

La Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro Mejora Servicio y Receptividad



Procuraduría General de Justicia
del Estado de Querétaro
Querétaro, México
www.pgjqueretaro.gob.mx

Industria:

Sector Público

Presupuesto Anual:

US \$28 millones

Empleados:

1.500

Productos y Servicios de Oracle:

Oracle Database
Oracle JDeveloper
Oracle Application Server
Oracle Identity Management
Oracle Portal
Oracle Discoverer
Oracle University

Beneficios clave:

- Implementó un Intranet para el uso interno de más de 100 ejecutivos
- Permitió a la ciudadanía el acceso a información en línea, para consultas y otras actividades legales
- Alcanzó transparencia operativa a través de las 47 agencias del Ministerio Público
- Agilizó tiempos de respuesta en la asistencia a denuncias ciudadanas
- Estableció una base de datos confiable de alta disponibilidad

“La Procuraduría Digital permite ofrecer servicios en línea a los ciudadanos, lo que agiliza el inicio de una denuncia, la consulta de su estado o solicitar una cita para resolver un problema Gracias a la tecnología avanzada de Oracle, el ciudadano puede tener una clara visión de índices reales de criminalidad en su vecindario”. – Pablo Gutiérrez, Director de Informática, Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro

La Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro es el órgano del Poder Ejecutivo que se encarga principalmente de investigar y perseguir los delitos. El Procurador General es el titular de la Procuraduría y quien preside al Ministerio Público, incluyendo a la policía investigadora y los peritos.

Con el objetivo de cumplir con las metas propuestas en el Plan Estatal de Desarrollo 2004-2009 del Estado, la Procuraduría General de Justicia de Querétaro inició una renovación de su infraestructura tecnológica en enero de 2005. Esta iniciativa incluyó integrar los sistemas de información para unificar todas las agencias del Ministerio Público y demás áreas relacionadas. Para asegurar estos objetivos la agencia seleccionó una infraestructura de software Oracle, incluyendo Oracle Database para centralizar la información y Oracle Application Server Single-Single Sign-On para tener acceso a información relacionada a los casos de manera rápida y segura.

Con la ayuda de Oracle Application Server Portal, se creó también una oficina digital como canal de comunicación efectiva y rápida en un entorno Web con la ciudadanía. En la misma se provee información concerniente a denuncias y otras acciones penales.

“Oracle nos ofreció excelentes pautas para hacer la selección apropiada de software, servidores y plataforma de TI que nos permitirá un óptimo desempeño”, dijo Pablo Gutiérrez, Director de TI, Procuraduría de Justicia del Estado de Querétaro.

Se Agilizan los Procesos de Recolección de la Información

La Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro unificó los sistemas dispares de información para crear Integr@ - una base de datos centralizada, robusta y de alta disponibilidad que consolida información diaria de 47 agencias públicas

“Oracle nos ha ayudado a trabajar de manera más eficiente en todo el entorno de trabajo de la Procuraduría. Con un acceso rápido y seguro a la información; el ciudadano puede acercarse a los diferentes servicios y usarlos cuando se requiera”.

Pablo Gutiérrez,
Director de Informática,
Procuraduría General de
Justicia del Estado de
Querétaro

evitando el reprocesamiento y la pérdida de la información.

En el pasado la recolección diaria de la información de las 47 agencias se efectuaba vía telefónica, para rendir un informe diario al Procurador General. Esto conllevaba a la pérdida de la información e inexactitudes debido a errores humanos. Ahora, usando Integr@ cada agencia completa reportes en línea de manera segura y en tiempo real, eliminando la duplicación y pérdida de la misma, asociada a antiguos procesos manuales. Con el nuevo sistema Integr@, también se aceleran los informes mensuales para el Procurador, proceso que en el pasado tomaba hasta 20 días y causaba que la información perdiera actualidad.

“Mantener la información a tiempo y controlada en una base de datos robusta y confiable ayuda a combatir el delito”, afirmó Eduardo Martínez Ruiz, Jefe del Departamento de Informática, Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro. “Por ejemplo, la información sobre un vehículo robado se necesita de forma inmediata y con el motor de base de datos Oracle se obtiene la información rápidamente”.

Atención a la Ciudadanía y a la Eficiencia Operativa

El procurador ideó el proyecto de Procuraduría Digital como un servicio a las necesidades específicas del estado y teniendo en mente a la ciudadanía.

“Desarrollamos este sistema con un enfoque hacia el ciudadano ofreciéndole un acceso rápido y seguro a la información”, dijo Gutiérrez.

La oficina digital utiliza Oracle Portal y Oracle Application Server, para ofrecer a los ciudadanos un servicio en línea y ayuda personalizada a consultas preliminares.

A través del nuevo sistema de Consulta Integral, la gente no tiene necesidad de acudir a una oficina del Ministerio Público para obtener información sobre su caso; ahora lo pueden hacer a través del portal de Internet de la Procuraduría. Por otra parte, los requerimientos de reportes e información por parte del Ministerio Público a la Procuraduría, que antes se hacían por escrito con un tiempo de espera de hasta una semana, ahora se llevan a cabo en línea.

“Con el Sistema de Indicadores de Desempeño desarrollado en la Procuraduría, nuestros servidores públicos han alcanzado nuevos niveles de auto-servicio. Ahora, pueden revisar ellos mismos su avance diario en el cumplimiento de las metas de la Institución.”

Juan Martín Granados,
Procurador General de
Justicia del Estado de
Querétaro

Mejora el Acceso a la Información Oportuna

Otro beneficio clave de la nueva infraestructura es el acceso a un portal interno, Integr@net, que más de 100 ejecutivos usan para comunicarse en línea y en tiempo real con las policías municipales y la estatal. Integr@net utiliza Oracle Application Server Single Sign-On como un control de seguridad digital para el personal autorizado.

Esta característica permite solo al personal autorizado a obtener información en línea sobre delincuentes, denuncias y expedientes. Los oficiales pueden también consultar datos de denunciantes o testigos y determinar si tienen otras denuncias relacionadas u órdenes de aprehensión vigentes, lo que en el pasado podía tomar desde 30 minutos hasta varios días.

“Los usuarios del Portal no necesitan ya utilizar o memorizar un sinnúmero de contraseñas para acceder a diferentes sistemas de información”, dijo Eduardo Martínez Ruiz, Jefe del Departamento de Informática, Procuraduría General de Justicia de Querétaro.

“Con el control digital establecido por medio de Oracle Application Server Single Sign-On pueden acceder a todos los sistemas de manera fácil y rápida desde cualquier lugar que se encuentren”.

La Procuraduría General de Justicia adoptó la solución de Oracle JDeveloper como la principal herramienta de desarrollo de aplicaciones, lo que permitió aprovechar la potencialidad de las mismas para el desarrollo de un sistema de indicadores del desempeño laboral de los funcionarios públicos. Este mide de manera oportuna y eficiente si cumplen fielmente el cometido de sus responsabilidades.

Anteriormente, la Procuraduría medía el rendimiento laboral de sus funcionarios cada seis meses, ahora se efectúa de manera constante y en tiempo real. De esta forma se ha facilitado el análisis y una mejor toma de decisiones por parte del Procurador General en cuanto al uso del presupuesto y las metas alcanzadas por la Procuraduría General de Justicia. Otro beneficio clave es el desarrollo de un sistema electrónico que facilita la programación de la agenda laboral y la utilización eficiente del tiempo de los agentes del Ministerio Público y Oficiales Secretarios, así como el de los peritos.

Con el nuevo sistema de Procuraduría Digital, se ha mejorado significativamente la eficiencia operativa, procesando unas 23.000 averiguaciones de delitos criminales, y atendiendo un promedio de 50.000 consultas ciudadanas anuales. Con éste acercamiento a la ciudadanía, la Procuraduría ha logrado total transparencia y eficiencia operativa, lo que ha generando altos niveles de credibilidad y confiabilidad en el sistema de Procuración de Justicia del Estado.

¿Por qué Oracle?

La Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro evaluó varias soluciones como los de Visual Fox Pro, Visual Basic, Visual .Net, DBFs, Informix, Progress y servidores de SQL Server, pero se decidieron por las soluciones de Oracle con servidores Linux por el esquema de eficiencia y flexibilidad que ofrecía y porque representaba un ahorro en costos y mantenimiento de TI.

“Oracle era el único que ofrecía soluciones que se ajustaban a las características y las necesidades que buscaba la Procuraduría de Justicia del Estado de Querétaro”, afirmó Gutiérrez. “Además, las aplicaciones de Oracle ofrecen otras bondades que ayudan a consultar y consolidar los grandes volúmenes de información que maneja la procuraduría, lo que nos ayuda a resolver los casos de denuncia ciudadana con mayor rapidez”.

Proceso de Implementación

El personal técnico de la Procuraduría realizó la migración del sistema en marzo de 2005 con el apoyo constante del equipo técnico de Oracle. La implementación de las herramientas de Oracle se llevó a cabo en un año con etapas de pruebas controladas, lo que permitió un plan eficiente de trabajo y capacitación de los usuarios por parte de los especialistas de Oracle University.

“Existe una estrecha relación con Oracle Consulting y sus especialistas, quienes nos proveyeron el material técnico y la documentación necesaria que nos ayudó a informarnos con exactitud sobre las bondades de los diferentes aplicativos. Hablar con el distribuidor era como hablar con la gente de Oracle Consulting”, comentó Eduardo Martínez Ruiz, Jefe del Departamento de Informática, Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro.

Actualmente, la Procuraduría se beneficia del soporte técnico de Oracle Support Services y del uso de la biblioteca del Metalink para mantenerse informados en cuanto a las funcionalidades del producto y para resolver los problemas técnicos que puedan surgir.

La Procuraduría General de Justicia de Querétaro es el órgano oficial del estado encargado de investigar y perseguir los crímenes de su competencia. Entre sus responsabilidades se incluyen, velar por el exacto cumplimiento de la ley y proceder contra sus infractores ante los tribunales que corresponda. Además, se encarga de dar seguimiento a las acciones penales respectivas y monitorear las labores de los agentes del Ministerio Público para asegurarse que cumplan fielmente con su cometido.

