

## Documentación de Mejores Prácticas

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					
¿La práctica es vigente?	Sí <b>X</b>	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica	marzo de 2015-diciembre de 2018		
Página web, Facebook o twitter de la práctica	N/A					
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.						
¿Por qué considera que es una mejor práctica?						
Se trata de un sistema novedoso, en razón de que permite a cualquier ciudadano presentar denuncias ante la PROPAEM (Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de México), por prácticas irregulares en cada uno de los centros de verificación vehicular del Estado de México y en las líneas de verificación de las agencias automotrices que cuentan con ellas.						
III. Autoevaluación de la práctica						
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal (APE) o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	<b>X</b>	¿Dónde?	Fiscalía General de Justicia del Estado de México	No	
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí	<b>X</b>	Nombre de la práctica(s)	Mexiquense no te calles	No	
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	<b>X</b>	Nombre del trámite(s) o servicio (s)	Verificación vehicular	No	
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	<b>X</b>	¿De qué forma?	Proporciona información para mejorar los trámites y servicios mediante estadísticas.	No	
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	<b>X</b>	¿Dónde más?		No	

¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	¿Por qué?	Es un sistema que se puede implementar en cualquier otra unidad administrativa que cuente con puntos de atención al público.	No	
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	Tipo de documentación	Documentos administrativos	No	
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	¿Por qué?	Mediante este se constata la correcta operación de los centros de verificación vehicular del Estado de México.	No	
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	¿Por qué?	No es un sistema con el que se cuente usualmente en los tres niveles de gobierno.	No	
<b>IV. Información de la práctica</b>						
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					
¿Ha perfeccionado la mejor práctica a partir de su implementación?	SÍ	X		NO		
¿Cuándo fue la última fecha que realizó modificaciones o mejoras?	15/03/2018					
Mejoras que ha realizado						
Apertura de casetas de denuncias ciudadanas en líneas de verificación en agencias automotrices						
Operación o funcionamiento de la mejor práctica						
Antes			Después			
Antes no existía un mecanismo mediante el cual el ciudadano pudiera realizar de manera directa y mediante video llamada una denuncia, por irregularidad en los centros de verificación vehicular.			Se colocaron casetas de videollamadas en cada uno de los centros de verificación vehicular, con enlace directo a la PROAPEM para hacer en tiempo real sus denuncias, con la finalidad de recibir una atención pronta y expedita.			
Estrategia de implementación	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 desarrolló el sistema a partir del cual se hace el registro de las llamadas recibidas.					

Requerimiento de cambios legales o normativos		N/A																																												
¿Ha participado en algún concurso?					¿Ha sido premiada?																																									
Sí	Fecha:		Sector	Público	No	Sí	Fecha:		Sector	Público	No																																			
			Privado		X				Privado		X																																			
Describir: N/A					Describir: N/A																																									
<b>V. Resultados alcanzados</b>																																														
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 a los ciudadanos.																																											
Cuantitativos			Del total de llamadas que se han recibido, destacan las siguientes: el 28% han sido de atención general al público, 24% para reportar fallas en el sistema, que regularmente son de conectividad, 37% 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			<p style="text-align: center;">Tipo de llamada</p> <table border="1"> <caption>Datos del gráfico: Tipo de llamada</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Información y asesoría</td> <td>28</td> <td>9</td> <td>144</td> <td>144</td> </tr> <tr> <td>Fallas en el sistema</td> <td>27</td> <td>13</td> <td>96</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Atención al público</td> <td>26</td> <td>21</td> <td>108</td> <td>108</td> </tr> <tr> <td>Corrupción</td> <td>10</td> <td>4</td> <td>43</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>Tarifas autoirizadas</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>12</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>11</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>									Categoría	2015	2016	2017	2018	Información y asesoría	28	9	144	144	Fallas en el sistema	27	13	96	96	Atención al público	26	21	108	108	Corrupción	10	4	43	43	Tarifas autoirizadas	6	2	12	12	Reconocimiento	5	3	11	11
Categoría	2015	2016	2017	2018																																										
Información y asesoría	28	9	144	144																																										
Fallas en el sistema	27	13	96	96																																										
Atención al público	26	21	108	108																																										
Corrupción	10	4	43	43																																										
Tarifas autoirizadas	6	2	12	12																																										
Reconocimiento	5	3	11	11																																										
Ahorros obtenidos																																														
Recursos materiales y financieros			N/A																																											
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>Atenciones a la ciudadanía.</li> </ul>																																											

Aspectos que destacan de la mejor práctica (innovadores).	<p>Los ciudadanos denuncian en tiempo real a través de un video-llamada.</p> <p>Se cuenta con una caseta telefónica en cada uno de los centros de verificación vehicular y en todas las líneas de agencias automotrices.</p> <p>Las denuncias se hacen en tiempo real.</p> <p>El enlace de las casetas es directo a la PROPAEM.</p>			
Evidencia de resultados	Registros administrativos.			
<b>VI. Transferencias</b>				
¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
Cada área que quisiera operar un sistema como este, tendría que contratar a un desarrollador para adecuarlo a su propio contexto.				
<b>Requerimientos</b>				
Gestión	N/A			
Económicos	N/A			
Tecnológicos	N/A			
Otros	N/A			
¿A quién o quiénes ha sido transferida la práctica?	Entidades federativas:	N/A		
	Municipios:	N/A		
	Unidades administrativas del Poder Ejecutivo Estatal:	N/A		
	Otro:	N/A		
<b>VII. Datos de la Dependencia u Organismo Auxiliar y Unidad Administrativa Responsable</b>				
Secretaría u Organismo Auxiliar	Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de México (PROPAEM).			
Unidad administrativa	Subdirección de Verificación y Vigilancia			
<b>VIII. Datos del responsable de administrar la práctica</b>				
Nombre	Lic. Berenice Margarita Moncada Godínez			
Cargo	Subdirectora de Verificación y Vigilancia de la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de México			
Teléfono(s)	(55) 53668253 (722) 2135456			
Domicilio	Vía Doctor Gustavo Baz Prada, Industrial, La Loma, Tlalnepantla de Baz, México			
Correo electrónico	berenice.moncada@edomex.gob.mx			
Nombre del enlace	Hugo Darío Mendoza Cruz			
Datos del enlace	(55) 53668253 (722) 2135456			

IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023	
Pilar	Estado de México ordenado, sustentable y resiliente
Eje Transversal	Conectividad y Tecnología para el Buen Gobierno
Objetivo	Procurará la preservación de los ecosistemas en armonía con la biodiversidad y el medio ambiente.
Estrategia	Procurar la protección y regeneración integral de los ecosistemas del estado y procurar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales en materia ambiental.
Línea de acción	Fomentar la participación ciudadana en el cumplimiento de la legislación ambiental.