, de lo cual se desprende que 299,085 personas contribuyentes fueron atendidas en salas virtuales. 508,353 asesorías a través de orientadoras y orientadores en los CSA. 128,600 personas usuarias navegaron en el sitio web de los Centros de Servicios Administrativos. 1,260 consultas ciudadanas fueron atendidas a través del sitio web y 17 mediante correo electrónico institucional con respuestas inmediatas. 5 consultas de diferentes dependencias vía correo electrónico. Toda la información está relacionada con trámites y servicios que se proporcionan en los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México.

<b>2.13. Fecha en la que se realizó la última mejora</b>	2023-11-28
--	------------

### III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

<b>3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico(s)-administrativo(s)?</b>	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, Sección Tercera de los Estándares de Tecnologías de la Información y Comunicación, artículo 19, fracciones I y X, artículo 20, Capítulo Décimo Cuarto de las Herramientas Tecnológicas, artículo 73, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 6 de enero de 2016. Última reforma POGG: 6 de mayo de 2022. Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Capítulo Décimo Primero de las Herramientas Tecnológicas, Sección Primera del Correo Electrónico Institucional, artículo 99, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 23 de agosto de 2019.

Ordenamiento(s) administrativo(s)	Lineamientos para Sitios Web del Gobierno del Estado de México, publicado en el sitio web institucional de la Agencia Digital del Estado de México, sección Marco normativo, apartado Guías técnicas, el 01 de agosto de 2014. Políticas para el uso del Servicio del Correo Electrónico Institucional del Gobierno del Estado de México (GEM), publicado en el sitio web institucional de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, apartado Catálogo de Servicios DGSEI, sección Correo Electrónico Institucional, documento PDF el 18 de agosto de 2018. Documentación en proceso de actualización. Manual de Procedimientos de Tecnologías de la Información y Comunicación, Procedimiento: Creación o Modificación del Sitio Web Institucional, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 22 de diciembre de 2019. Aviso de Privacidad del Sistema Contáctanos, el cual se encuentra disponible en el sitio web de los Centros de Servicios Administrativos en el Marco Normativo, en Avisos Legales ubicados en el pie de página del sitio, publicado en el sitio web institucional de la Secretaría de Finanzas, apartado, Avisos de Privacidad, sección Avisos Vigentes el 13 de octubre de 2015.		
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?			
<b>3.2. ¿La práctica se encuentra documentada?</b>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>		
Manual de usuario	<input type="checkbox"/>		
Otro	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Cuál? Reglas de operación del sitio web, ejercicio fiscal 2023, apartado, información de importancia y exclusiva para su debida difusión, sección, trámites y servicios que se ofrecen en los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, dichas reglas son un conjunto de disposiciones internas que precisan la forma del desarrollo de las actividades de la Subdirección de Imagen y Vinculación Institucional en la captación, desarrollo y actualización de la información, con el propósito de lograr los niveles esperados de eficacia y eficiencia.	
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?			

## IV. Medición y reconocimiento de la práctica

<b>4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?</b>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
<b>4.2. Metodología utilizada para medir la práctica</b>			
Describa los siguientes recursos de medición:			
Frecuencia de medición	Mensual		
Instrumento de medición	Mediante la herramienta de análisis y seguimiento Google Analytics, útil para medir y monitorear el rendimiento del sitio web Centros de Servicios Administrativos (CSA), la cual permite conocer la afluencia y el comportamiento de las interacciones de las personas usuarias, identificando un perfil de quienes acceden, los espacios y trámites más visitados, logrando conversiones gráficas exactas, identificando el tipo de dispositivos utilizados, ciudades, entre otros datos.		
Elementos que se evalúan	Frecuencia de consulta al sitio web. Número de entradas a las diferentes sesiones del sitio. Porcentajes de rebote. Tiempo promedio en que las personas usuarias navegan en el sitio.		
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	(Días del año/Días de operación del sitio web CSA) X 100		
<b>4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?</b>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	En el sitio web, existe una sección denominada servicios a usuarios, donde se identifica el apartado satisfacción del usuario, diseñado para captar denuncias, sugerencias o reconocimientos sobre el personal, el Centro de Servicios Administrativos y/o la gestión de trámites y servicios. Dicho espacio está vinculado directamente con el Sistema de Atención Mexiquense (SAM) de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México (SECOGEM), lo que permite a la ciudadanía presentar fácilmente sus denuncias por actos u omisiones de personas servidoras públicas que incumplan con sus obligaciones o que afecte la prestación de un servicio público. <a href="https://csa.edomex.gob.mx/satisfaccion_usuarios">https://csa.edomex.gob.mx/satisfaccion_usuarios</a>		
<b>4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?</b>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:			
Norma o estándar			
Fecha de certificación	0000-00-00		
Institución certificadora			

<b>4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?</b>		Sí	No	X
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Fecha en que recibió el reconocimiento	0000-00-00			
Sector que otorga el reconocimiento	Público		Privado	
Institución que emite el reconocimiento				
Tipo o categoría del reconocimiento				
Carácter del reconocimiento	Internacional	Nacional	Estatal	Municipal
				Institucional

## V. Transferencia de la práctica

<b>5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o transferible?</b>	Sí	X	No
---	----	---	----

En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?

<b>5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida o adoptada por otro ámbito de gobierno?</b>	Sí		No	X
---	----	--	----	---

En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha trasferido:

Ámbito de gobierno	Nombre
Federación	
Estados	
Municipios	
Dependencias u organismos auxiliares	
Organismos autónomos	

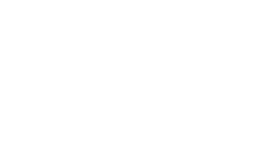
<b>5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?</b>	Total	
	Parcial	
	Asesoría o transferencia de conocimiento	X
	Apoyo técnico	

**5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?**

Gestión administrativa	Quando se requiera la creación de un sitio web, deberá solicitar apoyo a la Agencia Digital del Estado de México: Hacer la petición vía oficio. Se notificará a la o al usuario o responsable de sitio vía correo electrónico los pasos a seguir dentro del procedimiento de creación de sitios. El Departamento de Mercadotecnia, de la Subdirección de Gobierno electrónico, de la Dirección de Gobierno Electrónico, de la Agencia Digital del Estado de México, procede a la creación del sitio. Información del contacto: Urawa 100, Colonia Izcalli IPIEM, CP. 50150, Toluca, Estado de México. Teléfono: 722 276 96 00, Extensión: 60191, Correo electrónico: mariana.pallares@edomex.gob.mx.
Normatividad aplicable	Se deberá cumplir con todos los Lineamientos de Imagen, Contenido y Transaccionalidad en Portales Institucionales que rigen la homologación de imagen institucional en sitios y aplicaciones web de las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de México, determinada por la Dirección General del Sistema de Estatal de Informática para los sitios web institucionales. Los lineamientos consideran la regulación de: —Contenido: información que se presenta de una forma simplificada con el objetivo de dar un mensaje práctico y sencillo. — Diseño: Ergonómico visualmente, sencillo, limpio, fresco, atractivo. — Navegación: Rápida, eficiente, segura e intuitiva. — Nueva Plataforma: Drupal como administrador de contenido (CMS), permite garantizar seguridad y soporte sin costo por licenciamiento. Seleccionado para mejorar la experiencia de la persona usuaria en la consulta de información. — Ventanilla Electrónica Única de Trámites y Servicios: Se pueden consultar los requisitos, costo, horario y oficinas donde pueden realizar sus trámites y servicios todo el año. — Movilidad y diseño responsivo: Los contenidos y aplicaciones pueden ser consultados a través de cualquier computadora, teléfono inteligente, tableta u otros dispositivos móviles.
Recursos tecnológicos	Equipo de cómputo apto para el manejo de gráficos, tener instalado el programa de Adobe Photoshop y aplicaciones de ingeniería software que las personas usuarias pueden utilizar, accediendo a un servidor web a través de internet o de una intranet mediante navegadores web (HTML, JavaScript, Java, PHP, entre otros).
Recursos materiales	Requiere de mobiliario: Escritorio, silla, computadora, memoria USB o memoria externa para soporte de gráficos.
Recursos humanos	Asignar a una persona responsable del sitio web que se encargará de la parte tecnológica, con un perfil profesional de Ingeniería en Sistemas Computacionales o similar, y otra como responsable de la información que se abocará al contenido, con un perfil profesional de Licenciatura en Letras, Ciencias de la Comunicación, Periodismo o Mercadotecnia.

## VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

<b>6.1. Período de resultados reportados:</b>	de	2023-01-01	al	2023-12-31
<b>6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?</b>	100%			
<b>6.3. Meta programada en el período reportado</b>	102,650 visitas anuales al sitio web de Centros de Servicios Administrativos.			
<b>Resultados</b>				
<b>6.4. Cualitativos</b>	El sitio web Centros de Servicios Administrativos al mantener mejor informada a la ciudadanía ha generado el incremento de los servicios, mejorando la atención, implementando estrategias para atender áreas de oportunidad. Las dependencias, en sus distintos niveles, han mejorado su proceso de colaboración al proporcionar información más renovada en los trámites y servicios, de tal manera que, la participación o el interés de la ciudadanía ha aumentado en la visita del sitio web. Por lo tanto, la previa consulta u obtención de información de la ciudadanía, antes de visitar un Centro de Servicios Administrativos, le ha generado un ahorro de tiempo y de recursos económicos.			
<b>6.5. Cuantitativos</b>	Se atendieron a 299,085 personas contribuyentes en las salas virtuales. Se impartieron 508,353 asesorías a través de orientadoras y orientadores en los CSA. 128,600 personas usuarias navegan en el sitio de los Centros de Servicios Administrativos. 1,260 consultas ciudadanas atendidas a través del sitio y 17 mediante correo electrónico institucional con respuestas inmediatas. 5 consultas de diferentes dependencias vía correo electrónico.			

<b>6.6. Evidencia gráfica</b>	<p>Vistas por título de página y título de página...</p> <p><b>TÍTULO DE PÁGINA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación   Centros de... 89 mil</li> <li>Guía de Trámites y Se... 50 mil</li> <li>Inicio   Centros de Se... 46 mil</li> <li>Contactanos   Centro... 6.8 mil</li> <li>Servicios a Usuarios... 6.0 mil</li> <li>Buscar   Centros de... 3.9 mil</li> <li>Acerca de los Centro... 3.7 mil</li> </ul>	<p>¿Sabías que los datos que registras en el sitio web de los CSA están protegidos a través de un Aviso de Privacidad?</p> <p>No 75% (6 votos)</p> <p>SI 25% (2 votos)</p> <p>Total de votos: 8</p> <p>Si quieres conocerlo de clic Aquí</p>	<p>¿Sabías que en las Oficinas Virtuales de los Centros de Servicios Administrativos se ofrecen de manera gratuita el préstamo de computadoras con acceso a internet?</p> <p>No 90% (91 votos)</p> <p>SI 10% (10 votos)</p>
			

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

<b>7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar</b>	OFICIALÍA MAYOR		
<b>7.2. Unidad administrativa responsable directa</b>	DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES		
<b>7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa</b>	Lic. Sergio Alfredo Oriani Hermida		
<b>7.2.2. Cargo</b>	Director de Administración y Rehabilitación de Inmuebles		
<b>Teléfono 1</b>	7222768550	<b>Extensión 1</b>	3180
<b>7.3. Domicilio</b>	Urawa núm. 100, esquina Paseo Toluca, Centro de Servicios Administrativos Toluca, planta alta, puerta C, col. Izcalli IPIEM, C.P. 50150, Toluca, Estado de México.		
<b>7.4. Correo electrónico</b>	sergio.oriani@edomex.gob.mx		
<b>7.5. Nombre de la o del enlace</b>	L.A. Gabriela Piña González		
<b>7.5.1 Cargo</b>	Subdirectora de Imagen y Vinculación Institucional		
<b>Teléfono 1</b>	7222768550	<b>Extensión 1</b>	3192
<b>7.5.2 Domicilio</b>	Urawa núm. 100, esquina Paseo Toluca, Centro de Servicios Administrativos Toluca, planta alta, puerta C, col. Izcalli IPIEM, C.P. 50150, Toluca, Estado de México.		
<b>7.6. Correo electrónico</b>	gabriela.pina@edomex.gob.mx		

Fecha de validación 2024-06-06