



Universidad  
Interamericana  
para el Desarrollo.



- **Nombre del alumno:** Juarez Torres Jesus Ángel.
- **Matricula:** 00686974.
- **Nombre de la especialidad:** Ingeniería de software y sistemas computacionales.
- **Nombre de la asignatura:** Administración y evaluación de proyectos.
- **Nombre del profesor:** Carlos Orlando Carballo Ojeda.
- **Sesión y tema del trabajo:** (Sesión 6). Tarea 6.
- **Fecha de Entrega:** 20/02/2024.

## **Introducción.**

En el contexto de la Fiscalía en México, la investigación es un pilar fundamental para el ejercicio efectivo de la justicia. La calidad de las investigaciones realizadas incide directamente en la capacidad de resolver delitos, perseguir a los responsables y garantizar el debido proceso legal. En este sentido, el presente documento propone la implementación de un sistema de citas para la realización de trámites y consultas relacionadas con investigaciones en la Fiscalía.

La necesidad de establecer un sistema de citas se fundamenta en la optimización de recursos y la mejora en la atención al público. En muchas ocasiones, la falta de un sistema organizado de atención provoca largas filas, demoras y dificultades para los ciudadanos que requieren realizar trámites o consultar el estado de investigaciones en curso. Esto no solo afecta la eficiencia del servicio, sino que también puede incidir negativamente en la percepción de la institución por parte de la ciudadanía.

Mediante la implementación de un sistema de citas, se busca brindar un servicio más ágil, ordenado y transparente. Los usuarios podrán programar sus visitas de manera anticipada, evitando tiempos de espera innecesarios y facilitando la gestión de sus asuntos con la Fiscalía. Además, se promoverá una distribución equitativa de la carga de trabajo, permitiendo una mejor planificación de recursos humanos y materiales por parte de la institución. Posteriormente, se da seguimiento a las necesidades del proyecto y sus objetivos, dejando claro qué se busca con la implementación del sistema de citas.

## Contenido.

### ➤ ¿Cuál es el proyecto que seleccionaste?

El proyecto que seleccioné es un sistema que crea citas a los ciudadanos que están realizando un seguimiento a su denuncia, con la finalidad de agilizar la atención a los ciudadanos, ahorrando tiempo de espera y una organización para poder dar una mejor impartición de justicia.

### ➤ ¿Cuáles son los alcances y objetivos del mismo?

El alcance del presente proyecto es a nivel municipal, ya que la institución de la fiscalía general del estado abarca todo el territorio del estado de Quintana Roo, este proyecto se enfoca únicamente en el municipio de Benito Juárez, específicamente para un área en concreto y posteriormente implementarse en todas las áreas con las que se cuenta en dicha institución.

### ➤ ¿Cuáles son los alcances y objetivos del mismo?

Los alcances del proyecto son:

- ✓ **Mejora en la atención al público:** El sistema de citas permitirá una atención más ágil y ordenada, reduciendo los tiempos de espera y agilizando la gestión de trámites e información relacionada con investigaciones en curso.
- ✓ **Optimización de recursos:** La programación de citas facilitará una distribución más equitativa de la carga de trabajo, permitiendo una mejor planificación de recursos humanos y materiales por parte de la Fiscalía.
- ✓ **Transparencia y acceso a la justicia:** Al facilitar el acceso a la información y los trámites relacionados con investigaciones, se promueve la transparencia en la gestión de la Fiscalía y se fortalece el acceso a la justicia para todos los ciudadanos.

- ✓ **Seguimiento de casos:** El sistema de citas permitirá un mejor seguimiento de los casos por parte de los usuarios, quienes podrán agendar citas para consultar el estado de investigaciones en curso o realizar trámites relacionados con estas.
- ✓ **Modernización institucional:** La implementación de un sistema de citas representa un avance hacia la modernización y digitalización de los procesos en la Fiscalía, lo que contribuye a mejorar su eficiencia y adaptarse a las demandas de la sociedad actual.

### **Objetivo general:**

El objetivo es empezar con un sistema de citas para tener una mejor organización en los tiempos de atención al público, para que los fiscales y policías puedan atender a los ciudadanos en su horario laboral, tomando en cuenta los periodos de vacaciones, cambios de adscripción y/o cualquier otra razón por la cual ya no se encuentren laborando en el área o institución.

### **Objetivos específicos:**

- Implementar un sistema de citas eficiente y accesible para la ciudadanía, que permita programar trámites e consultas relacionadas con investigaciones en la Fiscalía.
- Reducir los tiempos de espera y mejorar la organización en la atención al público, garantizando una experiencia más satisfactoria para los usuarios.
- Garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de los usuarios, así como la accesibilidad para personas con discapacidad o limitaciones de acceso a la tecnología.

- Promover la cultura de la legalidad y el acceso a la justicia, facilitando el seguimiento de casos y brindando información clara y transparente sobre el estado de las investigaciones en curso.
- Evaluar periódicamente el funcionamiento del sistema de citas, recogiendo feedback de los usuarios y realizando ajustes necesarios para su mejora continua.

- **Plantea inversión, costos y gastos.** Incluir la liga de Google para llenar los costos y entradas, anexar la hoja de Excel de la plantilla Generales.

Haciendo referencia a los costos aproximados que implica implementar un programa de citas para la fiscalía general del Estado, hay que tomar en cuenta el capital con el que se cuenta.

En promedio, se puede considerar un presupuesto de aproximadamente trescientos mil pesos en moneda nacional.

Por tratarse de una institución gubernamental, el presupuesto puede variar, pudiendo ser mayor o menor al planteado.

Los gastos de servicio se van a usar en casi el 100%. De igual manera, se toma en cuenta el material necesario y los gastos fijos, así como los de operación. Por último, se requieren otros tipos de gastos para el sistema.

➤ **¿Consideras excesivos o convenientes los flujos financieros negativos de proyectos contra las ventajas de los alcances y objetivos?**

En parte se puede considerar excesivos, ya que al tratarse de un sistema que busca en un punto abarcar todo el estado, esto representa un gasto mayor por los servidores que serán necesarios, únicamente tomando en cuenta el municipio de Benito Juárez.

los costos pueden verse elevados, aunque los beneficios son para un mejor servicio al público ya que las citas se generan en los horarios de los servidores, es decir que se genera una cita para que cuando la persona se presente se encuentre su servidor público asignado evitando dar vueltas a la ciudadanía o que pase mucho tiempo antes de que se brinde el seguimiento a su caso.

Es por ello que las ventajas a lo largo van a ser mayores que las desventajas si bien en un principio los gastos parecen mayores con una vez implementado el sistema los costos serán menores y los beneficios mayores, cabe mencionar que desde un principio el mejoramiento de un servicio público resulta una ventaja para la ciudadanía.

## **Conclusiones.**

La implementación de un sistema de citas de investigación en una Fiscalía en México representa un paso significativo hacia la modernización y la mejora de la eficiencia en la atención al público. A través de esta propuesta, se busca brindar una solución innovadora que permita optimizar los recursos disponibles, garantizar un acceso equitativo a la justicia y fortalecer la transparencia en la gestión institucional.

La adopción de un sistema de citas permitirá reducir los tiempos de espera y mejorar la organización en la atención al público, lo que se traducirá en una experiencia más satisfactoria para los usuarios. Además, facilitará el seguimiento de casos y la realización de trámites relacionados con investigaciones en curso, promoviendo así la cultura de la legalidad y el acceso a la justicia para todos los ciudadanos.

Es fundamental destacar que la implementación de este sistema debe ir acompañada de medidas adecuadas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de los usuarios, así como la accesibilidad para personas con discapacidad o limitaciones de acceso a la tecnología.

En suma, la implementación de un sistema de citas de investigación en una Fiscalía en México contribuirá a fortalecer la institución, mejorar la calidad de los servicios que ofrece y consolidar su compromiso con el ejercicio transparente y eficaz de la justicia en beneficio de la sociedad.

## Referencias.

- Bantu Group. (s/f). ¿Cómo hacer un plan de mejora continua para tu empresa? Bantugroup.com. Recuperado el 12 de marzo de 2024, de <https://www.bantugroup.com/blog/como-hacer-un-plan-de-mejora-continua-para-tu-empresa>
- Costos y presupuestos en un proyecto: ¿cómo determinarlos? (s/f). Edu.pe. Recuperado el 12 de marzo de 2024, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/costos-y-presupuestos-en-un-proyecto-como-determinarlos>
- González, E. (2021, mayo 19). ¿Cómo crear un producto innovador? Estos son los 10 pasos que debes seguir. ESDESIGN. <https://www.esdesignbarcelona.com/actualidad/disenio-producto/como-crear-un-producto-innovador-estos-son-los-10-pasos-que-debes-seguir>
- ITMadrid, P. (2020, marzo 5). Qué es la gestión o gerencia de proyecto Informáticos TIC 2023. ITMadrid Digital School |. <https://www.itmadrid.com/que-es-la-gestion-o-gerencia-de-proyecto-tic-2020/>