

## Préstamo en línea con firma electrónica

### Módulo Central del ISSEG

### Descripción de la Buena Práctica

El proyecto “Préstamo en línea con firma electrónica” del ISSEG moderniza el proceso de solicitud de préstamos y créditos personales, permitiendo a las y los derechohabientes realizar todo el trámite de forma remota y segura, sin acudir a oficinas físicas.

Integra validación de firma electrónica, arquitectura de microservicios y una plataforma digital unificada, lo que optimiza tiempos de atención, reduce costos y facilita la trazabilidad del proceso.

Esta iniciativa fortalece la eficiencia institucional, la transparencia y la satisfacción ciudadana, al ofrecer un servicio accesible 24/7, confiable y legalmente válido, acercando la tecnología al beneficio de los usuarios y consolidando un modelo de gobierno digital del Gobierno de la Gente.

### ¿Cuál es la situación que se ha revertido o potenciado con la Buena Práctica?

Previo al proyecto, las y los derechohabientes del ISSEG debían acudir físicamente a oficinas centrales o módulos regionales para solicitar préstamos, enfrentando largas esperas, desplazamientos y costos adicionales.

El proceso presencial podría generar cuellos de botella, saturación de ventanillas y dificultad de acceso para usuarios en municipios alejados o con horarios laborales rígidos.

Esta situación evidenció la necesidad de modernizar el trámite, incorporando un mecanismo digital que garantizara eficiencia, seguridad jurídica y trazabilidad, respondiendo a las expectativas de una ciudadanía cada vez más familiarizada con servicios digitales ágiles y accesibles en cualquier momento.

### Etapas de desarrollo o metodología para la puesta en marcha de la Buena Práctica

La implementación del Préstamo en línea con firma electrónica se desarrolló en cuatro etapas principales:

1. Diagnóstico y planeación: se identificaron las limitaciones del modelo presencial y se definieron los requerimientos funcionales, legales y tecnológicos del nuevo servicio.
2. Diseño y desarrollo tecnológico: se construyó una plataforma digital basada en arquitectura de microservicios, integrada a la Ventanilla Virtual del ISSEG, con validación de identidad mediante APIs de la firma electrónica certificada del Gobierno del Estado.

3. Pruebas y validación: se realizaron pruebas de seguridad, funcionamiento y experiencia de usuario, garantizando la integridad de la información y la validez jurídica del trámite.
4. Puesta en marcha y mejora continua: se lanzó el servicio en mayo de 2025 y se estableció un monitoreo permanente de desempeño y satisfacción de los usuarios.

## Beneficios obtenidos con la implementación de la Buena Práctica

La implementación del Préstamo en línea con firma electrónica transformó la atención a las personas derechohabientes del ISSEG al poner en el centro a la persona, ofreciendo un servicio ágil, accesible y seguro. Permitió realizar el trámite desde cualquier lugar y en cualquier momento, eliminando traslados, tiempos de espera y trámites presenciales.

Asimismo, aumentó la eficiencia operativa, al automatizar procesos y reducir la carga administrativa en ventanillas, fortaleciendo la certeza jurídica mediante la validación digital de identidad con firma electrónica certificada.

Esta innovación impulsa una gestión pública moderna, transparente y confiable, alineada con el Decálogo del Gobierno de la Gente, particularmente con el principio de “menos ventanillas, más ciudadanía”, al acercar los servicios institucionales mediante herramientas tecnológicas que facilitan la vida de las personas usuarias y fortalecen la confianza en el servicio público.

## Recursos utilizados

La implementación del Préstamo en línea con firma electrónica se apoyó en recursos tecnológicos, humanos y de infraestructura ya existentes en el ISSEG.

Entre los recursos tecnológicos destacan la plataforma web “ventanilla virtual”, la base de datos Oracle institucional, el uso de APIs para validación de la firma electrónica certificada y la arquitectura basada en microservicios para integrar información de afiliados.

En cuanto a recursos humanos, se contó con equipos multidisciplinarios de TI y de Prestaciones del ISSEG, encargados del desarrollo, integración, pruebas y operación del servicio.

La infraestructura existente del Instituto permitió alojar el portal y asegurar la conectividad 24/7. Todo el proyecto se realizó aprovechando recursos internos, optimizando capacidades existentes y asegurando eficiencia operativa.

Como inversión, se encuentra la publicidad ejercida para el proyecto, por un monto al día de hoy, de 199 mil 598 pesos.

## Fortalezas de la Buena Práctica

El Préstamo en línea con firma electrónica destaca por varias fortalezas: primero, coloca a las personas derechohabientes en el centro del servicio, ofreciendo accesibilidad 24/7 y eliminando traslados y tiempos de espera.

Segundo, integra tecnologías seguras y confiables, como la firma electrónica certificada y APIs de validación, garantizando validez jurídica y autenticidad de los trámites.

Tercero, consolida la automatización de procesos, reduciendo la carga administrativa y ventanillas físicas, incrementando eficiencia operativa y trazabilidad.

Cuarto, su diseño modular y arquitectura basada en microservicios permite replicar el modelo en otros servicios del ISSEG y la Administración Pública Estatal.

Finalmente, fortalece la confianza ciudadana al promover transparencia, seguridad y una experiencia digital ágil y confiable.

## Debilidades y aprendizajes obtenidos de la implementación de la Buena Práctica

Una debilidad detectada en el Préstamo en línea con firma electrónica es que el enrolamiento para obtener la firma electrónica certificada es presencial, ante personal de la Secretaría de Finanzas (SF), y conlleva un costo para pensionadas y jubilados, lo que puede limitar la adopción del trámite digital.

Para eficientar el proceso, se avanza en un convenio con la SF para que personal del ISSEG atienda directamente el enrolamiento, facilitando el acceso y reduciendo tiempos.

Este aprendizaje resalta la importancia de coordinar procesos interinstitucionales, priorizar la experiencia del usuario y ofrecer acompañamiento y capacitación para garantizar una transición efectiva hacia trámites digitales.

## Resultados alcanzados con la implementación de la Buena Práctica

Desde su lanzamiento en mayo de 2025, en el proyecto se han recibido 1,187 solicitudes en 171 días, de las cuales 456 se han concretado y pagado por un monto total de 27,426,243.75 pesos, con intereses proyectados de 4,635,038.20 pesos.

La disponibilidad 24/7 permitió a las personas usuarias iniciar sus trámites en cualquier momento, mejorando accesibilidad y satisfacción ciudadana.

La proyección de colocación para agosto 2025 a julio 2026 es de 58,338,014.84 pesos, con un interés esperado de 10,601,504.20 pesos, dada una tasa promedio ponderada de 13.67% y un plazo de 59 quincenas y en óptimas condiciones.

El proyecto consolidó la automatización del proceso, reduciendo tiempos de respuesta, ventanillas y carga administrativa.

Tiene un promedio de 98.8% de satisfacción en las encuestas, reflejando un servicio eficiente y confiable que impulsa la continuidad de la modernización digital de otros servicios del ISSEG y una atención centrada en las personas derechohabientes.

## Contacto

Judith Juárez Guzmán;  
Módulo Central del ISSEG;  
jjuaarezgu@isseg.gob.mx; Tel. 473 73 5 14 00 ext. 2406

Nombre de la Buena Práctica postulada: Préstamo en línea con firma electrónica

Centro de atención postulante: issegcentral - Módulo Central del ISSEG

Folio Asignado: 80

Observaciones en sus etapas de revisión:

1. Tener la ficha con todo el contexto.
2. La implementación del otorgamiento de créditos en línea con firma electrónica por parte del ISSEG representa un avance importante hacia la modernización y simplificación de trámites, ya que reduce tiempos, elimina desplazamientos presenciales y brinda mayor comodidad al usuario. La digitalización del proceso facilita la accesibilidad y promueve la transparencia al permitir que los solicitantes gestionen su crédito desde cualquier dispositivo.
3. La práctica minimiza los traslados de las personas usuarias, y ha tratado de sortear el área de oportunidad que es el trámite de firma electrónica certificada, que es muy tardado. La postulación contiene muy pocas evaluaciones por parte de los usuarios.

Resultado:

En el marco de la Convocatoria de Buenas Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2025, su propuesta fue analizada y evaluada por los integrantes del Comité de Selección con base en los criterios establecidos en la Convocatoria: innovación, impacto, y posibilidad de réplica; al respecto, obtuvo una valoración de 88.18 puntos, en escala del 0 al 100, encontrándose en la posición 5° del ranking de evaluaciones; sin embargo, de conformidad con lo acordado por el Comité de Selección de Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público, se decidió reconocer las propuestas que se posicionaron en los primeros 3 lugares.

Agradecemos su interés en participar en el reconocimiento de Buenas Prácticas. Tenemos la certeza de que la estrategia propuesta está encaminada a mejorar la calidad de la atención brindada a las personas usuarias y a los objetivos de la Administración Pública y esperamos que continúe compartiendo con nosotros sus mejores acciones en la próxima Convocatoria.

Elaboró: Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales