

Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental

I. Datos de identificación del programa o proyecto											
Nombre		Programa de Atención Telefónica contra la Corrupción.									
Categoría		Combate a la corrupción.			Tema central		Mecanismos de combate integral a la corrupción.				
Población objetivo			Población en general.			Ámbito			Estatal.		
Fecha de inicio			Septiembre de 2013.			Fecha de término			Vigente.		
¿La práctica es vigente?		Sí	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica				Septiembre de 2013.			
		<input checked="" type="checkbox"/>									
Página web, facebook o twitter de la práctica						No se cuenta con página web.					
II. Resumen ejecutivo											
Es un programa que se creó para dar una atención ciudadana y combatir de manera directa la corrupción dentro de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, contra actos que vulneren el ejercicio de la procuración de justicia.											
III. Información de la práctica											
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica											
El incremento de la emisión de quejas y reclamaciones que hace el ciudadano respecto de la corrupción al interior de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México.											
Objetivo general			Establecer una comunicación directa entre los usuarios de los servicios de procuración de justicia con la oficina del C. Procurador, a través de videoconferencias.								
Objetivos específicos			<ul style="list-style-type: none"> Identificar la situación o problemática que externó el ciudadano respecto del servicio que otorga la Procuraduría. Canalizar debidamente la queja a la autoridad competente. 								
Estrategia de implementación						Dificultades presentadas y manera de solucionarlas					
Implementación del proyecto en todos los Centros de Justicia y Ministerios Públicos del Estado de México.						La afluencia de llamadas.					
Requerimiento de cambios legales y/o normativos						Lecciones aprendidas					
Elaboración del manual de procedimientos.						Confianza del ciudadano.					
¿Ha participado en algún concurso?						¿Ha sido premiada?					
Sí:	Fecha:		Sector	Público	No	Sí	Fecha:		Sector	Público	No
			Privado	<input checked="" type="checkbox"/>		:			Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	
Describir:						Describir:					

IV. Requerimientos técnicos			
Recursos humanos	Se cuenta con cuatro servidores públicos operando el proyecto.		
Recursos financieros	\$500,000.00.		
Recursos tecnológicos	16 cabinas y un contact center.		
¿Cuenta con derechos de autor?	No.		
Licenciamiento	No.		
V. Resultados e impacto			
Resultados alcanzados			
Cualitativos	Los resultados han sido benéficos, ya que través de las quejas se lograron identificar cierto número de servidores públicos que no ejercían la procuración de justicia de manera correcta. Disminución de corrupción al interior de la Procuraduría.		
Cuantitativos	En 2014 se atendieron 1,108 ciudadanos, de los cuales 1,103 fueron atendidos satisfactoriamente.		
Beneficiarios	1,103 ciudadanos.		
Gráficos	-		
Ahorros obtenidos			
Recursos materiales y financieros	Significa un ahorro para al ciudadano, ya que por esta vía puede interponer su queja sin la necesidad de trasladarse nuevamente a las oficinas.		
Tiempo	Se ahorra tiempo en el traslado.		
Indicadores utilizados	Número de casos resueltos.		
Aspectos innovadores	Contacto visual y de voz a través de una video llamada.		
Evidencia de resultados	Bitácora y registro de llamadas.		
VI. Transferencias			
¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Especificar: Es una práctica innovadora que puede ser implementada en cualquier instancia pública que brinde servicios de procuración de justicia, a fin de eficientar el servicio y combatir la corrupción.			
Requerimientos			
Gestión (procedimiento)	Solicitar directamente a la Procuraduría General de Justicia.		
Económicos (costos)	Contar con un presupuesto similar al que marca esta práctica.		
Tecnológicos	Contact center.		

Legales	Ninguno.				
Otros	Ninguno.				
Número de transferencias realizadas	Ninguna.	¿A quién se ha transferido la práctica?	Ninguno.		
VII. Contacto					
Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable					
Secretaría u Organismo Auxiliar	Procuraduría General de Justicia del Estado de México.				
Unidad administrativa	Coordinación de Vinculación.				
Domicilio	Morelos Ote. 1300, segundo piso, Centro Estatal de Justicia, Col. San Sebastián, C.P. 50090, Toluca, México.				
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica					
Nombre	Lic. César Lanzarín Muñoz.				
Cargo	Coordinador de Vinculación.				
Teléfono(s)	(722) 2261600 Ext. 3299.	Fax:			
Domicilio	Morelos Ote. No. 1300, segundo piso, Centro Estatal de Justicia, Col. San Sebastián, C.P. 50090, Toluca, México.				
Correo electrónico	No se cuenta por el momento.				
IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México					
Pilar/Eje Transversal	Pilar 3: Sociedad Protegida.				
Objetivo	Utilizar la prevención como una herramienta para el combate a la delincuencia.				
Estrategia	Combatir las causas del delito con programas de prevención.				
Línea de acción	Orientar programas sociales hacia grupos en situaciones de vulnerabilidad y hacia la prevención del delito.				
X. Autoevaluación de la práctica					
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	X	No	¿Dónde?:	Secretaría del Medio Ambiente.
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí	X	No	Nombre de la práctica(s):	Casetas de videoconferencias de la Secretaría del Medio Ambiente.

¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	No		Nombre del trámite(s) o servicio(s):	Denuncias.
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí		No		¿De qué forma?:	
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	X	No		En su caso, ¿dónde más?:	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Por ser un instrumento innovador.
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí		No	X		
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Porque se realizan los trámites de manera eficiente y eficaz.
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Es pionera en el Estado de México y en el territorio nacional.