

INDICE

12.11.1	PRESENTACIÓN
12.11.1	MARCO LEGAL
12.11.1	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y FUNCIONES
12.11.1	OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2007-2012
12.11.2	MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN
12.11.3	RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACCIONES Y LOS RESULTADOS RELEVANTES
12.11.4	ASPECTOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTARIOS: EGRESOS
12.11.4	ASPECTOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTARIOS: AVANCES EN LOS PROGRAMAS SUSTANTIVOS
12.11.5	RECURSOS HUMANOS: ESTRUCTURA BÁSICA Y NO BÁSICA
12.11.5	RECURSOS HUMANOS: PERSONAL DE BASE, CONFIANZA, HONORARIOS Y EVENTUAL
12.11.6	RECURSOS MATERIALES: BIENES MUEBLES
12.11.6	RECURSOS MATERIALES: BIENES INMUEBLES
12.11.6	RECURSOS MATERIALES: BIENES TECNOLÓGICOS
12.11.7	PEMG: SÍNTESIS DE LAS ACCIONES Y RESULTADOS RELEVANTES
12.11.8	PNRCTCC: SÍNTESIS DE LAS ACCIONES Y RESULTADOS RELEVANTES
12.11.9	LFTAIPG CUMPLIMIENTO A LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL

- 12.11.10 OBSERVACIONES DE AUDITORÍAS DE LAS INSTANCIAS DE FISCALIZACIÓN EN PROCESO DE ATENCIÓN.**
- 12.11.12 RESULTADOS RELEVANTES DE LAS BASES O CONVENIOS DE DESEMPEÑO O DE ADMINISTRACIÓN POR RESULTADOS**
- 12.11.13 OTROS ASPECTOS RELEVANTES RELATIVOS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
- 12.1 ACCIONES Y COMPROMISOS RELEVANTES EN PROCESO DE ATENCIÓN AL 30-JUN-2012, CON SU CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL 1º-JULIO AL 30-NOVIEMBRE -2012.**

12.11.1 PRESENTACIÓN

Como respuesta a la demanda ciudadana de tener al alcance una Institución especializada en atención a víctimas u ofendidos de delitos que reciba a toda persona de manera oportuna, proporcionándoles la atención personalizada e inmediata que merece; se crea la Procuraduría Social de Atención a Víctimas de Delitos (PROVÍCTIMA), mediante decreto presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 6 de septiembre de 2011, como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, cuyo objeto según el artículo primero de dicho ordenamiento es *“brindar atención oportuna e integral a las víctimas u ofendidos de delitos, por sí misma o en coordinación con instituciones especializadas...”*

12.11.1 MARCO LEGAL

Las disposiciones jurídicas que dan sustento al presente Informe de Rendición de Cuentas de PROVÍCTIMA, que comprende del 1° de enero al 30 de junio del 2012, se citan a continuación:

- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012;
- Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012;
- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión, publicado en el D.O.F. el 14 de septiembre de 2005;
- Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión, para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados, publicado en el D.O.F. el 13 de octubre de 2005;
- Acuerdo para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012, publicado en el D.O.F. el 19 de diciembre de 2011; y
- Lineamientos para la Formulación del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012, publicados en el D.O.F. el 18 de enero de 2012.

12.11.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y FUNCIONES

La Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos (PROVÍCTIMA) es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, no sectorizado, creada por decreto presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2011.

PROVÍCTIMA brinda atención oportuna e integral a las víctimas u ofendidos de delitos, por sí misma o en coordinación con instituciones especializadas, en términos de la normativa aplicable; coadyuva al eficaz desempeño de las autoridades competentes en esta materia, diseña y ejecuta políticas, programas y esquemas de colaboración y coordinación interinstitucional de atención a víctimas u ofendidos de delitos.

PROVÍCTIMA tiene una cobertura nacional, a través de 16 Centros de Atención a Víctimas (CAV) en 15 entidades federativas: Baja California, Guanajuato, Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Guerrero, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Sinaloa, Veracruz, Yucatán y en el Distrito Federal. Además, existe un módulo de atención en cada terminal del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Servicios

De conformidad con el artículo tercero del Estatuto Orgánico de PROVÍCTIMA, el personal adscrito a PROVÍCTIMA deberá brindar atención a las víctimas y ofendidos de delitos, así como a los familiares de personas desaparecidas o no localizadas, guardando apego a los principios de gratuidad; de sensibilidad, empatía y trato equitativo que requiera la situación particular de aquéllos; y de lealtad para con esas personas, para con sus derechos y para con sus intereses jurídicos, procurando siempre contribuir a su bienestar físico, psíquico y emocional.

Los principales servicios de atención a víctimas u ofendidos de delitos son:

- a) Asistencia Médica

El objetivo de la asistencia médica es prevenir, detectar, orientar y valorar inicialmente a las víctimas y ofendidos del delito, respecto a su salud durante el proceso de atención que se brinda.

Si de la valoración médica se determina que los usuarios requieren atención médica especializada, el personal médico se coordinará con el área de Trabajo Social para vincularlo con la institución correspondiente para su tratamiento o rehabilitación.

b) Asistencia Psicológica

La atención psicológica que se brinda es primaria o en su caso, especializada.

En la atención primaria el especialista en psicología, mediante una entrevista profunda conocerá el motivo de consulta y determinará las necesidades de atención del usuario, con la finalidad de definir las estrategias del tratamiento, que pueden ser de orientación, intervención en crisis y, en su caso, proceso psicoterapéutico.

La atención psicológica especializada se define como el proceso psicoterapéutico por el que los usuarios presentan hechos traumáticos, buscando la resiliencia a través de desarrollar habilidades emocionales para fortalecer sus capacidades de generar en sí mismos y en su entorno, el crecimiento y equilibrio en las esferas familiar, social, escolar y laboral. Este proceso puede desarrollarse de manera individual, o grupal.

c) Orientación y Asesoría Jurídica

El objetivo de la atención jurídica es orientar, asesorar y en su caso acompañar a las víctimas y ofendidos del delito garantizando que su acceso a la justicia sea con pleno respeto a los derechos humanos y evitando la doble victimización.

El personal de PROVÍCTIMA orienta y asiste a víctimas u ofendidos de delitos y familiares de personas desaparecidas o no localizadas en la defensa de sus derechos y la tutela de sus intereses jurídicos ante las autoridades jurisdiccionales de los fueros federal y común.

d) Gestoría de Trabajo Social

Identifica y da seguimiento específico a las necesidades sociales de los usuarios, con el objetivo de gestionar las vinculaciones correspondientes con instituciones especializadas de servicios de salud, educativos, sociales, culturales laborales, de capacitación, entre otros.

Para asegurar que los usuarios reciban la atención solicitada, se realiza un seguimiento personalizado de las vinculaciones efectuadas a dichas instituciones para conocer los avances de las mismas y estar en posibilidad de gestionar conjuntamente los apoyos correspondientes.

Atención integral a víctimas y ofendidos de delitos

La atención a las víctimas y ofendidos de delitos, así como la protección y defensa de sus derechos y la promoción de sus intereses legítimos, demanda la constante colaboración y coordinación entre las instituciones públicas de los distintos órdenes de gobierno, así como de éstas con organismos e instituciones de carácter social o privado.

PROVÍCTIMA promueve y vincula sus actividades con instancias de los sectores público, privado y social, a efecto de colaborar en las acciones de búsqueda, localización, identificación y, en su caso, ubicación de personas desaparecidas o no localizadas.

Como parte de las actividades de PROVÍCTIMA, se solicita a instituciones públicas, incluidas las involucradas en investigación de los delitos, la información y el apoyo que se requiera para el cumplimiento de sus funciones; establece mecanismos de control a efecto de administrar adecuadamente el seguimiento a las atenciones a cada uno de los expedientes registrados; participar en los grupos y mesas de trabajo entre las Procuradurías Generales de Justicia de las Entidades Federativas o sus equivalentes que se deriven del enlace y la coordinación con las Entidades Federativas del país para la implementación y mejora.

Funciones

En el decreto de creación se establece que para el cumplimiento de su objeto, el organismo tendrá las funciones siguientes:

- I. Atender a las víctimas u ofendidos de delitos a efecto de orientarlos y prestarles, por sí o en coordinación con las instituciones especializadas, los servicios multidisciplinarios y especializados que requieran para su atención oportuna, adecuada e integral;
- II. Proporcionar, por sí mismo o en coordinación con las instituciones especializadas competentes, los servicios de atención a víctimas u ofendidos de delitos, los cuales serán, entre otros:
 - A) Asistencia médica;
 - b) Asistencia psicológica especializada;
 - c) Orientación y asesoría jurídica, y
 - d) Apoyo en la búsqueda de personas desaparecidas.
- III. Verificar la oportuna y adecuada actuación de las instituciones especializadas para brindar la atención a víctimas u ofendidos de delitos, así como dar el seguimiento que corresponda;
- IV. Tratándose de delitos del fuero común, orientar a la víctima o al ofendido de delitos y, en su caso, canalizarla a las instancias estatales o municipales competentes en la materia;
- V. Establecer módulos o unidades dentro del territorio nacional para la debida atención a víctimas u ofendidos de delitos;
- VI. Brindar defensa legal gratuita a la víctima o al ofendido de delitos, de conformidad con las bases y criterios que apruebe la Junta de Gobierno; las disposiciones aplicables y las previsiones presupuestarias aprobadas para tal efecto;

- VII. Planear, programar, coordinar y dar seguimiento a los servicios de atención a víctimas u ofendidos de delitos, por sí mismo o en coordinación con las instituciones especializadas competentes;
- VIII. Facilitar ante las autoridades competentes, el acceso a las víctimas u ofendidos de delitos a los subsidios o ayudas previstos en los programas, entre otros, gastos funerarios, becas, compensaciones, seguros médicos o, en su caso, podrá otorgarlos directamente a víctimas u ofendidos de delitos federales, de conformidad con las reglas de operación y demás disposiciones jurídicas aplicables, así como las previsiones presupuestarias aprobadas para tal efecto;
- IX. Solicitar a las instituciones públicas involucradas en la investigación de los delitos, la información y apoyo que requiera para el cumplimiento de sus funciones, por sí o por la víctima u ofendido de delitos o su representante legal, cuando así corresponda, atendiendo a la confidencialidad de datos y a la reserva de la averiguación previa;
- X. Coordinarse y celebrar convenios de colaboración con instituciones públicas federales, estatales, del Distrito Federal y municipales, así como con organismos e instituciones de carácter social o privado para la atención a las víctimas u ofendidos de delitos;
- XI. Recopilar y sistematizar la información relacionada con las víctimas u ofendidos de delitos y con la atención que éstos reciban;
- XII. Promover la investigación y elaborar y difundir diagnósticos y estudios sobre la situación de las víctimas u ofendidos de delitos, así como recomendar acciones y reformas al marco jurídico para asegurar su reconocimiento y atención eficaz y oportuna;
- XIII. Elaborar y proponer la instrumentación de modelos y protocolos de atención a víctimas u ofendidos de delitos, así como prestar asesoría técnica en esa materia;
- XIV. Generar, compilar, manejar y sistematizar la información derivada de los programas y mecanismos de atención a las víctimas u ofendidos de delitos;

- XV. Promover la participación de los sectores público, social y privado en las actividades a su cargo;
- XVI. Participar en el desarrollo de redes de información sobre la atención a las víctimas u ofendidos de delitos, y
- XVII. Las demás que resulten necesarias para el adecuado cumplimiento de su objeto.

12.11.1 OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2007-2012

La normatividad relativa al proceso de planeación democrática determina la necesaria vinculación de las instituciones de la Administración Pública Federal, con el Plan Nacional de Desarrollo (PND).

El PND, eje de Política Pública Nacional asume como premisa básica la búsqueda del Desarrollo Humano Sustentable, con una visión de México hacia el año 2030 como un país de leyes.

El objeto, fines y funciones de PROVÍCTIMA repercuten en los cinco ejes de desarrollo, aunque sus directrices mantienen una vinculación más específica con los Ejes 1, 3 y 5, fomentando el estado de derecho y seguridad al brindar atención oportuna e integral a las víctimas u ofendidos de delitos y familiares de personas desaparecidas o no localizadas; contribuyendo a la igualdad de oportunidades para que mujeres y hombres alcancen su pleno desarrollo y ejerzan sus derechos por igual, y promoviendo la participación ciudadana de diversos sectores sociales.

Las siguientes tablas detallan los objetivos de PROVÍCTIMA alineados al Plan Nacional de Desarrollo.

Objetivo 1		
Brindar servicios con eficacia y calidad a las víctimas u ofendidos de delitos y familiares de personas desaparecidas y no localizadas a través del diseño y ejecución de políticas y programas que les permitan lograr la posesión y ejercicio de conocimientos, destrezas y capacidades para la más completa recuperación factible y reincorporación a la vida cotidiana.		
Alineación	Eje 1	Objetivos 2, 4, 5, 7, 11, 12 y 18

con el PND 2007-2012	Eje 3	Objetivo 16
	Eje 5	Objetivos 4 y 5
Justificación	Los servicios jurídico, médico, psicológico y de trabajo social, se brindan por PROVÍCTIMA con calidad y eficacia, a través de protocolos integrales de atención dirigidos a las víctimas u ofendidos de delitos y a los familiares de personas desaparecidas o no localizadas, con base en principios de igualdad, respeto irrestricto a sus derechos, en apego a las normas y el Estado de Derecho, provocando con ello su satisfacción, confianza en la institución por la oportuna provisión de servicios públicos y su reinserción a la cotidianidad.	

Objetivo 2		
Generar esquemas integrales de apoyo a las víctimas u ofendidos de delitos y familiares de personas desaparecidas o no localizadas mediante la colaboración y coordinación con instituciones y autoridades con competencia en la materia a fin de favorecer el pleno ejercicio de sus derechos y despliegue de sus potencialidades.		
Alineación con el PND 2007-2012	Eje 1	2, 4, 5, 7, 9, 11, 12 y 18
	Eje 3	16
	Eje 5	4 y 5
Justificación	PROVÍCTIMA proporciona servicios integrales a las víctimas u ofendidos de delitos y a los familiares de personas desaparecidas o no localizadas, fortalecidos a través de mecanismos de coordinación con diversas instituciones, a fin de evitarles una afectación adicional al agravio recibido o cargas injustificadas que agraven su condición, y ofrecerles en condiciones de igualdad, acceso a múltiples elementos que favorezcan el ejercicio pleno de sus derechos y despliegue de sus potencialidades.	

12.11.2 MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

CONSTITUCIÓN

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos D.O.F. 5-02-1917.

LEYES

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. D.O.F. 29-12-1976.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales, D.O.F. 14-05-1986.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. D.O.F. 13-03-2002.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. D.O.F. 11-06-2002.
- Ley Federal de Archivos, D.O.F. 23-01-2012.
- Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos, D.O.F. 14-06-2012.
- Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro, Reglamentaria de la fracción XXI del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, D.O.F. 30-11-2010.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia, D.O.F. 24-01-2012.

CÓDIGOS

- Código Penal Federal. D.O.F. 14-08-1931.
- Código Federal de Procedimientos Penales. D.O.F. 30-08-1934.

REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales. D.O.F. 26-01-1990.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. D.O.F. 11-06-2003.

OTRAS DISPOSICIONES

- Decreto por el que se crea la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos de 6 de septiembre de 2011
- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de los Delitos.

12.11.3 RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACCIONES Y LOS RESULTADOS RELEVANTES

Conforme a lo señalado en el artículo 6 del Estatuto Orgánico, aprobado por la Junta de Gobierno el 13 de enero de 2012, para cumplir con los asuntos competencia de PROVÍCTIMA, contará con una Subprocuraduría de Atención a Víctimas u Ofendidos de Delitos, Subprocuraduría de Personas Desaparecidas o No Localizadas, y Subprocuraduría Jurídica y de Asuntos Procesales.

A continuación se presenta en síntesis las acciones y resultados relevantes, de enero a junio de 2012, conforme a las atribuciones de cada unidad administrativa.

A) Subprocuraduría de Atención a Víctimas u Ofendidos de Delitos

A través de los 16 Centros de Atención a Víctimas, PROVÍCTIMA atendió a 5,229 víctimas u ofendidos, por la comisión de algún delito, a los que se brindó 36,558 servicios especializados.

Del total de servicios brindados, 19,373 (52.99%) corresponden al área psicológica, 7,772 (21.26%) a trabajo social, 5,153 (14.10%) a asesoría jurídica, 2,703 (7.39%) a asistencia médica y 1,557 (4.26%) fueron acompañamientos.

Como parte del apoyo integral a las víctimas de la violencia, se han gestionado diversos beneficios provenientes de los programas que proporciona el Estado. Del Sector Salud se logró la condonación del pago de consultas y medicamentos, la obtención de cinco sillas de ruedas y tres aparatos auditivos, beneficiando con ello a 154 víctimas.

A través del Programa Oportunidades se lograron apoyos económicos y materiales para la apertura e instalación de negocios, bolsa de trabajo, condonación de pasajes de transporte y becas, beneficiando a 344 víctimas.

Se consiguió el apoyo de albergues y refugios que brindaron cobijo y alojamiento de manera transitoria a 54 víctimas. De igual forma se gestionó la condonación de doce gastos funerarios.

B) Subprocuraduría de Personas Desaparecidas o No Localizadas

La Subprocuraduría de Personas Desaparecidas ha brindado asesoría y atención a las víctimas y/u ofendidos de delitos relacionados con personas desaparecidas o no localizadas, para ello se implementó la instrumentación de expedientes para documentar las acciones de búsqueda, localización e identificación de personas desaparecidas o no localizadas. Dentro de este contexto, en el período que se informa se iniciaron un total de 307 expedientes de búsqueda, los cuales se desglosan en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES ENERO - JUNIO DE 2012

Expedientes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Desaparecidos	41	50	44	36	60	76	307

Con base en las gestiones de coadyuvancia, tanto en gabinete como en campo, ante instituciones públicas, sociales y privadas para la búsqueda, localización e identificación de personas desaparecidas o no localizadas, se ha logrado la conclusión de expedientes, mismos que en el período que se informa nos dan un total de 76 expedientes concluidos. Datos que se detallan a continuación:

EXPEDIENTES CONCLUIDOS ENERO - JUNIO DE 2012

Expedientes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
TOTAL	12	23	10	3	18	10	76

De igual forma se proporciona atención a las personas que acuden presencialmente a PROVÍCTIMA, o por vía telefónica de ser el caso; lo anterior se tradujo en 6,517 servicios en el período que se reporta, consistentes en diversas acciones como:

- Orientar y resolver dudas de los usuarios en los asuntos en que se encuentren relacionados con motivo del ejercicio de derechos como víctima directa o indirecta de los delitos;
- Atender consultas respecto a la verificación y análisis de las actuaciones que integran una averiguación previa, relacionada con la víctima directa o indirecta;
- Asistir a la víctima directa o indirecta ante los órganos gubernamentales o no gubernamentales y las organizaciones privadas nacionales, extranjeras o internacionales para la protección de sus derechos;
- Formulación de proyectos de escrito correspondientes a peticiones que la víctima directa o indirecta requiere presentar ante las autoridades ministeriales o judiciales, para el debido ejercicio de sus derechos, para la aprobación y suscripción de los mismos; entre otras acciones adicionales.

Vinculación, protocolos y registro de personas desaparecidas

Las tareas de vinculación, protocolos y registro de personas desaparecidas o localizadas son fundamentales para alcanzar los fines de PROVÍCTIMA. En este sentido, se han tenido reuniones con dependencias federales para analizar posibles intercambios de información, protocolos de búsqueda para la localización de víctimas, con el Centro de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Organismos No Gubernamentales e Instancias Internacionales.

Se han establecido mecanismos para compartir información de inteligencia tanto con autoridades de la Policía Federal (PF) como de la Subprocuraduría de Investigación Especializada en Delincuencia Organizada (SIEDO), en 28 expedientes de investigación y seguimiento de PROVÍCTIMA, logrando con esta organización la localización de 10 víctimas.

Mes	Casos de Investigación	Víctimas encontradas
Febrero	9	3
Marzo	5	-
Abril	4	2
Mayo	10	5
Junio	-	-
TOTAL	28	10

Se tienen reuniones permanentes con la PF, SIEDO y la Secretaría de Marina (SEMAR), para lograr esquemas de colaboración en la resolución de los casos que se llevan en el área en el marco de los convenios firmados o establecidos. Asimismo, se diseñan acciones para sensibilizar a los diferentes sectores de la sociedad en las tareas de PROVÍCTIMA, y lograr crear una red de vínculos con universidades, expertos en el tema de víctimas, fundaciones, organizaciones no gubernamentales, entre otros.

C) Subprocuraduría Jurídica y de Asuntos Procesales

Dentro del ámbito de los asuntos procesales penales, entre los principales resultados destacan las orientaciones y asistencias a víctimas u ofendidos de delitos y familiares de personas desaparecidas o no localizadas en la defensa de sus derechos y la tutela de sus intereses jurídicos ante las autoridades jurisdiccionales competentes. En este sentido, se ha dado atención y seguimiento a 90 expedientes brindando asesoría jurídica y acompañamiento jurídico a víctimas u ofendidos de delitos, ante las autoridades jurisdiccionales de los fueros federal y común.

Asimismo, se han obtenido 2 sentencias definitivas condenatorias de reparación del daño a favor de víctimas u ofendidos, por la cantidad de \$113,716.20.

Convenios de colaboración

Otro ámbito de suma importancia en el ejercicio de las funciones encomendadas a PROVÍCTIMA es su participación en la colaboración y coordinación con las instituciones públicas de los distintos órdenes de gobierno, así como de éstas con organismos e instituciones de carácter social o privado.

Se ha propuesto la celebración de convenios de colaboración con 25 procuradurías o fiscalías generales de Justicia de diversas entidades federativas y la Procuraduría General de la República, así como con 22 organismos e instituciones de carácter social y privado. Habiéndose suscrito, 8 instrumentos jurídicos con las siguientes instancias de procuración de justicia e instituciones:

- Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos

- Procuraduría General de Justicia del Estado de México
- Procuraduría General de Justicia del Estado de Campeche
- Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito Federal
- Instituto de la Mujer Guanajuatense
- Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados
- Secretaría de la Mujer de Michoacán
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP)

Propuestas de reformas jurídicas

Con el objetivo de mejorar sustancialmente el marco legal en beneficio de las víctimas, durante el periodo enero-junio 2012, se contribuyó a enriquecer el proyecto de Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos, surgido del H. Congreso de la Unión.

Modelos y protocolos de atención

En cuanto al desarrollo de protocolos y disposiciones administrativas destacan la generación de protocolos para la atención de: i. Víctimas de Delito; ii. Víctimas bajo Amenaza Grave a su Vida o Integridad Personal, iii. Víctimas de delitos de trata de personas, y iv. Niñas, Niños y Adolescentes en Escenarios de Delincuencia Organizada, así como el protocolo para la valoración del riesgo a que está sujeto un periodista y la emisión de los Lineamientos del Mecanismo de Protección de Defensoras y Defensores de los Derechos Humanos.

D) Coordinación General de Administración y Finanzas

Recursos Financieros:

Se gestionaron ante la SHCP las autorizaciones de las afectaciones presupuestarias solicitadas por las Unidades Responsables de PROVÍCTIMA, para atender los compromisos definidos en sus programas de trabajo para el ejercicio 2012.

Conforme a los criterios emitidos por la SHCP, en el mes de marzo, se requirió la actualización y calendarización de las Matrices de Indicadores para Resultados de 2012 propuestos por cada Unidad Responsable de PROVÍCTIMA.

Se atendieron las diversas medidas establecidas tanto en el Programa Nacional de Reducción de Gasto Público, como en las disposiciones de austeridad, ajuste del gasto corriente, mejora y modernización de la gestión pública del Presupuesto de Egresos de la Federación 2012 y oficio circular No. 307.A.-2255 emitido el 17 de mayo de 2012 por la SHCP.

Se verificó que el registro de las operaciones presupuestales y financieras cumplan con la normatividad dispuesta en La Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento; Ley General de Contabilidad Gubernamental; Normas de Información Financiera; Principios de Contabilidad; Normas Específicas de Información Financiera Gubernamental; y Clasificador por Objeto del Gasto.

Se emitieron mensualmente los estados financieros de PROVÍCTIMA, en apego a la normatividad que le aplica.

Se cumplió con la entrega de información presupuestaria y programática, al Sistema Integral de Información y a diversos módulos de control presupuestal que administra la SHCP a través de su portal aplicativo PASH, y se brindó la información relativa a los informes Trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública.

Recursos Humanos:

Soporte básico para la operación:

- Se contrató el servicio de credencialización para dotar de identificación al personal de PROVÍCTIMA.
- Se contrató el sistema básico de nómina, para efectuar el proceso de pago de sueldos a los Servidores Públicos de PROVÍCTIMA.

Organización y Capacitación:

- Se inició la elaboración del Manual General de Organización de PROVÍCTIMA.
- Se define estructura hasta nivel departamento, funciones y puestos.
- Se gestionó y obtuvo clave de acceso al Sistema de Administración, y Registro de Estructuras Organizaciones SAREO, Registro Único de Servidores Públicos RUSP,

- Se inició la valuación de puestos para su registro en la Secretaría de la Función Pública.
- Se inicia el registro de personal en el RUSP.
- Se da seguimiento al cumplimiento de obligaciones del personal como la Declaración Patrimonial y la Declaración Anual de ISR en apoyo al Órgano Interno de Control.
- Se inicia la integración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.
- Se constituye el Comité de Ética de PROVÍCTIMA y se define el Código de Conducta de los servidores públicos de esta Procuraduría Social.
- Se constituye la Comisión Evaluadora de Estímulos y Recompensas 2012, para el personal operativo.
- Se constituye la Comisión Evaluadora para el Premio Nacional de Administración Pública 2012.

Nómina:

- Se ha efectuado el pago puntual al personal de PROVÍCTIMA desde el mes de febrero, donde se autorizaron las primeras 38 plazas.
- Se ha efectuado el pago sin interrupción al personal transferido a PROVÍCTIMA de la PGR, la Secretaría de la Función Pública, Presidencia y la Secretaría de Seguridad Pública.
- Se efectúa el entero de retenciones y aportaciones a terceros institucionales por concepto de: ISSSTE, SAR-FOVISSSTE, Gastos Médicos Mayores, Seguro de Vida Institucional, Seguro de Separación Individualizado, FONAC, Seguro Colectivo de Retiro, Ahorro Solidario, Impuesto sobre Nóminas, ISR.
- Se efectúa el registro periódico de datos en el Sistema Integral de Información.

Relaciones Laborales y Prestaciones:

- Se registró a PROVÍCTIMA en el ISSSTE, FOVISSSTE, SHCP, Función Pública, Metlife y GNP, al constituirse como una Entidad de Nueva Creación.
- Se adhirió a PROVÍCTIMA a los contratos globales del Seguro de Gastos Médicos Mayores, Seguro de Vida Institucional, Seguro de Separación Individualizado y Seguro Colectivo de Retiro.
- Cuando fue transferido personal operativo, se gestionó su registro al FONAC, para garantizar la continuidad de esta prestación ante la SHCP.

- Se inició el registro y control de Incidencias, asistencia y licencias.
- Se establecieron las bases para la operación del Servicio Social en PROVÍCTIMA.
- Se genera la individualización de prestaciones de los servidores públicos con los terceros institucionales correspondientes.
- Se atienden las solicitudes de información del IFAI.

Administración de Personal:

- Se efectuó la integración de expedientes de todo el personal de PROVÍCTIMA.
- Se generaron los Formatos Únicos de Personal FUPs para establecer la relación laboral entre PROVÍCTIMA y los Servidores Públicos que la integran.
- Se inició el registro de datos del personal de PROVÍCTIMA con información personal, académica, familiar y de prestaciones.
- Se definió el modelo de credencial para la identificación de los servidores públicos que forman parte de PROVÍCTIMA.
- Se inició el proceso de credencialización del personal que se incorpora a PROVÍCTIMA por contrato directo o por transferencia.

Recursos Materiales:

Adquisiciones y Servicios:

- Formalización de diversos contratos y pedidos (bienes y servicios) e implementación de servicios básicos a todas las Unidades Administrativas de PROVÍCTIMA

Protección Civil:

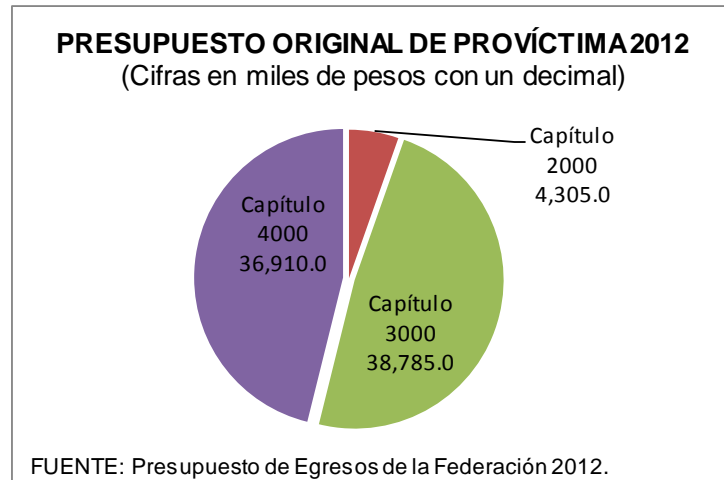
- Integración de la Unidad Interna de Protección Civil de PROVÍCTIMA.
- Registro ante la SEGOB de la Unidad Interna de Protección Civil de PROVÍCTIMA.
- Elaboración del Programa Interno de Protección Civil de PROVÍCTIMA y envío a la SEGOB para su integración al Programa Anual de Trabajo de la Coordinación de Unidades Internas de Protección Civil.

Tecnologías de la Información:

- Se determinaron los mecanismos en materia de adquisición para la contratación de los servicios relacionados con tecnologías de la información.
- Se diseñó y establecieron lineamientos internos y procedimientos, para la atención de usuarios, implementando una mesa de ayuda.
- Durante este periodo se han atendido 2103 solicitudes de apoyo, con un promedio de atención de 350 solicitudes por mes.
- Se definieron requerimientos técnicos de ocho procesos sujetos a licitación pública y seis procesos de adjudicación directa por monto.
- Se realizaron seis procesos de adjudicación directa por monto, para proveer a los servidores públicos, de la infraestructura básica para el cumplimiento de funciones.

12.11.4 ASPECTOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTARIOS: EGRESOS

En 2012, a la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos (PROVÍCTIMA) le fue asignado un presupuesto original de 80,000.0 miles de pesos específicamente para cubrir erogaciones de gasto de operación, sin incluir recursos para servicios personales; el gasto en este rubro fue cubierto con las transferencias de recursos presupuestarios de la Procuraduría General de la República y la Secretaría de la Función Pública hacía PROVÍCTIMA, como resultado de los convenios suscritos entre las dependencias citadas y la Procuraduría, al amparo de los artículos Tercero y Quinto Transitorios del Decreto de Creación de PROVÍCTIMA, publicado en el Diario Oficial el 6 de septiembre de 2011; la transferencias de recursos del capítulo 4000 del presupuesto autorizado a PROVÍCTIMA al capítulo 1000 servicios personales; así como por ampliaciones líquidas del Ramo 23.



Durante los primeros seis meses de 2012, a PROVÍCTIMA le fueron autorizadas adecuaciones presupuestarias conforme a sus necesidades de operación como se muestra a continuación:

- En el mes de enero, mediante adecuación No. 2012-6-AYJ-412, se autorizó el traspaso de recursos del capítulo 4000 “Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas” al capítulo 1000 “Servicios Personales”, con carácter de no regularizable, para cubrir los pagos de nómina de las plazas eventuales, por un importe de 33,215.2 miles de pesos.
- En marzo, la Procuraduría General de la República (PGR) transfirió 226 plazas de estructura y cinco eventuales, lo que significó una disminución de su presupuesto y una ampliación a PROVÍCTIMA por un monto de 74,965.0 miles de pesos, autorizado este movimiento con las adecuaciones presupuestarias No. 2012-17-810-590, 2012-17-810-591, y 2012-17-810-592. En adición, del gasto de operación de la Entidad se realizó la transferencia de recursos por 1,161.2 miles de pesos del capítulo 2000 “Materiales y suministros” al 3000 “Servicios generales” para dar suficiencia presupuestaria y cubrir el pago de papelería, con folio de autorización No. 2012-6-AYJ-1505.
- Durante abril, la PGR y la Secretaría de la Función Pública (SFP) transfirieron, mediante autorización por parte de la autoridad hacendaria con folios de adecuación 2012-17-810-757 y 2012-27-512-281 respectivamente, 20.8 miles de pesos y 2,497.8 miles de pesos para el complemento de transferencia de cuatro plazas eventuales por parte de PGR y de 25 plazas por parte de la SFP.

- En el mes de mayo, la Procuraduría solicitó autorización para transferir de su presupuesto asignado en el capítulo 4000 la cantidad de 430.2 miles de pesos al capítulo 1000, a efecto de dar suficiencia presupuestaria para cubrir erogaciones de 13 plazas eventuales, así como 642.9 miles de pesos del propio capítulo 4000 para el capítulo 3000 para el pago del impuesto sobre nómina; obtuvo una ampliación líquida del ramo 23 por 33,200.0 miles de pesos para gasto de operación; y recibió una transferencia de PGR por 1,548.4 miles de pesos para dotar de recursos el rubro correspondiente a pago del impuesto sobre nómina.
- Finalmente, en el mes de junio, en cumplimiento de las disposiciones del Programa Nacional de Reducción del Gasto Público, PROVÍCTIMA traspasó de su presupuesto al Ramo 23, un importe por 198.6 miles de pesos.

PROCURADURÍA SOCIAL DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS
PRESUPUESTO MODIFICADO AUTORIZADO AL MES DE JUNIO DE 2012

(Cifras en miles de pesos con un decimal)

CAPÍTULO	ORIGINAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1000	0.0	33,215.2	33,215.2	108,180.2	110,648.7	111,079.0	111,079.0
2000	4,305.0	4,305.0	4,305.0	3,143.8	2,980.6	4,352.5	4,195.7
3000	38,785.0	38,785.0	38,785.0	39,946.2	40,159.5	74,178.9	74,137.0
4000	36,910.0	3,694.8	3,694.8	3,694.8	3,694.8	2,621.7	2,621.7
TOTAL	80,000.0	80,000.0	80,000.0	154,965.0	157,483.7	192,232.1	192,033.5

El presupuesto ejercido en el primer semestre por PROVÍCTIMA ascendió a 57,661.5 miles de pesos, que comparativamente con su presupuesto modificado autorizado refleja un índice de eficiencia en el gasto del 99.9 por ciento, quedando como remanente un importe de sólo 3.0 miles de pesos. (Ver **“Aspectos Financieros y Presupuestarios: Egresos”** en el apartado de anexos)

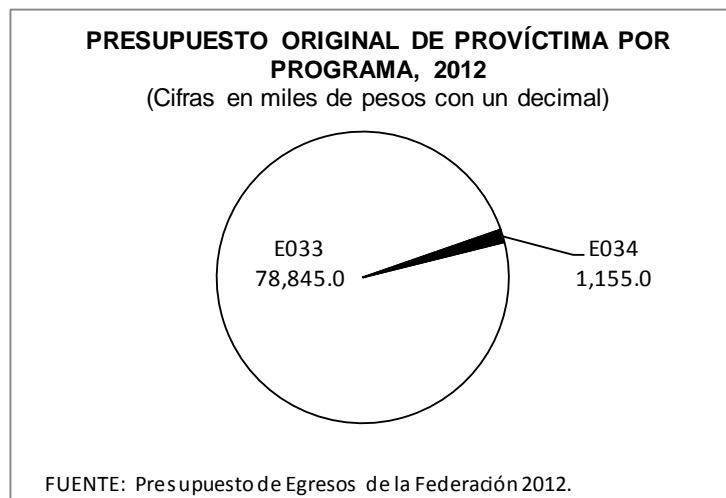
Del presupuesto ejercido en el periodo que se informa, el 71.2% se concentró en el rubro de servicios personales, lo cual se explica por el incremento en el número de plazas como resultado de las transferencias de éstas por parte de la PGR y de la SFP para dar cumplimiento a las disposiciones enunciadas en los artículos Tercero y Quinto Transitorios del Decreto de Creación de PROVÍCTIMA.

El gasto de operación absorbió el 28.8% del ejercicio de los recursos, destacando las erogaciones para cubrir los costos de arrendamiento de inmuebles, erogaciones en combustibles y lubricantes, útiles de oficina y productos alimenticios, entre otros, necesarios para la operación de la Procuraduría.

12.11.4 ASPECTOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTARIOS: AVANCES EN LOS PROGRAMAS SUSTANTIVOS

De acuerdo a la estructura programática autorizada a PROVÍCTIMA para el ejercicio 2012, se tienen dos programas sustantivos: **Atención Integral a Víctimas y Ofendidos de Delitos de Alto Impacto**, cuyo propósito es contribuir al pleno ejercicio de los derechos de las víctimas u ofendidos a través de la prestación de servicios médicos, psicológicos, jurídicos y de trabajo social, que cumplan con los estándares de calidad; y **Atención Integral a Familiares de Personas Desaparecidas o No Localizadas** cuyo objetivo es la prestación de servicios integrales y eficaces en la localización y ubicación de personas desaparecidas o no localizadas, así como la integración de la base de datos nacional de personas desaparecidas o no localizadas.

El presupuesto asignado originalmente por programa presupuestario se ilustra a continuación:



- Durante el primer semestre de 2012, al programa E033 le fueron autorizadas adecuaciones presupuestarias para ubicarse en un modificado anual de 162,215.8 miles de pesos, y un presupuesto autorizado acumulado de 44,964.5 miles de pesos, mismos que se ejercieron prácticamente en su totalidad, quedando apenas un remanente de 0.5 miles de pesos.

- En el mismo sentido, el programa E034 observó un modificado anual de 12,166.8 miles de pesos y un acumulado enero-junio de 4,620.6 miles de pesos, con un índice de eficiencia del gasto de 99.9% al ejercerse 4,618.1 miles de pesos.

NOTA: Para mayor información, véase “Aspectos Financieros y Presupuestarios: avances en los programas sustantivos” en el apartado de anexos.

12.11.5 RECURSOS HUMANOS: ESTRUCTURA BÁSICA Y NO BÁSICA

Estructura Básica y No Básica.

PROVÍCTIMA inicio con una estructura Básica de 8 plazas de acuerdo a su Estatuto Orgánico, una Estructura No Básica de 346 plazas y 27 operativas.

La integración de las plazas de PROVÍCTIMA se efectuó por 170 plazas propias y 256 transferidas de cuatro Dependencias.

NOTA: la Información está actualizada al día 30 de junio de 2012.

A) Por Estructura:

Por Estructura	
Tipo de Estructura	No. de Plazas
Básica	8
No Básica	346
Operativos	27
Total	381

B) Por Origen

POR ORIGEN			
Estructura		Eventuales	
Origen	Plazas	Plazas	
PGR	226	5	
SFP	25		
PV	130	40	
Total	381	45	426

12.11.5 RECURSOS HUMANOS: PERSONAL DE BASE, CONFIANZA, HONORARIOS Y EVENTUAL

La plantilla de PROVÍCTIMA se integra por 426 plazas de confianza, como se enlista a continuación:

PLANTILLA		
Estructura		Eventuales
Nivel	Plazas	Plazas
IC2	1	
JB2	1	
KC2	1	3
KB2		3
KB1	1	
KA1	1	
LC3		6
LC1	1	
LA3	1	
LA2	1	
LA1	1	
MC2		5
MC1	6	

MB2		8	
MB1	1		
MA2	3	1	
MA1	22		
NC2	1		
NC1	39		
NB2		12	
NA3	2		
NA2	13		
NA1	15		
OC1	38		
OB3	3		
OB2	3	6	
OB1	1		
OA3	2		
OA2	17		
OA1	94		
PB3	5		
PA2	6		
PA1	16		
PQ3	57	1	
PQ2	1		
11	6		
7	1		
5	20		
TOTALES	381	45	426

12.11.6 RECURSOS MATERIALES: BIENES MUEBLES

Los bienes muebles fueron recibidos por PROVÍCTIMA mediante contrato de donación por parte de PGR y acuerdo de transferencia por parte de la Secretaría de Seguridad Pública.

El día 15 de junio se llevó a cabo la suscripción del Contrato de Donación entre PGR y PROVÍCTIMA, dentro del cual, en su Cláusula Cuarta se estipula que la fecha límite de verificación de los bienes es el día 16 de julio.

Con fecha 25 de junio se suscribió el Acuerdo para la Transferencia de Recursos Humanos, Materiales, Financieros y Tecnológicos entre la Secretaría de Seguridad Pública y PROVÍCTIMA.

Al 30 de junio de 2012 se encuentran en proceso de verificación los bienes muebles recibidos.

12.11.6 RECURSOS MATERIALES: BIENES INMUEBLES

Relación de Inmuebles Arrendados

No.	Ubicaciones PROVÍCTIMA	Domicilio	Área Rentable	Vigencia	Situación Jurídica
1	Acapulco, Gro.	Calle Piedra Picuda 3-A Fraccionamiento Club Deportivo C.P. 39690, entre avenida roca sola por carretera vieja, Acapulco, Guerrero.	416.82 m2	31-dic-12	CONTRATO No. PROVÍCTIMA-C-ARREND-03-2012
2	Ángel Urraza, D.F.	Ángel Urraza 1137, esq. Pestalozzi, Col. Del Valle, Del. Benito Juárez, C. P. 03100.	4146.55 m2	31-dic-12	CONTRATO No. PROVÍCTIMA-C-ARREND-01-2012
3	Morelia, Mich.	Acueducto 1464 Col. Chapultepec Norte, Sector Nueva España, C. P. 58260.	307 m2	31-dic-12	CONTRATO No. PROVÍCTIMA-C-ARREND-02-2012
4	Tapachula, Chis.	Segunda Av. Norte No 1, entre Av. Central y Primera Poniente, Col. Centro, C. P. 30700.	367 m2	31-dic-12	CONTRATO No. PROVÍCTIMA-C-ARREND-05-2012
5	Veracruz, Ver.	Av. Ignacio Allende 1680 Col. Centro, C. P. 91700.	284.67 m2	31-dic-12	CONTRATO No. PROVÍCTIMA-C-ARREND-04-2012

Relación de Inmuebles en Comodato

No.	Ubicaciones PROVÍCTIMA	Domicilio	Situación Jurídica
1	Ciudad Juárez, Chihuahua	Juan de la Barrera 661, esq. Av. Insurgentes, Fracc. La Joya, C.P. 32330.	Comodato núm.: DG/DEBI/COMODATO/011/2 012
2	Ciudad Juárez, Chihuahua (Oficina Regional del Norte)	Juan de la Barrera s/núm, esq. Av. Insurgentes, Fracc. La Joya, C.P. 32330.	Comodato núm.: DG/DEBI/COMODATO/012/2 012
3	Cuernavaca, Mor.	Calle Rio Amacuzac, No. 24, esquina con Calzada de los estrada, Colonia Vista, Hermosa, C.P. 62290, Cuernavaca Morelos	Comodato núm.: DG/DEBI/COMODATO/009/2 012
4	Mazatlán, Sinaloa	Av. Del Toreo 402 entre Luis Castro y Curro Rivera, Fracc. El Toreo, C. P. 82120.	Comodato núm.: DG/DEBI/COMODATO/010/2 012
5	Mérida, Yucatán	Periférico Sur (Interior) Km.9 Tablaje Catastral 18100, Polígono Chuburna Núcleo Tecoh (esq. Calle 50 y Puente Xmatkuil) C. P. 97280.	COMODATO Fiscalía del Estado de Yucatán - PROVÍCTIMA
6	Tepic, Nayarit	Av. Lagos del Country, núm 115, Col. Lagos de Country C.P. 63175, Tepic, Nayarit	COMODATO PGJ del Estado - PROVÍCTIMA
7	Tijuana, Baja California	Calle 3 No 146, Fracc. Otay Fovissste Uno, C. P. 22510.	Comodato núm.: DG/DEBI/COMODATO/008/2 012

Relación de Inmuebles en Asignación de Espacio

No.	Ubicaciones PROVÍCTIMA	Domicilio	Situación Jurídica
1	Guadalajara, Jal.	Calle Unión No. 199, esquina con Avenida La Paz, Colonia Americana, C. P. 44100, Guadalajara, Jalisco.	Acta de Entrega Recepción, Indaabin - PROVÍCTIMA
2	Guanajuato, Gto.	Carretera Guanajuato-Juventino Rosas Kilómetro 7.5, Col. Arroyo Verde, C.P. 36250, Guanajuato, Gto.	Acta de Entrega Recepción, Indaabin - PROVÍCTIMA
3	Torreón, Coah.	Av. Morelos esq. Con Galeana, 2° piso, Palacio Federal, Col. Centro, C.P. 27000, Torreón, Coahuila	Acta de Entrega Recepción, Indaabin - PROVÍCTIMA

12.11.6 RECURSOS MATERIALES: BIENES TECNOLÓGICOS

Se presenta a continuación la relación de bienes recibidos en donación:

No.	Equipos de Cómputo	CLAVE	Cantidad de Bienes
1	CONCENTRADOR	I180000004	9
2	MICRO-COMPUTADORA	I180000064	24
3	MINI-COMPUTADORA	I180000066	1
4	SCANNER	I180000138	5
5	NO-BREAK	I180000148	28
6	DIGITALIZADOR DE IMAGEN	I180000150	1
7	IMPRESORA	I180000162	43
8	SWITCH	I180000190	11
Total			122

Bienes Tecnológicos Arrendados al 30 de junio de 2012

Proveedor	Descripción	Cantidad
Krolls Telcomm de México S.A. de C.V.		137
	Computadoras de Escritorio	137
	Computadora Portátil	0
Siselectron S.A. de C.V.		22
	Impresora Láser B/N	21
	Impresora Láser Color	1

12.11.7 PEMG: SÍNTESIS DE LAS ACCIONES Y RESULTADOS RELEVANTES

A partir de la publicación del PMG en el Diario Oficial de la Federación, el día 10 de septiembre de 2008, las instituciones de la Administración Pública Federal dirigieron sus esfuerzos a mejorar el logro de los objetivos del PMG:

1. Maximizar la calidad de los bienes y servicios que presta la Administración Pública Federal.
2. Incrementar la efectividad de las instituciones.
3. Minimizar los costos de operación y administración de las dependencias y entidades

Para el ejercicio 2011, se determinó que las dependencias y entidades mantuvieran los esfuerzos en la ejecución de proyectos para consolidar resultados. Finalmente, para el cierre del ejercicio 2012, la Secretaría de la Función Pública, instruyó fortalecer y concluir los proyectos de mejora que se encontraban en ejecución a fin de concretar los resultados esperados, y por otro lado, identificar e incorporar nuevos proyectos en el portafolio de la institución que contribuyan a alcanzar los objetivos y metas del PMG.

En ese contexto y debido a que PROVÍCTIMA fue creada por Decreto Presidencial, el día 6 de septiembre de 2011 y entró en funciones el 10 de octubre del mismo año, no se tuvieron las condiciones para impulsar y dar seguimiento a

los programas o estrategias de desarrollo administrativo integral, modernización y mejora de la gestión pública; motivo por el cual, la Institución no emite reportes ni resultados de las acciones derivadas de dicho programa o de sus estrategias.

12.11.8 PNRCTCC: SÍNTESIS DE LAS ACCIONES Y RESULTADOS RELEVANTES

Como una herramienta más para informar sobre las acciones y servicios que presta PROVÍCTIMA, se ha publicado la página web institucional, <http://www.provictima.gob.mx/>, a cargo de la Dirección General de Comunicación social. El sitio es actualizado con información de interés para la población consultante, boletines y videos institucionales.

La Unidad de Enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental inició sus actividades el 7 de marzo de 2012. En cumplimiento al Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012 y del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Transparencia y de Archivos, la Unidad de Enlace llevó a cabo una serie de acciones encaminadas a su cumplimiento.

Se estableció coordinación con todas las Unidades Administrativas de PROVÍCTIMA, una vez que se definieron las competencias respectivas, se preparó la información requerida para cumplir con la instrucción de homologar la sección de transparencia en los portales de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, en los tiempos establecidos por la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional (UPTC) de la Secretaría de la Función Pública.

PROGRAMA NACIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS, TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN 2008-2012.

A) Acceso a la Información Pública Gubernamental

1. Solicitudes de Acceso a la Información recibidas al 30 de junio de 2012.

Al 30 de junio de 2012 se recibieron 39 solicitudes de información que han sido resueltas satisfactoriamente. En el siguiente cuadro se aprecia el número de folio

que se le asignó a cada solicitud, el tema o asunto tratado, la fecha de llegada y de respuesta, así como el estatus de la solicitud.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE PROVICTIMA					
FOLIO		ASUNTO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
00633	000001	# ¿CUÁL ES LA FINALIDAD DE ESTA PROCURADURÍA?	23/02/2012	23/03/2012	FINALIZADA
00633	000002	# CANTIDAD DE PRESOS EN CENTROS DE RECLUSIÓN SEGUN GÉNERO, EDAD, PORTADORES DE VIH, CON DISCAPACIDAD, INDÍGENAS, CON SENTENCIA FIRME, EN PROCESO Y EN PRISIÓN PREVENTIVA.	05/03/2012	10/04/2012	FINALIZADA
00633	000003	# NOMBRE DE LA PROCURADORA Y DE LOS INTEGRANTES DE LA JUNTA DE GOBIERNO.	09/03/2012	16/04/2012	FINALIZADA
00633	000004	# DOMICILIO DE PROVICTIMA Y DE SUS CENTROS.	09/03/2012	16/04/2012	FINALIZADA
00633	000005	# TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO DE LOS CENTROS DE PROVICTIMA.	09/03/2012	16/04/2012	FINALIZADA
00633	000006	# ACCIONES TOMADAS PARA RESOLVER: EL AGRAVIO EN CONTRA DE PERIODISTAS, RESULTADO DE DESAPARICIONES Y MUERTES DE COMUNICADORES: LA CENSURA DE INFORMACIÓN, ¿COARTA LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN?	13/03/2012	18/04/2012	FINALIZADA
00633	000007	# TOTAL DE HOMBRES Y MUJERES ATENDIDOS.	14/03/2012	19/04/2012	FINALIZADA
00633	000008	# DOMICILIO Y TELÉFONO DE PROVICTIMA ASI COMO SERVICIOS QUE OFRECE.	14/03/2012	19/04/2012	FINALIZADA
00633	000009	# NÚMERO DE VÍCTIMAS ATENDIDAS POR ESTADO, DE ASISTENCIAS MÉDICAS, JURÍDICAS Y PSICOLÓGICAS; E INFORMES GENERADOS. # TOTAL DE APOYO A PERSONAS DESAPARECIDAS. # PRESUPUESTO PARA 2012. CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE LABORAN POR ÁREA Y CURRÍCULUM DE LA PROCURADORA. # ¿POR QUÉ PROVICTIMA NO APARECE EN EL POT?	20/03/2012	23/05/2012	FINALIZADA
00633	000010	# TOTAL DEL PERSONAL POR ÁREA Y RÉGIMEN SALARIAL.	20/03/2012	24/04/2012	FINALIZADA
00633	000011	# GRADO DE DAÑOS ESTRUCTURALES QUE SUFRIÓ EL EDIF. SEDE Y MEDIDAS TOMADAS.	27/03/2012	02/05/2012	FINALIZADA
00633	000012	# TOTAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL EDIFICIO SEDE.	27/03/2012	02/05/2012	FINALIZADA
00633	000013	# ESTADÍSTICAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, PROSTITUCIÓN, PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE Y TRATA DE PERSONAS. # FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS DE LA SUBPROCURADURIA DE PERSONAS DESAPARECIDAS O NO LOCALIZADAS. # BASE DE DATOS DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO, ORGANISMOS E INSTITUCIONES DE CARÁCTER SOCIAL O PRIVADO QUE SE DEDIQUEN A LA BÚSQUEDA DE PERSONAS DESAPARECIDAS. # COPIA CERTIFICADA DE MECANISMOS Y PROTOCOLOS DE PROVICTIMA EN LA BÚSQUEDA DE PERSONAS DESAPARECIDAS. # GUÍA DE ACCIONES A TOMAR EN CASO DE SECUESTRO, BÚSQUEDA Y LOCALIZACIÓN DE PERSONAS.	27/03/2012	02/05/2012	FINALIZADA
00633	000014	# TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES DENTRO Y FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL.	28/03/2012	03/05/2012	FINALIZADA
00633	000015	# SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LOS ARRENDAMIENTOS DE BIENES INMUEBLES EN YUCATÁN.	09/04/2012	08/05/2012	FINALIZADA
00633	000016	# INFORME DE PERSONAS RESTITUIDAS DE SUS PUESTOS POR UNA SENTENCIA DEL TJFFYA, DECLARANDO NULA UNA SANCIÓN EMITIDA POR EL OIC DEL 15/04/201.	11/04/2012	10/05/2012	FINALIZADA
00633	000017	# PORCENTAJE DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN LOS ÚLTIMOS 12 AÑOS Y TIPO DE DELITOS QUE SUPLEN LOS MEXICANOS ACTUALMENTE.	16/04/2012	15/04/2012	FINALIZADA
00633	000018	# INFORMACIÓN DE NIÑOS MALTRATADOS Y DELITOS MAS COMUNES EN EL PAÍS Y EN EL MUNICIPIO DE "SOLIDAD DE GRACIANO SÁNCHEZ", SAN LUIS POTOSÍ.	23/04/2012	22/05/2012	FINALIZADA
00633	000019	# INFORMACIÓN PÚBLICA, ESTADÍSTICA Y GRÁFICA.	23/04/2012	22/05/2012	FINALIZADA
00633	000020	# ¿CUANTA GENTE A MUERTO POR CULPA DEL NARCOTRÁFICO?	24/04/2012	23/05/2012	FINALIZADA
00633	000021	# CARTA O HOJA DE RESTRICCIÓN DE PERSONAS CONFLICTIVAS.	26/12/2012	25/05/2012	FINALIZADA
00633	000022	# ÍNDICE DE CAUSA Y DENUNCIAS DE MUERTE POR HOMICIDIO "PACHUCA HIDALGO".	02/05/2012	30/05/2012	FINALIZADA
00633	000023	# UBICACIÓN DE OFICINA EN SINALOA EN CASO DE EXISTIR.	02/05/2012	30/05/2012	FINALIZADA
00633	000024	# DENUNCIAS POR DESAPARICIÓN DE MUJERES DESDE 2009.	09/05/2012	06/06/2012	FINALIZADA
00633	000025	# INFORMACIÓN DE ENCUESTAS Y MONTO EROGADO DE LAS MISMAS.	10/05/2012	07/06/2012	FINALIZADA
00633	000026	# SEGUIMIENTO A ATENCIÓN A VÍCTIMAS EN CHIHUAHUA.	14/05/2012	11/06/2012	FINALIZADA
00633	000027	# SENTENCIAS EMITIDAS POR EL PODER JUDICIAL Y ESTADOS POR EL DELITO DE TORTURA.	22/05/2012	19/06/2012	FINALIZADA
00633	000028	# SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE CONTRATACIONES.	23/05/2012	20/06/2012	FINALIZADA
00633	000029	# VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES DE GÉNERO MASCULINO.	24/05/2012	21/06/2012	FINALIZADA
00633	000030	# ESTADÍSTICAS DE DELITOS SEXUALES EN MÉXICO.	30/05/2012	27/06/2012	FINALIZADA
00633	000031	# PROGRAMAS PARA AYUDAR A VÍCTIMAS DE DELITOS.	01/06/2012	29/06/2012	FINALIZADA
00633	000032	# REGISTRO DE DELITOS HACIA LA MUJER, EN EL EDO. DE JALISCO.	11/06/2012	09/07/2012	FINALIZADA
00633	000033	# TOTAL DE ATENCIONES EN EL 2011, DELITO DE MAYOR RECURRENCIA, PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y GRADO DE ESTUDIOS DE ESPECIALISTAS.	13/06/2012	11/07/2012	FINALIZADA
00633	000034	# EN QUE DEPENDENCIAS ESTAN TRABAJANDO CIERTOS SERVIDORES PÚBLICOS.	18/06/2012	30/07/2012	FINALIZADA
00633	000035	# NÚMERO DE PERSONAS QUE HAN SOLICITADO SERVICIOS A PROVICTIMA.	19/06/2012	31/07/2012	FINALIZADA
00633	000036	# NÚMERO DE PERSONAS QUE HAN SOLICITADO SERVICIOS A PROVICTIMA.	19/06/2012	31/07/2012	FINALIZADA
00633	000037	# ESTADÍSTICAS DE ABUSO SEXUAL (INFANTIL).	21/06/2012	02/08/2012	FINALIZADA
00633	000038	# COPIA DEL ACTA DE LA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA, ASI COMO LOS DOCUMENTOS QUE SE SOMETIERON A APROBACIÓN.	27/06/2012	08/08/2012	FINALIZADA
00633	000039	# HORARIOS DE EMPLEADOS DE ESTRUCTURA.	28/06/2012	09/08/2012	FINALIZADA

2. Homologación de la sección de transparencia en el sitio web.

De conformidad con el "Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012" y al Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia y Archivos, la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional (UPTCI) de la Secretaría de la Función Pública (SFP), remitió a esta Unidad de Enlace la Guía para la

Información Socialmente Útil o Focalizada, con el fin de que todas las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, lleven a cabo las acciones que en ella se contienen.

Para tal efecto, la UPTCI convocó a una reunión el día 25 de junio de 2012, en la que se explicó a detalle cada una de las tareas a desarrollar, teniendo como fecha límite para la homologación de la sección de transparencia el 5 de julio del año en curso, la cual fue homologada desde el día 24 de junio.

Una vez analizada la Guía y con base en la reunión antes citada, la Unidad de Enlace llevó a cabo el día 26 de junio una junta con representantes de las Unidades Administrativas de PROVÍCTIMA, para explicar a detalle las obligaciones que tiene esta Procuraduría y las acciones específicas que realizará cada una de ellas para cumplirlas en tiempo y forma.

Asimismo, la Unidad de Enlace elaboró un **Programa para dar cumplimiento a la Información Socialmente Útil o Focalizada en el año 2012** por parte de PROVÍCTIMA, el cual fue remitido a las unidades administrativas para su cumplimiento.

B) Comité de Ética y Código de Conducta

En referencia a la implementación durante el año 2012, de los “*Lineamientos Generales para el Establecimiento de Acciones Permanentes que Aseguren la Integridad y el Comportamiento Ético de los Servidores Públicos en el Desempeño de sus Empleos, Cargos o Comisiones*”, publicados en el Diario Oficial de la Federación el día 6 de marzo del presente, se informan las siguientes acciones:

1. Establecimiento del Comité de Ética de la dependencia o entidad.

El día 19 de junio de 2012, en las oficinas de PROVÍCTIMA, ubicadas en Ángel Urraza No. 1137, esquina Pestalozzi, Col. Del Valle, Deleg. Benito Juárez, C.P. 03100, en la ciudad de México D.F.; se llevo a cabo la Sesión de Instalación del Comité de Ética de PROVÍCTIMA.

Dicho Comité se integra con un total de 14 miembros quedando distribuidos de la siguiente forma:

- Un Presidente,
- Una Secretaria Técnica,

- 9 Miembros electos representantes de nivel, y
- 3 Invitados Permanentes

Los objetivos del Comité son los siguientes:

1. Llevar a cabo acciones permanentes para identificar y delimitar las conductas que en situaciones específicas deberán observar los servidores públicos de PROVÍCTIMA en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones.
2. Lograr que los servidores públicos de PROVÍCTIMA conozcan, entiendan y vivan los valores y principios del Código de Ética de la Administración Pública Federal y del Código de Conducta de la institución.
3. Orientar a los servidores públicos de PROVÍCTIMA en asuntos relacionados con la emisión, aplicación y cumplimiento del Código de Conducta de la institución, particularmente en caso de dilemas éticos.

Asimismo, las funciones del Comité son:

1. Establecer las bases para su organización y funcionamiento, en términos de lo previsto en los Lineamientos de Ética.
2. Elaborar y aprobar, durante el primer trimestre de cada año, su programa anual de trabajo que contendrá cuando menos: los objetivos, metas y actividades específicas que tenga previsto llevar a cabo, así como enviar una copia del mismo a la Unidad, dentro de los veinte días hábiles siguientes a su aprobación.
3. Participar en la emisión del Código de Conducta, mediante la elaboración del proyecto respectivo, así como coadyuvar en la aplicación y cumplimiento del mismo.
4. Determinar los indicadores de cumplimiento del Código de Conducta y el método que se seguirá para evaluar anualmente los resultados obtenidos, así como difundir dichos resultados en la página Web de la dependencia o entidad.
5. Proponer la revisión y, en su caso, actualización del Código de Conducta.

6. Fungir como órgano de consulta y asesoría especializada en asuntos relacionados con la emisión, aplicación y cumplimiento del Código de Conducta.
7. Emitir recomendaciones derivadas del incumplimiento al Código de Conducta, las cuales consistirán en un pronunciamiento imparcial no vinculatorio, y se harán del conocimiento del servidor público y de su superior jerárquico.
8. Establecer el mecanismo de comunicación que facilite el cumplimiento de sus funciones.
9. Difundir los valores contenidos en el Código de Ética y en el Código de Conducta y, en su caso, recomendar a los servidores públicos de la dependencia o entidad, el apego a los mismos;
10. Comunicar al órgano interno de control de la dependencia o entidad de las conductas de servidores públicos que conozca con motivo de sus funciones, y que puedan constituir responsabilidad administrativa en términos de la Ley de la materia, y
11. Las demás análogas a las anteriores y que resulten necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

En la misma sesión se aprobaron por unanimidad el proyecto de Código de Conducta y el Programa Anual de Trabajo.

2. Congruencia del Código de Conducta institucional con el Código de Ética de la APF.

El Código de Conducta de PROVÍCTMA incluye los doce valores del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal más nueve

valores específicos de PROVÍCTIMA, quedando integrado con un total de veintiún valores que a continuación se enlistan:

1. Bien Común,
2. Integridad,
3. Honradez,
4. Imparcialidad,
5. Justicia,
6. Transparencia,
7. Rendición de Cuentas,
8. Entorno Ecológico y Cultural,
9. Generosidad,
10. Igualdad,
11. Respeto,
12. Liderazgo,
13. Trato Digno,
14. Solidaridad,
15. Confidencialidad,
16. Equidad de Género,
17. Vocación de Servicio,
18. Responsabilidad,
19. Cultura de la Legalidad,
20. Trabajo en Equipo, y
21. Eficacia y Eficiencia

3. Plan de Trabajo Anual de la institución y porcentaje de cumplimiento.

El Plan Anual de Trabajo quedó aprobado en la Sesión de Instalación con los siguientes objetivos/actividades:

1) Orientar a los servidores públicos en su actuar, así como fomentar el conocimiento y comprensión de una cultura basada en valores.

Actividad 1.1. Sesiones del Comité de Ética,

Actividad 1.2. Elaboración de Análisis de Casos,

Actividad 1.3. Diseño de Taller de Análisis y Sensibilización.

2) Aprender mediante mecanismos de difusión y concientización, los valores y principios del Código de Conducta con el fin de convertirlos en principios en la vida cotidiana de los servidores públicos.

Actividad 2.1. Difundir el Código de Conducta de PROVÍCTIMA,
Actividad 2.2. Sensibilizar a los servidores públicos de PROVÍCTIMA de la importancia de su observancia.

3) Establecer y desarrollar mecanismos de prevención de la corrupción mediante la internalización de valores por los servidores públicos.

Actividad 3.1. Aplicar Encuesta de Control Interno,
Actividad 3.2. Aplicar Encuesta de Clima Laboral Organizacional,
Actividad 3.3. Aplicar Encuesta de Evaluación del Desempeño.
Actividad 3.4. Diseño de mecanismo de Prevención de la Corrupción

4. Establecimiento de indicadores para la evaluación anual del cumplimiento del Código de Conducta.

En la Sesión de instalación del Comité de Ética quedaron aprobados los indicadores de la tabla que se encuentra en la página siguiente:

Objetivos/Actividades	METAS	Indicador*	Indicador Esperado	Descripción de Indicador
1. Orientar a los servidores públicos en su actuar, así como fomentar el conocimiento y comprensión de una cultura basada en valores. Actividad 1.1. Sesiones del Comité de Ética Actividad 1.2. Elaboración de Análisis de Casos Actividad 1.3. Diseño de Taller de Análisis y Sensibilización	4 sesiones 4 casos 2 diseños de Taller	(Ar/Ap)*100	100	(Actividades Realizadas/ Actividades Programadas) *100
2. Aprender mediante mecanismos de difusión y concientización, los valores y principios del Código de Conducta con el fin de convertirlos en principios en la vida cotidiana de los servidores públicos. Actividad 2.1. Difundir el Código de Conducta de PROVÍCTIMA Actividad 2.2. Sensibilizar a los servidores públicos de PROVÍCTIMA de la importancia de su observancia	2 Campañas de Difusión 2 Talleres de Análisis y Sensibilización	(Ar/Ap)*100	100	(Actividades Realizadas/ Actividades programadas) *100
3. Establecer y desarrollar mecanismos de prevención de la corrupción mediante la internalización de valores por los servidores públicos. Actividad 3.1. Aplicar Encuesta de Control Interno Actividad 3.2. Aplicar Encuesta de Clima Laboral Organizacional Actividad 3.3. Aplicar Encuesta de Evaluación del Desempeño Actividad 3.4. Diseño de mecanismo de Prevención de la Corrupción	1 Aplicación de Encuesta 1 Aplicación de Encuesta 1 Aplicación de Encuesta 1 Mecanismo de Prevención	(Ea/Ep)*100 (Md/Mp)*100	100 100	(Encuestas Aplicadas/ Encuestas programadas) *100 (Mecanismos diseñados/ Mecanismos Programados) *100

C) Acciones de Blindaje Electoral

Introducción

Durante el proceso electoral federal 2011-2012, el Gobierno Federal puso en marcha una estrategia de Blindaje Electoral en la cual se estableció un conjunto de acciones orientadas a fortalecer la prevención, atención, seguimiento y sanción de responsabilidades administrativas y de delitos electorales, cometidos por servidores públicos federales.

En este sentido, en coordinación con la Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales (FEPADE) y en el marco de las acciones de Blindaje Electoral a las cuales ha dado seguimiento la Secretaría de la Función Pública, las dependencias y entidades han desarrollado diversas actividades en materia de Control Interno, Difusión, Capacitación, fortalecimiento de Mecanismos de Denuncia y vigilancia de Programas Sociales. Lo anterior, con la finalidad de evitar que los recursos públicos sean utilizados con fines electorales.

Acciones y Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos por la Oficina Sede de **PROVÍCTIMA** y los 15 Centros de Atención a Víctimas (CAVs) en los diversos Estados de la República. Cabe mencionar que esta institución cuenta con los Formatos de Seguimiento (FS) y de Consolidación (FC) que acreditan la información presentada, cuyo soporte documental se encuentra bajo resguardo de cada uno de los CAVs y la Oficina Sede correspondiente, de acuerdo a lo manifestado por la persona responsable del Blindaje Electoral en cada uno.

SECCIÓN “A”

1. Acciones de Control Interno

El 100% de las oficinas de **PROVÍCTIMA** llevaron a cabo acciones como las siguientes:

- Monitoreo del Personal
- Monitoreo del Uso del Parque Vehicular
- Monitoreo del Uso de Inmuebles
- Monitoreo del Uso de Máquinas y Equipos

- Monitoreo del Ejercicio Presupuestal

2. Acciones de difusión

Se difundió a todo el personal de PROVÍCTIMA, a través del correo electrónico institucional:

- “La Guía Preventiva para Servidores Públicos en Relación con las Elecciones”,
- El número 01 -800 8337233 FEPADETEL,
- El número telefónico 53463103 de FEPADE;
- El correo electrónico e intranet (FEPADENET), fepadenet@pgr.gob.mx y www.blindajeelectoral.gob.mx,
- El número de teléfono de la Secretaría de la Función Pública: 2000 – 3000, y
- El correo electrónico e intranet, contactociudadano@funcionpublica.gob.mx y www.funcionpublica.gob.mx

3. Acciones de Capacitación

Al ser **PROVÍCTIMA** una entidad de nueva creación que comenzó operaciones con presupuesto propio a partir de febrero de 2012 y a la cual le transfirieron el personal durante el primer semestre de años, sólo fue posible capacitar a 15 servidores públicos.

SECCIÓN “B”

Al ser **PROVÍCTIMA** una entidad de nueva creación que comenzó operaciones con presupuesto propio a partir de febrero de 2012, sólo en la mitad de los CAVs fue posible la instalación de buzones, pero en todos los CAVs se sugirió la utilización de los buzones instalados por el OIC para esa finalidad.

SECCIÓN “C”

Este apartado no le aplica a **PROVÍCTIMA** debido a que no cuenta con programas sociales.

12.11.9 LFTAIPG CUMPLIMIENTO A LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL

El 7 de marzo de 2012, PROVÍCTIMA tuvo como plazo para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, su reglamento y los lineamientos emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental.

A partir de esa fecha, se han realizado las acciones siguientes:

- Se nombró al titular de la Unidad de Enlace.
- Se designó al servidor público que integraría el Comité de Información, junto con el titular de la Unidad de Enlace y el del Órgano Interno de Control, notificándolo al IFAI.
- Se adecuó un espacio físico para la instalación del módulo de atención al público, dotándolo con equipo de cómputo y se capacitó a quienes atenderán solicitudes de información.
- La Unidad de Enlace procedió a recabar la información y a publicar el Portal de Obligaciones de Transparencia en el sitio web de esta Procuraduría.

Del 7 de marzo al 30 de junio de 2012, se han recibido un total de 39 solicitudes de información a través del Sistema "INFOMEX", las cuáles fueron atendidas en tiempo y forma.

EN PROCESO	0
EN ESPERA	0
FINALIZADA	39
EN PRORROGA	0
DESECHADA	0
TOTAL	39

De las 39 solicitudes atendidas, hasta el momento no se han presentado inconformidades o recursos de revisión ante el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, lo cual es acorde con el nivel de cumplimiento de la Ley, específicamente en el Indicador de respuesta a solicitudes de información que llevó a cabo dicho Instituto y que PROVÍCTIMA obtuvo una calificación de **98.66**.

Asimismo, en cumplimiento a las Directivas emitidas por la Secretaría de la Función Pública, derivadas del Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012, PROVÍCTIMA llevó a cabo lo siguiente:

- Se publicó la información requerida en el sitio web, cumpliendo con las formas y tiempos establecidos por la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional (UPTCI) de dicha Secretaría de Estado.
- El 29 de agosto de 2012, la UPTCI informó que concluyó la primera etapa de evaluación sobre la homologación de la sección de transparencia y actualización del apartado de transparencia focalizada en los portales de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal; en la citada evaluación, **PROVÍCTIMA** obtuvo un 100 por ciento de cumplimiento.

El IFAI llevó a cabo la primera evaluación a la Unidad de Enlace, la cual quedó comprendida en las evaluaciones semestrales que lleva a cabo, por lo que en los primeros tres meses de atención, obtuvo los resultados siguientes:

1.- Atención prestada por las Unidades de Enlace	calificación
86.90	
2.- Obligaciones de Transparencia	calificación
90.80	
3.- Indicador de respuesta a solicitudes de información	calificación
98.66	

12.11.10 OBSERVACIONES DE AUDITORÍAS DE LAS INSTANCIAS DE FISCALIZACIÓN EN PROCESO DE ATENCIÓN.

Al 30 de junio de 2012 no se tienen observaciones de auditorías en proceso de atención.

12.11.12 RESULTADOS RELEVANTES DE LAS BASES O CONVENIOS DE DESEMPEÑO O DE ADMINISTRACIÓN POR RESULTADOS

No se tienen convenios de desempeño o de administración por resultados.

12.11.13 OTROS ASPECTOS RELEVANTES RELATIVOS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A) Difusión de los servicios de PROVÍCTIMA

En materia de difusión y producción, para dar a conocer la creación y servicios de PROVÍCTIMA se desarrolló y puso en marcha una campaña, cuya vigencia fue del 1 al 28 de marzo de 2012. Para radio se produjeron dos spots de 30 segundos, que se difundieron en 106 estaciones de radio, en 62 ciudades del país, logrando 6,205 impactos; se tradujeron a lengua Maya y se difundieron en una estación de Mérida, Yucatán. Asimismo, en la página de Internet de PROVÍCTIMA se difundieron 5 testimoniales de usuarios, con duración de 3 minutos cada uno. También se publicó un banner en la versión electrónica del periódico El Universal.

Para medios impresos se realizaron 166 inserciones en diarios editados en el Distrito Federal y otras 16 ciudades, así como cuatro inserciones en tres revistas.

Se distribuyeron 10 mil carteles, 10 mil calcomanías de dos tamaños y 31 mantas. El material se distribuyó y colocó en oficinas centrales, CAV, albergues para migrantes, casetas de Caminos y Puentes Federales, oficinas gubernamentales, entre otros.

Se produjeron 130 mil artículos promocionales: gorras, bolsas de mandado, morrales, plumas, sobres para guardar documentos, magnéticos y llaveros, que se distribuyeron en los CAV y en el centro de la Ciudad de México.

B) Vinculación con otras instituciones en materia de Comunicación Social

A efecto de sumar esfuerzos y llevar a cabo acciones de manera coordinada en el área de Comunicación Social, se apoyó a la Unidad para la Promoción y Defensa de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación (SEGOB), en la elaboración del guión y coordinación de la producción del video de presentación de Alerta AMBER México. Asimismo, se trabajó una campaña publicitaria para erradicar la violencia contra la mujer con la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres.

C) Política pública a favor de la igualdad y equidad de género

En cumplimiento de la política nacional, la Unidad de Género de PROVÍCTIMA trabaja en un programa para combatir la desigualdad que afecta en gran medida a las mujeres pero también vulnera algunos derechos de los hombres. El objetivo es contar con una herramienta que permita el fortalecimiento del servicio público y la promoción de derechos iguales para mujeres y para hombres, así como igualdad de oportunidades.

D) Calidad en el Servicio

Con el objetivo de medir la satisfacción de los ciudadanos que acuden a PROVÍCTIMA, se aplicó una encuesta de Calidad en el Servicio con base en la metodología *servqual*, utilizada en el diseño de la encuesta. Se realizó un muestreo aleatorio simple de 700 casos del periodo enero-mayo 2012, lográndose concretar un total de 251 encuestas telefónicas.

La encuesta proporcionó información relevante sobre la calidad del servicio que prestó la institución a las víctimas u ofendidos de delitos, durante los primeros 6 meses del presente año, con el objetivo de identificar fortalezas y áreas de oportunidad que faciliten la toma de decisiones estratégicas para la mejora continua de la institución.

12.1 ACCIONES Y COMPROMISOS RELEVANTES EN PROCESO DE ATENCIÓN AL 30-JUN-2012, CON SU CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL 1°-JULIO AL 30-NOVIEMBRE -2012.

En el apartado de anexos, se incluyen las acciones y compromisos relevantes.