

Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental

I. Datos de identificación del programa o proyecto											
Nombre		Sistema de Atención Telefónica contra la Corrupción en los Centros de Verificación Vehicular.									
Categoría		Atención ciudadana.			Tema central			Sistemas de atención a quejas, denuncias y sugerencias.			
Población objetivo			Población en general.			Ámbito		Estatal.			
Fecha de inicio		Marzo de 2015.			Fecha de término			Vigente.			
¿La práctica es vigente?		Si	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica				Marzo de 2015 a la fecha.			
		<input checked="" type="checkbox"/>									
Página web, facebook o twitter de la práctica						No se cuenta.					
II. Resumen ejecutivo											
Es un sistema de atención telefónica que opera a través de un call center y casetas telefónicas ubicadas en los 98 verificentros del Estado de México, atendiendo en tiempo real las irregularidades que afectan a la ciudadanía al verificar su automóvil.											
III. Información de la práctica											
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica											
Incremento de la demanda de atención al ciudadano que acude a verificar su automóvil, debido al maltrato y corrupción que hay en los centros de verificación, pero sobre todo el cobro adicional que hacen los operadores.											
Objetivo general			Erradicar la corrupción que existe en los centros de verificación vehicular.								
Objetivos específicos			Atender en tiempo real las denuncias que presenta el ciudadano.								
Estrategia de implementación						Dificultades presentadas y manera de solucionarlas					
Atender y resolver las quejas de los ciudadanos al momento.						Ninguna.					
Requerimiento de cambios legales y/o normativos						Lecciones aprendidas					
Ninguno.						No.					
¿Ha participado en algún concurso?						¿Ha sido premiada?					
Sí:	Fecha:		Sector	Público	No	Sí:	Fecha:		Sector	Público	No
			Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Describir:						Describir:					
IV. Requerimientos técnicos											

Recursos humanos	Cuatro servidores públicos.																		
Recursos financieros	Un millón de pesos.																		
Recursos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Cuatro computadoras de escritorio. • Un multifuncional. • Un rack. • Patch panel. • Un servidor. • Un módem. • Tres pantallas. • No break. • Fortinet. 																		
¿Cuenta con derechos de autor?	Sí.																		
Licenciamiento	No.																		
V. Resultados e impacto																			
Resultados alcanzados																			
Cualitativos	Atención inmediata y en tiempo real de las peticiones ciudadanas.																		
Cuantitativos	-																		
Beneficiarios	Población que acude a verificar.																		
Gráficos	<p>El gráfico muestra el número de llamadas recibidas y atendidas en cinco categorías. Los datos son los siguientes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>RECIBIDOS</th> <th>ATENDIDOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INFORMACION y/o asesoría</td> <td>30</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Sugerencias de mejora de servicio</td> <td>14</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Quejas y/o denuncias</td> <td>29</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>78</td> <td>71</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	RECIBIDOS	ATENDIDOS	INFORMACION y/o asesoría	30	30	Sugerencias de mejora de servicio	14	11	Quejas y/o denuncias	29	25	Reconocimiento	5	5	TOTAL	78	71
Categoría	RECIBIDOS	ATENDIDOS																	
INFORMACION y/o asesoría	30	30																	
Sugerencias de mejora de servicio	14	11																	
Quejas y/o denuncias	29	25																	
Reconocimiento	5	5																	
TOTAL	78	71																	
Ahorros obtenidos																			
Recursos materiales y financieros	-																		
Tiempo	Se da rapidez a las denuncias.																		
Indicadores utilizados	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador de denuncias ciudadanas. • Indicador de mejora continua. • Alcance de atenciones a la ciudadanía. • Capacidad de tiempo de respuesta. • Niveles de confiabilidad de ciudadanía-gobierno. 																		

Aspectos innovadores	Los ciudadanos denuncian en tiempo real a través de una video-llamada.		
Evidencia de resultados	Reportes.		
VI. Transferencias			
¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	No	X
-			
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 de Protección al Ambiente del Estado de México (PROPAEM).		
Unidad administrativa	Área de Verificación y Vigilancia.		
Domicilio	Av. Gustavo Baz Prada No. 2160 esquina Mario Colín, segundo piso, Edificio Ericsson, Col. La Loma, C.P. 54060, Tlalnepantla de Baz, México.		
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica			
Nombre	C.P. Edgardo Rojas Castellanos.		
Cargo	Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo de la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de México.		
Teléfono(s)	(55) 53668253. (722) 2135456.	Fax:	
Domicilio	Paseo Toluca S/N esquina Benito Juárez, Parque Ambiental Metropolitano, Col. Universidad, C.P. 50180, Toluca, México.		
Correo electrónico	edgaroj2@yahoo.com.mx		
IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México			
Pilar/Eje Transversal	Pilar 2: Estado Progresista.		

Objetivo	Alcanzar un desarrollo sustentable.					
Estrategia	Avanzar hacia el control de emisiones.					
Línea de acción	-					
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?:	Procuraduría General de Justicia del Estado de México.
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí		No	X	Nombre de la práctica(s):	
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	No		Nombre del trámite(s) o servicio(s):	
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	No		¿De qué forma?:	Proporciona información para mejorar los trámites y servicios mediante estadísticas.
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	X	No		En su caso, ¿dónde más?:	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	No		¿Por qué?:	
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	No			
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	No		¿Por qué?:	
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	No		¿Por qué?:	