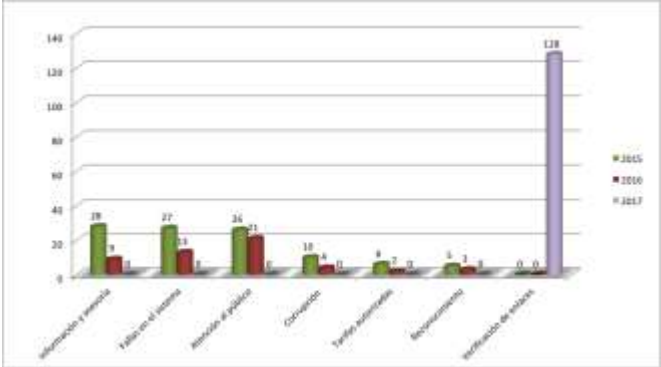


## Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental

| 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<br><input checked="" type="checkbox"/>   | No<br><input type="checkbox"/> | Periodo que comprende la documentación de la práctica   | Marzo de 2015 a la fecha. |
| 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  |                                |   |                           |
| Para su implementación se contrató un servicio con la Universidad Autónoma del Estado de México, a partir del cual se instaló una caseta de videollamadas en cada uno de los verificentros, misma que se enlazó al Call Center que se puso en operación en las oficinas centrales de la PROPAEM, y se | Hasta el momento no se han presentado dificultades que se hayan tenido que resolver.          |                                |   |                           |
| Requerimiento de cambios legales y/o normativos   | Lecciones aprendidas  |                                |   |                           |
| Ninguno.  | No.   |                                |   |                           |

| ¿Ha participado en algún concurso? |        |  |   |                    |         | ¿Ha sido premiada? |        |  |        |                    |         |
|------------------------------------|--------|--|---|--------------------|---------|--------------------|--------|--|--------|--------------------|---------|
| Sí:                                | Fecha: |  | Sector  | Público<br>Privado | No<br>X | Sí:                | Fecha: |  | Sector | Público<br>Privado | No<br>X |
| Describir:                         |        |  |   |                    |         | Describir:         |        |  |        |                    |         |
| <b>IV. Requerimientos técnicos</b> |        |  |   |                    |         |                    |        |  |        |                    |         |
| Recursos humanos                   |        |  | Cuatro servidores públicos.   |                    |         |                    |        |  |        |                    |         |
| Recursos financieros               |        |  | Un millón de pesos.   |                    |         |                    |        |  |        |                    |         |
| Recursos tecnológicos              |        |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuatro computadoras de escritorio.</li> <li>• Un multifuncional.</li> <li>• Un rack.</li> <li>• Patch panel.</li> <li>• Un servidor.</li> <li>• Un módem.</li> <li>• Tres pantallas.</li> <li>• No break.</li> <li>• Fortinet.</li> </ul>  |                    |         |                    |        |  |        |                    |         |
| ¿Cuenta con derechos de autor?     |        |  | Sí.   |                    |         |                    |        |  |        |                    |         |
| Licenciamiento                     |        |  | No.   |                    |         |                    |        |  |        |                    |         |
| <b>V. Resultados e Impacto</b>     |        |  |   |                    |         |                    |        |  |        |                    |         |
| Resultados alcanzados              |        |  | Mediante la operación de este sistema se ha logrado que los ciudadanos que acuden a verificar sus vehículos, cuentan con un medio de comunicación directo a la Procuraduría de Protección al Ambiente para denunciar cualquier anomalía durante su verificación.  |                    |         |                    |        |  |        |                    |         |
| Cualitativos                       |        |  | Los ciudadanos que desafortunadamente sufren alguna anomalía durante el proceso de verificación de sus vehículos, cuentan con la posibilidad de comunicarse directamente a la Procuraduría de Protección al Ambiente para realizar la denuncia correspondiente, lo cual les ahorra el tiempo de traslado a las oficinas y el dinero que en ello pudieran gastar, ya que con este sistema se brinda atención inmediata y en tiempo real de las llamadas de los ciudadanos. |                    |         |                    |        |  |        |                    |         |
| Cuantitativos                      |        |  | Del total de llamadas que se han recibido, destacan las siguientes: el 17% han sido de atención general al público, 14% para reportar fallas en el sistema, que regularmente son de conectividad, 13% de información y asesoría.  |                    |         |                    |        |  |        |                    |         |

| Beneficiarios   | Al tratarse de un sistema abierto y disponible para cualquier ciudadano, se estima que está dirigido a más de 10 millones de habitantes mexiquenses que tienen la posibilidad de acudir a un centro de verificación vehicular.  |           |      |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
|---|---|-----------|------|------|------|---------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|-----------|----|----|---|-------------------------|---|---|---|-------------|---|---|---|---------------------------|-----|---|---|
| Gráficos  |  <table border="1"> <caption>Data from the bar chart</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>2005</th> <th>2006</th> <th>2007</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atención y servicio</td> <td>38</td> <td>15</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Valoración al usuario</td> <td>27</td> <td>18</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Atención al público</td> <td>34</td> <td>25</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Cobertura</td> <td>18</td> <td>10</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Tarifas administrativas</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Recaudación</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Verificación de vehículos</td> <td>138</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> | Categoría | 2005 | 2006 | 2007 | Atención y servicio | 38 | 15 | 10 | Valoración al usuario | 27 | 18 | 12 | Atención al público | 34 | 25 | 20 | Cobertura | 18 | 10 | 8 | Tarifas administrativas | 8 | 5 | 4 | Recaudación | 5 | 3 | 2 | Verificación de vehículos | 138 | 0 | 0 |
| Categoría   | 2005  | 2006      | 2007 |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Atención y servicio   | 38  | 15        | 10   |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Valoración al usuario   | 27  | 18        | 12   |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Atención al público   | 34  | 25        | 20   |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Cobertura   | 18  | 10        | 8    |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Tarifas administrativas   | 8   | 5         | 4    |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Recaudación   | 5   | 3         | 2    |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Verificación de vehículos   | 138   | 0         | 0    |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Ahorros obtenidos   | Los ahorros son para cada uno de los ciudadanos que en lugar de trasladarse a la PROPAEM para hacer su denuncia, pueden directamente en el verificentro levantar la bocina del teléfono de videollamadas y de inmediato estarán comunicados a la PROPAEM, para hacer su denuncia, razón por la cual no hay contabilidad de los recursos ahorrados.  |           |      |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Recursos materiales y financieros   | -   |           |      |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Tiempo  | Hay un ahorro del 100% del tiempo que podría emplear un ciudadano para presentar sus denuncias en la PROPAEM.   |           |      |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Indicadores utilizados  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador de denuncias ciudadanas.</li> <li>• Indicador de mejora continua.</li> <li>• Alcance de atenciones a la ciudadanía.</li> <li>• Capacidad de tiempo de respuesta.</li> <li>• Niveles de confiabilidad de ciudadanía-gobierno.</li> </ul>  |           |      |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Aspectos innovadores  | Los ciudadanos denuncian en tiempo real a través de una video-llamada.  |           |      |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Evidencia de resultados   | Reportes.   |           |      |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| <b>VI. Transferencias</b>   |   |           |      |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| ¿Es factible la transferencia de la práctica?   | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="1050 1705 1208 1759">Sí</td> <td data-bbox="1208 1705 1258 1759"></td> <td data-bbox="1258 1705 1401 1759">No</td> <td data-bbox="1401 1705 1450 1759">X</td> </tr> </table>   | Sí        |      | No   | X    |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Sí  |   | No        | X    |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |
| Cada área que quisiera operar un sistema como este, tendría que contratar su propio desarrollo. |   |           |      |      |      |                     |    |    |    |                       |    |    |    |                     |    |    |    |           |    |    |   |                         |   |   |   |             |   |   |   |                           |     |   |   |

| 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 Tlalocan S/N esquina Benito Juárez, Parque Ambiental Metropolitano, Col. Universidad, C.P. 50180, Toluca, México.                     |   |          |          |   |
| Correo electrónico   | <a href="mailto:edgaroj2@yahoo.com.mx">edgaroj2@yahoo.com.mx</a>  |   |          |          |   |
| 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    | Sí  | <b>X</b>                                | No       | ¿Dónde?: | Fiscalía General de Justicia del Estado |

|  |    |   |    |  |                                      |  |
|--|----|---|----|--|--------------------------------------|--|
| Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios?   |    |   |    |  |                                      | de México.   |
| Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior:<br>¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica? | Sí | X | No |  | 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?:                           |  |