



Procuración de Justicia

Programa Sectorial
Plan Estatal de Desarrollo 2010-2015



**Nuevo
León
Unido**

Gobierno para Todos



PRESENTACIÓN

Como institución tenemos el compromiso firme de contribuir con esfuerzo y dedicación al cumplimiento del Plan Estatal de Desarrollo en donde participamos Gobierno y ciudadanía, para fijar las directrices y rumbo que la presente Administración se fija como objetivos.

Traducir el Plan Estatal en acciones concretas que lleguen al cumplimiento del objetivo general, no es tarea fácil, sin embargo el entusiasmo, la confianza y la dedicación de todos los que conformamos esta institución, permitirán hacerlo realidad.

Es por ello que hemos establecido diferentes estrategias y líneas de acción específicas que habrán de guiar nuestro actuar en la búsqueda continua para proporcionar mejores servicios a la ciudadanía Nuevoleonesa.

Bajo este enfoque se presenta el Plan Sectorial que contiene no solo los objetivos a alcanzar sino sus estrategias, líneas de acción e indicadores de medición para dar seguimiento a las acciones planteadas que nos llevarán a mejorar nuestros servicios.

En este documento se han incluido las propuestas ciudadanas, las del Consejo Consultivo Ciudadano, la experiencia de personalidades en la materia, y del mismo personal que la conforma.

El éxito de este Programa Sectorial se traduce en el esfuerzo y dedicación, empeño y corazón que cada uno de los integrantes de ésta Institución tiene como materia prima al servicio de la ciudadanía.

Atentamente,
Lic. Alejandro Garza y Garza.
Procurador General de Justicia del Estado de Nuevo León.

CONTENIDO

Presentación	1
Introducción	3
I.- Diagnóstico Sectorial	3
II.- Visión Sectorial	9
III.- Objetivo General	9
IV.- Objetivos Estratégicos	9
V.- Indicadores de Desempeño	17
VI.- Metas 2015	17
VII.- Escenarios	17
VIII.- Indicadores	18

INTRODUCCIÓN

Nuestro Estado, al igual que el resto del país, se ha visto inmerso en una crisis de inseguridad que se ramifica. Esto nos lleva a buscar y proponer nuevos esquemas de combate a la delincuencia uniendo esfuerzos y buscando la seguridad integral para la ciudadanía.

Dentro de un sistema integral de seguridad, la Procuraduría General de Justicia juega un papel de vital importancia ya que sus esfuerzos deben estar encaminados a garantizar la integridad física y patrimonial de la población.

La ciudadanía nuevoleonense exige cada día mejores servicios y manifiesta activamente su propia percepción del gobierno, por lo que nuestros esfuerzos deberán encaminarse a devolverle la confianza con una mejor atención y procesos innovadores para facilitar la denuncia de actos delictivos.

Es urgente reducir la brecha entre la percepción y el estado de legalidad al que todo ciudadano tiene derecho a acceder, fijando bases sólidas, realistas y responsables, participando en el proceso de transformación y no evadiendo la atención de los problemas que son evidentes.

La vigilancia del estado de derecho depende fundamentalmente de la confianza de la ciudadanía en su gobierno y en las leyes que lo rigen.

I.- DIAGNÓSTICO SECTORIAL

La inseguridad amenaza nuestra calidad de vida, nuestra integridad física y nuestro patrimonio. La sociedad en su conjunto se siente amenazada, se debilitan las redes de participación ciudadana y se profundiza el ambiente de desconfianza, es por ello que la Procuraduría General de Justicia requiere renovar sus procesos, ampliar sus áreas de servicio y reducir sus tiempos de respuesta. El crecimiento de la incidencia delictiva, así como el de la mancha urbana hacia municipios antes considerados de escaso crecimiento, ha originado que la institución haya visto rebasada su capacidad de respuesta debido, entre otros factores, a la falta de recintos de atención al público, a la insuficiente cantidad de personal para atender los servicios que demanda la ciudadanía, al rezago salarial y a las deficiencias en equipamiento.

1.- ATENCION A LA CIUDADANÍA:

a) Los recintos para prestar los servicios son limitados e insuficientes

El 88% de la incidencia delictiva se concentra en la zona metropolitana, el crecimiento de los municipios conurbados como Cadereyta, Apodaca, General Escobedo, García y Juárez entre otros ha originado que los recintos con los que cuenta la Institución para levantar denuncias se hayan visto rebasados en su capacidad, originando quejas en la ciudadanía por este motivo.

Al cierre del año 2009 contamos con 76 agencias del Ministerio Público Investigadoras distribuidas en todo el Estado y 17 delegaciones de 24 horas, dando atención a una población conformada por más de 4 millones de habitantes. El número de asuntos que recibe la Procuraduría General de Justicia es de un promedio de 90,728 asuntos anuales, considerando, denuncias, actas circunstanciadas, y averiguaciones

Las tablas siguientes pueden ayudar a visualizar lo anterior:

DENUNCIAS POR CADA 100,000 HABITANTES

No.	Entidad Federativa	Total Denuncias 2008	Población total *	Denuncias por cada 100 mil habitantes	Porcentaje de denuncias con respecto a la población por entidad
1	Baja California	133,269	2,844,469	4,685	4.69%
2	Baja California Sur	19,669	512,170	3,840	3.84%
3	Tabasco	67,934	1,989,969	3,414	3.41%
4	Quintana Roo	34,709	1,135,309	3,057	3.06%
5	Yucatán	55,330	1,818,948	3,042	3.04%
6	Morelos	44,073	1,612,899	2,733	2.73%
7	Distrito Federal	172,721	8,720,916	1,981	1.98%
8	México	255,865	14,007,495	1,827	1.83%
9	Tamaulipas	55,214	3,024,238	1,826	1.83%
10	Aguascalientes	19,289	1,065,416	1,810	1.81%
11	Coahuila	44,115	2,495,200	1,768	1.77%
12	Guanajuato	81,571	4,893,812	1,667	1.67%
13	Chihuahua	52,469	3,241,444	1,619	1.62%
14	Hidalgo	37,755	2,345,514	1,610	1.61%
15	San Luis Potosí	38,393	2,410,414	1,593	1.59%
16	Colima	8,915	567,996	1,570	1.57%
17	Sonora	35,776	2,394,861	1,494	1.49%
18	Nuevo León	51,863	4,199,292	1,235	1.24%
19	Querétaro	17,623	1,598,139	1,103	1.10%
20	Puebla	57,477	5,383,133	1,068	1.07%
21	Jalisco	69,941	6,752,113	1,036	1.04%
22	Durango	15,564	1,509,117	1,031	1.03%
23	Michoacán	40,547	3,966,073	1,022	1.02%
24	Zacatecas	13,607	1,367,692	995	0.99%
25	Sinaloa	25,692	2,608,442	985	0.98%
26	Veracruz	68,463	7,110,214	963	0.96%
27	Guerrero	26,483	3,115,202	850	0.85%
28	Oaxaca	27,150	3,506,821	774	0.77%
29	Nayarit	6,987	949,684	736	0.74%
30	Chiapas	25,202	4,293,459	587	0.59%
31	Tlaxcala	5,369	1,068,207	503	0.50%
32	Campeche	1,560	754,730	207	0.21%

* Censo de población 2005, INEGI

INCREMENTO EN NÚMERO DE DENUNCIAS			
TIPO DE DELITO	AÑO 2006	AÑO 2009	INCREMENTO
ROBO A CASA	3,959	4,985	26%
ROBO A NEGOCIO	3,977	5,459	37%
ROBO A PERSONA	2,458	3,680	50%
ROBO DE VEHICULOS	4,043	12,426	207%
HOMICIDIO DOLOSO	180	245	36%

Nota: En el primer cuatrimestre del año 2010 los delitos de robos en sus diferentes modalidades aumentaron aproximadamente un 4% en relación al año 2009 como lo muestran las siguientes cifras:

TOTAL ROBOS 1er CUATRIMESTRE 2009	TOTAL ROBOS 1er CUATRIMESTRE 2010	INCREMENTO
9,657	10,019	4%

De enero a abril del 2009 se cometieron 69 homicidios dolosos, en el mismo periodo de 2010 éstos ascendieron a 226, lo cual representa un incremento de 227 %.

b) Los tiempos de traslado en la zona metropolitana se han incrementado

Así mismo, el crecimiento desmedido de la mancha urbana y el constante aumento del flujo vehicular origina demoras en la atención en el lugar de los hechos, ya que el personal se encuentra centralizado en un solo punto dentro del área metropolitana.

c) Fuerza de trabajo insuficiente

Nuestra institución cuenta en la actualidad con el siguiente personal para dar servicio las 24 horas durante los 365 días del año a los 51 Municipios del Estado. Mientras nuestra fuerza de trabajo ha aumentado solamente un 44% en los últimos años, el número de asuntos atendidos ha crecido un 70% como puede observarse en las siguientes tablas:

INCREMENTO EN NÚMERO DE PERSONAL							
PERSONAL	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
AGENTES DEL MP	129	130	127	129	152	182	183
ESCRIBIENTES	307	333	347	337	430	514	516
DELEGADOS / SECRETARIOS	119	144	138	141	197	230	232
PERITOS	84	85	86	86	135	202	200
POLICÍAS MINISTERIALES	738	733	757	791	778	829	853
TOTALES	1,377	1,425	1,455	1,484	1,692	1,957	1,984
INCREMENTO ENTRE 2003 Y 2009	44%						

INCREMENTO DE CARGA DE TRABAJO							
ASUNTOS	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ASUNTOS INICIADOS	64406	68917	78231	86197	100306	98355	90728
AMPAROS	3084	2650	2670	2700	2612	8307	7743
PROCESOS INICIADOS	9849	7410	5230	4409	4143	4251	3596
INEJERCICIOS	2802	1692	1351	1406	1349	1535	1237
PERITAJES	44144	56054	74102	96949	146715	147326	98192
OFICIOS DE INVESTIGACION	14495	22942	24577	27287	34397	42535	34800
TOTAL DE ASUNTOS	138,780	159,665	186,161	218,948	289,522	302,309	236,296
INCREMENTO ENTRE 2003 Y 2009	70%						

TABLA DE FUERZA POLICÍACA	
POBLACION DEL ESTADO	4,199,292
POLICÍAS POR CADA 100 MIL HABITANTES	8
COBERTURA POR POLICÍA	12,460
POLICÍAS EN TURNO POR AGENCIA INVESTIGADORA	4

d) Rezago presupuestal

La asignación de recursos para la operación de la Procuraduría sigue siendo insuficiente ya que si bien en los últimos años ha tenido un ligero incremento, este no alcanza para cubrir todas las necesidades de crecimiento que requiere la institución y sigue siendo menor en porcentaje al que se asignaba hace 10 años.

Presupuesto Autorizado Gasto Corriente (\$)			
Año	Procuraduría	Estatal	%
2010	788,933,900	46,627,136,000	1.69%
2009	716,648,853	42,690,275,000	1.68%
2008	644,300,320	38,728,543,000	1.66%
2007	564,382,266	35,438,097,000	1.59%
2006	472,100,081	32,865,937,200	1.44%
2005	430,763,685	30,611,397,000	1.41%
2004	396,409,585	25,517,268,000	1.55%
2003	322,827,742	22,800,967,584	1.42%
2002	254,456,506	20,629,054,264	1.23%
2001	240,773,939	16,946,196,000	1.42%
2000	171,866,782	12,825,841,000	1.34%
1999	174,533,786	8,767,484,400	1.99%
1998	131,278,831	6,238,300,000	2.10%

2.- DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO:

a) Personal desmotivado por rezago salarial y falta de incentivos:

El rezago salarial en nuestro personal sigue siendo cada vez mayor. La creciente carga de trabajo, los horarios extensos y los riesgos contra su integridad física que tiene que asumir el personal, deberían ser motivo suficiente para una mejor retribución económica, sin embargo, por grandes que han sido los esfuerzos por mejorar tal situación, ha sido imposible la nivelación salarial y mucho menos establecer incentivos atractivos para el personal, el cual ha quedado muy por debajo del Poder Judicial como se muestra en la siguiente tabla:

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA		PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA	
PUESTO	SUELDO ACTUAL PESOS	PUESTO	SUELDO ACTUAL PESOS
Juez	\$61,625.00	Agente del M.P.	\$31,357.00
Secretario	\$28,053.00	Secretario del M.P.	\$21,755.00
Actuario	\$17,414.00	Delegado del M.P.	\$17,315.00
Escribiente	\$8,908.00	Escribiente	\$5,291.00

Juzgados Penales: 22	Agencias Investigadoras: 76
Expedientes tramitados: 4,315	Expedientes tramitados: 90,728

b) Depuración del personal:

La injerencia del crimen organizado en las corporaciones policíacas y de procuración de justicia ha quedado de manifiesto a nivel nacional y nuestro Estado no es la excepción, es por ello que resulta prioritario impulsar las tareas de depuración de la corporación, pero sin olvidar dignificar a nuestro personal.

Aun y cuando el área de control de confianza de la Procuraduría General de Justicia trabaja arduamente en esta materia, y se han realizado depuraciones continuas, debe prevalecer la continuidad de esta función, por lo que es necesario fortalecerla e impulsarla con mayor rigor para obtener los frutos más contundentes.

c) Enfoque de servicio

La institución se ha preocupado a lo largo de los años de profesionalizar a su personal y lo ha hecho con éxito. En la actualidad el 53% de nuestros agentes ministeriales cuenta con una Licenciatura y el 95% de nuestros Agentes del Ministerio Público tienen grado de Maestría, sin embargo se ha descuidado la preparación y el desarrollo de habilidades para la atención grata y eficiente que requiere la ciudadanía.

3.- FALTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

a) La ciudadanía no participa denunciando hechos delictivos

Es bien sabido que no todos los delitos se denuncian por diferentes motivos. Las estadísticas a nivel estatal indican que el 63% de los delitos no se dan a conocer ante el Ministerio Público, por lo que es nuestra responsabilidad incentivar y promover esta cultura. Aunque la institución ya ha realizado esfuerzos a través de mecanismos como la denuncia por Internet y la denuncia a domicilio, éstos no han sido suficientes.

4.- FALTA DE PROMOCION:

a) No es suficiente la promoción de valores en las escuelas y evitar en un futuro delincuentes juveniles

Contamos con un programa de Cultura de Paz que incluye visitas a escuelas en donde se promueve la convivencia sin violencia dirigida a escolares, maestros y padres de familia, sin embargo es limitada su cobertura ya que únicamente se proporciona a escuelas del área metropolitana y la frecuencia es esporádica.

b) No existen mecanismos informativos a la ciudadanía sobre los servicios que proporciona la PGJ

Si bien se han realizado esfuerzos para dar a conocer los servicios que ofrece la Procuraduría General de Justicia, estos han sido insuficientes, ejemplo de ello es que en muchas ocasiones cuando la ciudadanía se ve inmersa en delitos de diferente índole, desconoce como proceder, a donde acudir para denunciar el delito, qué documentación debe presentar, así como la ubicación de las agencias y, en general, desconoce las funciones de la PGJ.

c) Promoción del programa Testigo Protegido

Es necesario impulsar y promocionar el programa testigo protegido que ya se encuentra establecido dentro del Código Penal, brindando confianza para que la ciudadanía se

involucre proporcionando información que agilice las investigaciones y que al mismo tiempo se sientan protegidos y seguros pero participativos.

5.- RENOVACION DE PROCESOS:

a) Autonomía del área pericial

La dependencia del área de Criminalística y Servicios Periciales dentro de la Agencia Estatal de Investigaciones plantea un análisis detallado para establecer los parámetros que conlleven a la autonomía de sus peritajes.

b) Desformalización de la averiguación

Continuando con la reforma del marco jurídico que se ha venido dando desde el año 2004, es necesario seguir enfocando los esfuerzos de la institución para migrar al nuevo modelo de procuración de justicia con nuevos procesos para la integración de las averiguaciones y enfoque total a los juicios orales.

6.- CONCLUSIÓN:

Nuestra institución tiene por delante grandes retos, sin embargo contamos con personal comprometido y de amplia experiencia, con tecnología de punta para llevar a cabo las investigaciones, pero sobre todo con la voluntad para renovarnos e innovar nuestros procesos buscando la mejora continua para beneficio de la ciudadanía.

Renovación del Sistema de Procuración de Justicia

II.- VISIÓN SECTORIAL

Ser una institución para el 2015 que se distinga por su servicio, valores, procesos y su tecnología; que inspire en la ciudadanía prontitud, seguridad y confianza de que sus intereses estarán representados conforme a derecho.

III.- OBJETIVO GENERAL

Mejorar los Servicios de Procuración de Justicia.

IV.- OBJETIVOS ESTRATEGICOS

OBJETIVO ESTRATEGICO 1: CONSOLIDAR EL MARCO LEGAL DE LA PROCURADURIA:

El compromiso de brindar a los ciudadanos mejores servicios trae consigo la responsabilidad de promover iniciativas, que conlleven al mejoramiento de legislaciones para simplificar, descentralizar y facilitar los procesos de investigación e integración de la averiguación previa.

Estrategias:

a) Impulsar la autonomía de los Servicios Periciales.

Líneas de Acción:

- Promover una iniciativa de reforma para la creación de un órgano desconcentrado como Instituto de Criminalística y Servicios Periciales.
- Realizar cambios en la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia.
- Definir la estructura orgánica.
- Construir el Edificio de Periciales.
- Definir políticas, procesos y sistemas de actuación de la unidad.
- Definir presupuestos de ingresos/egresos de la unidad.
- Equipar la unidad con los equipos especializados y científicos que se requieran adicionar.

b) Desformalizar la integración de la averiguación previa.

Líneas de Acción:

- Analizar los procesos de integración de la averiguación previa.
- Determinar cargas de trabajo.
- Establecer nuevos perfiles, funciones y categorías.
- Prever el seguimiento de los expedientes bajo el sistema tradicional hasta su término.

c) Adecuar los procesos y estructura al nuevo sistema penal acusatorio.

Líneas de Acción:

- Planear, prever y consolidar la estructura orgánica de la Procuraduría de acuerdo a la reforma legal aprobada por el sistema penal acusatorio.
- Establecer y solicitar recursos presupuestales.
- Incrementar y/o adecuar los espacios físicos, recurso humano operativo y recursos materiales.
- Adecuar los sistemas informáticos para la operatividad de los nuevos procesos a implementar.

d) Ampliar el alcance de los Juicios Orales.

Líneas de Acción:

- Implementar las reformas aprobadas por el Congreso en materia de Juicios Orales.

OBJETIVO ESTRATEGICO 2: RENOVAR LOS PROCESOS DE LA PROCURACION DE JUSTICIA:

Una institución funcional requiere renovar sus procesos de manera constante a través de la realización de estudios y reingenierías para proporcionar servicios de calidad y lograr la mejora continua en la institución.

Estrategias:

a) Ampliar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

Líneas de Acción:

- Impartir cursos de inducción a la calidad a todo el personal de nuevo ingreso.
- Impartir cursos de mapeo de procesos y de auditoría interna.
- Aplicar auditorías internas y externas.
- Implementar acciones preventivas para la disminución de observaciones o inconformidades detectadas en las auditorías.
- Seleccionar, capacitar y preparar las nuevas áreas a certificar.

b) Disminuir tiempos de respuesta en la atención ciudadana.

Líneas de Acción:

- Realizar estudios de tiempos de espera de los ciudadanos en las Agencias del Ministerio Público con mayor afluencia.
- Determinar causales de tiempos de espera.
- Proponer e implementar alternativas de solución.

c) Llevar a cabo el rediseño de procesos y distribución de cargas de trabajo.

Líneas de Acción:

- Realizar y analizar estudios de los procesos para hacerlos más efectivos.

- Realizar estudio de cargas de trabajo para proponer la distribución efectiva de personal.
- Gestionar ampliación de la plantilla operativa para darle fluidez a los trámites.
- Generar acuerdo para apoyar a las fiscalías en las actividades de uso de métodos alternos.

d) Promover convenios de colaboración con otras entidades federativas e instituciones internacionales, en materia de procuración de justicia.

Líneas de acción:

- Realizar estudios y análisis comparativos con otras Procuradurías u organismos homólogos en otros países.
- Contactar a los organismos Sectoriales e Intersectoriales para el intercambio de buenas prácticas, información y actuación.
- Celebrar convenios de colaboración.

e) Establecer mecanismos que faciliten la denuncia a funcionarios vía telefónica y vía internet.

Líneas de acción:

- Difundir el lugar y teléfonos en donde el ciudadano pueda levantar una denuncia contra cualquier funcionario público de la Procuraduría General de Justicia.
- Poner a disposición del ciudadano una liga dentro del Portal de Gobierno para que pueda realizar denuncias en contra de funcionarios públicos de la Procuraduría General de Justicia.

f) Generar protocolos ministeriales para la unificación de procesos de investigación.

Líneas de acción:

- Realizar un levantamiento de información de los procedimientos actuales por especialidad.
- Realizar análisis de los diversos procedimientos operativos y obtener las mejores prácticas operativas.
- Unificar criterios de actuación y elaborar los protocolos rectores de operación para los policías ministeriales.

OBJETIVO ESTRATEGICO 3: AMPLIAR LA COBERTURA DE SERVICIOS:

Con la finalidad de acercar a la ciudadanía los servicios que brinda la Procuraduría, se contempla el abrir nuevos espacios físicos que faciliten a los ciudadanos realizar sus trámites y denuncias.

Estrategias:

a) *Descentralizar la Unidad de Antisecuestros y los servicios del área pericial estableciendo unidades de criminalística en zonas estratégicas.*

Líneas de Acción:

Unidad Antisecuestros:

- Promover iniciativa de reforma legislativa correspondiente para la descentralización de la Unidad Antisecuestros.
- Modificar la Ley Orgánica de la Procuraduría.
- Reestructurar la unidad.
- Crear la Comisión Especial de Atención al Delito de Secuestro.
- Ubicar o adecuar espacio físico y equipamiento para su operación.
- Desarrollar los nuevos procedimientos de operación de la unidad.
- Desarrollar sistemas informáticos adecuados a la nueva operación de la Unidad.
- Gestionar recursos para la Unidad.

Unidades de Criminalística:

- Realizar estudio geográfico para determinar las zonas estratégicas de acuerdo a estadísticas delictivas para la ubicación de unidades de criminalística.
- Gestionar áreas físicas para su ubicación.
- Equipar con recursos materiales y humanos.

b) *Incrementar el número de instancias y personal que brindan servicios relacionados con la procuración de justicia.*

Líneas de Acción:

- Realizar estudio de zonas con mayor índice delictivo, mayor afluencia de la comunidad y mayores cargas de trabajo.
- Crear nuevas Agencias del Ministerio Público, Módulos de Orientación Social, Delegaciones del Ministerio Público y Destacamentos de la Policía Ministerial.
- Equipar los nuevos sitios con recursos materiales y humanos.
- Reubicar las Agencias del Ministerio Público Viales de Monterrey.
- Crear nuevos Centros de Justicia Familiar.

c) *Mejorar el equipamiento de las áreas operativas:*

Líneas de Acción:

- Revisar las condiciones físicas de las instalaciones de la Procuraduría General de Justicia y en su caso remodelar y/o adecuar espacios a nuevas necesidades.
- Renovar mobiliario y equipo acorde a necesidades.

- Renovar el equipo de cómputo.
- Ampliar y/o renovar la flota vehicular de acuerdo a elementos y necesidades de servicio.
- Ampliar y renovar el equipo de protección para los agentes de la policía ministerial.
- Renovar el armamento de los agentes de la policía ministerial.
- Adquirir equipo especializado para las áreas de Criminalística y Servicios Periciales
- Renovar y/o ampliar los servicios de telecomunicaciones.
- Ampliar y/o renovar los sistemas de circuito cerrado de TV.

OBJETIVO ESTRATEGICO 4: PROMOVER LOS SERVICIOS DE LA PROCURADURÍA, LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS:

Es indispensable implementar, orientar y promocionar los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía pueda denunciar delitos y participar en los procesos de mejora continua.

En paralelo se requiere realizar evaluaciones constantes de nuestros servicios.

Estrategias:

a) Implementar mecanismos efectivos para que la ciudadanía denuncie delitos e incremente su confianza en la institución.

Líneas de Acción:

- Ampliar la cobertura del servicio de denuncia en sitio en más municipios.
- Implementar las denuncias a funcionarios vía Internet.
- Crear un Centro de Atención Telefónica Integral.

b) Orientar a la ciudadanía sobre los mecanismos que existen para poner denuncias o levantar actas circunstanciadas.

Líneas de Acción:

- Difundir la denuncia en línea.
- Difundir los mecanismos para denuncias de funcionarios.
- Difundir programa "Denuncia en Sitio".

c) Comunicar los esfuerzos que se invierten en mejora continua y atención a usuarios para posicionar la imagen Institucional.

Líneas de Acción.

- Elaborar un plan de estrategias de comunicación que incluya la elaboración de material de difusión.
- Elaborar un plan estratégico de difusión masiva a través de radio y/o televisión.
- Diseñar y elaborar el material físico de promoción.
- Realizar los convenios y o permisos necesarios para su distribución.
- Elaborar una guía ciudadana que contenga los servicios prestados y proporcione información a la ciudadanía sobre qué hacer o a dónde acudir cuando es víctima de un delito.

- Hacer partícipe a la ciudadanía, instituciones y empresas para su patrocinio, difusión y distribución.
- Promocionar los servicios de Atención a Víctimas del Delito.

d) Generar información en el ámbito interno y externo, sobre los servicios que brinda la institución, para evaluar su desempeño.

Líneas de Acción:

- Llevar a cabo encuestas de salida a los ciudadanos que recibieron atención en la Agencias del Ministerio Público.
- Llevar a cabo análisis sobre la información recabada y darle seguimiento.
- Implementar medidas correctivas que mejoren el servicio que se brinda.
- Promover el programa de Ciudadano Simulado.
- Implementar mecanismos internos de retroalimentación.

e) Involucrar al Consejo Consultivo Ciudadano tanto en el diseño y evaluación de las acciones de la Procuraduría, como en la difusión en los servicios que se brindan.

Líneas de Acción:

- Elaborar un manual de Operaciones del Consejo Consultivo Ciudadano.
- Formar comisiones de trabajo del Consejo Consultivo Ciudadano, calendarización y seguimiento de las sesiones de las mismas.
- Involucrar a las comisiones del Consejo Consultivo Ciudadano sobre las problemáticas de la Procuraduría con información de soporte para recibir propuestas de mejoramiento.
- Realizar evaluaciones tetramestrales de los trabajos de la comisión.
- Involucrar al Consejo Consultivo Ciudadano para que brinde apoyo en la difusión de las mejoras implementadas.

f) Hacer partícipe e involucrar a la ciudadanía en la resolución de conflictos vía métodos alternos.

Líneas de Acción:

- Difundir en los municipios las diferentes alternativas para la resolución de conflictos.
- Capacitar a ciudadanos sobre métodos alternos que pueden aplicar en su comunidad.
- Continuar con los programas “Por una Cultura de Paz”, “Por una Convivencia Educativa no violenta y “Cultura de la Legalidad”.
- Ampliar las redes comunitarias para que contribuyan a la prevención de hechos delictivos.
- Preparar como agentes de cambio comunitarios a jóvenes adolescentes.
- Capacitar a los integrantes de las Redes Comunitarias.

g) Implementar mecanismos para evaluar los servicios de la Procuraduría.

Líneas de Acción:

- Implementar el buzón de sugerencias vía Internet con evaluaciones de la atención recibida.
- Llevar el seguimiento de las quejas y sugerencias presentadas en las Agencias del Ministerio Público.

OBJETIVO ESTRATEGICO 5: PROMOVER EL MEJOR DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA.

Contar con personal de confianza, capacitado y con expectativa de desarrollo, logrará proporcionar mejor servicio y confianza a la ciudadanía; así mismo el conocimiento dentro de la institución y fuera de ella sobre derechos humanos traerá consigo un mayor respeto entre instituciones y comunidad.

Estrategias:

a) Fortalecer el área de Control de Confianza para la depuración del personal.

Líneas de Acción:

- Fortalecer el área de Control de Confianza con personal especialista en pruebas psicológicas, entorno social y poligráficas.
- Elaborar manual de operación del Centro de Control de Confianza de acuerdo al modelo nacional.

b) Acopiar los recursos requeridos para la certificación del Centro de Control de Confianza de conformidad con el modelo nacional.

Líneas de Acción:

- Adecuar el espacio físico para el personal y equipo necesario.
- Equipar y brindar tecnología de acuerdo al modelo nacional.
- Ampliar la plantilla de personal.
- Capacitar al personal para la certificación.

c) Evaluar las condiciones de trabajo del personal de procuración de justicia para ofrecerles mejores condiciones en términos de remuneraciones y condiciones laborales, así como favorecer su desempeño laboral.

Líneas de Acción:

- Realizar estudio sobre nivel salarial.
- Proponer la nivelación salarial acorde a los trabajos, responsabilidades y riesgo que implica el desarrollo de funciones en las diferentes categorías analizadas.
- Proponer un plan de incentivos económicos al mejor desempeño.

d) Impulsar el Servicio de Carrera y adaptarlo a las condiciones que actualmente imperan.

Líneas de Acción:

- Fijar las bases para impulsar el Servicio de Carrera.
- Fijar los lineamientos necesarios de acuerdo a la legislación existente.
- Presentar lineamientos para su aprobación.
- Elaborar documento que establezca los lineamientos y los procesos para llevar a cabo el Servicio de Carrera con el nuevo esquema determinado.

e) Capacitar al personal bajo un enfoque de servicio, calidad y atención a la víctima.

Líneas de Acción:

- Impartir cursos al personal de las Agencias del Ministerio Público, Policía Ministerial, Peritos y demás personal administrativo de acuerdo a la detección de necesidades.
- Desarrollar habilidades en el personal para proporcionar una atención de calidad al ciudadano.
- Crear un esquema de capacitación especializado para sensibilizar al personal en la atención de víctimas del delito.

f) Ampliar la frecuencia en la aplicación de las pruebas de confianza a todos los niveles del personal de la Procuraduría General de Justicia.

Líneas de Acción:

- Integrar la plantilla y equipo necesario para la ampliación del alcance de las pruebas de control de confianza.
- Elaborar programa de trabajo para la aplicación y obtención de resultados.

g) Fomentar en el personal el respeto absoluto a los derechos humanos.

Líneas de Acción:

- Realizar programas de promoción y divulgación de los derechos humanos.
- Celebrar convenios de colaboración con instituciones educativas.
- Involucrar a jóvenes de la sociedad civil como multiplicadores de los derechos humanos.
- Implementar el programa "Conociendo Nuestros Derechos".
- Impartir cursos y seminarios de procuración de justicia y derechos humanos.

OBJETIVO ESTRATEGICO 6: FORTALECER EL USO DE LA TECNOLOGÍA EN LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN E INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN PARA UNA MEJOR TOMA DE DECISIONES.

La Procuraduría General de Justicia del Estado en su interés de prestar un servicio eficiente y oportuno en las investigaciones de los hechos delictivos suscitados en el Estado, considera de gran relevancia contar con sistemas y bases tecnológicas que den respuesta a la ciudadanía basados en información.

Estrategias:

a) Integrar una moderna base tecnológica que, mediante información y análisis estadístico, apoye las funciones de las instituciones relacionadas con la seguridad.

Líneas de Acción:

- Llevar a cabo un programa de renovación y actualización de la infraestructura de procesamiento de datos y telecomunicaciones de la Procuraduría.

- Crear aplicaciones para consulta ejecutiva.
- Llevar a cabo análisis y reingenierías de procesos de tecnología de información.
- Implementar un sistema de seguridad de la información para establecer los controles de confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

b) Consolidar la base tecnológica de la institución utilizada en procesos de Investigación.

- Implementar aplicaciones tecnológicas que apoyen y faciliten la operación investigadora.
- Evaluar y/o actualizar las plataformas y sistemas que apoyan a las diferentes áreas que intervienen en investigaciones.
- Analizar y preparar la infraestructura de tecnología de información necesaria para afrontar la implementación de la Reforma Constitucional.

V.- INDICADORES DE DESEMPEÑO

Unidos con la Administración Estatal y siguiendo los Ejes Rectores establecidos por el Ejecutivo, la Procuraduría General de Justicia se compromete a fortalecer y encaminar sus esfuerzos al eje de Seguridad Integral, es por ello que se establecieron las estrategias y líneas de acción encaminadas a lograr mejorar los servicios de la Procuraduría y con ello contribuir para el cumplimiento de este eje a favor de la ciudadanía.

Las estrategias y líneas de acción que se establecen se enfocan a realizar una mejora de forma integral desde sus procesos hasta su imagen, es por ello que se han determinado dos tipos de indicadores, que muestren claramente mediante fórmulas específicas de medición los avances tangibles para el logro del objetivo general.

Se establece como **Indicador Rector** el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios; con este indicador se pretende dar seguimiento al cumplimiento del objetivo general que es: **Mejorar los servicios de la Procuraduría.**

La medición consistirá en la calificación que los usuarios de nuestros servicios nos otorguen como institución.

VI.- METAS 2015

Con la finalidad de tener parámetros de medición reales se han fijado metas en cada uno de los indicadores de los objetivos estratégicos.

Las metas son ambiciosas pero alcanzables, estamos seguros que con el esfuerzo y talento de los integrantes de ésta Procuraduría y el esfuerzo conjunto de todas las unidades gubernamentales este hecho será una realidad para la ciudadanía nuevoleonense que es quien demanda mejores servicios en materia de Procuración de Justicia.

VII.- ESCENARIOS

Con el propósito de dar cumplimiento cabal a los objetivos planteados hemos establecido metas de acuerdo a los diferentes escenarios que durante este periodo se presenten, sin dejar en duda de que los esfuerzos por obtener los recursos o necesidades para mejorar, serán realizados.

Los escenarios planteados serán 3 y se determinan en base a las condicionantes cambiantes por factores externos o internos que limiten o superen las expectativas planteadas.

Los escenarios y criterios establecidos en cada uno de ellos son los siguientes:

ESCENARIO 1: El supuesto en este escenario parte de que los recursos asignados se ven incrementados conforme a las nuevas demandas y expectativas de la ciudadanía y conforme al comportamiento delictivo durante el periodo. Así mismo parte del supuesto de que las aprobaciones a las reformas jurídicas se realizan basadas en la simplificación en forma y tiempo.

ESCENARIO 2: El escenario 2 se establece mediante el supuesto de que los recursos asignados se mantienen sin incremento, es decir en un panorama presupuestal moderado, con reformas jurídicas aprobadas en tiempo y forma y se mantiene el comportamiento delictivo actual.

ESCENARIO 3: En este escenario se contempla la posibilidad de que la estructura presupuestal estatal y federal se vea disminuida por condiciones de orden nacional, de contingencia o emergencias ajenas a la procuración de justicia y de prioridad para el estado o el país. Las condiciones delictivas se incrementen considerablemente y las reformas jurídicas se vean afectadas en su aprobación por factores externos o internos.

A continuación se establece el Indicador Rector así como los indicadores de los objetivos estratégicos con sus metas correspondientes en cada uno de los escenarios descritos anteriormente.

VIII.- INDICADORES

Indicador Rector:

OBJETIVO GENERAL: MEJORAR LOS SERVICIOS DE LA PGJ

Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta
Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios	Calificación otorgada por los usuarios	Calificación	Escenario 1: 8 Escenario 2: 6 Escenario 3: 5

Indicadores Estratégicos:

Objetivo Estratégico 1: Consolidar el Marco Legal de la Procuraduría.

Nombre del indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta 2015
Proceso de Conversión al Sistema Penal Acusatorio	(Etapas implementadas / Total de etapas) x100	% de avance de las etapas Implementadas	Escenario 1: 100% Escenario 2: 50% Escenario 3: 25%
Juicios Orales	(Delitos implementados / Total de delitos) x 100	% de delitos implementados	Escenario 1: 100% Escenario 2: 80% Escenario 3: 68%

Objetivo Estratégico 2: Renovar los procesos en la procuración de justicia.

Nombre del indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta 2015
Ampliar el alcance de la Gestión de Calidad	$(\text{Áreas certificadas} / \text{Total de áreas}) \times 100$	% de áreas certificadas	Escenario 1: 93% Escenario 2: 70% Escenario 3: 52%
Fomentar convenios de colaboración	Cantidad de convenios firmados	Número de convenios firmados con otras instituciones	Escenario 1: 15 Escenario 2: 10 Escenario 3: 5

Objetivo Estratégico 3: Ampliar la cobertura de servicios.

Nombre del indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta 2015
Cobertura de servicios en el Estado	Cantidad de Recintos nuevos	Recintos nuevos	Escenario 1: 10 Escenario 2: 5 Escenario 3: 0
Mejoramiento de instalaciones existentes	Cantidad de remodelaciones	Instalaciones mejoradas físicamente	Escenario 1: 12 Escenario 2: 6 Escenario 3: 0

Objetivo Estratégico 4: Promover los servicios de la Procuraduría. La participación ciudadana y la evaluación de los servicios.

Nombre del indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta 2015
Ampliar la cobertura del programa "Denuncia en Sitio"	Unidades implementadas	Unidades	Escenario 1: 5 Escenario 2: 4 Escenario 3: 2
Grado de atención a Víctimas del Delito	Cantidad de personas atendidas	Cantidad de Personas	Escenario 1: 43,000 Escenario 2: 36,000 Escenario 3: 30,000
Promocionar los métodos alternos para la solución de conflictos	Total de colonias con difusión	Total de colonias	Escenario 1: 1,500 Escenario 2: 750 Escenario 3: 500
Resolución vía Métodos Alternos	$(\text{Expedientes resueltos} / \text{Total de expedientes recibidos}) \times 100$	Grado de resolución de los expedientes	Escenario 1: 96% Escenario 2: 80% Escenario 3: 50%

Objetivo Estratégico 5: Promover el mejor desempeño del personal de Procuración de justicia

Nombre del indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta 2015
Aplicación de pruebas de Control de Confianza	(Personal evaluado / Total de personal operativo) x100	% de personal evaluado	Escenario 1: 100% Escenario 2: 50% Escenario 3: 30%
Disminución del rezago salarial en puestos operativos	(Categorías niveladas / total de categorías) x100	% de avance en la disminución del rezago	Escenario 1: 100% Escenario 2: 50% Escenario 3: 0%
Capacitación integral al personal operativo	Horas de capacitación / número de elementos	Horas promedio	Escenario 1: 50 Escenario 2: 30 Escenario 3: 15
Difusión de Derechos Humanos	Cantidad de grupos	Grupos difusores de los Derechos Humanos	Escenario 1: 10 Escenario 2: 8 Escenario 3: 5

Objetivo Estratégico 6: Fortalecer el uso de la tecnología en los procesos de investigación e integración de la información para una mejor toma de decisiones.

Nombre del indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta 2015
Renovación y/o actualización de la infraestructura de procesamiento de datos	(Equipos con antigüedad menor a 4 años / Total de equipos) x 100	% de equipos menor a 4 años	Escenario 1: 85% Escenario 2: 70% Escenario 3: 20%
Análisis y reingeniería de sistemas	Reingenierías realizadas	Reingenierías	Escenario 1: 10 Escenario 2: 5 Escenario 3: 3
Sistemas de información especializados	Cantidad de sistemas implementados	Cantidad de sistemas	Escenario 1: 5 Escenario 2: 3 Escenario 3: 2