

IV.- Diagnóstico y Alineación de la Tecnología con la Dependencia.

7.- Procuraduría General de Justicia de Nuevo León.

Este capítulo ofrece una descripción general sobre este órgano clave de la Administración Pública del Estado relativa a la procuración de la justicia, que es una de las funciones primarias para legitimar al ente estatal y asegurar la conexión social.

Se plantea un diagnóstico de su realidad actual a partir del Plan Estatal de Desarrollo de Nuevo León (1997 – 2003).

Se observan sus programas y acciones más importantes, su estructura legal y orgánica. También se reconocen los objetivos y estrategias prioritarias para la consecución de mejores estándares para la procuración de la justicia.

Este planteamiento general que pasa por un diagnóstico, misión, metas, tácticas y alineación estratégica de Informática de esta institución gubernamental resaltan la realidad actual de su funcionamiento y las áreas de oportunidad que ofrece.

7.1.- Diagnóstico o situación actual del Negocio.

Diagnóstico de la Procuraduría General del Estado de Nuevo León.

La Procuraduría como tal se fundamenta en la persecución del delito, soportado esto por su Ley Orgánica y establecido en la misma Constitución Política del Estado.

Premisas de análisis.

El aumento de los índices delictivos en el país (Plan Estatal de Desarrollo, Gobierno del Estado Nuevo León, México), y el Estado no es la excepción, ha afectado directamente los procesos de procuración de justicia en la entidad, pues los recursos y esfuerzos destinados a esta importante actividad han resultado insuficientes.

La evolución cuantitativa y cualitativa de la delincuencia en el Estado muestra un desequilibrio muy significativo al contrastarla con el crecimiento estructural y administrativo de la Procuraduría de Justicia. Esto ha generado una lucha desigual, con desventaja para la institución del Ministerio Público, en las labores de investigación de los hechos delictivos, rezago en el manejo de expedientes y retraso en el acceso a la justicia. Estos fenómenos han sido originados no sólo por la falta de recursos humanos, sino también por las remuneraciones inadecuadas, escasez de equipo técnico y de laboratorio, así como la falta de capacitación especializada en técnicas avanzadas de investigación (Plan Estatal de Desarrollo, Gobierno del Estado Nuevo León, México).

Conclusión.

Los problemas de la procuraduría el rezago.

Soluciones.

- Capacitación y formación del recurso humano.
- Informática.
- Recursos financieros, mayor inversión.
- Reformas Legales (más atribuciones).

Visión.

Un Nuevo León con un Gobierno que garantiza la plena vigencia del Estado de Derecho y el respeto absoluto a los derechos humanos, para que sus habitantes gocen de seguridad física y patrimonial, aplicación imparcial y expedita de la ley, así como de un acceso equitativo a las instancias que procuran la justicia.

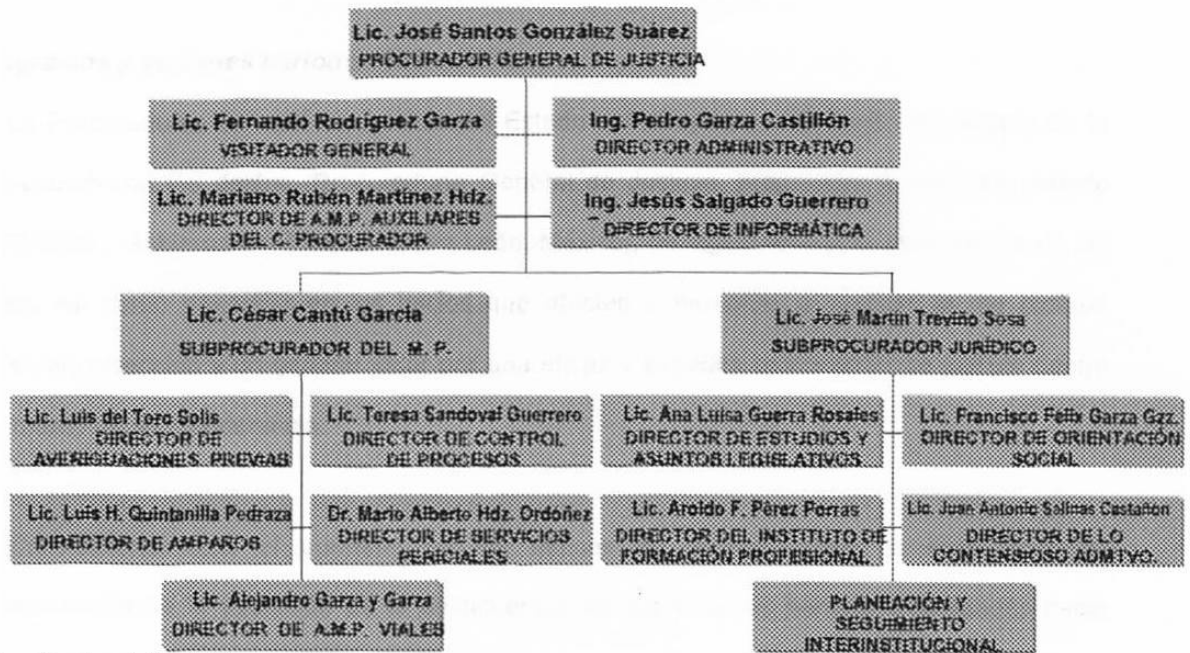
7.2.- Misión.

Cumplir con mayor eficiencia y transparencia, dentro del marco de la ley, la tarea de procuración de justicia a través de la capacitación continua, el uso de tecnologías adecuadas, del trabajo conjunto con otros organismos públicos y privados y de programas que prevengan la comisión de delitos.

Marco Legal.

- Constitución política del Estado de Nuevo León
- Código Penal y de Procedimientos Penales.
- Ley orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado.
 - Jurídico
 - Persecutoria
 - Preventivo
 - Reglamento Interior de la Procuraduría General de Justicia del Estado.
 - Plan Estatal de Desarrollo.

Estructura Orgánica.



Actualizado al día 1-Marzo-2001

Figura 14.

Palacio de Gobierno planta baja.

5 de Mayo y Zaragoza C.P. 64000.

Monterrey, Nuevo León, México.

<http://www.nl.gob.mx/pagina/Gobierno/Procuraduria> .

infopgj@mail.nl.gob.mx

Tel: 8478-24-00.

7.3.- Objetivos y Estrategias del Negocio.

Programas y acciones periodo 1998 – 2003.

La Procuraduría General de Justicia del Estado constituye una institución encargada de la persecución de los delitos (Procuraduría General de Justicia, programas y acciones periodo 1998-2003 , Gobierno del Estado Nuevo León, México), de vigilar la exacta observancia de las leyes, así como intervenir en los juicios que afecten a personas a quienes la ley otorgue especial protección y en general velar por una eficaz y expedita procuración de justicia dentro del marco de su competencia.

Considerando que el aumento en los índices de la criminalidad a nivel nacional, consecuencia de la evolución de la delincuencia común y de las bandas organizadas hacia nuevas formas de operar que emplean cada vez mayores recursos económicos y tecnológicos. Se ha generado un clamor de la sociedad exigiendo mayor rigor en el combate a la delincuencia, que desarrollen acciones más eficientes, una justicia mucho más expedita y castigos más severos acordes con la gravedad de los delitos.

Para hacer frente a tales requerimientos resulta necesario la instrumentación de mecanismos eficaces que propicien la modernización y agilización de las instituciones de manera que permitan optimizar el desarrollo de sus funciones.

Dentro de los objetivos específicos del Plan Nacional de Desarrollo 1995 – 2000 se determinó de manera prominente en materia de seguridad pública la creación de condiciones que permitan combatir de manera frontal y más eficiente a la delincuencia, así como lograr que los órganos responsables de la Procuraduría de Justicia se constituyan en auténticos vigilantes de la legalidad, la investigación de los delitos y la persecución de los delincuentes.

Desde el inicio de la presente administración gubernamental nos propusimos efectuar una revisión integral del sistema de procuración de justicia con la finalidad de determinar estrategias y acciones que permitan lograr niveles superiores de eficiencia en el desempeño del Ministerio Público, de la Policía Judicial y de los servicios periciales, dotar a la institución de suficientes recursos materiales, humanos y técnicos, así como promover una actuación vigorosa para disminuir los índices delictivos y combatir el rezago, garantizando así una efectiva, pronta e imparcial procuración de justicia, con absoluto respeto a la legalidad y a los derechos humanos consagrados en nuestro ordenamiento jurídico.

Dentro del marco de estrategias establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo 1997-2003 se diseñó este programa general operativo y reestructuración de la Procuraduría de Justicia con la visión de construir la confianza y credibilidad de la sociedad en una nueva institución que rompa con esquemas obsoletos y estableciendo así acciones eficaces que posibiliten el cumplimiento de la responsabilidad que le compete conforme a la ley.

La Procuraduría de Justicia del Estado asume el compromiso de desarrollar el esfuerzo necesario a fin de materializar las acciones que integran este programa que pretende dar respuesta al reclamo de la sociedad.

Finalmente, es de resaltar que los programas y acciones que en este documento se contienen no son limitativos, ya que podrán adicionarse otros nuevos según las necesidades de esta decisiva actividad. De igual forma, el cumplimiento de estos requerirá la actualización y aumento en el número del personal de la procuraduría para su cabal cumplimiento.

Objetivo.

Cumplir, con mayor eficiencia y transparencia dentro del marco de la ley, la tarea de procuración de justicia a través de la capacitación continua, el uso de tecnologías adecuadas, del trabajo conjunto con otros organismos públicos y privados y de programas que prevengan la comisión de delitos.

Estrategias.

3.2.1 Redefinir la estructura orgánica y administrativa, así como el marco legal de funcionamiento de la Procuraduría General de Justicia, con el fin de lograr óptimos resultados en la actividad del Ministerio Público y fundamentalmente de la corporación policial que depende de ésta institución.

3.2.2 Proponer la reforma constitucional correspondiente, para que en el nombramiento del Procurador General de Justicia del Estado tenga participación el Congreso Local.

En este sentido se reformó el artículo 87 de la Constitución Política del Estado, publicándose el 14 de Septiembre de 1998. Que hace efectiva esta disposición.

3.2.2 Establecer nuevas Agencias del Ministerio Público, crear unidades especializadas en la investigación de los delitos y redefinir procedimientos administrativos con el propósito de agilizar y hacer transparente la procuración de justicia y responder así a las demandas de la población.

3.2.3 Promover la adquisición de equipo y laboratorio tecnológicamente avanzados con el fin de mejorar los sistemas y las técnicas de investigación criminal.

3.2.4. Fomentar la cultura de prevención de la delincuencia a través de programas en los cuales colaboren diversos organismos públicos y privados, creando un Consejo de Participación de la sociedad civil y multiplicando los módulos de orientación social.

3.2.5 Promover la revisión de la legislación penal para su adecuación a las nuevas manifestaciones de la delincuencia y el crimen organizado.

3.2.6 Apoyar los esfuerzos de la Procuraduría General de la República en los programas y acciones de combate al narcotráfico.

3.2.7 Fortalecer el Instituto de Formación Profesional para que, con sólidas bases científicas, técnicas y pedagógicas, proporcione capacitación básica y especializada, reforzando con ello un plan de carrera para el personal del Ministerio Público.

3.2.8 Propiciar la cooperación con otras entidades federativas e instituciones públicas en torno a programas y acciones para la prevención y persecución del delito.

3.2.9 Reforzar la Visitaduría General creando Unidades de Contraloría Interna para vigilar el adecuado desempeño de los servidores públicos de la Procuraduría General de Justicia en el Estado. (Procuraduría General de Justicia, programas y acciones periodo 1998-2003 , Gobierno del Estado Nuevo León, México).

7.4.- Alineación Estratégica de Informática con el Negocio.

Acciones realizadas 1999-2001.

Estrategias:

3.2.1. Redefinir la estructura orgánica y administrativa, así como el marco legal de funcionamiento de la Procuraduría General de Justicia, con el fin de lograr óptimos resultados en la actividad del Ministerio Público y fundamentalmente de la corporación policial que depende de ésta institución.

Programas.

I.1. Depurar al personal de la institución con antecedentes negativos para el servicio.

Acciones:

I.1.1. Integración y enriquecimiento de expedientes del personal sobre antecedentes administrativos, profesionales, relevantes e indicadores de eficiencia, como base para la evaluación auténtica.

Acciones de Informática:

Automatización del proceso administrativo, específicamente el módulo de recursos humanos, Sistema Integral Administrativo (SIA).

Automatización del proceso jurídico, el módulo conexas, Sistema Integral Jurídico (SIJ).

I.2. Dignificar, Profesionalizar y modernizar los servicios de la Procuraduría.

Acciones:

I.2.1. Revisión del nivel de salarios y prestaciones que se otorgan a los servidores públicos de la Procuraduría.

Acciones de Informática:

Automatización del proceso administrativo, específicamente el módulo de recursos humanos, Sistema Integral Administrativo (SIA).

I.5. Fortalecer la presencia de servicios policiales.

Acciones:

I.5.2. Establecimiento de indicadores de productividad y eficiencia en las investigaciones del Ministerio Público y la Policía Ministerial.

I.5.4. Establecer la coordinación del Sistema Estatal de Localización, Identificación y Devolución de Vehículos robados por parte del Ministerio Público.

Acciones de Informática:

Automatización del proceso del Ministerio Público, específicamente el módulo de Averiguaciones Previas y Policía Ministerial, Sistema Apoyo a la Procuración de Justicia (SAPJ).

Aplicación de consulta a placas.

3.2.2. Establecer nuevas Agencias del Ministerio Público, crear unidades especializadas en la investigación de los delitos y redefinir procedimientos administrativos con el propósito de agilizar y hacer transparente la procuración de justicia y responder así a las demandas de la población.

II.1. Estudios permanentes de diagnóstico para determinar necesidades específicas en áreas de recursos humanos, materiales y financieros.

Acciones:

II.1.1. Reuniones del Procurador con Sub-procuradores y Directores para determinar necesidades y priorizarlas.

Acciones de Informática:

Propuesta e instauración del Comité de informática, cuyas sesiones son mensuales con duración de 2 horas., cuyo Secretario Técnico es el Director de Informática.

II.2. Abatimiento del rezago en las averiguaciones previas.

Acciones:

II.2.1. Contabilización de averiguaciones en rezago, considerando aquellas con más de seis meses de haberse iniciado sin que se hayan diligenciado debidamente.

II.2.2. Diseño de un programa operativo para resolver en breve tiempo las averiguaciones en rezago.

Acciones de Informática:

Automatización del proceso del Ministerio Público, específicamente el módulo de Averiguaciones Previas.

Se diseñó e implantó el modelo estadístico para reforzar la tarea.

Aplicación de consulta a placas.

II.3. Reducción de los tiempos para integración de las averiguaciones previas.

Acciones:

II.3.2. Análisis del sistema de libertad bajo caución en la averiguación previa, para agilizarla; así como para evitar el abuso del mismo por parte de los delincuentes.

II.3.3. Agilización de la presentación de informes y dictámenes de los servicios periciales que deberán integrarse a las averiguaciones.

II.3.4. Desarrollar un sistema para entrega de citatorios y ejecución de órdenes de comparecencia a fin de agilizar las averiguaciones.

II.3.5. Fortalecer la comunicación entre agentes del ministerio público para realizar con oportunidad la acumulación de averiguaciones.

II.3.6. Establecer un sistema que agilice la revisión de averiguaciones con opinión de no ejercicio de la acción penal.

Acciones de Informática:

Automatización del proceso del Ministerio Público, específicamente el módulo de Averiguaciones Previas, de Servicios Periciales y Auxiliares del Procurador(SAPJ).

Red de voz, datos y servicio de Internet.

II.5. Creación de nuevas Agencias del Ministerio Público y fortalecimiento de las existentes.

Acciones:

II.5.1. Establecimiento de agencias especializadas en atención de los asuntos de menores e incapaces y de violencia intrafamiliar.

II.5.2. Incrementar el número de agencias especializadas en las investigaciones de delitos sexuales.

II.5.3. Adecuación de las instalaciones de las Agencias del Ministerio Público y de las Delegaciones, dotándolas de los recursos materiales y técnicos necesarios.

II.5.4. Mejorar la atención al Público en la recepción de denuncias, por comparecencia, mediante la capacitación especializada al personal que desarrolla esta función.

II.5.6. Establecer el sistema de cómputo en red de información, que permita conocer el estado de las averiguaciones previas y procesos penales en trámite y facilite la toma de decisiones.

II.5.7. Sistematizar el control, vigilancia, protección y devolución oportuna a sus legítimos propietarios o poseedores de bienes y valores asegurados por el Ministerio Público.

Acciones de Informática:

Infraestructura de red de datos y voz.

Equipamiento de equipo de cómputo.

Automatización del proceso del Ministerio Público, específicamente el módulo de Averiguaciones Previas y Denuncias (SAPJ).

3.2.3. Promover la adquisición de equipo y laboratorio tecnológicamente avanzados con el fin de mejorar los sistemas y las técnicas de investigación criminal.

III.1. Dotar de la infraestructura necesaria al área de servicios periciales.

Acciones:

III.1.5. Diseño e implementación de un sistema de cómputo para la Dirección de Servicios Periciales, que permita sistematizar todo el seguimiento del dictámen, desde

su fecha de llegada, designación por área, hasta su salida, lográndose a la vez una estadística mas exacta.

Acciones de Informática:

Infraestructura de red de datos y voz.

Equipamiento de equipo de cómputo.

Automatización del proceso del Ministerio Público, específicamente el módulo de Servicios Periciales(SAPJ).

III.4. La Procuraduría General de Justicia en Internet.

Acciones:

III.4.1. Llevar registros, controles y estadísticas computacionales para alimentar la página de Internet.

III.4.2. Tener el apoyo del Internet para diferentes trabajos de investigación.

III.4.3. Adquisición de equipo y capacitación del personal.

Acciones de Informática:

Se diseñó la página de acuerdo a estándares de contenido del Gobierno del Estado, además se anexó datos estadísticos.

Se equipó a la Procuraduría General de Justicia del Estado de acuerdo a prioridades y presupuesto anual, actualmente se ha equipado un 90%.

III.7. Dotar del equipo de comunicación, armamento y defensa, transporte y cómputo al área de la Policía Ministerial.

Acciones:

III.7.1. Realizar estudios sobre los equipos de comunicación, armamento y defensa, transporte y cómputo más modernos que coadyuven en eficientar las labores de investigación.

Acciones de Informática:

Instalación de infraestructura de datos y voz.

Equipamiento de equipo de cómputo.

Automatización del proceso del Ministerio Público, específicamente el módulo de Policía Ministerial (SAPJ).

Aplicación a base de datos estatales de información.

3.2.4. Fomentar la cultura de prevención de la delincuencia a través de programas en los cuales colaboren diversos organismos públicos y privados, creando un consejo de participación de la sociedad civil y multiplicando los módulos de orientación social.

IV.1. Diagnóstico sobre la criminalidad en el Estado de Nuevo León para el diseño de un programa integral de prevención del delito.

Acciones:

IV.1.1. Censos estadísticos de menores infractores y víctimas de delitos.

IV.1.2. Censos sobre indiciados, procesados y sentenciados.

IV.1.3. Elaboración de mapas de incidencia delictiva.

Acciones de Informática:

Automatización del proceso del Ministerio Público, específicamente el módulo de Averiguaciones Previas, Control de Procesos(SAPJ).

Sistema de Información Geográfica (GIS).

IV.3. Establecimiento de un programa de televisión con temática sobre la prevención y combate al delito.

Acciones:

IV.3.2. Difusión de los principales factores criminógenos, formas de operación de la delincuencia, horarios, zonas de mayor incidencia delictiva y conductas que propician la comisión del delito.

Acciones de Informática:

Automatización del proceso del Ministerio Público, específicamente el módulo de Averiguaciones Previas, Control de Procesos (SAPJ).

Sistema de Información Geográfica (GIS).

3.2.8. Propiciar la cooperación con otras entidades federativas e instituciones públicas en torno a programas y acciones para la prevención y persecución del delito.

VIII.2. Control y seguimiento de recomendaciones y acuerdos derivados de la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia.

Acciones

VIII.2.1. Integración de la base de datos sobre vehículos robados y su incorporación al Registro Nacional, acordado en la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia.

Acciones de Informática:

Automatización del proceso del Ministerio Público, específicamente el módulo de Averiguaciones Previas (SAPJ).

Interfase para actualizar base de datos nacional.

3.2.9. Reforzar la Visitaduría General creando Unidades de Contraloría Interna para vigilar el adecuado desempeño de los servidores públicos de la Procuraduría General de Justicia en el

Estado (Procuraduría General de Justicia, México, Monterrey, N.L., Programas y Acciones Período 1998-2003).

IX.5. Practicar visitas para revisión de Agencias del Ministerio Público.

Acciones:

IX.5.1. Revisión de las Agencias del Ministerio Público sobre averiguaciones previas en el proceso de integración, averiguaciones en consulta, de no ejercicio de la acción penal y mandamientos judiciales pendientes de ejecutar.

IX.7.1. Revisión semestral de las averiguaciones inactivas por más de tres meses por la "falta de interés de las partes", y valorar si es imputable al titular de la fiscalía-amonestar en caso de reincidencia en este tipo de irregularidad – suspender temporalmente a fin de evitar el rezago, revisar el exacto cumplimiento de la obligación de notificar a las partes interesadas las resoluciones de no ejercicio confirmadas por el Procurador.

Acciones de Informática

Automatización del proceso del Ministerio Público, específicamente el módulo de Averiguaciones Previas, Auxiliares del Procurador y Ordenes de Aprehensión (SAPJ).

V.- Planeación de la Tecnología de Información.

8.- Dirección de Informática.

La experiencia cotidiana acumulada a lo largo de varios años a través del trato con áreas claves de la Procuraduría de Justicia del Estado de Nuevo León, y con los usuarios de los servicios que ésta presta. Nos ha permitido presentar un proyecto integral de tecnología de la información para mejorar los estándares de calidad en su funcionamiento y servicio.

Este proyecto que se plantea en este capítulo alinea los avances tecnológicos en materia de informática con los objetivos primarios de la institución, planteados en su Plan Estatal de Desarrollo (1997 – 2003). Lo anterior va a permitir por primera vez en su historia aprovechar las bondades de la tecnología, capitalizar de manera eficaz los recursos existentes, detectar las áreas de oportunidad, desbloquear cuellos de botella, abatir rezagos, superar restricciones entre otros beneficios organizacionales.

No sólo se plantea un diagnóstico realista de la situación informática de la Procuraduría sino que también se ofrece una nueva misión tecnológica integral que adapta la nueva realidad medio ambiental a los recursos informáticos. Para dotar a la organización de mejores elementos que la preparen a afrontar el reto que implica la seguridad en nuestros días.

8.1.- Diagnóstico o situación actual de Informática.

Diagnóstico de la Dirección de informática de la PGJE.

(al 12 de Octubre de 1998)

Estructura Organizacional.

La Dirección de Informática jerárquicamente depende del Procurador, lo cual hace que la operación y prestación de servicios sean por igual para todas las Dependencias.

Del organigrama de la Dirección, se observa una estructura limitada y con funciones operativas confusas, lo cual hace que los servicios prestados sean deficientes en tiempo de respuesta, además de no tener claras cuales son las necesidades prioritarias de sus usuarios.

La plantilla del personal asciende a 15 personas con los siguientes puestos :

- Director.
- Chofer.
- Jefe de estadística.
- Jefe de soporte técnico.
- Jefe de programación.
- Analista programador(3).
- Capturistas (6).
- Auxiliar.

Existe actualmente una coordinación de informática en otra área de la misma PGJ, sin estar bajo control de la Dirección, lo que ha ocasionado problemas tales como: duplicidad de funciones, dos fuentes de información, abandono en el servicio de soporte técnico a ciertas áreas, entre otros.

Las facultades de la Dirección de Informática son mencionadas en los artículos 83 y 84 del Reglamento de La Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León, publicado en el Periódico Oficial el día 25 de septiembre de 1998.

Por otro lado en los últimos 4 años no se han obtenido recursos federales a través del Consejo Estatal de Seguridad, para la informática de la PGJ.

Tecnología.

De la 51 Agencias del Ministerio Público Investigador, en 36 se utilizan máquinas de escribir manuales, 10 utilizan sólo equipo de cómputo Macintosh, 35 cuentan con al menos una computadora y una impresora de matriz de puntos. Sólo la Agencia del Ministerio Público No. 3 utiliza un sistema de cómputo para registrar las averiguaciones previas.

Existen una plataforma de Macintosh LCII y LCIII en el Palacio de Justicia, desde 1991.

La base instalada de equipo tiene un promedio de vida de 5 años, lo cual hace que el rendimiento y la capacidad de procesamiento sea limitado.

Las computadoras personales que se han instalado la mayoría son genéricas, excepto 40 de marca Lanix Modelo 486, adquiridas en 1996.

El primer equipo que operó en la PGJ desde 1987, es una unidad central Honeywell Bull DPS-600/412, que en 1996 dejó de operar ya que se canceló el contrato de mantenimiento del proveedor. Actualmente se encuentra fuera de operación y obsoleta.

Del equipo de impresión utilizado en las Agencias del Ministerio Público, en su totalidad son de matriz de puntos, dando como resultado reportes de mala calidad en cuanto imagen, tiempo de impresión y legibilidad.

En cuanto a los servidores de archivos se cuenta con 2, uno de ellos para el intercambio de información con el Sistema Nacional de Seguridad Pública y la PGR, y el otro para satisfacer las necesidades del edificio de la Policía Ministerial, ninguno de los 2 está conectado a una red que realmente cumpla con su función: "servidor de archivos, prestador de servicios de impresión y comunicación".

No existe normatividad para la adquisición y mantenimiento de tecnología, lo cual produce problemas que afectan la operación, el mantenimiento, la capacitación, la intercomunicación, la compatibilidad y lo económico.

Para el uso de digitalización de imagen y texto se cuenta con 3 scanners, los cuales tienen un aprovechamiento de un 10%, éste porcentaje debido a razones varias, desde la falta de cultura hasta desconocimiento de la existencia de estos dispositivos.

Software.

El software instalado, es tan variado y obsoleto como las distintas plataformas de equipo existentes, ocasionando el principal problema de la comunicación: incompatibilidad.

Se carece de un software orientado a objetos y lenguajes de programación para Windows, además de no contar con un sistema operativo de redes.

Aplicaciones de oficina.

Se cuenta con varias aplicaciones desarrolladas internamente con el propósito de satisfacer las necesidades de las Dependencias, sin embargo son soluciones muy pequeñas y aisladas; se carece de un sistema integral en toda la Procuraduría, producto del escaso recurso humano experto en análisis y desarrollo, además de la falta de capacitación.

Herramientas de desarrollo de sistemas.

Este renglón también se ve afectado por la secuela de las distintas plataformas y sistemas operativos instalados, ya que sólo se cuenta con un único manejador de base de datos en distintas versiones.

Herramientas de análisis de información

El análisis de la información es un proceso del cual se debe liberar a los ejecutivos, proporcionándoles los elementos necesarios y suficientes para la adecuada toma de decisiones. No se cuenta con una base de información proporcionada por todas las fuentes en periodos constantes.

Comunicaciones (datos)

No se cuenta con redes locales, limitando el uso compartido de software, servicios de impresión e inconsistencia en los datos de un mismo archivo.

La PGJ cuenta con edificios físicamente distantes y distribuidos en todo el Estado de Nuevo León, por lo que la comunicación a distancia es obviamente necesaria, dada la importancia de la información que se maneja, sin embargo, actualmente no se encuentran comunicados ningún edificio de la PGJE entre sí.

Soporte Técnico.

Este servicio debe proporcionarse en el escritorio del usuario, responder rápido a la llamada y satisfacer sus necesidades eficientemente, sin embargo, sólo se cuenta con una unidad de transporte para dar el servicio, la plantilla para atender a casi 300 usuarios es de un jefe y dos técnicos, generando esta situación, una bien ganada mala imagen, en cuanto a tiempo de respuesta.

Mantenimiento Preventivo.

En vista de la situación que guarda actualmente la infraestructura tecnológica en informática, se debe decir que el mantenimiento preventivo falló o es nulo.

Son reflejo de la cantidad y calidad en el mantenimiento que se puede ofrecer, las partidas asignadas en el presupuesto de cada dependencia; las cantidades asignadas a mantener en operación la infraestructura son insuficientes.

Seguridad.

La seguridad en informática se da en tres áreas a saber, hardware, software y personal, diagnosticando en forma general que los primeros dos conceptos han cumplido con su cometido.

Recursos Humanos.

En este campo, la problemática principal es falta de organización e incumplimiento del perfil necesario para el desempeño del puesto acorde al área de informática.

Capacitación.

La partida presupuestada para capacitación en informática para el personal técnico no ha sido ejercida, manteniendo muy limitada la capacidad de desarrollo en el uso de nuevas tecnologías, en las áreas de sistemas de información, telecomunicaciones, equipamiento, soporte técnico, diseño, entre otras.

De los usuarios de informática en la PGJE, el 50 % al menos ha tomado un curso computacional, lo cual genera una área de oportunidad para fomentar la cultura en informática.

Perfil del personal de Informática.

La mayoría del personal cumple con el perfil para las tareas asignadas en la estructura actual, sin embargo, en una estructura más dinámica, con mayor espíritu de servicio, que opere en un esquema cliente-servidor, con el uso de las telecomunicaciones como base, es necesario revisar los perfiles y capacidades para desempeñar el puesto.

Información.

Las fuentes de información no son bien identificadas y existe descontrol en el proceso que se le debe de dar al flujo de la información.

Con respecto a la generación de informes y estadísticas, los procesos son manuales, el flujo, el acopio y proceso de la información son incompletos, por lo cual los resultados son inconsistentes y con falta de veracidad.

La mayor cantidad de información que se produce en la PGJE, está contenida en grandes cantidades de papel, la cual en el mejor de los casos se ordena cronológicamente o por tema, lo cual dificulta el acceso a la información para poder analizarla.

Asimismo, una gran cantidad de personas tienen contacto con la PGJ (denunciantes, acusados, criminales, defensores, testigos, empleados, etc.), cuyo registro se lleva a cabo de manera manual, lo cual hace difícil un análisis temático o simplemente una consulta posterior. Se carece de normatividad en cuanto a la elaboración del índice criminógeno.

8.2.- Visión.

Una Dirección que sea parte estratégica de la PGJE en el manejo y análisis de la información, utilizando la tecnología, telecomunicaciones y sistemas de información necesarios, coadyuvando en el logro de una eficaz y expedita procuración de justicia.

8.3.- Objetivos y Estrategias de Informática.

Estructura organizacional.

Objetivo.

Crear y hacer funcional una estructura que satisfaga las necesidades tecnológicas y de información, de todas las dependencias de la PGJE, a partir de febrero de 1999.

Estrategias.

Crear los departamentos necesarios para satisfacer las necesidades tecnológicas, de soporte, capacitación, información, telecomunicaciones y estadística.

Evaluar constantemente las acciones de los programas prioritarios, establecidos para lograr los objetivos de la Dirección de Informática.

Informar trimestralmente de las actividades realizadas al Procurador del Estado.

Participar en los foros, conferencias y congresos, elaborados por las diferentes dependencias y niveles de gobierno, referentes a la procuración de justicia o seguridad pública.

Realizar intercambio tecnológico inter Procuradurías en el ámbito nacional.

Ejercer con eficiencia administrativa el presupuesto asignado para el gasto corriente de la Dirección de Informática, así como gestionar los recursos necesarios (estatales, federales o internacionales), para llevar a cabo programas prioritarios para la PGJE.

Atender oportunamente las necesidades de los usuarios, con el fin de que su función no sea entorpecida por una falla informática.

Asegurar el desarrollo informático de la PGJE emitiendo normas y políticas que regulen la compra, asignación, inventario y mantenimiento del equipo y servicios informáticos.

Crear una infraestructura de transporte y comunicaciones interna de la Dirección de Informática, para atender eficientemente los servicios que se brindan.

Tecnología.

Objetivo.

Contar con una infraestructura tecnológica actualizada, estándar en todas las dependencias de la PGJE, capaz de brindar y compartir servicios informáticos en línea, a partir de abril de 1999.

Estrategias.

Evaluar constantemente la reciente tecnología de información que existe en el mercado, aprovechando la necesaria para satisfacer las necesidades de la PGJE.

Desarrollar o comprar las aplicaciones necesarias para el área administrativa (contemplando outsourcing), apegados al estándar y los procedimientos de la administración gubernamental.

Utilizar la tecnología de procesamiento de imágenes, en apoyo directo a los Servicios Periciales.

Elegir la plataforma de desarrollo óptima para el manejo de la información estructurada que se genera en el área del Ministerio Público.

Estandarizar la plataforma de equipo de cómputo a computadoras personales y servidores robustos, en un esquema de proceso distribuido, de acuerdo a la ubicación física de los edificios que conforman la PGJE.

Utilizar el sistema **abstract** para el manejo de bases de datos tipo texto del área jurídica de la PGJE, como primer paso para la sistematización a realizarse.

Proveer de herramientas multimedia, principalmente a las áreas jurídicas, donde es necesario la digitalización y reconocimiento de voz así como la lectura de discos compactos.

Utilizar herramientas para el análisis de información, con las características necesarias para generar módulos de consulta ejecutiva, y facilitar la toma de decisiones.

Generar una base de datos de la gente que trate cualquier asunto con la PGJE (empleados, denunciantes, testigos, delincuentes, defensores, etc.), utilizando lectores de bandas magnéticas u ópticos.

Explotar la información generada en la PGJE, utilizando Sistemas de Información Geográfica, Sistema de Soporte en la Toma de Decisiones (Decision System Support), Sistemas de Información Multidimensional, Minería de Datos y Data Warehousing.

Utilizar los dispositivos de digitalización de imágenes y texto, fomentando el uso y flujo de archivos electrónicos, en la PGJE.

Comunicaciones.

Objetivo.

Diseñar e implementar una red de telecomunicaciones que permita el intercambio de datos entre las oficinas que conforman la PGJE, así como el acceso a Internet, durante el primer semestre de 1999.

Estrategias.

Utilizar niveles de seguridad asegurando el acceso a la información de manera lógica y física en los SITE's existentes.

Proveer de los servicios de Internet, intranet y correo electrónico, a los usuarios que lo demanden y necesiten.

Establecer el esquema cliente – servidor, entre la Dirección de Informática y las dependencias de la PGJE, poniendo a su servicio todos los productos necesarios para el análisis de información.

Utilizar la tecnología **frame relay**, asignando el ancho de banda de acuerdo a la capacidad de transmisión demandada, entre los edificios de la PGJE en el área metropolitana de Monterrey.

En el diseño de la red de PGJE utilizar una topología estrella y redundancia de anillo, utilizando como medios la fibra óptica, microondas y cable.

Contar con líneas de comunicación privadas, aisladas de cualquier otro tipo de servicio, además de contar con una redundancia en los edificios centrales y el respaldo de una empresa con capacidad de respuesta inmediata en caso de falla.

Utilizar dispositivos electrónicos y materiales, con características que cumplan con las normas y estándares oficiales, garantía de 3 años, ISO 9000 ó 9002, garantía por escrito de funcionalidad después del año 2000, previendo una excelente calidad en conexión, transmisión y seguridad.

Mantener en operación los servidores de archivos, asegurando el servicio permanente, durante 24 horas al día y los 365 días del año.

Proveer del servicio de conexión a la red, al personal de la PGJE que utilice una computadora.

Implementar un plan de asignación y control de permisos, correspondientes al nivel de acceso a la información de la PGJE.

Soporte Técnico.

Objetivo.

Asegurar la operación eficaz de la base tecnológica instalada en las diferentes oficinas de la PGJE, así como proporcionar soluciones oportunas a los requerimientos de los usuarios, diariamente.

Estrategias.


Contar con un inventario del equipo instalado, contando con el detalle de las características y del usuario.

Proporcionar soporte técnico lo más rápido posible, ya sea vía telefónica o personalmente.

Proporcionar el mantenimiento preventivo al equipo, software y sistemas periódicamente y monitorear diariamente la operación del mismo.

Realizar el mantenimiento correctivo necesario del equipo, para el buen funcionamiento del mismo.

Proponer oportunamente las actualizaciones del equipo o dispositivos periféricos y software que así se requiera para un óptimo desempeño.

	DIRECCION DE INFORMATICA COORDINACION DE INFORMATICA JEFATURA DE PROGRAMACION REPORTE DE SERVICIO	
FECHA: / /	HORA: _____	MUNICIPIO: _____
TIPO DE AGENCIA		
AMPI _____	No _____	Mesa _____
AMPA _____		
DIRECCION: _____		
DEPARTAMENTO: _____		
USUARIO: _____		
DESCRIPCION DEL SERVICIO		

HORA DE TERMINACION _____		
ESTATUS		
PENDIENTE _____	TERMINADO _____	
RESPONSABLE _____		

FIRMA DE CONFORMIDAD		

Figura 15.

Capacitación.

Objetivo.

Capacitar en el uso del equipo y sus aplicaciones a todo el personal de la PGJE y fomentar una cultura en Informática, durante el año de 1999.

Estrategias.

Realizar un inventario de los conocimientos que tiene el personal en el uso de sistemas, paquetes y equipo que utilizan.

Actualizarse y especializarse en el uso de aplicaciones que son utilizadas en la PGJE, para impartir los cursos computacionales que se requieran.

Diseñar, coordinar e impartir los cursos que los usuarios demanden para la utilización de sistemas y equipo de cómputo.

Llevar el control del personal que se ha capacitado.

Realizar boletines informativos sobre novedades o noticias de informática, de utilidad e interés para los usuarios de la PGJE.

Sistemas de Información.

Objetivo.

Generar bases de datos e implementar Sistemas de Información automatizados, capaces de eficientar los procesos y proporcionar los elementos necesarios, veraces y oportunos para la toma de decisiones.

Estrategias.

Analizar todos los procesos manuales que se llevan a cabo actualmente, a fin de sistematizarlos con apego al marco legal y a las políticas actuales de la Administración.

Recabar la información física existente, en materia de incidencia delictiva, con el fin de crear archivos electrónicos de fácil acceso y explotar la información, utilizando sistemas abiertos.

Analizar la información por medio de sistemas inteligentes (DBMS), optimizando el tiempo de los ejecutivos, que toman decisiones.

Presentar los resultados obtenidos periódicamente o según sean solicitados, en medios claros, digeribles y concisos.

Resguardar los archivos físicos y electrónicos, con las medidas de seguridad necesarias.

Utilizar una metodología de desarrollo, con el fin de manejar estándares, así como contar con la documentación de los sistemas desarrollados.

Tener la información disponible y de fácil acceso para los usuarios autorizados.

Utilizar herramientas de programación visual, basadas en lenguajes orientados a objetos, en las diferentes aplicaciones a desarrollar.

Asegurar que el flujo de la información sea transparente, ágil, dinámico y seguro, dentro de un proceso distribuido.

Estadística.

Objetivo.

Procesar y analizar la información generada por las actividades de la PGJE, que proporcione la estadística necesaria para que el Procurador evalúe la eficiencia de las dependencias, así como para informar a la ciudadanía del índice delictivo en el Estado, en periodos mensuales.

Estrategias.

Establecer los procedimientos que describan las formas y los tiempos para que las dependencias de la PGJE, proporcionen los datos necesarios para la integración de la estadística.

Validar los flujos y forma de recepción de la información e informar inmediatamente al titular de la dependencia, en caso de anomalías.

Crear los criterios para la elaboración de los índices criminógenos, observando la compatibilidad de formato con las dependencias federales y estatales, de seguridad y justicia.

Establecer los indicadores necesarios para la evaluación de las diferentes dependencias de la PGJE.

Procesar y analizar los datos conforme a los indicadores establecidos, proporcionando la información en forma ejecutiva para su interpretación, al Procurador del Estado y a los titulares de las dependencias interesadas.

Establecer diagnósticos y tendencias en base a la información histórica, de los delitos cometidos.

Generar un archivo electrónico histórico, con las bases de datos fuente.

Archivar físicamente los documentos fuente utilizados en la generación de la estadística.

Evaluación.

La evaluación de los programas, se realizará midiendo el cumplimiento de sus acciones en el tiempo programado, para ello será utilizado el siguiente formato "Figura 15":



GOBIERNO DEL ESTADO
DE NUEVO LEÓN
PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA



EVALUACIÓN DE PROGRAMAS

PROGRAMA: [REDACTED] INICIO: [REDACTED]

ÁREA: [REDACTED] TÉRMINO: [REDACTED]

RESPONSABLE: [REDACTED] PRIORIDAD: [REDACTED]

DEPENDENCIA: [REDACTED]

ESTRATEGIA:

DESCRIPCION:

ACCIONES	OBSERVACIONES	INICIO	TÉRMINO	ESTATUS

Figura 16.

8.4.- Acciones Realizadas 1999-2001.

Estructura Organizacional.

Objetivo.

Crear y hacer funcional una estructura que satisfaga las necesidades tecnológicas y de información, de todas las dependencias de la PGJ, a partir de febrero de 1999.

Acciones:

1. Fusión de la unidad de informática de la PGJE y la Coordinación de Informática de la Policía Judicial.
2. Bajo el nuevo organigrama se establecieron funciones muy claras y hubo necesidad de prescindir de los servicios de 12 personas.
3. Creación de la Jefatura de Telecomunicaciones.
4. Creación de la Coordinación de Estadística.
5. Creación de la Jefatura de Soporte Técnico
6. Reuniones de evaluación semanal con jefes y coordinadores, revisando acciones y alienándolas a los objetivos.
7. Se han fijado metas y compromisos para cada mes, lo cual nos obliga a estar constantemente trabajando para cumplir en tiempo.
 - a. Informe de actividades por cada área de la Dirección, trimestralmente.
 - b. Entrega de indicadores de incidencia delictiva en el estado, antes del día 10 del mes siguiente.
 - c. Presentación de los principales indicadores de desempeño de las áreas de la PGJE, mensualmente en reunión del **Comité de Informática.**

8. Participación en las Reuniones Nacionales de Procuradurías, Procuraduría General de la República (PGR) y el Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP), celebradas dos veces al año.
9. Participación en Reuniones Regionales de la Zona Noreste de Procuradurías con la PGR, celebradas dos veces al año.
10. Ejercicio del Programa Estatal de Inversión.
11. Ejercicio de recursos federales.
12. Ejercicio de gasto corriente.
13. Incremento de la plantilla de vehículos de dos a seis.
14. Asignación de radio-localizadores a técnicos, jefes y coordinadores.
15. Instalación de dos líneas telefónicas más en el edificio Elizondo Paéz.
16. Asignación de dos teléfonos celulares.
17. Control del recurso tecnológico, soportado por un sistema de información (ver formato de control).

Formato de Control del Recurso Informático



SECRETARÍA _____
 SUBSECRETARÍA _____
 DIRECCIÓN _____
 DEPARTAMENTO _____
 DOMICILIO _____
 USUARIO _____
 R F C _____

FOLIO N° _____
 ALTA _____
 BAJA _____

UNIDAD CENTRAL DE PROCESO

MARCA _____	CÓDIGO DE BARRAS _____	N° INVENTARIO _____
MODELO _____	N SERIE _____	PROCESADOR _____
MARCA _____		N°SERIE _____
DISCO DURO _____	_____	CAPACIDAD _____
DRIVE _____	_____	_____
CD-ROM _____	_____	VELOCIDAD _____
TARJETA DE RED _____	_____	MODELO _____
BOCINAS _____	_____	_____
MODEM _____	_____	INTERNO _____ EXTERNO _____
UNIDAD DE RESPALDO _____	_____	INTERNO _____ EXTERNO _____

MONITOR

MARCA _____	CÓDIGO DE BARRAS _____	N° INVENTARIO _____
N°SERIE _____	MODELO _____	PULGADAS _____

TECLADO

MARCA _____	CÓDIGO DE BARRAS _____	N° INVENTARIO _____
N°SERIE _____	MODELO _____	_____

REGULADOR

MARCA _____	CÓDIGO DE BARRAS _____	N° INVENTARIO _____
N°SERIE _____	MODELO _____	CAPACIDAD _____

IMPRESORA

MARCA _____	CÓDIGO DE BARRAS _____	N° INVENTARIO _____
N°SERIE _____	MODELO _____	CAPACIDAD EN RAM _____
TIPO DE IMPRESIÓN _____	POSTSCRIPT _____	VEL EN HOJAS _____

SOFTWARE

NOMBRE	VERSION	LICENCIA	NOMBRE	VERSION	LICENCIA
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

USUARIO NOMBRE _____	RESPONSABLE DEL INVENTARIO NOMBRE _____	FECHA _____
FIRMA _____	FIRMA _____	_____

Figura 17.

Tecnología.

Objetivo.

Contar con una infraestructura tecnológica actualizada, estándar en todas las dependencias de la PGJ, capaz de brindar y compartir servicios informáticos en línea, a partir de abril de 1999.

Acciones:

1. Evaluación de software:
 - a. SQL SERVER
 - b. NT SERVER
 - c. UNIX
 - d. SOLARIS
 - e. OFFICE 2000
 - f. VISUAL STUDIO
 - g. IDENTIFICACIÓN Y BÚSQUEDA FACIAL
 - h. RECONSTRUCCIÓN FACIAL
 - i. RECONOCIMIENTO DE PLACAS
 - j. BUSINESS OBJECT
 - k. COGNOS
 - l. PAPIRO
 - m. ORACLE
 - n. PROGRES
 - o. MAGIC
 - p. LOTUS NOTES
 - q. EXCHANGE SERVER
 - r. ARC VIEW
 - s. FOLIO VIEWS

- t. ANTIVIRUS
- u. FIREWALL
- v. MACROMEDIA
- w. GIS

2. Evaluación de Hardware:

- a. VIDEO CONFERENCIA
- b. PCS
- c. MACINTOSH
- d. SERVIDORES DE ARCHIVOS
- e. AS400
- f. ROUTERS
- g. CONMUTADORES DIGITALES
- h. CONCENTRADOR
- i. PORTÁTILES
- j. IMPRESORAS
- k. VIDEOPROYECTOR
- l. LECTORES MAGNÉTICOS
- m. LECTORES DACTILARES
- n. SCANNERS
- o. GPS

- 3. Desarrollo de aplicación para el registro de personas detenidas por la Policía Ministerial del Estado (PME) y manejo de la información en el departamento de identificación criminal.
- 4. Se adquirió una plataforma de desarrollo comercial y fácil de operar, seleccionada como estándar para todos los desarrollos de aplicaciones en la PGJE.

- a. Como Sistema Operativo Windows 95
 - b. Para el manejo de bases de datos, SQL server
 - c. Para el desarrollo de aplicaciones, Visual Studio, HTML, ASP, Macromedia
 - d. Para la operación de redes, Windows NT
 - e. Para la creación de trabajos profesionales, Office 97
 - f. Para seguridad y recuperación de archivos, Norton, McAfee
 - g. Lotus Notes para comunicación
 - h. Microsoft Explorer para navegación
 - i. Visible Analyst para documentación de sistemas (Herramienta CASE)
 - j. BusinessObject para presentación de información para la toma de decisiones
5. Adquisición de software para el manejo de base de datos tipo texto.
 6. Servidor exclusivo para lectura de CD (7) simultáneos
 - a. Se ha utilizado el Power Point, con ayuda de equipo video proyector para cumplir en parte con esta estrategia.
 7. Implementación del Sistema de Apoyo a la Procuración de Justicia, en todas las Agencias del Ministerio Público (AMP) investigadoras del Área Metropolitana de Monterrey.
 8. Implementación del Sistema de Toma de Decisiones en la Dirección de Averiguaciones Previas, Subdirección "B", Sub-Procuraduría del Ministerio Público, Oficina del Procurador.
 9. Implementación del Sistema de Consulta de Personas Involucradas en la Dirección de Averiguaciones Previas, Subdirección "B", Coordinación Operativa, Dirección de Informática, Sub-Procuraduría del Ministerio Público, Oficina del Procurador.
 10. Se asignaron scanners de cama plana, a la Coordinación de Homicidios de la PME, al Departamento de Prensa, así como a la Dirección de Informática de la PGJE.

Comunicaciones.

Objetivo.

Diseñar e implementar una red de telecomunicaciones que permita el intercambio de datos entre las oficinas que conforman la PGJE, así como el acceso a Internet.

Acciones

1. Contratación de 25 enlaces privados.
2. Implementación de red de voz entre el edificio Elizondo Páez - el Palacio de Gobierno – el Palacio de Justicia.
3. Para la creación de la RED LOCAL EN PALACIO DE JUSTICIA, 200 nodos, se obtuvo la certificación de la misma por 15 años.
4. Creación de redes locales en los siguientes edificios de la PGJE.
 - a. Dirección de Informática.
 - b. Oficina de la Sub-Procuraduría Jurídica.
 - c. Oficina del C. Procurador.
 - d. *Visitaduría General de la PGJE.*
 - e. AMP instaladas en las calles de Venustiano Carranza y Espinosa de Monterrey, Nuevo León.
 - f. Edificio de la Policía Ministerial en Monterrey, Nuevo León.
 - g. AMP instaladas en el Municipio de Guadalupe, Nuevo León.
 - h. AMP instaladas en el Municipio de San Nicolás de los Garza, Nuevo León.
 - i. AMP instaladas en el Municipio de General Escobedo, Nuevo León.
 - j. AMP instaladas en el Municipio de San Pedro, Nuevo León.
 - k. AMP instaladas en el Municipio de Santa Catarina, Nuevo León.
 - l. AMP instaladas en el Municipio de Apodaca, Nuevo León.
 - m. AMP especializada en Atención al Menor.

- n. AMP especializadas en Asuntos Viales en el Edificio de Vialidad y Tránsito de Monterrey.
- o. Edificio del Instituto de Formación Profesional agregar dirección
- p. AMP Mixta en falta dirección
- q. AMP especializada en delitos electorales
- r. AMP de la Zona Sur de Monterrey, Nuevo León.
- s. AMP de la Zona Norte de Monterrey, Nuevo León.
- t. Dirección de Servicios Periciales.
- u. AMP instaladas en el Municipio de Allende, Nuevo León.
- v. AMP instaladas en el Municipio de Santiago, Nuevo León.
- w. AMP instaladas en el Municipio de Montemorelos, Nuevo León.
- x. AMP instaladas en el Municipio de China, Nuevo León.
- y. AMP instaladas en el Municipio de Galeana, Nuevo León.
- z. AMP instaladas en el Municipio de Juárez, Nuevo León.
- aa. AMP instaladas en el Municipio de Cadereyta, Nuevo León.
- bb. AMP instaladas en el Municipio de Dr. Arroyo, Nuevo León.
- cc. AMP instaladas en el Municipio de Garcia, Nuevo León.
- dd. Oficinas instaladas en el Edificio Elizondo Paéz.

Soporte Técnico.

Objetivo.

Asegurar la operación eficaz de la base tecnológica instalada en las diferentes oficinas de la PGJ, así como proporcionar soluciones oportunas a los requerimientos de los usuarios, diariamente.

Acciones

- 1.- Creación de tres centros de soporte técnico.

- 2.- Ampliación del Horario de servicio de 8:00 a 20:00 hrs.
- 3.- Implementación de programas de servicio social con la Universidad del Norte, Universidad Autónoma de Nuevo León, Instituto Tecnológico de Nuevo León.
- 4.- Instalación de dos líneas telefónicas adicionales.
- 5.- Dotación de radiolocalizadores a jefes y coordinadores.
- 5.- Dotación de radio frecuencia a personal operativo.
- 6.- Guardias en fin de semana.
- 7.- Servicio de Soportel las 24 horas del día, del año (línea telefónica móvil).
- 8.- Programa de mantenimiento preventivo anual.
- 9.- Estadística de fallas, con el fin de el mejorar servicio y proceso.

Capacitación.

Objetivo.

Capacitar en el uso del equipo y sus aplicaciones a todo el personal de la PGJE y fomentar una cultura en informática, durante el año de 1999.

Acciones.

1. Se realizó una encuesta para saber el grado de conocimientos en informática del personal de la PGJE, arrojando que el 50% del personal conoce y maneja software básico para trabajos de oficina.
2. Cursos certificados por empresas externas recibidos por personal de las diferentes áreas de informática.
 - a. Excel 2000 avanzado.
 - b. SQL.
 - c. Visual Basic.
 - d. Windows NT.
 - e. Lotus Notes.

- f. Macromedia.
 - g. Arcview (GIS).
 - h. BusinessObject.
 - i. Visible Analyst.
 - j. Calidad en el servicio (CECAP).
 - k. 5S + 2 (CECAP).
 - l. Diplomado de Calidad y Servicio al Público (CECAP).
3. Actualmente todo el personal de la Dirección de Informática ha sido capacitado para brindar ayuda con respecto a la principal aplicación de la PGJE, el SAPJ.
 4. Se capacitaron a 636 policías ministeriales en el uso y manejo de computadoras personales así como Windows 95, Word y Excel 97 en la Academia Estatal.
 5. Se impartieron cursos a 85 personas en el uso del SAPJ en la sala de capacitación de informática.
 6. Capacitación continua brindada en el lugar de trabajo por personal de informática.

Sistemas de Información.

Objetivo.

Generar bases de datos e implementar sistemas de información automatizados, capaces de *eficientar los procesos y proporcionar los elementos necesarios, veraces y oportunos para la toma de decisiones.*

Acciones.

1. Portafolio de Aplicaciones.
2. Automatización de procesos críticos.
 - a. Ministerio Público.
 - b. Administrativo.
 - c. Jurídico Consultivo.

3. Sistema de Soporte de Decisiones.
4. Aplicaciones Operativas.
 - a. Directorio Telefónico.
 - b. Control del recurso informatico.
 - c. Audiencias.
 - d. Identificación.
 - e. Personas involucradas.
 - f. Placas.
 - g. Página Web.
 - h. Reconocimiento Facial.
 - i. GIS.
 - j. Control de oficios.
 - k. Interfase para conexiones a bases de datos federales.
 - l. Interfase para conexión a base de datos estatales.
5. Convenio con dependencias estatales y federales para acceso a bases de datos.

Estadística.

Objetivo.

Procesar y analizar la información generada por las actividades de la PGJE, que proporcione la estadística necesaria para que el Procurador del Estado evalúe la eficiencia de las dependencias, así como para informar a la ciudadanía del índice delictivo en el Estado, en periodos mensuales.

Acciones.

1. Implementación de un catálogo de delitos en base al Código Penal del Estado de Nuevo León (no existía en octubre 1998).

2. Auditoría a todas las A.M.P., obteniendo una base de delitos registrados mensualmente durante 1997 y 1998.
3. Capacitación en el uso de la computadora y su sistema a escribientes, fiscales y policías ministeriales.
4. Evaluación mensual de toda la estadística e indicadores de la función de la PGJE, en reunión del Comité de Informática (Procurador, Subprocuradores y Directores).
5. Estandarizar formatos y ser la única fuente de estadística de incidencia delictiva en el Estado.
6. Proporcionar mensualmente estadística validada, a la Oficina del Gobernador, al Subsecretario de Seguridad, al Consejo Estatal de Seguridad, Seguridad Pública de los Municipios de la área metropolitana, al SNSP y a la PGR.

Conclusiones.

Es definitivo para el buen éxito de las estrategias tecnológicas la aceptación y convencimiento político de las altas autoridades para garantizar el respaldo del poder público a estas herramientas modernas de organización policiaca y de prevención en la comisión del delito.

Todo lo anterior se ubica dentro de las políticas que precisa el Plan Estatal de Desarrollo. Basado en un diagnóstico y una propuesta de planeación de tres a cinco años, ya que para el Ejecutivo el eje temático de seguridad y justicia es muy importante, se realizó desde 1999 a la fecha el proceso de cabildear cada uno de los proyectos de inversión en materia de tecnología de información.

Por otra parte, las alianzas estratégicas que se realizaron dentro de la dependencia con los Directores y principalmente con el Subprocurador del Ministerio Público, quien fue un enlace importante, para que el Secretario de la dependencia diera su aprobación a los proyectos de inversión tecnológica y ser el intermediario muchas veces en el Consejo de Seguridad, para obtener los recursos federales necesarios en muchos proyectos. El consejo está constituido por diferentes dependencias que evalúan todos los proyectos que en materia de seguridad pública se refiere y de acuerdo a las prioridades del Ejecutivo se toman las decisiones para llevarse a efecto.

Sabemos de antemano que el tema de seguridad pública es un problema que se presenta no sólo nacional sino mundialmente, todo lo anterior ha permitido tener una estadística confiable, precisa y oportuna, además que el servicio al ciudadano fue mejorado considerablemente en el aspecto de tiempo.

Actualmente la Procuraduría General de Justicia, es la fuente número uno en el Estado en materia de seguridad pública, debido a que la información que genera permite compartir con otras dependencias estatales y federales para reforzar los programas con que se cuenta para la prevención del delito.

Debemos mencionar también la automatización de los procesos del Ministerio Público de manera integral, esto a permitido que Nuevo León sea tomado como modelo para que dicho sistema sea implantado a nivel nacional, incluso esto fue reconocido durante la visita del equipo de transición del Presidente Vicente Fox.

En lo que se refiere a nivel estratégico podemos concluir que el trabajo que se realizó durante el proceso de diagnóstico y la ejecución del plan permitieron posicionar a la Dirección de Informática en dicho nivel. Dentro de ese proceso fue la venta como una de las soluciones a la problemática de la dependencia, aunado al proceso de modernización de la administración pública. Esto fue sustentado con proyectos de inversión acompañados de su costo y beneficio sobre todo en el corto plazo, un impulso primordial a la cultura de informática que fue titánica, debido al cambio de tecnología, como lo fue dejar la máquina de escribir por una computadora en el 80% de las oficinas y se reemplazó el equipo obsoleto que era utilizado como máquina de escribir.

La Dirección de Informática, fusionó estructuras paralelas que existían y cambió una estructura completamente plana a una estructura funcional, de igual forma las actualizaciones y nuevas funciones para el personal de esta dirección; cabe mencionar que durante este proceso se tuvieron que separar de la nueva estructura 12 personas de 30 que existían por no cumplir con el perfil de las nuevas necesidades y otras por decisión propia.

En cuanto a funcionalidad se tuvo que descentralizar la función de informática para ofrecer un mayor servicio y mejor alcance y cubrir las necesidades del personal de toda la dependencia

siendo estos alrededor de mil 800 personas, la mayoría con horario de oficina, otras con horario de 24 horas de trabajo por 48 de descanso.

Por otro lado, el proceso de alineación de la tecnología de información con la estratégica del negocio, permitió fortalecer estrategias, programas y acciones del eje temático de seguridad y justicia principalmente, así como también al del Gobierno para el cambio.

Lo anterior se llevo acabo a través de tecnologías de información que permitieron automatizar el deber ser (core business) de la Procuraduría General de Justicia, que es el proceso del Ministerio Público, el cual está constituido partiendo de la denuncia, averiguación previa, investigación, pruebas periciales, órdenes de aprehensión, control de proceso, tocas; de igual manera el proceso administrativo, conformando a este la administración y control de los recursos humanos, financieros y materiales; asimismo el proceso jurídico consultivo que actualmente se encuentra en desarrollo, éste lo forman la administración y control de la capacitación y actualización del personal de la dependencia, procesos contenciosos administrativos, patrimonio familiar, programas preventivos y módulos de orientación social.

De igual forma cada uno de los procesos estuvo soportado con su correspondiente base de datos, así como de bases externas; todo este conjunto de bancos de información nos permitieron desarrollar aplicaciones para los niveles táctico y operativos dentro de la PGJE, *soportando de esta manera la integración e investigación del proceso propio de la averiguación.*

Por lo que se refiere a la planeación estratégica de informática que es la que soporta la alineación con los objetivos del negocio; se definieron dentro de ella cuatro objetivos o ejes temáticos, los cuales están constituidos de estrategias y acciones.

Con respecto a la estructura organizacional, fue muy importante la fusión que se realizó en el organigrama de la Dirección de Informática. Igualmente la apertura del personal del cual 18 de

30 personas asumieron la responsabilidad y el compromiso que involucraba la nueva estructura y la cultura de informática, aunado a esto la participación de los coordinadores en la definición del plan de capacitación y actualización para el personal en los aspectos administrativos y tecnológicos, fortaleciendo las capacidades del personal para afrontar el reto de implantar tecnologías de información que darían solución a las diversas necesidades de la dependencia. También cabe mencionar el compromiso adquirido por parte de la Dirección y el Secretario de la dependencia por mejorar los ingresos económicos del personal, así como sus expectativas profesional y plan de carrera; lo anterior se ha aplicado mediante mecanismos tales como revaloración de puestos, en base a resultados obtenidos y promoción del personal a puestos vacantes que se presentaron durante el proceso.

En relación a la comunicación y soporte técnico, la trascendencia de considerar la infraestructura que soporte las bases de datos, permita compartir recursos y ofrecer servicios de comunicación entre el personal de la dependencia distribuidos a lo largo y ancho del Estado. Al respecto se inició con un impulso a la cultura de informática remplazando máquinas de escribir por computadoras, impresoras de matriz por laser, instalación de redes locales (LAN) y de área amplia (WAN).

Lo anterior permitió ofrecer los servicios de Internet y correo electrónico a toda la dependencia como un medio de fortalecimiento a su quehacer diario y como una herramienta de comunicación entre funcionarios públicos de toda la dependencia. También la instalación de la red de voz de los tres principales edificios de la dependencia, permitiendo tener una comunicación más segura e inmediata y ahorros sustanciales en el servicio de llamadas locales.

De la misma manera se implantaron sistemas de seguridad física y lógica a la información, que permiten soportar el proceso distribuido en una base de datos centralizada de los principales procesos de la PGJE. Además, se descentralizó el soporte técnico al usuario final,

creando tres centros de servicio que permitieron disminuir tiempos de traslado, ofreciendo con esto un servicio y solución de calidad en un tiempo razonable.

De la misma forma, en relación a sistemas de información, fue significativa la alineación al Plan Estatal de Desarrollo en el eje temático de Seguridad y Justicia, porque permitió dar la pauta y prioridad al portafolio de aplicaciones. Así, los sistemas de información desarrollados permitieron soportar las acciones trazadas en la planeación estratégica de informática, automatizando los procesos críticos del negocio, además de crear aplicaciones para uso táctico y operativo; todas ellas proporcionaron más fuerza a las estrategias, programas y acciones del Plan Estatal de Desarrollo, además de soportar los objetivos de la planeación de informática.

Esto permitió a la PGJE, conocer en lo estratégico los indicadores relevantes de toda la dependencia, la estadística de la incidencia delictiva de los delitos de alto impacto, permitiendo de esta forma tomar decisiones acorde al cumplimiento de las acciones enmarcadas en los programas y estrategias que le corresponden de acuerdo al eje de Seguridad y Justicia. También en el aspecto táctico la productividad y calidad del servicio ofrecidos a la ciudadanía por parte de las diferentes direcciones. De igual manera en lo operativo como una herramienta de trabajo agilizando los procesos críticos del negocio.

En consecuencia llegamos al último objetivo que son las tecnologías de información, consideramos primordial el papel que jugó en el soporte de todos los objetivos en lo que se refiere a la planeación estratégica de informática, ya que permitió evaluar las tecnologías existentes en el mercado para soportar las estrategias dentro de las cuales podemos mencionar: La evaluación de tecnología para enlaces dedicados, hardware de comunicación, de almacenamiento e impresión, software de monitoreo, seguridad, manejadores de bases de datos, de escritorio, de desarrollo, de soporte a toma de decisiones, geográfico y pericial.

Podemos concluir que el uso correcto y óptimo de las tecnologías de información permitieron posicionar a la Procuraduría General de Justicia en el aspecto tecnológico en los tres primeros

lugares, en primer lugar en lo que se refiere a infraestructura por tener todas sus Agencias del Ministerio Público en una red de área amplia, además de ser la primera en tener automatizado el proceso del Ministerio Público. De igual forma consolidar a la Dirección de Informática como la única Dirección en su tipo que se encuentra a nivel estratégico en el Gobierno del Estado.

Lista de Figuras.

Figura	Página
1. Estructura y proceso de planeación comercial de una compañía	18
2. Modelo conceptual de desarrollo e implantación	20
3. Modelo de las 5 fuerzas de la competencia	27
4. El proceso de planeación	31
5. Esquema FODA – SWOT – FLOA	32
6. Las entradas y salidas del proceso de planeación	43
7. El modelo estratégico de IS / IT	45
8. Strategic Alignment Model	72
9. Strategic execution alignment perspective	74
10. Technology transformation alignment perspective	75
11. Competitive potential alignment perspective	76
12. Service level alignment perspective	78
13. Differentiating strategic alignment from traditional views linkage	80
14. Estructura orgánica	91
15. Reporte de servicio	117
16. Evaluación de programas	122
17. Formato de control del recurso informático	125

Nomenclatura.

FLOA	Fuerzas, Limitaciones, Oportunidades y Amenazas.
MIS	<i>Management Information System, por sus siglas en ingles.</i>
SIS	<i>Strategic Information Systems, por sus siglas en ingles.</i>
IS	<i>Information System, por sus siglas en ingles.</i>
IT	<i>Information Technology, por sus siglas en ingles.</i>
DP	<i>Data Process, por sus siglas en ingles.</i>
SIM	<i>Society Information Management, por sus siglas en ingles.</i>
CIO	<i>Chief Information Office, por sus siglas en ingles.</i>
IRM	<i>Information Resource Management, por sus siglas en ingles.</i>
CASE	<i>Computer Assistant Software Engineering, por sus siglas en ingles.</i>
IPSE	<i>Integrated Project Support Environments, por sus siglas en ingles.</i>
<i>Bridges</i>	<i>Puentes, por sus siglas en ingles.</i>
LAN	<i>Local Area Network, por sus siglas en ingles.</i>
WAN	<i>Wide Area Network, por sus siglas en ingles.</i>
SIA	Sistema Integral Administrativo.
SAPJ	<i>Sistema de Apoyo a la Procuración de Justicia.</i>
GIS	<i>Geographic Information System, por sus siglas en ingles.</i>
PGJE	<i>Procuraduría General de Justicia del Estado.</i>
PGR	Procuraduría General de la Republica.
<i>Frame Relay</i>	<i>Tecnología utilizada en los servicios de WAN.</i>
ISO 9000	<i>International Standard Organization, por sus siglas en ingles.</i>
DBMS	<i>Data Base Management System, por sus siglas en ingles.</i>
SNSP	Sistema Nacional de Seguridad Pública.
PME	<i>Policía Ministerial Estatal.</i>
AMP	Agencia del Ministerio Público.
CECAP	<i>Centro de Capacitación de Gobierno del Estado.</i>

Bibliografía.

- Covey Stephen R., "Los siete hábitos de las personas altamente efectivas", Ed. First Fireside, USA 1990.
- Gobierno del Estado de Nuevo León, "Plan Estatal de Desarrollo 1997-2003", Monterrey, N.L., México.
- Gates Bill, "Los negocios en la era digital", Ed. Plaza & Janés, México 1999.
- Hagel III John, Armstrong Arthur G., "Negocios rentables a través de Internet", Ed. Paidós, España 1999.
- Hammer Michael & Champy James, "Reingeniería", Ed. Norma, Séptima reimpresión, Colombia 1995.
- Hernández Hernández Enrique, "Auditoria en Informática", Ed. CECSA, México 1996.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar, "Metodología de la Investigación", Ed. McGraw Hill, México 2001.
- Hiebeler Robert, Kelly Thomas B. Y Kettelman Charles, "Las mejores practicas", Ed. Norma, Colombia 1998.
- Jumes James G., Cooper Neil F., Chamoun Paula y Feinman Todd M., PricewaterhouseCoopers, "Microsoft Windows NT 4.0 Seguridad, auditoria y control", Ed. McGraw Hill, España 1999.
- Karras Dr. Chester L., "Negociación efectiva", Ed. Karras, USA 2001.
- Lowenthal Jeffrey N., "Reingeniería de la Organización", Ed. Panorama, Segunda reimpresión, México 1996.
- Morrisey George L., Planeación a Largo Plazo, Ed. Prentice Hall, México 1996.
- Mcgee James and Prusak Laurence, "Managing Information Strategically", Ed. John Wiley&Sons, USA 1993.
- Mendieta Alatorre Ángeles, "Tesis Profesionales", Ed. Porrúa, Décimosexta edición, México 1983.

- P. Carlos John & Randolph W. Alan, "Empowerment", Ed. Norma, Colombia 1996.
- Porter Michael E., "Estrategia Competitiva", Ed. CECSA, Vigésima cuarta reimpresión, México 1997.
- Porter Michael E., "Ventaja Competitiva", Ed. CECSA, Décima cuarta reimpresión, México 1997.
- Procuraduría General de Justicia, "Programas y Acciones periodo 1998-2003", Monterrey, N.L., México.
- Steiner George A., "Planeación Estratégica", Ed. CECSA, Vigésima Séptima impresión, México 2002.
- Venkatraman N., Anderson John C., "IBM System Journal Vol. 32, No 1, 1993".
- Venkatraman N., Anderson John C., "Research in Strategic Management and Information Technology", Ed. Jai Press Inc., Vol 2, USA 1999.
- Ward John and Griffiths Pat, "Strategic Planning for Information System", Ed. John Wiley&Sons, 2nd Edition, USA Reimpresión 1998.

