

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre	Sistema de Atención Mexiquense (SAM)				
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	X	1.3. Ámbito de aplicación	Estatal	X
	Mujeres	X		Municipal	
	Niñez				
	Jóvenes	X			
	Personas migrantes	X			
	Personas con discapacidad	X			
	Personas servidoras públicas	X			
	Personas empresarias	X			
	Comunidad estudiantil	X			
	Personas agroproductoras	X			
	Otro		¿Cuál?		
1.4. Categoría	Atención Ciudadana	X			
	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					
1.5. Año en que inició a operar la práctica	2008-01-01				
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://www.secogem.gob.mx/SAM/sit_atn_mex.asp			
	Facebook:	https://www.facebook.com/ContraloriaGEM			
	Twitter:	https://twitter.com/ContraloriaGEM			

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?
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.
2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?
El acercamiento de la ciudadanía con el Gobierno del Estado de México, a través del uso de nuevas tecnologías de información en el marco de la modernización de la Administración Pública Estatal, que permite 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 del Gobierno del Estado de México, y reconocer la adecuada prestación de los mismos. A través del portal de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, en el apartado de denuncias podrán requisitar los formularios informando el modo, el tiempo y lugar de los hechos ocurridos. Se garantiza la atención inmediata de cada una de las denuncias, turnándose electrónicamente 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 se pusiera en operación el SAM, el turno se ejecutaba de manera física, 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.
2.3. Objetivo general de la práctica
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.
2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica
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.
2.5. ¿Cómo contribuye la práctica en la mejora de los procesos, trámites y servicios de la Administración Pública Estatal

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, micrositios y aplicaciones móviles que son accesibles desde computadoras y dispositivos móviles. A través de las redes sociales Facebook y Twitter de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, se promueve el uso y la operación del Sistema de Atención Mexiquense para que un mayor número de ciudadanos lo conozca y se familiarice con su funcionamiento.			
2.6. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?			
Levantamiento de denuncias, sugerencias y reconocimientos de forma electrónica mediante el Sistema de Atención Mexiquense.			
2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?		Sí	<input type="checkbox"/>
		No	X
¿Dónde?			
2.8. 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	
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 cada año ha aumentado la presentación del número de denuncias a través del sistema, el cual, 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.		En razón de que no se han detectado prácticas similares, no se ha realizado un análisis comparativo.	
2.9. Operación de la práctica			
¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?		¿Cuál es el 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 en cuanto 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, 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.	
2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?		Sí	X
¿Por qué no se han realizado mejoras?		No	<input type="checkbox"/>
2.11. Mejoras realizadas a la práctica			
Acciones ejecutadas		Resultados alcanzados con las mejoras realizadas a la práctica	
Actualización en el formulario, específicamente en la pregunta relativa a ¿"Tu denuncia está relacionada con algún Programa o Acción Social del Gobierno del Estado de México?", adecuando el menú de programas sociales vigentes.		La persona usuaria logra identificar el programa social con el que se encuentra relacionada su denuncia, sugerencia o reconocimiento.	
2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora		2022-02-11	

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 Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Libro Segundo De las Disposiciones Adjetivas, Título Primero De la Investigación y Calificación de las Faltas Graves y No Graves, Capítulo Primero del Inicio de la Investigación, artículos 95 fracción II, 96 y 97, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del 30 de mayo de 2017, última reforma 24 de septiembre de 2020.		

Ordenamiento(s) administrativo(s)	Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría, Capítulo V De las Atribuciones Específicas de las Direcciones Generales o Equivalentes y de la Coordinación Administrativa, artículo 22, fracciones I y II, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del 22 de noviembre de 2018, última reforma 11 de julio de 2022. Acuerdo por el que el Sistema de Atención Mexiquense, se regula conforme al Sistema Anticorrupción del Estado de México, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del 3 de mayo de 2019. Manual para la Atención y Trámite de los Asuntos que se Registran en el Sistema de Atención Mexiquense (SAM), publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del 9 de diciembre de 2019.			
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?				
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 checked="" type="checkbox"/>			
Guía técnica o metodológica	<input type="checkbox"/>			
Otro	<input type="checkbox"/>	¿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	Se generan reportes mensuales, trimestrales y anuales.			
Instrumento de medición	Indicadores de atención, que permiten 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	- Cantidad de denuncias que cuentan con elementos para iniciar el procedimiento de investigación. - Tiempo de atención de las denuncias, sugerencias y reconocimientos.			
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 (DGI), 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.			
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 checked="" type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	A través de encuestas de satisfacción (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.			
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?	Sí	<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.			
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	<input checked="" type="checkbox"/>	Público	<input type="checkbox"/>	Privado
Institución que emite el reconocimiento				
Tipo o categoría del reconocimiento				
Carácter del reconocimiento	<input type="checkbox"/>	Internacional	<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

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	No
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	
		Apoyo técnico	
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 Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 17 de septiembre de 1981, última reforma 21 de junio de 2022. Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 30 de mayo de 2017, última reforma el 10 de marzo 2023. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 30 de mayo de 2017, última reforma el 24 de septiembre 2020. Ley para la Coordinación y Control de los Organismos Auxiliares del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 24 de agosto de 1983, última reforma el 23 de diciembre de 2019. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 4 de mayo de 2016, última reforma el 27 de marzo 2023. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 30 de mayo de 2017.		
Recursos tecnológicos	Contar acceso a internet.		
Recursos materiales	Computadora con acceso a internet, equipo de oficina, impresoras, escaner, teléfonos, entre otros.		
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	2022-01-01	al	2022-12-31								
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100 %											
6.3. Meta programada en el período reportado	Para el ejercicio fiscal 2022 se programó recibir en el Sistema de Atención Mexiquense un total de 19,600 denuncias, sugerencias y reconocimientos.											
Resultados												
6.4. Cualitativos	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 se han registrado más denuncias, sugerencias y reconocimientos de las programadas en 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 2022 se recibieron 18,556 denuncias, 529 sugerencias y 646 reconocimientos; atendidas en su totalidad dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.											
6.6. Evidencia gráfica	<p>REPORTE MENSUAL (parte B) DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Reporte de denuncias recibidas y atendidas</p> <table border="1"> <tr> <td>Denuncias recibidas</td> <td>Denuncias por actualización de información</td> </tr> <tr> <td>18,556</td> <td>2</td> </tr> </table> <p>Reporte de sugerencias y reconocimientos recibidos</p> <table border="1"> <tr> <td>SUGERENCIAS</td> <td>RECONOCIMIENTOS</td> </tr> <tr> <td>529</td> <td>646</td> </tr> </table>				Denuncias recibidas	Denuncias por actualización de información	18,556	2	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	529	646
Denuncias recibidas	Denuncias por actualización de información											
18,556	2											
SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS											
529	646											

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		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa	Antonio Contreras Valdez		
7.2.2. Cargo	Director General de Investigación		
Teléfono 1	7221679409	Extensión 1	66120
7.3. Domicilio	Av. Primero de Mayo núm. 1731, esquina Robert Bosch, colonia Zona Industrial, C.P. 50071, Toluca, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	antonio.contreras@secogem.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Marlhet Galicia Hernández		
7.5.1 Cargo	Directora de Investigación y Operación de Sistemas		

Teléfono 1	7221679409	Extensión 1	66123
7.5.2 Domicilio	Av. Primero de Mayo núm. 1731, esquina Robert Bosch, colonia Zona Industrial, C.P. 50071, Toluca, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	marlhet.galicia@secogem.gob.mx		

Fecha de validación 2023-06-20