



ANEXO

FORMATO ESTÁNDAR PARA PRESENTAR INFORMACIÓN SOBRE BUENAS PRÁCTICAS

1. Institución: Nombre de la institución que está implementando la buena práctica:

Fiscalía General de la República (FGR)

2. Título: Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:

Título: Ventanilla única de Atención.

Tema que aborda: Atención ciudadana y prevención de la corrupción, incluyendo el soborno (cohecho) de funcionarios públicos adscritos a la Fiscalía General de la República.

Materia de La Convención: Artículo III. Medidas Preventivas. Mecanismo para estimular la participación de la sociedad civil y de las organizaciones gubernamentales en los esfuerzos destinados a prevenir la corrupción.

3. Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma.

Descripción y resumen de la buena práctica: La Ventanilla Única de Atención (VUA) es un mecanismo que tiene por objeto mejorar el índice de percepción de confianza ciudadana en la función de la Fiscalía General de la República, para ello el personal adscrito a ésta, mediante una atención inmediata, brinda a los usuarios una orientación personalizada, oportuna, con calidad y calidez. La VUA opera las 24 horas, los 365 días del año.



Como estrategia transversal, la Ventanilla Única de Atención permite:

- a) *Identificar tiempos y áreas de atención.* Mediante el monitoreo de los registros obtenidos a nivel nacional, se analiza el número de las personas y objetos que ingresan a las instalaciones de la Fiscalía General de la República, el número de servicios que se brindan, el tiempo en que se proporcionan y las áreas de la Institución a las que en su caso se canalice a los usuarios. La política de servicio es que se atienda a los usuarios dentro de los 15 minutos de haber llegado.
- b) *Medir Eficacia.* Como consecuencia inherente del punto anterior, los resultados obtenidos brindan una evaluación objetiva del desempeño de los servidores públicos de la Institución.
- c) *Conocer la percepción ciudadana.* Mediante llamadas telefónicas realizadas mediante un muestreo, por el personal de la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos de la Fiscalía General de la República, se practica una encuesta a los usuarios que acuden a la Institución, cuyo resultado permite identificar y conocer la calidad de los servicios que se brindan, la percepción de La ciudadanía respecto de La Institución.
- d) *Identificar la Incidencia Delictiva.* Al mantener el control sobre la información de las personas que acuden a la Fiscalía General de la República, la Ventanilla Única de Atención permite identificar temas vinculados a los índices de incidencia delictiva por estado.

Razón por la que debe ser considerada como una buena práctica. Porque la ciudadanía participa directamente en la evaluación de los servicios prestados, toda vez que, en un ejercicio inédito en la Fiscalía General de la República, se implementaron encuestas de calidad del servicio en las que se realizan llamadas telefónicas a los usuarios que acuden a las instalaciones y éstos manifiestan su opinión, la cual puede ser:

- a) *Conformidad con el servicio.* Aquellas opiniones en donde los ciudadanos manifiestan que la atención fue correcta, adecuada o satisfactoria.
- b) *Conformidad con felicitación.* Se presenta cuando, de la opinión de los ciudadanos, se advierten agradecimientos y reconocimientos que se realizan a los funcionarios públicos de la Fiscalía General de la República.



c) *Sugerencias.* Aquellas opiniones en las que se manifiesta una propuesta o un planteamiento en general para mejorar las atenciones, el servicio o la infraestructura de las Fiscalías, Subprocuradurías, Delegaciones o Subsedes de la Fiscalía General de la República. Una vez recibidas, se hacen del conocimiento de la Coordinación de Planeación y Administración para su atención, como área encargada de la administración y gestión de los recursos humanos, materiales y financieros.

d) *Inconformidades.* Aquellas opiniones en donde los usuarios manifiestan su desacuerdo sobre la atención o el servicio proporcionado. Las mismas son analizadas y, de ser procedentes, se informan al titular de la unidad administrativa para su atención. En algunos casos, la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos practica una visita de evaluación técnico-jurídica, con la finalidad de determinar si el servidor público actúa conforme a la normatividad o si incurre en alguna irregularidad que lo haga acreedor a una vista de tipo penal o administrativa.

e) *Denuncias.* Si del análisis de la opinión del usuario se desprende una posible conducta ilegal por parte del servidor público que lo atendió, como lo son los actos de corrupción. La llamada es transferida al Sistema de Atención Ciudadana Visitel, el cual funciona las 24 horas del día, los 365 días del año, con la finalidad de que agentes del Ministerio Público Federal reciban su denuncia e inicien la carpeta de investigación correspondiente.

La Ventanilla Única de Atención debe ser considerada como una buena práctica porque no sólo permite identificar quién y qué se encuentra dentro de las instalaciones de la Fiscalía General de la República, sino que también ayuda a mejorar que la atención proporcionada a la ciudadanía sea de mayor calidad y calidez y, en caso de que se identifiquen conductas irregulares por parte de las y los servidores públicos de la institución, es posible iniciar visitas de evaluación técnico-jurídica o incluso una denuncia cuando la conducta así lo amerite, por lo que dicho mecanismo es eficaz toda vez que previene, detecta y busca erradicar prácticas corruptas que pudiesen darse dentro de la Fiscalía General de la República.

4. Razones e importancia: Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda:

La entonces Procuraduría General de la República (PGR), tenía un modelo que no favorecía eficazmente a la consolidación del sistema de justicia penal acusatorio, en virtud de que, entre otros problemas, contaba con una escasa calidad y calidez en las áreas de atención al público de la institución.



Los principales hallazgos que se identificaron como generadores de la percepción negativa de la entonces Procuraduría General de la República, fueron:

- a) Elementos de seguridad privada brindaban asesoría y orientación.
- b) Servidores públicos sin habilidades para la atención a usuarios (trato prepotente y déspota).
- c) Ingreso de personas u objetos por distintas vías y la ausencia de control.
- d) Tiempo excesivo de espera y atención.
- e) Negativa a recibir denuncias en horario nocturno, fines de semana y días festivos.
- f) Dilación en la devolución de vehículos asegurados
- g) Negativa a proporcionar información de averiguaciones previas o carpetas de investigación.
- h) Dilación en la tramitación y resolución de averiguaciones previas o carpetas de investigación.
- i) No se preguntaba al usuario sobre la calidad del servicio.
- j) Corrupción para la realización de trámites.

Con la transición de Procuraduría General de la República a Fiscalía General de la República, se dio un parteaguas para realizar un análisis minucioso y alcanzar los mecanismos que garanticen una mejora de calidad en la procuración de justicia, por ello, fue necesario identificar las áreas de oportunidad para poder realizar las modificaciones necesarias en materia de atención al público, a través de la implementación de la Ventanilla Única de Atención.

5. Enfoque: ¿Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países? ¿Se utilizó una legislación modelo?:

La Fiscalía General de la República, por conducto de la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos, encargada del control y evaluación técnico-jurídica del actuar del personal sustantivo de la Fiscalía General de la República, se ha constituido como un ente encargado en el combate a la corrupción, motivo por el cual debe implementar todos los mecanismos a su alcance para preservarse ajena a las prácticas corruptas.

Para tales efectos, se implementó un plan de acción para mejorar los mecanismos de atención ciudadana, con base en un diagnóstico sobre la manera en que se proporcionaban los servicios de la Fiscalía General de la República a la ciudadanía: se creó un equipo de trabajo encargado de la supervisión y se generó un archivo en formato Excel con diversos campos para ser capturados por los operadores de la Ventanilla Única de Atención, el cual es enviado a la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos para su monitoreo y para generar los informes de resultados.



No se utilizó la experiencia de otros países ni una legislación modelo, toda vez que el punto de partida fueron las propias facultades de supervisión de la actuación de los servidores públicos de la Fiscalía General de la República, con las que cuenta la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos.

6. Implementación: ¿Cómo se está implementando la buena práctica? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?

La Fiscalía General de la República utilizó recursos propios para llevar a cabo la implementación de la Ventanilla Única de Atención.

El Fiscal General de la República designó como coordinadora del tema a la Fiscal Especializada de Asuntos Internos, la cual conformó un equipo de servidores públicos de diversas unidades de la Fiscalía que dirige, a fin de que se encargaran del monitoreo de los registros obtenidos a nivel nacional, la generación de la estadística para los informes y la realización de las llamadas de control de calidad (se requirió de equipos, líneas y diademas para poder instalar el área de control de calidad.)

Por otro lado, se desarrolló la herramienta informática SVUA, con la finalidad de sistematizar la información registrada en la Ventanilla Única de Atención, la cual se encuentra implementada en etapa piloto en 3 sedes delegacionales (en los estados de Campeche, Hidalgo y Baja California) y en 4 unidades centrales de la FGR.

7. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?:

Resultado final de la buena práctica: La Ventanilla Única de Atención ha proporcionado elementos objetivos para establecer políticas y estrategias que permitan reducir y combatir de manera efectiva los actos de corrupción al interior de la institución. Lo anterior con base en los resultados que esta arroja a través de:

- a) La Identificación de tiempos y áreas de atención en las fiscalías, subprocuradurías, delegaciones y subsedes de la institución.
- b) La medición de la eficacia en la atención proporcionada por los servidores públicos.
- c) La identificación de la percepción ciudadana sobre los servicios proporcionados en la Institución.



d) La identificación de la incidencia delictiva.

¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? La Ventanilla Única de Atención ha generado:

a) *La reducción en los tiempos de atención.* En el caso de puestas a disposición, en el primer trimestre de 2019, se contaban con varios casos que rondaban las 47 horas, mientras que, para el mes de diciembre de 2019, se ubicaron en un promedio de 5 horas.

b) *El responsable de la Ventanilla Única de Atención es un agente del Ministerio Público Federal.* Lo que permite atender y orientar eficazmente a los usuarios, evitando demoras en la atención.

c) *Se ha disminuido el número de inconformidades manifestadas por los usuarios que acuden a la Fiscalía General de la República.* Mientras que en el mes de enero de 2019 el porcentaje de usuarios que manifestaron inconformidad por su trámite ascendía al 4.84%, para el mes de diciembre del mismo año, disminuyó a 1,72%.

d) En la Delegación de la Ciudad de México y sus subsedes (7), se generó un sistema de apoyo a denunciantes, con el propósito de acompañarlos durante el desahogo de sus trámites ante la FGR.

¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? Durante el año 2019, de las **61,762** llamadas telefónicas realizadas a los usuarios de la Ventanilla Única de Atención, se identificaron **1,180 inconformidades** por parte de los usuarios, las cuales fueron canalizadas a la Unidad administrativa correspondiente y **60 derivaron** en visitas especiales de evaluación técnico-jurídica, de las cuales, al 31 de diciembre de 2019, **38 han sido practicadas** y en **8 casos se encontraron irregularidades.**

¿Cuál ha sido su impacto? Con las acciones derivadas de la implementación de la Ventanilla Única de Atención se ha logrado una mejora en la percepción ciudadana sobre la Fiscalía General de la República, **identificando que el 98.06% de los usuarios encuestados telefónicamente han manifestado su conformidad con el servicio** y en algunos casos felicitaciones hacia la institución y los servidores públicos que la conforman.



8. Potencial para cooperación técnica: ¿Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros países? ¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia:

Si. La implementación de la Ventanilla Única de Atención puede ser adaptada y servir a otros países.

La Fiscalía Especializada de Asuntos Internos de la Fiscalía General de la República cuenta con personal que puede compartir su experiencia y acompañar en procesos de implementación de la Ventanilla Única de Atención.

9. Seguimiento: ¿Quién o qué grupos se encargarán de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica? ¿Cómo se vigilará su implementación? ¿Habrá informe de seguimiento?:

La implementación de la Ventanilla Única de Atención es supervisada por el Fiscal General de la República y la Fiscal Especializada de Asuntos Internos, así como por el Director General en la Coordinación de Planeación y Administración.

La coordinación y vigilancia de su implementación se realiza por conducto de la Dirección General de Desarrollo Institucional de la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos, la cual genera un informe diario y mensual con datos estadísticos sobre el total de atenciones, tiempos, áreas de atención, análisis técnico jurídico sobre los registros de la Ventanilla Única de Atención y llamadas de control de calidad, los cuales son revisados y analizados por la Fiscal Especializada de Asuntos Internos y por el Director General en la Coordinación de Planeación y Administración.

10. Lecciones aprendidas: ¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?:

El desafío que presenta la buena práctica es que la sociedad cambie la percepción negativa que tiene sobre la Fiscalía General de la República.

La implementación de la Ventanilla Única de Atención tuvo una serie de lecciones que fueron adoptadas para mejorar la atención ciudadana y combatir la corrupción en la institución, entre las que se destaca el cambio de la mística en el servicio, partiendo de la premisa que todos los servidores públicos deben observar la constitucionalidad y legalidad en sus actos, pero también deben estar convencidos de que el trabajo estará bien hecho si el ciudadano se siente bien atendido.



La implementación de esta buena práctica no garantiza que las organizaciones públicas o privadas queden libres de corrupción ni que la opinión ciudadana sea siempre de un 100% de aceptación; sin embargo, funciona como un control que permite mejorar la atención ciudadana, así como detectar cualquier acto de corrupción en la Fiscalía General de la República.

11. Documentos: ¿Dónde puede encontrarse más información sobre la buena práctica (por ejemplo, enlaces en Internet):

- Acuerdo A/012/19 por el que se instala la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de julio de 2019.
https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565714&fecha=15/07/2019
- Los proyectos para el Plan de Persecución Penal y el Manual del Modelo de Gestión para la Operación del Sistema Penal Acusatorio, los cuales por su calidad no se encuentran disponibles actualmente.

12. Contacto: Con quién comunicarse para recibir mayor información:

Mtra. María Fernanda Pérez Galindo
Encargada de la Dirección General de Cooperación Internacional
Correos electrónicos: dgci@pgr.gob.mx y mfperez@pgr.gob.mx
Tel. 01 (55) 5346 0206