

**PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2016  
INSPECCIÓN GENERAL DE LAS INSTITUCIONES DE SEGURIDAD PÚBLICA  
DEL ESTADO DE MÉXICO.**

**1. Presentación.**

El fundamento para la mejora regulatoria se plasma en el artículo 139 Bis de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, donde se establece que es un instrumento de desarrollo y por lo tanto es obligatorio para el Estado y los Municipios, sus dependencias y organismos descentralizados, efectuando de manera permanente, continua y coordinada sus normas, actos, procedimientos y resoluciones, ajustándose a las disposiciones que establece la Ley Reglamentaria, a fin de promover el desarrollo de las Dependencias de la Administración Gubernamental así como en el ámbito económico del Estado de México, mediante una gestión manejada por los principios de máximo beneficio para la sociedad y transparencia.

La Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México en cumplimiento a la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios contribuye para una administración pública eficiente y eficaz, la cual responda a los retos planteados por la sociedad para su desarrollo y progreso.

Para cumplir con lo antes expuesto, el presente Programa Anual de Mejora Regulatoria 2016, busca que la ciudadanía se vea beneficiada creando un Sistema Integral de Quejas y Denuncias que permita un seguimiento puntual y transparente de las quejas y denuncias interpuestas así como a las de oficio y minimice los tiempos para la generación de documentos e integración de manera correcta del expediente que corresponda, favoreciendo los procedimientos que se puedan instaurar en contra de servidores públicos que realicen irregularidades cuando presten el servicio.

**2. Base Legal.**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 05 de Febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. 08 de Noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. 15 de Septiembre de 1981, reformas y adiciones.
- Ley que crea el Organismo Público Descentralizado denominado Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México. 18 de Julio de 2013 y reforma.

Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO  
INSPECCIÓN GENERAL DE LAS INSTITUCIONES  
DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO



"2014, Año de los Tratados de Teoloyucan"

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. 18 de Marzo de 2004, reformas y adiciones.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. 26 de Agosto de 2010, reformas y adiciones.
- Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México. 12 de Agosto de 2010.
- Código Administrativo del Estado de México. 29 de Noviembre de 2001, reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. 04 de Febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México. 24 de Septiembre de 2013.
- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. 15 de Febrero de 2012.
- Manual General de Organización de la Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México. 14 de Agosto de 2014.
- Lineamientos para la Elaboración del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
- Lineamientos Generales para la Operación y Funcionamiento del Comité Interno de Mejora Regulatoria de la Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México. 01 de Septiembre de 2014.
- Manual de operación del Sistema de Atención Mexiquense (SAM).
- Demás disposiciones aplicables.

### 3. Misión y Visión.

#### a) Misión

Dar el seguimiento a las quejas y denuncias así como a las de oficio, de manera puntual y transparente, mediante un sistema informático integral que permita el registro de las acciones llevadas a cabo para proporcionar una información oportuna al ciudadano y dar certeza jurídica.

#### b) Visión

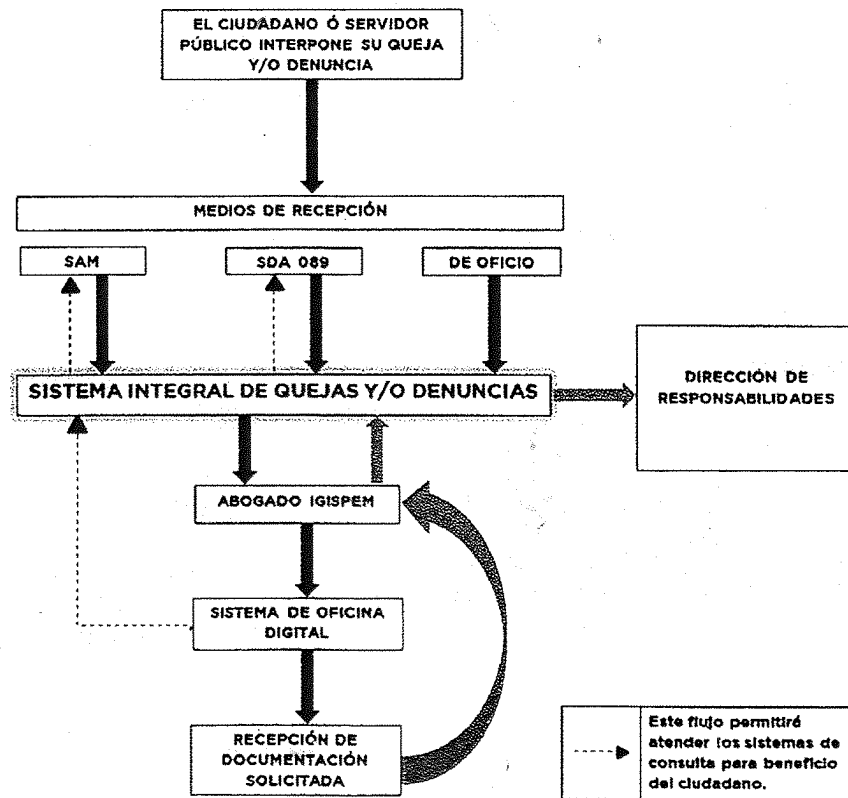
Lograr que la Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México, preste un servicio eficiente al interponer las quejas y denuncias, así como a las de oficio, siempre actuando dentro del marco de la legalidad.



#### 4. Diagnóstico de Mejora Regulatoria.

Derivado del ingreso de quejas y denuncias así como las de oficio, por los diferentes medios informáticos con que cuenta el Gobierno del Estado de México, esta Inspección General tiene la necesidad de contar con un Sistema Integral de Quejas y Denuncias, el cual proporcione un control más preciso de las acciones llevadas a cabo para integrar el expediente correspondiente, así como, para cumplir con la demanda de la ciudadanía en el seguimiento del trámite a su queja y/o denuncia, de igual manera las de oficio.

Este sistema permitiría de inicio, asignar un número de folio y expediente; de igual manera, determinar a qué abogado se le designará para su atención y seguimiento, el cual tendrá la posibilidad de registrar la información de manera inmediata en el sistema de oficina digital; consultar cuantas veces sea necesario, o en su caso, integrar más información si así se requiere, lo anterior reduciendo los tiempos para dar inicio a un procedimiento administrativo; así como contar con un monitoreo sobre la actividad desarrollada del personal operativo.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO  
INSPECCIÓN GENERAL DE LAS INSTITUCIONES  
DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO

Análisis FODA.

Fortalezas.

Se cuenta con personal con conocimientos suficientes en materias como: computación y legislación, lo que permitirá desarrollar el Sistema Integral de Quejas y Denuncias logrando un registro y seguimiento de los expedientes, con una mayor certidumbre en los trámites para la atención, existiendo un gran compromiso dentro de la Inspección General, con la convicción de agilizar y evitar un posible rezago en los asuntos que maneja el área correspondiente.

Oportunidades.

Dar respuesta inmediata a la solicitud de información del ciudadano respecto al avance de su queja y/o denuncia así como las de oficio, contacto permanente con el abogado asignado para dudas o aclaraciones, control de documentos recibidos y/o generados por parte de la Inspección General.

Debilidades.

Equipo tecnológico obsoleto para dar rapidez a la integración de información en los expedientes, falta de actualización al personal, escasos de recursos humanos y materiales.

Amenazas.

Al no contar con un sistema integral de quejas y denuncias que proporcione agilidad en el flujo de información, se corre el riesgo de que la ciudadanía pierda la confianza de interponer queja y/o denuncia, así como las de oficio; tomando en cuenta que los trámites se alargarían, aunado a esto, el tiempo de respuesta en las solicitudes de información a las Dependencias implicadas, pudieran resultar en una deficiente prestación del servicio.

5. Escenario Regulatorio.

La creación de un Sistema Integral de Quejas y/o Denuncias, se lleva a cabo para mejorar la situación en la recepción y atención de quejas y denuncias, así como las de oficio, optimizando el tiempo para que se registre y se dé el seguimiento puntual y transparente a un expediente, sin olvidar el cumplimiento a las sistemas informáticos (SAM y O89).

Handwritten signatures and initials on the right margin.



Una vez establecido el diagnóstico mediante el análisis FODA realizado a la creación de un Sistema Integral de Quejas y/o Denuncias, se presentan los siguientes escenarios:

- **Escenario tendencial:** Al no aprovechar las áreas de oportunidad identificadas en el análisis FODA, se pudiera presentar un rezago en la organización e integración de los expedientes, mostrando la falta de registro y asignación de la información que se va generando o se recibe en la Dirección de Investigación de la Inspección General.
- **Escenario deseable:** Se busca minimizar los tiempos de atención mediante la implementación del Sistema Integral que permita el correcto, ágil y preciso control de la información, proporcionando a la Dirección de Investigación de la Inspección General el cumplimiento de los objetivos en materia de atención a la ciudadanía de manera eficiente y eficaz.
- **Escenario factible:** Derivado del análisis realizado por la Inspección General para la creación de un Sistema Integral de Quejas y Denuncias, se determina que es factible para la mejora en la atención del servicio y en beneficio de la ciudadanía.

## 6. Estrategias y Acciones.

- **Estrategia.** Reducir el tiempo para la integración de expediente, así como proporcionar la información de manera rápida al ciudadano que lo solicite, a través de la réplica de los sistemas informáticos SAM y 089.
- **Acción.** Creación del Sistema Integral de Quejas y Denuncias que permita minimizar los tiempos en la integración de los expedientes generados por la Dirección de Investigación de la Inspección General, así como informar al ciudadano en forma puntual la atención que lleva su trámite, lo que permitirá remitir a la Dirección de Responsabilidades y que se pueda realizar los procedimientos administrativos correspondientes de manera pronta y confiable.

## Justificación de creación de un Sistema Integral de Quejas y/o denuncias.

Con la creación de un Sistema Integral de Quejas y/o Denuncias, se pretende generar un registro confiable en el seguimiento de los expedientes que se integran en la Inspección General, que el actuar de dicha Institución sea confiable y transparente.



**8. Cronograma.**

Se dará seguimiento periódico al cumplimiento de la acción contenida en el presente Programa, a través de los respectivos reportes trimestral y la elaboración del cronograma de acuerdo a las actividades que se realizarán durante el ejercicio 2016, como lo establece la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

**9. Validación.**

**COMITÉ INTERNO DE MEJORA REGULATORIA.**

Mtro. Isael T. Montoya Arce.  
**Presidente del Comité Interno de Mejora  
Regulatoria.**

Lic. Alejandro Carlos Tapia Izquierdo  
**Contralor Interno de la Inspección  
General.**

Mtro. Alfredo Zarza Delgado  
**Secretario Técnico del Comité.**

M. en D. Claudia Ibeth Quiterio Méndez  
**Directora de Responsabilidades.**

Mtro. Miguel Cruz Garrido  
**Director de Investigación.**

L.A.E. Oscar Mario Flores Gómez  
**Jefe de la Unidad de Apoyo  
Administrativo.**

Lic. Luis Arturo Gómez Ulloa  
**Jefa de la Unidad de Quejas y Denuncias.**

Lic. Juan Manuel Mondragón Meneses  
**Jefe de la Unidad de Normatividad y  
Apoyo Jurídico.**

Ing. Sofía Ana Rosa López Siles.  
**Asesora Técnica de la Comisión Estatal de  
Mejora Regulatoria.**



**COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA  
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2016  
DE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DEL ESTADO DE MÉXICO**

**FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE Y/O SERVICIO**

Dependencia/Organismo: Público Descentralizado: Clave: 210D000000 Nombre: Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México; Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: Mtro. Alfredo Zarza Delgado, Director de Información, Planeación, Programación y Evaluación; Fecha de Elaboración: 26 de octubre de 2015; Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 29 de octubre de 2015; Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: 1, Número de acciones prioritarias para 2016: 1

Código/No.	Nombre del Trámite y/o Servicio	Descripción de la Problemática	Acciones de Mejora Regulatoria	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	Acciones de Regulación a la Normatividad	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	Objetivo General de las Acciones	Unidad Administrativa Responsable
1	Creación de un Sistema Integral de Quejas y Denuncias en la IGISPEM	Derivado del ingreso de quejas y denuncias así como las de oficio, por los diferentes medios informáticos con que cuenta el Gobierno del Estado de México, esta Inspección General tiene la necesidad de contar con un Sistema Integral de Quejas y Denuncias, el cual proporcione un control más preciso de las acciones llevadas a cabo para integrar el expediente correspondiente, así como, para cumplir con la demanda de la ciudadanía en el seguimiento del trámite a su queja y/o denuncia, de igual manera las de oficio.	Instaurar un Sistema Integral de Quejas y Denuncias, el cual permitirá minimizar los tiempos en la integración de los expedientes generados por la Dirección de Investigación de la Inspección General, así como informar al ciudadano en forma puntual la atención que lleva su trámite, lo que permitirá remitir a la Dirección de Responsabilidades y que se pueda realizar los procedimientos administrativos correspondientes de manera pronta y confiable.	31 de dic. 2016	No aplica.	No aplica.	Contar con un sistema integral que proporcione el registro de la información necesaria así como su consulta de manera inmediata, manteniendo la certidumbre en la sociedad mexicana.	Dirección de Investigación de la Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México.
Mtro. Miguel Treviño Garaydo Director de Investigación de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México.		Mtro. Alfredo Zarza Delgado Enlace de Mejora Regulatoria de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México.		Mtro. Isael Montoya Arce Inspector General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México.				



**COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA  
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2016  
DE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DEL ESTADO DE MÉXICO**

**FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE Y/O SERVICIO**

Dependencia/Organismo Público Descentralizado: Clave: 210D000000; Nombre: Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México; Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: Mtro. Alfredo Zarza Delgado, Director de Información, Planeación, Programación y Evaluación; Fecha de Elaboración: 26 de octubre de 2015; Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 29 de octubre de 2015; Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Descentralizado: 1; Número de trámites prioritarios para 2016: 1

Cronograma de trabajo		2016												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agt	Sep	Oct	Nov	Dic	
1	Reuniones de trabajo para definir conceptos de creación de sistemas: Generador de expedientes y oficios (2 reuniones mensuales) Análisis.													
2	Definición del módulo 1: Arquitectura del sistema basado en conceptos.													
3	Desarrollo del módulo 2: Programación.													
4	Pruebas de funcionamiento.													
5	Implementación.													
6	Mantenimiento.													

<p>M. en D. Miguel <del>Alfonso</del> <del>Garrido</del></p> <p>Director de Investigación de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México.</p>	<p>Mtro. Alfredo Zarza Delgado</p> <p>Enlace de Mejora Regulatoria en la Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México.</p>	<p>M. en D. Israel T. Montoya Arce</p> <p>Inspector General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México.</p>
---	---	---