

Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental

I. Datos de identificación del programa o proyecto				
Nombre	Sistema de Medios Alternativos de Denuncias y Querellas.			
Categoría	Atención ciudadana.	Tema central	Sistema de atención a quejas denuncias y sugerencias.	
Población objetivo	Población en general.	Ámbito	Estatal.	
Fecha de inicio	Septiembre de 2006.	Fecha de término	Vigente.	
¿La práctica es vigente?	Sí X	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Septiembre de 2006 a la fecha.
Página web, facebook o twitter de la práctica	http://pgjem.edomex.gob.mx/denuncia_expres http://pgjem.edomex.gob.mx/predenuncia http://pgjem.edomex.gob.mx/telefonos_atencion			
II. Resumen ejecutivo				
<p>Son nuevos mecanismos que se han implementado para que la ciudadanía cuente con medios alternativos para formular denuncias o querellas de hechos que se consideren constitutivos de delito, a través de módulos de denuncia exprés o vía telefónica, que son servicios accesibles, rápidos, amables, eficaces y cercanos al ciudadano.</p>				
III. Información de la práctica				
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica				
Se originó por la necesidad de contar con puntos cercanos al ciudadano donde pudiera realizar su denuncia de forma rápida, sin la obligación de trasladarse a las oficinas centrales de la Procuraduría o Ministerios Públicos que se encuentran retirados.				
Objetivo general	Establecer medios alternativos de comunicación accesibles, rápidos, personalizados y sencillos de utilizar, para facilitar al ciudadano la formulación de denuncias o querellas de hechos que se consideren constitutivos de delito.			
Objetivos específicos	Agilizar y efficientar el servicio de procuración de justicia.			
Estrategia de implementación	Dificultades presentadas y manera de solucionarlas			
Se colocaron módulos en puntos clave de cada región y municipios, así como un contact center para recibir llamadas de denuncias.	<ul style="list-style-type: none"> Falta de equipo. Falta de insumos. 			
Requerimiento de cambios legales y/o normativos	Lecciones aprendidas			
Actualizar el acuerdo 01/2010.	Es un servicio de gran utilidad que es eficiente y eficaz, importante para ganar la confianza ciudadana.			
¿Ha participado en algún concurso?	¿Ha sido premiada?			

Sí:	Fecha:		Sector	Público	No	Sí	Fecha:		Sector	Público	No
				Privado	X	:				Privado	X
Describir:						Describir:					
IV. Requerimientos técnicos											
Recursos humanos			108 servidores públicos encargados de operar la práctica.								
Recursos financieros			\$13'865,000.00.								
Recursos tecnológicos			Equipo de cómputo, internet, contact center, 75 equipos de cómputo y 65 impresoras.								
¿Cuenta con derechos de autor?			No.								
Licenciamiento			No.								
V. Resultados e impacto											
Resultados alcanzados											
Cualitativos			Se logró atender a la ciudadanía de manera eficiente, con respeto y con un trato digno.								
Cuantitativos			En 2014 se recibieron 67,583 denuncias en módulos, 26,337 denuncias recibidas en el centro de atención telefónica.								
Beneficiarios			La población en general, ya que acorta el tiempo en distancia y en la presentación de una denuncia o querrela al no acudir a un centro de justicia y poder denunciar desde la comodidad de su casa, en algún centro comercial o edificio público.								
Gráficos			-								
Ahorros obtenidos											
Recursos materiales y financieros			El ahorro es directo para el beneficiario, al evitar trasladarse largas distancias para realizar su denuncia.								
Tiempo			Se realiza la denuncia con mayor rapidez en un módulo exprés.								
Indicadores utilizados			Instalar y operar módulos de denuncia exprés: <ul style="list-style-type: none"> • Recibir, analizar, clasificar y canalizar las denuncias recibidas en los módulos de denuncia exprés. • Recibir, analizar, clasificar y canalizar las denuncias recibidas en el centro de atención telefónica. • Realizar visitas de supervisión de personal. • Realizar evaluaciones de atención a usuarios. 								
Aspectos innovadores			El ciudadano tiene la posibilidad de realizar su denuncia desde su casa.								
Evidencia de resultados			Reportes mensuales, trimestrales y semestrales.								

VI. Transferencias			
¿Es factible la transferencia de la práctica?		Sí	No
X			
Especificar: La finalidad del servicio es centralizarlo y no segmentarlo.			
Requerimientos			
Gestión (procedimiento)	No aplica.		
Económicos (costos)	No aplica.		
Tecnológicos	No aplica.		
Legales	No aplica.		
Otros	No aplica.		
Número de transferencias realizadas	Ninguna.	¿A quién se ha transferido la práctica?	Ninguna.
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. No. 1300, segundo piso, 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.		
Domicilio	Morelos Ote. No. 1300, segundo piso, 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	Fomentar la seguridad ciudadana y la procuración de justicia.		
Estrategia	Adoptar una nueva concepción de la seguridad enfocada a la ciudadanía.		
Línea de acción	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la cultura de la denuncia y la colaboración de la ciudadanía en el proceso de investigación. • Mejorar los mecanismos de denuncia para facilitar su presentación 		

	a través de medios electrónicos, telefónicos o de denuncia exprés.					
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?:	Otros estados de la República.
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):	M.P. virtual.
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	No		Nombre del trámite(s) o servicio(s):	Recepción de denuncias y querellas.
¿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?:	Se puede ampliar a alguna otra área de la PGJEM.
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	No			Acuerdo 01/2010.
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Recepción de denuncias y querellas.
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Por la agilización de las denuncias y querellas.