

# FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

## I. Datos de identificación de la práctica

<b>1.1. Nombre</b>	Programa "Defensor público itinerante"				
<b>1.2. Población usuaria</b>	Personas adultas mayores	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>1.3. Ámbito de aplicación</b>	Federal	
	Mujeres	<input checked="" type="checkbox"/>		Estatad	<input checked="" type="checkbox"/>
	Niñez	<input checked="" type="checkbox"/>	Municipal		
	Jóvenes	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Personas migrantes				
	Personas con discapacidad	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Personas servidoras públicas	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Personas empresarias	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Comunidad estudiantil	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Personas agroproductoras	<input checked="" type="checkbox"/>			
Otro		¿Cuál?			
<b>1.4. Categoría</b>	Atención Ciudadana	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Mejora de la Gestión Pública				
	Transparencia y Rendición de Cuentas				
	Auditoría, Control y Evaluación				
	Compras Gubernamentales				
	Combate a la Corrupción				
	Recursos Humanos				
	Participación Ciudadana y Contraloría Social				
	Responsabilidades				
	Tecnologías de la información				
	Legislación y Normatividad				
	Bienes Patrimoniales				
<b>1.5. Año en que inició a operar la práctica</b>	2021-01-01				
<b>1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica</b>	Página web:	<a href="http://idp.edomex.gob.mx/">http://idp.edomex.gob.mx/</a>			
	Facebook:	<a href="https://www.facebook.com/IDPedomex/">https://www.facebook.com/IDPedomex/</a>			
	Twitter:	<a href="https://twitter.com/IDPedomex">https://twitter.com/IDPedomex</a>			
	Otro:				

## II. Información de la práctica

<b>2.1. ¿En qué consiste la práctica?</b>	Consiste en acercar el servicio de asesoría jurídica gratuita a la población en general de los 125 municipios de la entidad mexiquense, a través de la firma de convenios de colaboración con los ayuntamientos correspondientes.
<b>2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?</b>	Las personas que habitan los distintos municipios del Estado de México, deben viajar hasta los municipios sede de las Direcciones Regionales del Instituto de la Defensoría Pública, para recibir asesoría y orientación jurídica por parte del personal de éste, sin embargo, con la implementación del "Programa Defensor Público Itinerante, se contribuye al acercamiento de este servicio a la población de la entidad, previniendo una afectación en el patrimonio de las y los usuarios al brindarle asesoría en las jornadas y señalando el proceso que requieren así como los requisitos para que en una misma visita a las oficinas les sea posible realizar su trámite para la obtención de patrocinio jurídico.
<b>2.3. Objetivo general</b>	Brindar asistencia jurídica a las personas de la entidad mexiquense que lo necesitan, sin necesidad de que se trasladen a la oficina regional del Instituto de la Defensoría Pública (IDP) más cercana a su domicilio.
<b>2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica</b>	

Coordinar una difusión conjunta entre gobierno municipal y estatal, acerca del programa. Tiempos de atención reducidos y eficientes. Atención personalizada y confidencial. Brindar el acceso a una asesoría u orientación cerca de su domicilio. Resolver sus dudas o inquietudes de manera oportuna y eficaz. Evitar gastos de traslado de las familias mexiquenses.				
<b>2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal</b>				
Mejora de la atención ciudadana, generando mecanismos que faciliten la interacción con la ciudadanía; a través del trabajo coordinado entre Gobierno municipal y estatal con la finalidad de la procuración de justicia.				
<b>2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación</b>				
Requisitado de formatos.				
<b>2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?</b>		Sí	X	<b>¿Dónde?</b>
		No		Secretaría de Justicia y Derechos Humanos.
<b>2.8. Ventajas competitivas</b>				
Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta		Ventajas que tienen las otras prácticas		
Se reduce el tiempo de espera de las usuarias y de los usuarios para que reciban los servicios que se ofrecen ya que con la difusión que se realiza los solicitantes ya conocen de los servicios otorgados así como los requisitos y documentación necesarios para proporcionar la asesoría correspondiente, también evita que los mexiquenses no eroguen un gasto considerable al tener que trasladarse a la ubicación de las direcciones regionales.		Se programan caravanas de justicia por tres o cuatro días continuos a los municipios de la entidad mexiquense, se constituyen diversas dependencias de la Secretaría de Justicia para ofertar diversos servicios a la población.		
<b>2.9. Operación de la práctica</b>				
Procedimiento antes de implementarla		Procedimiento después de implementarla		
1. El Instituto de la Defensoría Pública a través de sus tres Direcciones Regionales decidía la fecha y horario para acudir a cierto municipio a brindar asesoría jurídica itinerante. 2. Los municipios podían o no participar, de acuerdo a su disponibilidad. 3. Los municipios podían o no prestar un espacio físico para la instalación del módulo de asesoría jurídica. 4. Los municipios podían o no realizar difusión entre sus comunidades para la asistencia al módulo de asesoría jurídica.		1. El municipio programa periódicamente la realización de Jornadas Itinerantes dentro de su demarcación territorial para que el servicio este disponible para toda la población perteneciente al municipio . 2. El municipio provee el espacio físico interno o externo, con las condiciones mínimas necesarias, así como el mobiliario indispensable para que las personas usuarias cuenten con un lugar digno para recibir el servicio brindado. 3. El municipio lleva a cabo la difusión de los servicios que se proporcionarán con la finalidad de que la población este enterada cual es el motivo de nuestra visita a su municipio. 4. El Instituto de la Defensoría Pública (IDP) y el municipio designan un enlace, para lograr una mejor comunicación y estar en coordinación para poder ofrecer un servicio de calidad a la población mexiquense .		
<b>2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?</b>		Sí	X	No
¿Por qué no se han realizado mejoras?				
<b>2.11. Mejoras realizadas a la práctica</b>				
Acciones ejecutadas		Resultados alcanzados con las mejoras		
Consolidación a través de un convenio de colaboración con los ayuntamientos del Estado de México. Logística para una adecuada programación periódica para la asistencia jurídica a cada municipio. Imágenes de difusión y promoción de la jornada itinerante que se llevará acabo en redes sociales y páginas oficiales tanto del Instituto como del Ayuntamiento participante. Difusión de la fecha y horario de jornada itinerante, a través de una agenda, en la página web del Instituto de la Defensoría Pública (IDP).		Satisfacción de usuarios 100%. Coordinación con gobierno municipal 75%. Optimización de recursos económicos y humanos 100%.		
<b>2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora</b>		2020-12-31		

### III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

<b>3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico- administrativo(s)?</b>		Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica				
<b>Tipo de ordenamiento</b>		<b>Nombre del ordenamiento</b>		
Ordenamiento(s) jurídico(s)		Ley de Defensoría Pública del Estado de México, artículos 3, 4, 7, 10.		
Ordenamiento(s) administrativo(s)		Manual de Procedimientos del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" apartado 227C1A000/02.		
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023				
Pilar / Eje transversal		Pilar Seguridad. Estado de México con Seguridad y Justicia		
Estrategia		Crear mecanismos alternativos de solución de controversias y justicia preventiva.		

Línea de Acción:	Dotar a la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos de facultades para impulsar acciones en un programa general de acceso a la justicia.			
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?				
<b>3.2. ¿El fundamento jurídico-administrativo que sustenta la práctica está vigente?</b>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
<b>3.3. ¿La práctica se encuentra documentada?</b>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:				
Mapa de procesos	<input type="checkbox"/>			
Manual de procedimientos	<input type="checkbox"/>			
Guía técnica o metodológica	<input type="checkbox"/>			
Otro	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Cuál? Proceso de registro, seguimiento y despacho de correspondencia respectivo.		
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?				

## IV. Medición y reconocimiento de la práctica

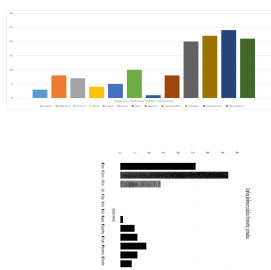
<b>4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?</b>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
<b>4.2 Metodología utilizada para medir la práctica</b>				
Describa los siguientes recursos de medición:				
Frecuencia de medición	Mensual.			
Instrumento de medición	Reporte estadístico.			
Elementos que se evalúan	Jornadas realizadas. Población beneficiada.			
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Indicador de porcentaje de incremento: (Número de personas beneficiadas del periodo actual/Número de personas beneficiadas del periodo anterior)-1*100			
<b>4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?</b>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide				
<b>4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?</b>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Norma o estándar				
Fecha de certificación	0000-00-00			
Institución certificadora				
<b>4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?</b>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Fecha en que recibió el reconocimiento	0000-00-00			
Sector que otorga el reconocimiento	Público	<input type="checkbox"/>	Privado	<input type="checkbox"/>
Institución que emite el reconocimiento				
Tipo o categoría del reconocimiento				
Carácter del reconocimiento	<input type="checkbox"/> Internacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Nacional	<input type="checkbox"/> Estatal
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Municipal	<input type="checkbox"/> Institucional

## V. Transferencia de la práctica

<b>5.1. ¿La práctica es transferible?</b>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
<b>En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?</b>				
<b>5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida a otro ámbito de gobierno?</b>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha trasferido:</b>				
<b>Ámbito de gobierno</b>		<b>Nombre</b>		
Federación	<input type="checkbox"/>			
Estados	<input type="checkbox"/>			
Municipios	<input type="checkbox"/>			
Dependencias u organismos auxiliares	<input type="checkbox"/>			
Organismos autónomos	<input type="checkbox"/>			

5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?	Réplica total		
	Réplica parcial		
	Asesoría o transferencia de conocimiento	X	
	Apoyo técnico		
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?			
Gestión administrativa	Solicitar vía oficio, dirigido a la Dirección General del Instituto, para la asesoría y transferencia del conocimiento y experiencia de la práctica.		
Normatividad aplicable	Manual de Procedimientos del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México.		
Recursos tecnológicos	Ninguno.		
Recursos materiales	Ninguno.		
Recursos humanos	Personal del Instituto que brinde la asesoría de la metodología empleada en la practica documentada.		

## VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2021-02-01	al	2021-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	95%			
6.3. Meta inicial:	140 jornadas itinerantes.			
<b>Resultados</b>				
6.4. Cualitativos	Satisfacción de usuarios 100%. Coordinación con gobierno municipal 75%. Optimización de recursos económicos y humanos 100%.			
6.5. Cuantitativos	133 jornadas realizadas. Satisfacción de usuarios 100%. Coordinación con gobierno municipal 75%. Optimización de recursos económicos y humanos 100%.			
6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores	Incremento de la afluencia ciudadana en las jornadas itinerantes.			
6.7. Evidencia gráfica				

## VII. Datos de la Secretaría u Organismo Auxiliar responsable de administrar la práctica

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	INSTITUTO DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable	Dra. Irma Leticia Cisneros Basurto.		
7.2.2. Cargo	Directora General.		
Teléfono 1	7222803212	Extensión 1	2000
7.3. Domicilio	Emiliano Zapata núm. 207, colonia. Universidad, C.P. 50130, Toluca, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	defensoria.publica@edomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Mtra. María Azucena Vilchis Teja.		
7.5.1 Cargo	Subdirectora Técnica y de Igualdad de Género.		
Teléfono 1	7222803212	Extensión 1	2008
7.5.2 Domicilio	Emiliano Zapata núm. 207, colonia Universidad, C.P. 50130, Toluca, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	subdireccion.technica@idpedomex.gob.mx		

Fecha de validación 2022-10-17