



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE CHIAPAS

## DESPACHO DEL PROCURADOR

PROCURADURIA  
GENERAL DE JUSTICIA  
DEL ESTADO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas;  
Febrero 17 de 2015

Circular Número: PGJE/09 /2015

### **C. SUBPROCURADORA GENERAL DE JUSTICIA, FISCALES DE DISTRITO, ESPECIALIZADOS, ESPECIALES, CONTRALOR GENERAL Y DIRECTORES GENERALES DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE CHIAPAS.**

Con fundamento en los artículos 14, 16 y 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 49 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas; y 16, fracción XXI de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado, el suscrito hace de su conocimiento lo siguiente:

Derivado de la sesión de Instalación del grupo de trabajo para la Recuperación de la Confianza Ciudadana, celebrada el día 21 de enero de 2015 en la ciudad de México, Distrito Federal; en cumplimiento al acuerdo CNPJ/XXXII/01/2014; PROGRAMA NACIONAL DE RECUPERACION DE LA CONFIANZA DE LAS INSTITUCIONES DE LA PROCURACION DE JUSTICIA, emanado de la XXXII Asamblea Plenaria de la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia, celebrada el 22 de Noviembre de 2014 en la Ciudad de México, Distrito Federal; el Secretario Técnico de la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia remitió a la Institución el **Anteproyecto del Programa para la Recuperación de la Confianza Ciudadana**, el cual se adjunta a la presente para que sea de su conocimiento.

Sin otro particular hago propia la ocasión para enviarles un cordial saludo.

  
ENTAMENTE  
LIC. RACIEL LÓPEZ SALAZAR  
PROCURADOR GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO



## **ANTEPROYECTO PROGRAMA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CONFIANZA**

### **INTRODUCCIÓN**

La confianza es un valor subjetivo, de apreciación personal para cada ciudadano. Es la seguridad que se tiene de poder contar con el apoyo al suponer un cierto grado de regularidad y predictibilidad en las acciones, simplificando el funcionamiento de las Instituciones hacia la sociedad.

Las Instituciones de Procuración de Justicia, son órganos que en la administración pública, regularmente dependen del ejecutivo y cuentan con el ejercicio de la acción penal, su labor se dirige hacia la persecución de los delitos y su atención hacia la sociedad es directa, principalmente en dos planos; Primero en la investigación ministerial y detención del presunto y, Segundo en la atención de las víctimas.

Por estas dos vertientes, la apreciación de la sociedad a nuestras Instituciones entra en conflicto.

### **EJES PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CONFIANZA:**

PRIMERO: Evaluación de la Confianza en las Instituciones de Procuración de Justicia, en base a la generación de un cuestionario, que se lleve a cabo en las agencias del ministerio público que tengan mayor índice de asuntos, diarios en cada entidad.

#### **Cuestionario:**

- 1.- ¿Cuánto tiempo tardó su trámite en la Agencia del Ministerio Público?
- 2.- ¿Se dio respuesta a su problema?
- 3.- ¿La atención fue cordial?
- 4.- ¿Las instalaciones fueron cómodas?
- 5.- ¿Le solicitaron dinero?
- 6.- ¿Qué cambios nos sugiere para mejorar su atención?
- 7.- ¿Qué mesa de trámite, o qué turno fue quien lo atendió?.

SEGUNDO: Generar esquemas de atención inmediata a la ciudadanía

1.- A través de las Páginas de Internet de las Procuradurías y Fiscalías, ofreciendo los servicios siguientes:

- Revisión personal de los expedientes.
- Citas con el ministerio público.
- Actas administrativas de extravío de documentos.
- Antecedentes no penales.
- Chat en línea para responder preguntas de la ciudadanía.

2.- Generar una Unidad Especializada para la atención a familiares de personas desaparecidas o no localizadas.

TERCERO: Rendición de cuentas, a través de un informe que rinda el Procurador o Fiscal, de manera periódica, a través de medios masivos de comunicación, resaltando los resultados positivos, buenas prácticas y logros importantes ante el combate a la delincuencia.

CUARTO: Capacitación al personal que por sus labores, tenga trato directo con la ciudadanía, para sensibilizarlo en relación a la atención ciudadana de manera personalizada según el tipo de delitos que investigue.

QUINTO: Difusión de servicios que se ofrecen a la ciudadanía, a través de campañas por medios masivos de comunicación, para que la ciudadanía conozca cada uno de los trámites que puede llevar a cabo ante las Instancias de Procuración de Justicia, haciendo hincapié en cuáles son los puntos:

- Dónde se hacen los trámites.
- Qué documentos necesita.
- La brevedad en las respuestas.