



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



C O M P E N D I O
Buenas Prácticas
de la Administración Pública Estatal 2022



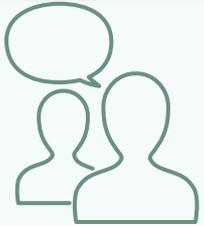
GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

OK





CATEGORÍAS PARTICIPANTES 2022



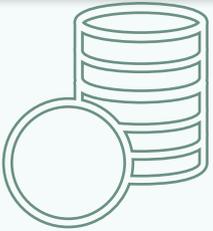
ATENCIÓN CIUDADANA



MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA



TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS



AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN



COMBATE A LA CORRUPCIÓN



RESPONSABILIDADES



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



**SECRETARÍAS PARTICIPANTES
2022**



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO



SISTEMA CRITERIOS DE CALIDAD PARA LA INTEGRACIÓN DE LA MIR DEL SECTOR GOBIERNO

- Plataforma electrónica que operan las diez unidades administrativas del sector gobierno que elaboran la Matriz de Indicadores para Resultados y ejecutan Indicadores del Desempeño, utilizada para facilitar el diseño y optimizar el tiempo en la elaboración de la MIR.



CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)

- Plataforma digital mediante la cual las personas servidoras públicas realizan solicitudes de servicio en materia de Tecnologías de la Información como Base de Datos de la Gestión de Configuración CMDB, administración de requerimientos, administración de incidentes, administración de cambios, administración de problemas, entre otros, con el objetivo de eficientar las funciones y reducir tiempos de respuesta.



SISTEMA DE VERIFICACIÓN VIRTUAL DE BASES DE DATOS PERSONALES DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

- Herramienta informática creada por la Secretaría General de Gobierno, que tiene como finalidad constatar el cumplimiento de las medidas de seguridad administrativas, físicas y lógicas establecidas por la legislación en materia de protección de datos personales, vigente en la entidad.



SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN (SIICG WEB)

- Sistema web, que permite dar seguimiento mensual, trimestral y anual al Programa Operativo Anual de la Secretaría General de Gobierno, para verificar el avance y cumplimiento de las metas por unidad administrativa de la dependencia, obteniendo así reportes oportunos y confiables.





SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN CRIMINAL ESTATAL: MÓDULO BÚSQUEDAS

- Sistema automatizado desarrollado para agilizar la consulta de información por parte de las personas servidoras públicas, como mandamientos judiciales, licencias de conducir, vehículos robados y recuperados, personas desaparecidas, entre otras.



ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS AL PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD

- Convocatoria para la emisión de reconocimientos a los integrantes que realicen acciones sobresalientes en la Secretaría de Seguridad.



PROGRAMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

- Programa de reclutamiento mediante convocatorias de ingreso, publicadas a través de medios digitales e impresos (Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”), mediante el cual las personas aspirantes realizan un registro a través del Centro de Contacto.



PROMOCIÓN DE GRADOS

- Acción que promueve al personal operativo y de custodia penitenciaria a un cargo superior, de acuerdo con los resultados que obtengan de tres evaluaciones (física, médica y de conocimientos), fomenta la competencia del personal.



SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN CRIMINAL ESTATAL: MÓDULO CONTROL OPERATIVO

- Sistema informático que permite el registro de datos que recaban las y los policías en el lugar de los hechos, siendo eventos delictivos, accidentes e incidentes ocurridos en la entidad, para atender con oportunidad y crear patrullajes inteligentes en las zonas con alta incidencia delictiva.



OPERATIVO PLAN TRES (TRANSPORTE ESTATAL SEGURO)

- Operativo policial que combate el delito de robo en transporte a personas usuarias del servicio público de pasajeros, permitiendo su prevención, investigación y persecución, así como el aseguramiento de los probables responsables de conductas constitutivas de delito, con perspectiva de género.



ESTADO DE FUERZA

- Registro diario del pase de lista del personal de la Secretaría de Seguridad, estrategia implementada para contar con información real y oportuna sobre el personal disponible que opera en las diferentes unidades administrativas de la institución para participar en los operativos.



SISTEMATIZACIÓN DEL FORMATO DE INFORMACIÓN GENERAL DEL EVALUADO (FIGE) EN EL SECCEM

- Sistema de Evaluaciones de Control de Confianza del Estado de México (SECCEM), permite que la persona evaluada llene previamente los cuestionamientos solicitados de acuerdo con su motivo de evaluación (nuevo ingreso, permanencia o promoción), optimizando el tiempo de la evaluación psicológica.



CONSOLIDACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL DE CONFIANZA EN EL ESTADO DE MÉXICO

- Mecanismo de evaluación certificado y acreditado por el Centro Nacional de Certificación y Acreditación, que permite verificar que las personas que laboran o pretenden laborar en instituciones de seguridad pública, actúen bajo los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto para robustecer el combate a la corrupción.



SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

- Herramienta tecnológica desarrollada para el registro y control de solicitudes referentes a temas de seguridad pública que provienen de instituciones de los tres órdenes de gobierno, así como de la ciudadanía. Permite reducir los tiempos de asignación y atención de los requerimientos de información sobre seguridad pública hasta su conclusión.



DESARROLLO DE SOFTWARE CON PERSONAL INTERNO Y SU PROTECCIÓN DE AUTORÍA

- Desarrollo de sistemas con personal de la Secretaría de Seguridad del Estado de México con el uso de tecnología de vanguardia, así como el correcto uso de metodologías que acompaña el ciclo de vida de los sistemas, optimiza los recursos y finalmente el registro de la autoría ante una institución nacional que salvaguarda los derechos de autor.





SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

- Sistema electrónico que permite optimizar la atención, seguimiento y control de los asuntos oficiales recibidos en las unidades administrativas que conforman la Administración Pública Estatal, con el propósito de reducir tiempos de entrega y evitar el uso de papel.



“RELÁMPAGOS”

- Programa de salvamento a través de la Unidad de Rescate Aéreo, con la finalidad de optimizar el tiempo de atención y traslado de personas graves para su cuidado en hospitales de alta especialidad, además de acciones para extinguir incendios forestales, de vigilancia aérea, apoyo a la Secretaría de Seguridad del Estado de México, a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, apoyo al Plan DN-III-E en caso de desastres naturales.



PROGRAMA SÚMATE, TRATO DIGNO PARA TODOS

- Programa institucional de enseñanza aprendizaje creado con el propósito de fortalecer los conocimientos y prácticas de las personas servidoras públicas del ISSEMyM en el campo de la humanización y la seguridad del paciente, así como de su competencia técnica.



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO (CATGEM)

- Centro de Contacto que proporciona a la población mexiquense servicios de información sobre trámites y servicios, Directorio de servidoras y servidores públicos, así como orientación a través de diversos canales: vía telefónica, chat, correo electrónico, Portal del Gobierno del Estado de México, con números telefónicos gratuitos, las 24 horas, los 365 días del año, convirtiéndose en una alternativa de información gubernamental.



SITIO WEB CENTROS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (CSA)

- Herramienta tecnológica que sirve como canal de comunicación con la ciudadanía, mediante la cual puede consultar y acceder a los trámites y servicios que ofrece la administración pública, con atención personalizada, correo electrónico, entre otras, logrando que el sitio web sea un medio para fortalecer una imagen institucional positiva del Gobierno del Estado de México.



SISTEMA ELECTRÓNICO DE PARTICIPACIONES: MÓDULO ISR PARTICIPABLE

- Sistema electrónico mediante el cual las tesorerías de los ayuntamientos ingresan con el usuario y contraseña que les proporciona la Dirección General de Política Fiscal, para consultar y descargar el monto entregado de manera mensual por concepto del ISR participable.



LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ISSEMyM

- Canal de comunicación, dirigido a la población derechohabiente, mediante el cual se proporciona información de los trámites y servicios que brinda el ISSEMyM, con la finalidad de establecer un medio de contacto rápido y eficaz que logre evitar traslados innecesarios y largas filas en las unidades de atención.



IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA AVAL CIUDADANO EN LAS UNIDADES MÉDICAS DEL ISSEMyM

- Mecanismo de participación ciudadana, el cual consiste en que un representante de la sociedad civil estratégicamente a través de un monitoreo en las unidades médicas, garantiza las acciones que se realizan para mejorar el trato digno en los servicios de salud que se brindan a las y los usuarios.



PLATAFORMA DE RECAUDACIÓN E INFORMACIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ISSEMyM (PRISMA)

- Herramienta tecnológica que permite la recepción oportuna de información del Entero de las cuotas, aportaciones, accesorios y retenciones del personal que labora en las instituciones públicas afiliadas al Régimen de Seguridad Social del Estado de México y sus Municipios.



SUPERVISIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL

- Práctica encargada de la verificación y validación de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, destinados a ofrecer trámites y servicios a la ciudadanía para que cumplan con el uso, aprovechamiento e imagen institucional en sus espacios físicos.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



LIBRO INTERACTIVO (LI)

- Herramienta digital didáctica que no requiere conectividad, por sus características integra recursos educativos audiovisuales e interactivos digitales, vinculados con los contenidos de los libros de texto que se utilizan en escuelas telesecundarias al interior y al exterior del Estado de México.



REGISTRO DE ASPIRANTES A INGRESAR A LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR, AUTOMATIZADO

- Registro en línea de los aspirantes para ingresar a alguna institución de nivel medio Superior de la entidad, eliminando costo de traslado y evitando la documentación en forma impresa.



ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO (PAT)

- Base de datos electrónica en la cual las unidades administrativas del sector educación registran acciones y estrategias programadas, así como el avance mensual, lo que les permite dar seguimiento y cumplimiento a metas y objetivos.



GESTIÓN DOCUMENTAL: SUBSISTEMA REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES CIUDADANAS

- Plataforma tecnológica innovadora y automatizada, de la Secretaría de Educación mediante la cual se captura, almacena, consulta, turna a otras unidades administrativas del mismo sector y recupera información de los asuntos en trámite.



PROCESO DE PREINSCRIPCIÓN EN LÍNEA

- Plataforma a través de la cual los aspirantes de nuevo ingreso del Tecnológico de Estudios Superiores de Tlaxiaco realizan su registro de preinscripción, dando seguimiento hasta la presentación del examen de admisión.



ENTREGA DE BOLETAS EN FORMATO ELECTRÓNICO CON CÓDIGO QR

- Página web que permite a la población estudiantil del Tecnológico de Estudios Superiores de Jocotitlán, ingresar con su número de control, cuando concluye el semestre, imprimir o guardar en su teléfono o computadora personal, las boletas de calificaciones de las asignaturas cursadas.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



**SECRETARÍA DE DESARROLLO
URBANO Y OBRA**



SISTEMA DE CITAS EN LÍNEA

- Plataforma tecnológica que permite a las personas usuarias que cuentan con acceso a cualquier dispositivo conectado a internet, generar su cita en línea, para la realización de los trámites y servicios que ofrece el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS).



EVALUACIÓN DE IMPACTO ESTATAL

- Instrumento de control de desarrollo urbano que permite determinar la factibilidad de proyectos nuevos, ampliaciones o actualizaciones, mediante un trámite sencillo, ágil y transparente para detonar un crecimiento ordenado en la Entidad.



CENTROS DE SERVICIOS AL INVERSIONISTA

- Centro de servicios diseñado para brindar orientación y asistencia a las y los inversionistas, empresarias(os) 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.





ORGANIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PRODUCTORES FORESTALES

- Programa de capacitación y organización a personas productoras forestales para su incorporación al proceso productivo en un marco de eficiencia económica, sostenibilidad ecológica y beneficio social.



REGISTRO DE PLANTACIONES FORESTALES COMERCIALES

- Estrategia entre el Gobierno Federal y Estatal para regularizar las plantaciones forestales comerciales, a través de la emisión positiva o negativa de constancias de registro con la finalidad de que las y los productores forestales cumplan con los lineamientos señalados en la Ley.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



**SECRETARÍA DE
CULTURA Y TURISMO**



MIÉRCOLES CULTURALES

- Programa artístico-cultural en distintos municipios de la entidad, conformado por espectáculos de calidad, de manera gratuita, ofreciendo lo más representativo del arte escénico con el objetivo de que el público se enriquezca de conocimiento y aprecie las bellas artes.



SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA



SISTEMA ÚNICO DE CONTROL SOBRE LA PARTICIPACIÓN DE LOS TESTIGOS SOCIALES

- Mecanismo tecnológico que involucra a la sociedad civil en los procedimientos de contratación pública relevantes que requieren atención especial, hace uso de un sistema simplificado de registro y autenticación de usuarios único que minimiza riesgos de opacidad y corrupción.



PROGRAMACIÓN DE ACCIONES DE CONTROL Y EVALUACIÓN BASADA EN EL ANÁLISIS DE RIESGOS

- Determinación de acciones de control y evaluación que conformarán el Programa Anual de las Direcciones Generales de Control y Evaluación de la Secretaría de la Contraloría y de los Órganos Internos de Control, los cuales se establecen a través del estudio general de la dependencia u organismo auxiliar.



REGISTRO ESTATAL DE INSPECTORES (REI)

- Herramienta tecnológica que brinda a las personas físicas y jurídico-colectivas establecidas dentro del territorio mexiquense, certeza sobre la autenticidad de las órdenes de visita, inspección o verificación que realizan las diferentes autoridades estatales y, en su caso, municipales.



EVALUACIÓN DE CERTIFICACIÓN DE CONFIANZA

- Evaluaciones precisas, cuantitativas y cualitativas, realizadas a las personas servidoras públicas sujetas a este procedimiento, de acuerdo con los perfiles de puesto establecidos por la dependencia a la cual se encuentran adscritas. Evaluaciones: Médico-Toxicológica, Psicológica, Investigación socioeconómica y Poligráfica, para verificar que cumplan con el cargo dentro del marco de conducta que dicta la normatividad institucional.



SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE (SAM)

- Vínculo de comunicación de la ciudadanía con el Gobierno del Estado de México, a través del cual se pueden presentar (vía electrónica), denuncias por la presunta actuación irregular de las personas servidoras públicas de las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal.



PROCESO “AUDITORÍA”

- Herramienta que permite automatizar y sistematizar el proceso de auditoría, posibilita que las actividades a desarrollar y los formatos a utilizar por las Direcciones Generales de Control y Evaluación de la Secretaría de la Contraloría y de los órganos internos de control de las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, se encuentren homologados.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



**SECRETARÍA DE JUSTICIA
Y DERECHOS HUMANOS**



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO_IEC 27001

- Directrices y principios que rigen el modo en que la Unidad de Informática del Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM) gestiona y protege su información, a través de la implementación, mantenimiento y mejora de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en ISO/IEC 27001.



CONSTANCIA DE TRÁMITE CON CÓDIGO QR Y FIRMA ELECTRÓNICA

- Emisión de constancias de trámites con código QR y firma electrónica que coadyuvan a mejorar los trámites y servicios de la Administración Pública Estatal, evitando la falsificación de documentos.



SISTEMA DE ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO (SAIR)

- Plataforma electrónica para realizar la recepción de solicitudes y emisión de dictámenes de impacto regulatorio, que permite a las personas servidoras públicas autorizadas dar continuidad a su trámite.



PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP)

- Esquema de alta disponibilidad en la infraestructura tecnológica de nube híbrida, para garantizar la continuidad de los procesos críticos soportados por aplicaciones, en caso de contingencia, cuenta con certificación ISO/IEC 27001:2013.



ASESORÍA Y ORIENTACIÓN JURÍDICA EN LÍNEA

- Asesoría y orientación jurídica a la ciudadanía, mediante el ingreso al sitio web www.idp.edomex.gob.mx, en el apartado de Contáctanos, chat en línea, chat especializado en línea, Facebook Messenger o mensaje directo de Twitter.



DEFENSA PÚBLICA EN MATERIA PENAL POR EL TRIBUNAL ELECTRÓNICO

- Servicio de defensa pública en materia penal por medio de diversos medios de comunicación, como: correo electrónico, vía telefónica y a través del Tribunal Electrónico del Poder Judicial del Estado de México.



DEFENSA PÚBLICA CIVIL Y FAMILIAR EN LÍNEA

- Estrategia que permite otorgar patrocinios jurídicos en materia civil y familiar, a través de los juicios en línea por medio del Tribunal Electrónico, implementado para no retrasar el acceso e impartición de justicia a la población mexiquense, mediante el uso de la Firma Electrónica Avanzada otorgada por el Poder Judicial del Estado de México a las personas Defensoras Públicas.



PROGRAMA “DEFENSOR PÚBLICO ITINERANTE”

- Programa para acercar el servicio de asesoría jurídica gratuita a la población en general de los 125 municipios de la entidad mexiquense, a través de la firma de convenios de colaboración con los ayuntamientos correspondientes.



PLATAFORMA PARA COADYUVAR EN LA BÚSQUEDA DE PERSONAS DESAPARECIDAS

- Sistema informático que sirve como herramienta esencial en la búsqueda de personas, utilizado por personal de la Comisión de Búsqueda de Personas del Estado de México (COBUPEM) para dar seguimiento a la gestión de personas reportadas como desaparecidas.



CONOCE MÁS ACERCA DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

SECRETARÍA DE FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN

Departamento de Investigación Comparativa

Responsable: Lic. María Elena Arias Tapia
Tel. (722) 1 67 81 82

Ignacio Allende, núm. 415, col. Francisco Murguía C.P. 50130, Toluca, Estado de México.