

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

## I. Datos de identificación de la práctica

<b>1.1. Nombre</b>	Sistema de Atención Mexiquense (SAM)				
<b>1.2. Población usuaria</b>	Personas adultas mayores	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>1.3. Ámbito de aplicación</b>	Federal	
	Mujeres	<input checked="" type="checkbox"/>		Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
	Niñez	<input checked="" type="checkbox"/>		Municipal	
	Jóvenes	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Personas migrantes				
	Personas con discapacidad	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Personas servidoras públicas	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Personas empresarias	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Comunidad estudiantil	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Personas agroproductoras	<input checked="" type="checkbox"/>			
Otro		¿Cuál?			
<b>1.4. Categoría</b>	Atención Ciudadana	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Mejora de la Gestión Pública				
	Transparencia y Rendición de Cuentas				
	Auditoría, Control y Evaluación				
	Compras Gubernamentales				
	Combate a la Corrupción				
	Recursos Humanos				
	Participación Ciudadana y Contraloría Social				
	Responsabilidades				
	Tecnologías de la información				
	Legislación y Normatividad				
	Bienes Patrimoniales				
<b>1.5. Año en que inició a operar la práctica</b>	2008-01-01				
<b>1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica</b>	Página web:	<a href="https://www.secogem.gob.mx/SAM/sit_atn_mex.asp">https://www.secogem.gob.mx/SAM/sit_atn_mex.asp</a>			
	Facebook:				
	Twitter:				
	Otro:				

## II. Información de la práctica

<b>2.1. ¿En qué consiste la práctica?</b>
El Sistema de Atención Mexiquense (SAM), es el 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 y en contra de particulares vinculados con faltas administrativas graves; así como captar las sugerencias para el mejoramiento de los trámites y servicios públicos estatales, y reconocimientos por la prestación de los mismos.
<b>2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?</b>
El acercamiento entre el gobierno y la ciudadanía, a través del uso de nuevas tecnologías de información en el marco de la modernización de la Administración Pública Estatal, que permitiera presentar de manera electrónica las denuncias de una manera ágil y sencilla, así como informar sus sugerencias para la mejora de los trámites y servicios realizados por el Gobierno del Estado de México, y reconocer la adecuada prestación de los mismos. Atender las denuncias de manera inmediata, ya que el SAM, turna electrónicamente las denuncias a las autoridades competentes, lo cual se realiza dentro del día hábil siguiente al de su recepción, lo que redujo los tiempos de atención y mayor seguridad de los datos confidenciales. Lo anterior, debido a que antes de que operara el SAM, el turno era físico lo que ocasionaba que el tiempo de atención fuera considerable, situación que generaba un mayor gasto en recursos humanos y materiales. Además, la presentación de denuncias había sido superada por el crecimiento demográfico, aunado al incremento de trámites y servicios existentes, así como de los avances tecnológicos, por lo que se impulsó la modernización del sistema para brindar una atención oportuna a la ciudadanía.
<b>2.3. Objetivo general</b>
Ofrecer a la ciudadanía un sistema ágil y moderno que permita presentar denuncias, o bien expresar sugerencias o reconocimientos relacionados con las personas servidoras públicas, trámites y servicios de las dependencias u organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, fortaleciendo la atención a la ciudadanía y evaluar su actuación.
<b>2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica</b>
El SAM es una práctica innovadora que opera con tecnología web de vanguardia, permitiendo a la ciudadanía expresar sus inconformidades y satisfacciones con respecto a un trámite o la prestación de un servicio, o bien, acerca del desempeño de las personas servidoras públicas del Estado de México de forma sencilla. El SAM genera un folio, con el cual la persona usuaria puede consultar el seguimiento de su trámite las 24 horas, los 365 días del año. De igual forma, el SAM permite a las autoridades llevar un control sobre las denuncias turnadas y su seguimiento.
<b>2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal</b>

Mediante la implementación de herramientas digitales se brinda una mejor orientación a las personas usuarias, ya que permite la simplificación en la presentación de las denuncias y consulta, a través de plataformas, micrositiros y aplicaciones móviles que son accesibles desde computadoras y dispositivos móviles.

**2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación**

Levantamiento de denuncias a través de forma electrónica mediante el Sistema de Atención Mexiquense.

<b>2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?</b>	Sí	X	<b>¿Dónde?</b> Secretaría de la Función Pública
	No		

**2.8. Ventajas competitivas**

Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta	Ventajas que tienen las otras prácticas
La presentación de denuncias, sugerencias o reconocimientos se realiza vía internet. Las personas interesadas ya no tienen que desplazarse físicamente a las oficinas para interponer una denuncia, sugerencia o reconocimiento. El turno a la autoridad competente es electrónico (dentro del día hábil siguiente al de su presentación), lo que permite que su atención sea de manera inmediata. El SAM genera un folio a través del cual la persona interesada puede vía electrónica consultar el estatus. La autoridad que da el trámite correspondiente, registra las actuaciones, lo que le permite tener el control de los asuntos y conozca el trámite que se ha brindado. Desde que entró en operación el SAM ha mostrado su utilidad, toda vez que desde su operación, cada año ha aumentado la presentación del número de denuncias a través del uso del sistema. El sistema cuenta con tableros de control que permiten a las autoridades conocer en tiempo real el estatus del trámite, la forma de presentación, las conductas más recurridas, las autoridades que les dan trámite, los abogados responsables, así como el sentido de las determinaciones, entre otros.	No se ha realizado el análisis comparativo por lo tanto no se conocen a detalle las funcionalidades de otras prácticas similares.

**2.9. Operación de la práctica**

Procedimiento antes de implementarla	Procedimiento después de implementarla
Anterior a la operación del SAM, el turno de las denuncias se realizaba de manera física, lo que ocasionaba demora; generando además un mayor gasto por cuanto hace a recursos humanos y materiales; aunado a ello, la presentación de denuncias había sido superada dado el crecimiento demográfico y el incremento de trámites y servicios existentes, de ahí la necesidad de impulsar una prospectiva prometedora que brindara una atención oportuna a la ciudadanía. Así, en el marco de la modernización de la Administración Pública Estatal, a través del uso de nuevas tecnologías de información, el SAM se erigió como el medio de acercamiento entre el gobierno y la ciudadanía, que permite la presentación de denuncias de manera ágil y sencilla, vía electrónica; así como la presentación de sugerencias para la mejora de los trámites y servicios que brinda el Gobierno del Estado de México, y reconocimientos por la adecuada prestación de los mismos. Por lo que, en la actualidad las denuncias son atendidas de manera inmediata, ya que el SAM permite turnar electrónicamente las denuncias, sugerencias y reconocimientos a la autoridad competente, lo cual se realiza dentro del día hábil siguiente al de su recepción, logrando reducir tiempos en la atención y mayor seguridad de los datos confidenciales.	Actualmente la principal forma de presentación de las denuncias, es vía internet a través de la utilización del SAM. El turno es electrónico dentro del día hábil siguiente a su presentación, por lo tanto, la atención por las autoridades es inmediata. Con la puesta en marcha del sistema se captan las sugerencias lo que permite a las autoridades detectar áreas de oportunidad y hacer mejoras en los servicios. Las personas que interponen las denuncias, sugerencias y reconocimientos pueden consultar en tiempo real el estatus de su asunto a través del folio. Las autoridades que dan el trámite de los asuntos tienen un mejor control de los mismos.

<b>2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?</b>	Sí	X	No	
--	----	---	----	--

¿Por qué no se han realizado mejoras?

**2.11. Mejoras realizadas a la práctica**

Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras
Cambios en el aviso de privacidad.	Certeza al usuario respecto a la protección de sus datos personales en término de la normatividad aplicable.

<b>2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora</b>	2021-11-25
--	------------

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

<b>3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico- administrativo(s)?</b>	Sí	X	No
---	----	---	----

En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica

<b>Tipo de ordenamiento</b>	<b>Nombre del ordenamiento</b>
-----------------------------	--------------------------------

Ordenamiento(s) jurídico(s)	Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción. Ley General de Responsabilidades Administrativas. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Ley para la Coordinación y Control de los Organismos Auxiliares del Estado de México. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Código Administrativo del Estado de México. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Reglamento de la Ley para la Coordinación y Control de los Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México. Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría. Acuerdo por el que el Sistema de Atención Mexiquense (SAM), se regula conforme al Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios. Manual para la Atención y Trámite de los Asuntos que se Registran en el Sistema de Atención Mexiquense (SAM).
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023	
Pilar / Eje transversal	Eje 2: Gobierno Capaz y Responsable
Estrategia	Fomentar la cultura de la denuncia, a través del desarrollo de medios electrónicos y móviles.
Línea de Acción:	Proporcionar un medio de fácil acceso para que la ciudadanía pueda presentar sus denuncias y darles seguimiento.
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?	
<b>3.2. ¿El fundamento jurídico-administrativo que sustenta la práctica está vigente?</b>	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
<b>3.3. ¿La práctica se encuentra documentada?</b>	Sí <input type="checkbox"/> X <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 checked="" type="checkbox"/>
Guía técnica o metodológica	<input type="checkbox"/>
Otro	¿Cuál?
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?	

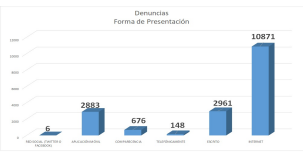
## IV. Medición y reconocimiento de la práctica

<b>4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?</b>	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
<b>4.2 Metodología utilizada para medir la práctica</b>	
Describa los siguientes recursos de medición:	
Frecuencia de medición	Se generan reportes mensuales, trimestrales, cuatrimestrales y anuales.
Instrumento de medición	Indicadores de atención, que permite informar la cantidad de denuncias que se registran en el Sistema de Atención Mexiquense (SAM) de cuyo análisis se determina que cuenta con elementos para iniciar las investigaciones por las autoridades investigadoras.
Elementos que se evalúan	Clasificación General del SAM Excelente, Satisfactorio, Regular, Deficiente. Fácil de entender. Fácil de usar. Sirve el SAM. Tiempo de llenado. Sirve el formato. También, se cuenta con el apartado de comentarios para mejorar el sistema.
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Se cuenta con indicadores que permiten consultar la atención en el turno de las denuncias, sugerencias y reconocimientos; así como también con indicadores que miden la atención brindada por parte del personal de la Dirección General de Investigación a partir de la siguiente fórmula: (Denuncias analizadas por el personal de la DGI para investigación - las denuncias inatendibles e incompetencias / Denuncias registradas en el Sistema de Atención Mexiquense) *100; Además, por ser un sistema certificado, el turno debe ser dentro del día hábil siguiente al de su presentación.
<b>4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?</b>	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	A través de encuestas de satisfacción
<b>4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?</b>	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:	
Norma o estándar	ISO 9001: 2015.
Fecha de certificación	2010-11-25
Institución certificadora	Despacho Orión Registrar Inc.
<b>4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?</b>	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> X <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 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Institucional <input type="checkbox"/>

## V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica es 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 a otro ámbito de gobierno?		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha trasferido:					
Ámbito de gobierno			Nombre		
Federación					
Estados					
Municipios					
Dependencias u organismos auxiliares					
Organismos autónomos					
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?		Réplica total	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Réplica 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	Suscribir el convenio respectivo en los términos dispuestos por la Secretaría de la Contraloría.				
Normatividad aplicable	Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción. Ley General de Responsabilidades Administrativas. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Ley para la Coordinación y Control de los Organismos Auxiliares del Estado de México. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.				
Recursos tecnológicos	Contar con computadora con acceso a internet.				
Recursos materiales	Computadora con acceso a internet, equipo de oficina, impresoras, escaner, teléfonos.				
Recursos humanos	La Secretaría al firmar el convenio proporciona capacitación al personal designado para operar el sistema.				

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

6.1. Período de resultados reportados:	de	2021-01-01	al	2021-12-31														
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100																	
6.3. Meta inicial:	Para el ejercicio fiscal 2021 se programó recibir en el Sistema de Atención Mexiquense un total de 18,250 denuncias, sugerencias y reconocimientos.																	
<b>Resultados</b>																		
6.4. Cualitativos	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 se han registrado más denuncias, sugerencias y reconocimientos de las que se habían programado en comparación con años anteriores, demostrando que la ciudadanía utiliza el Sistema de Atención Mexiquense como medio de comunicación para hacer de conocimiento las irregularidades cometidas por personas servidoras públicas.																	
6.5. Cuantitativos	En el ejercicio fiscal 2021 se recibió un total de 18,840 denuncias, sugerencias y reconocimientos.																	
6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores	Por lo que corresponde al ejercicio fiscal 2020 se recibieron un total de 16,574 folios, en el año 2021 se recibieron un total 18, 840 denuncias, sugerencias y reconocimientos lo cual representa un incremento considerable en comparación con el ejercicio fiscal anterior corroborando la aceptación del Sistema por la ciudadanía, consolidándose como una mejor práctica.																	
6.7. Evidencia gráfica	 <table border="1"> <caption>Denuncias Forma de Presentación</caption> <thead> <tr> <th>Forma de Presentación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presencial</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Presencial</td> <td>2883</td> </tr> <tr> <td>Presencial</td> <td>676</td> </tr> <tr> <td>Presencial</td> <td>348</td> </tr> <tr> <td>Presencial</td> <td>2963</td> </tr> <tr> <td>Presencial</td> <td>10873</td> </tr> </tbody> </table>				Forma de Presentación	Cantidad	Presencial	6	Presencial	2883	Presencial	676	Presencial	348	Presencial	2963	Presencial	10873
Forma de Presentación	Cantidad																	
Presencial	6																	
Presencial	2883																	
Presencial	676																	
Presencial	348																	
Presencial	2963																	
Presencial	10873																	

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

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
7.2. Unidad administrativa responsable directa	DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN

<b>7.2.1. Nombre de la persona titular responsable</b>	Antonio Contreras Valdez		
<b>7.2.2. Cargo</b>	Director General de Investigación		
<b>Teléfono 1</b>	722167940	<b>Extensión 1</b>	66120
<b>7.3. Domicilio</b>	Av. Primero de Mayo núm. 1731, esquina Robert Bosch, colonia Zona Industrial, C.P. 50071, Toluca, Estado de México.		
<b>7.4. Correo electrónico</b>	antonio.contreras@secogem.gob.mx		
<b>7.5. Nombre de la o del enlace</b>	Marlhet Galicia Hernández		
<b>7.5.1 Cargo</b>	Directora de Investigación y Operación de Sistemas		
<b>Teléfono 1</b>	722167940	<b>Extensión 1</b>	66123
<b>7.5.2 Domicilio</b>	Av. Primero de Mayo núm. 1731, esquina Robert Bosch, colonia Zona Industrial, C.P. 50071, Toluca, Estado de México.		
<b>7.6. Correo electrónico</b>	marlhet.galicia@secogem.gob.mx		

**Fecha de validación** 2022-10-13