

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre de la práctica	Asistencia para el trámite EVIE en el Centro de Servicios al Inversionista		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores		
	Mujeres		
	Niñez		
	Jóvenes		
	Personas migrantes		
	Personas con discapacidad		
	Personas servidoras públicas		
	Personas empresarias o emprendedoras		X
	Comunidad estudiantil		
	Personas agroproductoras		
	Notarias (os) Públicas (os)		
	Personas indígenas		
	Población en general		
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	2021-01-05		
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://coime.edomex.gob.mx/sis2/portal_citas/	
	Facebook:	https://www.facebook.com/COIME.Edomex	
	X (Twitter):	https://x.com/coime_edomex?s=21	
	Youtube:		

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?

El Centro de Servicios al Inversionista se diseñó para brindar orientación y asistencia a las y los empresarios emprendedores y desarrolladores, otorgando una experiencia fácil y rápida al tramitar y obtener la Evaluación de Impacto Estatal que requieren para detonar sus proyectos de alto impacto en la entidad. Dicho servicio se ofrece mediante diversos canales de atención, los cuales son: asistencia presencial en un horario de 9:00 a 15:00 horas; asistencia telefónica de 9:00 a 18:00 horas, en la línea directa a través del número 800 20 COIME (800 20 264 63), videoconferencia y correo electrónico, en su caso, las y los solicitantes pueden agendar previamente cita por medio de la página web coime.edomex.gob.mx para ser atendidos en el esquema que más deseen por un asesor, mismo que se pondrá en contacto, el día y hora de la cita. Con estos medios de contacto, el Centro de Servicios al Inversionista permite reducir tiempos de atención y brindar un servicio más ágil a las y los solicitantes. Asimismo, se desarrolló la Plataforma de Servicios al Inversionista para brindar orientación y asistencia más eficiente a las y los empresarios, la cual cuenta con diversos módulos que permiten la generación de citas, asignación de turno, registro de la asesoría brindada, y la evaluación de la atención recibida, esto a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción; además, dentro de las acciones brindadas por medio del Centro de Servicios al Inversionista, es el acompañamiento a las y los inversionistas durante la planeación de sus proyectos, en este se revisa previamente la documentación emitida por los Municipios, así como los requisitos generales y específicos que se requieren, se gestionan y coordinan reuniones entre las y los solicitantes de los proyectos y las áreas técnicas dictaminadoras para orientarlos y cumplir con los requisitos en cada materia a efecto de concretar el ingreso de las solicitudes, así como la obtención de la Evaluación de Impacto Estatal. Aunado a lo anterior, destaca la implementación del trámite electrónico de la Evaluación de Impacto Estatal a través de la Ventanilla Electrónica Única del Gobierno del Estado de México; el cual funge como vínculo para tramitar ante las instancias correspondientes las Evaluaciones Técnicas de Impacto que requieren los proyectos de inversión y con ello obtener la Evaluación de Impacto Estatal que emite la Comisión de Impacto Estatal.

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

Hasta el año 2020 la anterior Comisión no contaba con un espacio enfocado exclusivamente a la orientación y asistencia hacia las y los inversionistas, solo contaba con atención presencial limitada, sin personal especializado en la función de asesoría, ya que habitualmente el personal que dictaminaba asistía al solicitante; adicionalmente eran mayores los requisitos solicitados y los ingresos se realizaban a través de expedientes físicos, derivado de ello y de la búsqueda de simplificación administrativa, atención más ágil y dinámica hacia el sector empresarial, surgió la Comisión de Impacto Estatal (COIME) como órgano desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Urbano e Infraestructura y se extinguió la Comisión de Factibilidad del Estado de México (COFAEM).

2.3. Objetivo general de la práctica

Brindar una atención integral a las personas usuarias a través del Centro de Servicios al Inversionista, mediante la orientación y asesoría respecto de los requisitos generales como específicos, y del procedimiento para la obtención de la Evaluación de Impacto Estatal, logrando reducir tiempos y costos de traslado a las y los solicitantes.

2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica

El Centro de Servicios al Inversionista es un espacio moderno, con asesores especializados que brindan atención personalizada, cuenta con un área de atención presencial con 8 módulos diseñados abiertamente para que la asesoría pueda brindarse de una manera transparente, así como una sala digital con infraestructura de cómputo necesaria para que, en caso de ser imprescindible, las y los inversionistas realicen alguno de los pasos que requieran sin necesidad de un intermediario, gracias a un sistema fácil, con tutoriales y formatos descargables que ofrece la Comisión a través de su página web. Asimismo, se implementó la sala de atención por medios digitales en donde 8 asesores atienden vía telefónica, por videoconferencia o correo electrónico.

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

La asistencia brindada dentro del Centro de Servicios al Inversionista contribuye a que el trámite para la obtención de la Evaluación de Impacto Estatal sea más ágil y dinámico, debido a que se brindan asesorías multidisciplinarias respecto a los requisitos generales así como de los requisitos específicos en materia de desarrollo urbano, protección civil, medio ambiente, comunicaciones, movilidad, agua, drenaje, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, que emitan las instancias responsables, cuando así se prevea en los requisitos para proyectos nuevos, ampliaciones o actualizaciones, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables, bajo los principios de legalidad, economía, sencillez, honradez, prontitud, imparcialidad y transparencia.

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

Con el propósito de fortalecer la certeza jurídica y agilizar los trámites para la obtención de la Evaluación de Impacto Estatal, dentro del Centro de Servicios al Inversionista se brinda asistencia a las personas inversionistas; por lo que se busca atender, fomentar y consolidar el uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), es por ello que, en el ejercicio de las atribuciones y en el ámbito de la simplificación administrativa que conlleva un trámite cien por ciento digital y electrónico, a través de su plataforma tecnológica el registro de las actividades de orientación a las y los inversionistas tiene completa trazabilidad, ya que permite identificar la necesidad de orientación, la impartición de esta y la evaluación recibida por la ciudadanía. Para lograr lo antes señalado se diseñaron y automatizaron los siguientes módulos: • Citas, permite a las y los inversionistas a través de un portal web el registro, consulta o cancelación de una cita. Las citas pueden ser solicitadas de manera presencial o remota (teléfono y videoconferencia). • Turnos, permite la asignación de estos para quien acude al Centro de Servicios al Inversionista, sin importar si se registró o no con cita. Muestra a la ciudadanía en una pantalla, los turnos que se están atendiendo y la ventanilla que corresponda al turno que le fue asignado. El módulo permite una gestión ordenada de colas de atención. • Módulo de visitas, permite el registro de datos generales de personas que desean ingresar al conjunto SEDAGRO y por ende al Centro de Servicios al Inversionista. Esto en atención a quienes desean ser atendidos, el ingreso de personas servidoras públicas de otras dependencias que participarán en una asistencia determinada, entre otros. • Módulo de registro, permite capturar la asistencia proporcionada a la ciudadanía. Cuenta con diversos formularios de registro para diferenciar la orientación que se imparte de manera general en sitio o de manera remota, así como la orientación que se imparte específicamente para los requisitos generales y específicos aplicables a un proyecto. • Módulo plantillador, permite la generación de documentos electrónicos que incluyen la firma digitalizada de la persona servidora y para el caso de la orientación presencial se incluye la firma digitalizada de la persona ciudadana. Se tienen desarrolladas las 8 plantillas siguientes: - Acta circunstanciada para la atención presencial. - Acta circunstanciada con revisión de requisitos generales y específicos. - Acta circunstanciada para la atención remota. - Acta circunstanciada para el turno de la visita al área de oficialía de partes. - Notificación de la(s) Evaluación(es) Técnica(s) de Impacto. - Notificación de la(s) rectificación(es) Evaluación(es) Técnica(s) de Impacto. - Acta de la entrega de DUF (Dictamen Único de Factibilidad). - Notificación de respuestas de carácter jurídico. • Módulo de registro histórico, permite capturar la orientación que fue proporcionada antes de la existencia del sistema y que era registrada en archivos en formato Microsoft Excel. La intención del módulo es registrar toda la información histórica que sirva para búsquedas eficientes de datos y para generar estadísticas del servicio con base en reportes de información. • Módulo de encuestas, permite medir el grado de satisfacción de las y los inversionistas. Dichas encuestas están vinculadas con la orientación registrada en el sistema, no obstante, el módulo permite crear encuestas generales para contar con información suficiente para la identificación de áreas de oportunidad en el servicio y/o la plataforma tecnológica. • Módulo de reportes, permiten visualizar toda la información que se registra en la plataforma de servicios, por lo que es posible acceder a los siguientes informes: - Reporte de citas, permite visualizar los datos de las citas registradas que fueron confirmadas, las pendientes por confirmar y aquellas que fueron canceladas. - Reporte de la orientación registrada, da acceso al registro de información realizado por las y los funcionarios para la atención presencial y remota que proporcionaron. - Reporte de evaluación, permite conocer el detalle de las encuestas que fueron contestadas, se visualiza tanto el registro de orientación como de las encuestas contestadas. - Reporte de visitas, mediante el cual se visualiza el registro de autorizaciones de ingreso al conjunto SEDAGRO. - Reporte de productividad, el cual permite conocer con números la evaluación que hacen las y los ciudadanos al servicio de orientación que proporciona la Comisión. Permite conocer la calificación recibida por persona, departamento o tema, todos ellos en un periodo de tiempo predeterminado, ideal para la identificación de áreas de oportunidad en el servicio, en las personas servidoras públicas o del conocimiento de un tema en específico. • Módulo de token, asignación de folio dinámico para permitir a la ciudadanía la atención a las encuestas dentro del Centro de Servicios al Inversionista.

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 asistencia y orientación a las y los inversionistas, para tramitar y poder obtener la Evaluación de Impacto Estatal que requieren para detonar sus proyectos de alto impacto.

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
--	---

Brindar a las personas solicitantes un servicio altamente eficiente y eficaz, caracterizado por proporcionar información precisa, completa y actualizada a través de asesorías de manera presencial, llamadas telefónicas, videoconferencias y correos electrónicos. Esta atención se distingue por su rápida respuesta, adaptabilidad a las necesidades individuales, facilidad de acceso a la plataforma del trámite, siendo de gran utilidad para brindar una atención óptima y satisfactoria a todas personas usuarias, generando un ambiente acogedor y de confianza. Se cuenta con un equipo de asesores altamente capacitados, quienes se destacan por su amabilidad, disposición y profundo compromiso de servir. Su actitud proactiva y cordial crea un vínculo cercano con las y los usuarios, fomentando así una relación de apoyo mutuo y garantizando una experiencia gratificante.	No se conocen otras prácticas similares a detalle sobre la funcionalidad de atención a las y los usuarios que brinde orientación y asistencia a través de medios digitales.
--	---

2.10. Operación de la práctica

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

La extinta Comisión de Factibilidad del Estado de México (COFAEM) como órgano desconcentrado de la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos, que hasta el año 2020 operó, solo realizaba el proceso de asesoría y orientación de forma presencial, dividido por etapas y supervisado por cada dirección a su cargo. El registro de las personas que solicitaban asesoría se registraba en formatos impresos y se llevaba el control en bases de datos en Excel de manera manual, mismos que eran validados por personal del servicio público. Una vez que, la o el solicitante recababa sus requisitos generales, los ingresaba con su solicitud en expediente físico a través del área presencial, previa revisión; posteriormente al ser favorables y al obtener oficio de procedencia jurídica en el que indicaba los requisitos específicos a cumplir por cada dependencia, la persona solicitante tenía que acudir a asesoría y revisión de cada una de las carpetas elaboradas respecto de las materias aplicables para su ingreso. Cabe destacar que, la persona solicitante asistía de forma presencial para atender las solventaciones, requerimientos, notificaciones y demás actuaciones realizadas al proyecto.	En 2021, la Comisión de Impacto Estatal (COIME), abrió sus puertas mediante el Centro de Servicios al Inversionista para ofrecer atención personalizada a través de asesorías presenciales, telefónicas, videoconferencia y correo electrónico. En este mismo año se desarrolló e implementó la Plataforma de Servicios al Inversionista (PLASERIN), que opera el Centro de Servicios al Inversionista, permitiendo el registro de principio a fin del proceso de orientación y asistencia, desde la generación de citas, asignación electrónica de turnos, registro de asistencia de la atención y generación de información estadística, evolucionando la atención que en el año 2020 era brindada únicamente de manera presencial, hacia una atención mediante el uso de las TIC's. Para brindar una mejor calidad de asesoría sobre la información se creó la página web de la COIME, con acceso al sistema de citas, diversos materiales de apoyo como videos tutoriales y guías descargables. Aunado a ello, se han realizado acciones de difusión de temas de interés de las y los ciudadanos, sobre los trámites y servicios ofrecidos, entre ellos la transmisión de "Webinars" a través de la plataforma de "Facebook Live". Se implementó el trámite para obtener la Evaluación de Impacto Estatal 100% digital de inicio a fin, el cual se realiza a través de la Ventanilla Electrónica Única de Gobierno del Estado de México, acreditando a las personas físicas y jurídico colectivas por medio de la creación de su Clave Única de Trámites y Servicios (CUTS) y así generando su usuario digital, que posteriormente ingresará con su contraseña; permitiendo adjuntar los requisitos generales y específicos para el ingreso de solicitud, visualizar las actuaciones y/o requerimientos que se le realicen y solventen, así como, recibir la notificación de las determinaciones de las dependencias y de la Comisión de Impacto Estatal (COIME).
--	---

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
<ul style="list-style-type: none"> Creación de material digital como guías de apoyo para orientación y asistencia de las y los solicitantes. "Webinars" impartidos sobre temas específicos referentes al trámite de la Evaluación de Impacto Estatal. Capacitación constante de las personas servidoras públicas que tienen como función la orientación y asesoría de las y los solicitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoró la fluidez de la información. Se alcanzó mayor entendimiento sobre los requisitos requeridos para el trámite. Se logró garantizar las asesorías al registrarlas en la Plataforma de Servicios al Inversionista, como parte del proceso productivo para la obtención de la Evaluación de Impacto Estatal. Desde el año 2021, la Comisión de Impacto Estatal, ofrece un espacio cómodo y eficaz, para brindar orientación y asistencia, con transparencia, honradez y eficacia, ya que en todo momento existe el monitoreo para evitar actos de corrupción. Desde su apertura, el Centro de Servicios al Inversionista es considerado como el único vínculo o canal de comunicación entre las dependencias, el cual evita que las y los solicitantes acudan a cada una de ellas, respecto al trámite de la Evaluación de Impacto Estatal; y que, de la misma forma, no existan actos que se presuman en contra de las buenas prácticas de la legalidad del proceso.

2.13. Fecha en la que se realizó la última mejora	2022-08-22
--	------------

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)	<ul style="list-style-type: none"> Ley de la Comisión de Impacto Estatal, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 05 de enero del año 2021. Reglamento de la Ley de la Comisión de Impacto Estatal, Capítulo I, Disposiciones generales, artículo 2, fracción III; Capítulo IV, De los medios electrónicos para el trámite de la Evaluación de Impacto Estatal, artículo 38; publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 07 de julio del año 2021. Reglamento Interior de la Comisión de Impacto Estatal, Capítulo IV, artículo 10, fracción I; publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" de fecha 10 de marzo de 2023.
Ordenamiento(s) administrativo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Manual General de Organización de la Comisión de Impacto Estatal, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" en fecha 23 de agosto de 2023.

Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023

Pilar / Eje transversal	Eje 3. Empleo Digno y Desarrollo Económico
-------------------------	--

Estrategia	3.7.1 Promover un ordenamiento territorial responsable y sostenible del desarrollo urbano, enfocado a la accesibilidad para el bienestar y prosperidad patrimonial.		
Línea de Acción:	3.7.1.7 Agilizar el proceso de la Evaluación de Impacto Estatal con el fin de reducir el tiempo para su emisión, en coordinación con las dependencias que intervienen en su dictaminación.		
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?			
3.2. ¿La práctica se encuentra documentada?		Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:			
Mapa de procesos	<input checked="" 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? Registros digitales en la Plataforma de Servicios al Inversionista (PLASERIN), webinars, instructivos de apoyo para el trámite de la Evaluación de Impacto Estatal, guías para la elaboración de planos, y con los requisitos específicos en materia vial y de movilidad, así como ambiental, transformación forestal, urbana, entre otras.	
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?			

IV. Medición y reconocimiento de la práctica

4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?		Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4.2. Metodología utilizada para medir la práctica			
Describa los siguientes recursos de medición:			
Frecuencia de medición	Los resultados se evalúan de lunes a viernes.		
Instrumento de medición	Encuestas de satisfacción y revisión de indicadores.		
Elementos que se evalúan	- Tiempo en encontrar una cita. - Trato recibido por parte de la persona servidora pública. - Conocimientos de la persona servidora pública que proporciona la asesoría a efecto de continuar el trámite de la Evaluación de Impacto Estatal. - Tiempo de duración de la atención/asesoría.		
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Cumplir con más del 90% de asesorías brindadas programadas. Fórmula: Porcentaje de cumplimiento asesorías brindadas = (Asesorías realizadas / Asesorías programadas) * 100. Meta anual 2023: 6376 Asesorías. Asesorías realizadas 2023: 6480 Asesorías. Porcentaje de cumplimiento de asesorías: 101.63%.		
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"/> X
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	En atención presencial, una vez que finaliza la asesoría por la persona servidora pública, el sistema de la plataforma de servicios al inversionista genera un folio de 5 dígitos, en donde se le invita a la o el solicitante a pasar a sala de cómputo y poder contestar una encuesta de satisfacción ingresando el folio que se le brindó de acuerdo con el turno de su asistencia; en caso de que la encuesta no se conteste inmediatamente, la o el solicitante podrá realizarla por medio de su correo electrónico, toda vez que, al finalizar la atención se le envía al correo el "link" de la encuesta, así como el acta circunstanciada que se genera de manera automática que captura la o el funcionario. En atención telefónica y por videoconferencia, una vez que finaliza la atención, se le envía al correo electrónico de la o el solicitante el "link" de la encuesta de satisfacción, así como el acta circunstanciada que se genera de manera automática a partir de la captura que hace la o el funcionario responsable de brindar el servicio.		
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?		Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> X
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 type="checkbox"/> 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 <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 type="checkbox"/> X
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	X
	Parcial	
	Asesoría o transferencia de conocimiento	X
	Apoyo técnico	
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?		
Gestión administrativa	Oficio	
Normatividad aplicable	Modificación a la normatividad aplicable que justifique la operación de la unidad destinada para brindar asesoría, orientación y asistencia a las y los solicitantes.	
Recursos tecnológicos	Programación, sistema y soporte en materia de TIC, para la ejecución de las funciones operativas de las personas servidoras públicas encargadas de capturar electrónicamente las diversas plantillas que derivan de las asesorías brindadas a las y los solicitantes.	
Recursos materiales	Objetos de oficina y bienes muebles como equipos de cómputo, equipos telefónicos, "webcams", así como módulos de recepción para cada persona servidora pública. Cabe mencionar que, se podrá identificar en la reunión y visita de trabajo los recursos materiales específicos que se requieren para el funcionamiento y operación de la práctica.	
Recursos humanos	Personal con perfil enfocado en atención al público, con conocimientos básicos de informática, habilidad de comunicación, organización, trabajo en equipo y manejo de estrés, así como, conocimientos en derecho y/o planeación urbana y/o arquitectura.	

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	6,376 asesorías.			
Resultados				
6.4. Cualitativos	Con el objeto de brindar servicios de orientación y asistencia de calidad, calidez y eficacia, la Comisión de Impacto Estatal estableció el Centro de Servicios al Inversionista, mediante el cual se ofrece atención personalizada para realizar el trámite de Evaluación de Impacto Estatal, desde la planeación del proyecto, formalización electrónica de la solicitud y seguimiento, a través de diversos canales de atención (presencial, telefónica, videoconferencia y correo electrónico), cuya operación se soporta en una nueva plataforma electrónica (PLASERIN), donde se registra de principio a fin el proceso de orientación y asistencia, a partir de la obtención de citas, gestión electrónica de turnos, registro de asistencias, evaluación y generación de información estadística. Desde la instalación del Centro de Servicios al Inversionista se brinda a las personas solicitantes mayor calidad y calidez en la atención, siendo que el resultado durante el año 2023, de las encuestas de satisfacción que realizan las y los usuarios reflejan que el 86 por ciento consideran el servicio recibido como excelente, 13 por ciento bueno y 1 por ciento regular.			
6.5. Cuantitativos	El Centro de Servicios al Inversionista brinda los servicios de asesoría, respecto de los requisitos generales normados por la Comisión de Impacto Estatal, y requisitos específicos que derivan del marco normativo de cada una de las dependencias y organismos auxiliares en materia urbana, vial, protección civil, ambiental, forestal y agua, drenaje, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales; para la obtención de las Evaluaciones Técnicas de Impacto y posteriormente la emisión de la Evaluación de Impacto Estatal. Lo anterior se ejecuta a través de 8 personas servidoras públicas en atención presencial y 8 en atención telefónica, videoconferencias y correos electrónicos; durante el año 2023 se brindaron 6,480 asesorías (1,825 presenciales, 3,760 telefónicas, 737 por videoconferencias y 158 por correo electrónico) a través del Centro de Servicios al Inversionista; acciones que en todo momento contaron con un proceso de acompañamiento presencial y en línea que incluye la planeación del proyecto de inversión, la formalización del proceso y el seguimiento al trámite.			
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 DESARROLLO URBANO E INFRAESTRUCTURA
7.2. Unidad administrativa responsable directa	COMISIÓN DE IMPACTO ESTATAL (COIME)
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa	Lic. Claudia Moguel Cruz

7.2.2. Cargo	Directora General de la Comisión de Impacto Estatal		
Teléfono 1	8002026463	Extensión 1	5886
7.3. Domicilio	Rancho San Lorenzo s/n, San Lorenzo Coacalco, Conjunto SEDAGRO, C.P. 52140, Metepec, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	claudia.moguel.coime@edomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Víctor de Jesús Ayala Padilla		
7.5.1 Cargo	Jefe de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación		
Teléfono 1	8002026463	Extensión 1	5819
7.5.2 Domicilio	Rancho San Lorenzo s/n, San Lorenzo Coacalco, Conjunto SEDAGRO, C.P. 52140, Metepec, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	victor.ayala.coime@edomex.gob.mx		

Fecha de validación 2024-06-18