

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre de la práctica	Módulo de Correspondencia y Seguimiento	
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	
	Mujeres	
	Niñez	
	Jóvenes	
	Personas migrantes	
	Personas con discapacidad	
	Personas servidoras públicas	X
	Personas empresarias o emprendedoras	
	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	
	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	2021-07-01	
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://imevis.net
	Facebook:	
	X (Twitter):	
	Youtube:	

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?
El Módulo de Correspondencia y Seguimiento (MCS), surge de la necesidad de contar con un registro único y eficiente de la documentación que se recibe en las Unidades Administrativas del Instituto, permitiendo su clasificación, digitalización, envío y recepción en tiempo real, que a su vez permita el flujo de la información de manera horizontal y vertical, posibilitando el seguimiento y atención oportuna de la misma, tanto en las oficinas centrales como en las oficinas que se encuentran a lo largo del territorio mexiquense, por medio de tecnología de vanguardia que permita la utilización de dispositivos inteligentes.
2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?

No existía una herramienta que permitiera el registro, la clasificación y la digitalización de la documentación recibida, que a su vez permitiera el flujo de la información hacia todas las unidades administrativas del Instituto; toda vez que, la información se encontraba aislada en solo 6 de las 109 áreas encargadas de realizar las labores de Control de Gestión; de tal forma que, el envío documental hacia las unidades administrativas que se encontraban físicamente fuera de las oficinas centrales, se realizaba de manera física, lo que representaba un gasto derivado de los traslados y pago de viáticos y un desfase en la atención de asuntos prioritarios. Debido a lo anterior, las personas servidoras públicas cuentan con acceso a dicho módulo que les permite recibir los requerimientos de los mandos medios y superiores con oportunidad, lo que les permite actuar en consecuencia para dar atención inmediata a los recibidos.

2.3. Objetivo general de la práctica

Contar con una herramienta tecnológica que permita estandarizar el registro de la documentación recibida en el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social, tanto de las Unidades Administrativas internas como externas de los tres órdenes de gobierno (federal, estatal y municipal), incluyendo a las organizaciones y a las personas ciudadanas si distinción. Disminuyendo el tiempo de registro y atención de las solicitudes, agilizando el intercambio de la información digitalizada.

2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica

El Módulo de Correspondencia y Seguimiento (MCS), permite su utilización de manera remota en todo tipo de dispositivos inteligentes, lo que permite contar en tiempo real con la documentación digitalizada y atenderla de acuerdo al ámbito de competencia por cada Unidad Administrativa.

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

A partir de la utilización del Módulo de Correspondencia y Seguimiento (MCS), se ha podido observar una disminución considerable entre el tiempo que se recibe la documentación y el tiempo en el que es atendida, lo que evita que existan asuntos prioritarios que no se atiendan con oportunidad o no se les dé seguimiento.

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

Plataforma web. Digitalización de documentos. Semaforización de atención de documentos.

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?

Registro. Envío y recepción de turnos. Envío y recepción de respuesta.

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

Sí	X	¿Dónde? Secretaría de Seguridad. Secretaría de Finanzas.
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
Es una aplicación web que permite su utilización en cualquier dispositivo con acceso a internet. Maneja niveles de acceso por departamento y por usuario. Almacena documentos digitalizados para evitar el extravío de los mismos. Ofrece consultas de la información desagregada y genera archivos en Excel de las consultas.	Comunicación formal de manera electrónica.

2.10. Operación de la práctica

¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?	¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?
Anteriormente se contaba con un Sistema de Registro de Correspondencia (SIRECO), el cual era utilizado por solo 6 de 109 personas servidoras públicas de nivel mando medio del Instituto, ya que su funcionamiento era de manera local, es decir únicamente se utilizaba en las oficinas centrales (modo monousuario), no se almacenaban documentos, no era posible dar seguimiento a la documentación, ni establecer las fechas de vencimiento de los turnos emitidos.	Actualmente el Módulo de Correspondencia y Seguimiento (MCS), cuenta dentro de su funcionamiento con la posibilidad de digitalizar la documentación recibida; se transmite en tiempo real hacia las personas servidoras públicas de acuerdo a los niveles jerárquicos establecidos en el Manual General de Organización del Instituto; los turnos emitidos desde el sistema cuenta con un procedimiento de semaforización que indica los términos a los que está establecida la documentación y las respuestas a los turnos se reciben de manera inmediata a todos los niveles dentro de la misma estructura jerárquica; es utilizado por 81 servidoras públicas y servidores públicos de nivel Mando Medio, lo que representa un avance del 74 por ciento del total programado para su utilización.

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
Se incluyeron filtros por periodo, para agilizar las búsquedas de información. Se realizó la optimización de procesos para mejorar el tiempo en el que se muestra la información solicitada. Se estandarizaron paneles de búsqueda para ser congruentes con los procesos que realizan.	El sistema trabaja de manera más rápida, lo que satisface a las personas servidoras públicas en su utilización. El sistema es aún más intuitivo, sobre todo para usuarios nuevos.

2.13. Fecha en la que se realizó la última mejora

2023-09-18

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/Artículo 44 fracción V/Gaceta del Gobierno/06 de enero de 2016. Medidas de Austeridad y Contención del Gasto Público del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México/Décima Quinta/Gaceta del Gobierno/14 de mayo de 2021.				
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Lineamientos y Políticas Internas del Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación/Módulo de Correspondencia y Seguimiento/numeral once/22 de diciembre de 2021/Acuerdo CIGD/IMEVIS/ORD/02/2021-04/Datos a conocer mediante oficios internos: 212C0101000200S/347/2022, 212C0101000200S/348/2022, 212C0101000200S/349/2022, 212C0101000200S/350/2022, 212C0101000200S/351/2022, 212C0101000200S/352/2022, 212C0101000200S/353/2022 y 212C0101000200S/354/2022.				
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	1.1.1 Brindar una atención política de puertas abiertas y cercanía con la ciudadanía, así como con los diversos actores sociopolíticos para el fortalecimiento de la participación ciudadana.				
Línea de Acción:	1.1.1.2 Brindar atención directa de los servidores públicos a la ciudadanía en las colonias y comunidades haciendo efectivo el principio de "más territorio, menos escritorio".				
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?					
3.2. ¿La práctica se encuentra documentada?					
<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, 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 checked="" type="checkbox"/>				
Manual de usuario	<input checked="" type="checkbox"/>				
Otro	¿Cuál?				
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?					

IV. Medición y reconocimiento de la práctica

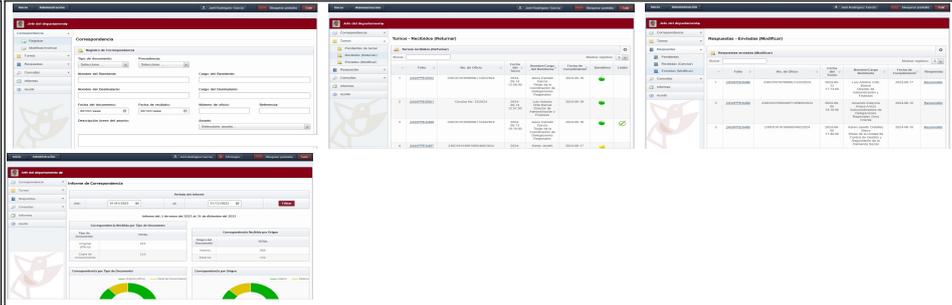
4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
4.2. Metodología utilizada para medir la práctica					
Describa los siguientes recursos de medición:					
Frecuencia de medición	Gráficas de producción por periodo: anual, mensual, semanal y diario (sin fórmula). Encuestas de satisfacción programadas para la segunda mitad del ejercicio 2024.				
Instrumento de medición	Documentación registrada.				
Elementos que se evalúan	Documentación interna y externa recibida, tipo de documentación, turnos enviados y pendientes de atención.				
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Documentación recibida. Turnos enviados y recibidos. Respuesta enviadas y recibidas.				
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide					
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"/>	<input type="checkbox"/>	Privado	<input type="checkbox"/>
Institución que emite el reconocimiento					
Tipo o categoría del reconocimiento					

Carácter del reconocimiento	Internacional	Nacional	Estatal	Municipal	Institucional
-----------------------------	---------------	----------	---------	-----------	---------------

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 type="checkbox"/>		
		Asesoría o transferencia de conocimiento	<input type="checkbox"/>		
		Apoyo técnico	<input type="checkbox"/>		
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?					
Gestión administrativa	Solicitud vía oficio dirigido a la o al titular 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", el 25 de febrero de 2005.				
Recursos tecnológicos	Dominio, Hospedaje con capacidad mínima de 5 GB., Certificado de Seguridad (SSL), administrador de bases de datos Mysql, programador en lenguaje PHP, Javascript y HTML5.				
Recursos materiales	Computadora, línea telefónica, 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	2023-01-05	al	2023-12-22
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%			
6.3. Meta programada en el período reportado	109 áreas usuarias del sistema.			
Resultados				
6.4. Cualitativos	Registro, control y seguimiento individual de la documentación recibida en cada unidad administrativa, permitiendo el envío de turnos de manera jerárquica y la posterior espera de la respuesta correspondiente semaforizando el tiempo esperado de respuesta, la cual será evaluada para la conclusión del turno y finalmente su envío al archivo físico (archivo en trámite). Con lo anterior se logró la disminución significativa del tiempo que demoraba el envío de las instrucciones a las unidades administrativas y las respuestas esperadas para cada turno, contando con un expediente digitalizado de la documentación recibida, la gestión de que fue objeto y su conclusión.			
6.5. Cuantitativos	De 6 unidades administrativas que usaban el Sistema de Registro de Correspondencia (SIRECO) con que se contaba, en el sistema Módulo de Correspondencia y Seguimiento (MCS) se incrementó a 109, lo que representa un avance del 100%; con un ahorro sustancial (no determinado) en cuanto a los recursos utilizados para el envío de documentación a las delegaciones regionales ubicadas en distintos municipios del Estado de México; ahorros en papelería para copias de la documentación recibida; y la disminución en los tiempos de respuesta en cuanto a atención de turnos. La concentración de documentación registrada, pasó de 14 GB. a 40 GB. de almacenamiento digital (aproximadamente 20,000 archivos).			
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	INSTITUTO MEXIQUENSE DE LA VIVIENDA SOCIAL		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa	Alejandro Tenorio Esquivel		
7.2.2. Cargo	Director General del Instituto Mexiquense de la Vivienda Social.		
Teléfono 1	7222765550	Extensión 1	164
7.3. Domicilio	Km. 14.5 Carretera Toluca-Tenango de Valle, Conjunto CENACOPIO, 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	Km. 14.5 Carretera Toluca-Tenango de Valle, Conjunto CENACOPIO, C.P. 52280, San Antonio La Isla, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	uni_informatica@edomex.gob.mx		

Fecha de validación 2024-06-20