

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

## I. Datos de identificación de la práctica

<b>1.1. Nombre</b>	Defensa pública civil y familiar en línea.			
<b>1.2. Población usuaria</b>	Personas adultas mayores	<input type="checkbox"/>	<b>1.3. Ámbito de aplicación</b>	
	Mujeres	<input type="checkbox"/>		
	Niñez	<input type="checkbox"/>		
	Jóvenes	<input type="checkbox"/>	Federal	<input type="checkbox"/>
	Personas migrantes	<input type="checkbox"/>	Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
	Personas con discapacidad	<input type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>
	Personas servidoras públicas	<input type="checkbox"/>		
	Personas empresarias	<input type="checkbox"/>		
	Comunidad estudiantil	<input type="checkbox"/>		
	Personas agroproductoras	<input type="checkbox"/>		
	Otro	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>1.4. Categoría</b>	Atención Ciudadana	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Mejora de la Gestión Pública	<input type="checkbox"/>		
	Transparencia y Rendición de Cuentas	<input type="checkbox"/>		
	Auditoría, Control y Evaluación	<input type="checkbox"/>		
	Compras Gubernamentales	<input type="checkbox"/>		
	Combate a la Corrupción	<input type="checkbox"/>		
	Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>		
	Participación Ciudadana y Contraloría Social	<input type="checkbox"/>		
	Responsabilidades	<input type="checkbox"/>		
	Tecnologías de la información	<input type="checkbox"/>		
	Legislación y Normatividad	<input type="checkbox"/>		
	Bienes Patrimoniales	<input type="checkbox"/>		
<b>1.5. Año en que inició a operar la práctica</b>	2018-11-01			
<b>1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica</b>	Página web:	<a href="https://idp.edomex.gob.mx/defensores_publicos">https://idp.edomex.gob.mx/defensores_publicos</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>
En otorgar patrocinos jurídicos en materia civil y familiar, a través de los juicios en línea, con el uso de la Firma Electrónica Avanzada otorgada por el Poder Judicial del Estado de México, por medio del Tribunal Electrónico implementado. Las personas Defensoras Públicas con la Firma Electrónica del Poder Judicial del Estado de México, (FEJEM), pueden iniciar juicios en línea en materia civil y familiar para garantizar la defensa técnica y adecuada de las personas representadas por este Instituto.
<b>2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?</b>
Atender los casos urgentes determinados por el Poder Judicial del Estado de México, como: pensión alimenticia, convivencia familiar, guarda y custodia, así como, dar continuidad a los juicios iniciados antes de la contingencia con la finalidad de no retrasar el acceso e impartición de justicia a la población mexiquense.
<b>2.3. Objetivo general</b>
Asumir el patrocinio de los asuntos en materia familiar, civil y mercantil a través de las herramientas tecnológicas que están disponibles, para garantizar el acceso e impartición de justicia de la ciudadanía.
<b>2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica</b>
Utilización de la Firma Electrónica Avanzada para todas las personas defensoras públicas. Las audiencias se realizan en línea. Disminución de tiempos de espera para la población usuaria. Efectividad en las resoluciones judiciales. Garantizar el interés superior de la niñez en los juicios en materia familiar relacionados a las acciones relativas a pensión alimenticia, convivencia familiar, guarda y custodia.
<b>2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal</b>

El Instituto contribuye otorgando defensa en materia familiar y civil a todas las personas que cubran los requisitos que la Ley de Defensoría Pública del Estado de México, para evitar la suspensión de términos y se garantice la continuidad de los procesos judiciales en el plazo establecido por ley, e implementación de herramientas tecnológicas por parte de las personas servidoras públicas para abrir paso a una justicia en línea.

## 2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación

Requisitado de formatos.

**2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?**

Sí	
No	X

¿Dónde?

## 2.8. Ventajas competitivas

Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta

Ventajas que tienen las otras prácticas

## 2.9. Operación de la práctica

Procedimiento antes de implementarla

Procedimiento después de implementarla

1. Se escucha la problemática de las y los usuarios en el módulo del Instituto de la Defensoría Pública. 2. Brinda asesoría y diagnostica la acción a ejercitar, orienta sobre los requisitos a recabar. 3. Se otorga oficio de canalización con la o el defensor público respectivo teniendo que acudir a los juzgados que correspondan a la jurisdicción del proceso a desahogar. 4. La defensora o el defensor público recibe el oficio de canalización a través de la persona usuaria, revisa documentación y en caso de requerir adicional, le pide la recabe y regrese para poder elaborar su demanda. 5. Tramitación y audiencias presenciales. La duración del proceso se ve afectada por la carga de trabajo de los juzgados, aún tratándose de los procesos en los cuales no existe litis.

1. Se escucha la problemática de la persona usuaria en el módulo del Instituto de la Defensoría Pública. 2. Brinda asesoría y diagnostica la acción a ejercitar, orienta sobre los requisitos a recabar para iniciar su solicitud de tramite electrónico. 3. Se le asigna a una persona defensora pública para que lo asista a la audiencia virtual. 4. Se resuelve su solicitud de trámite de 15 a 20 días al no existir litis en el proceso y desahogarse mediante la modalidad de línea, existe una reducción significativa en los tiempos de desahogo del proceso evitando gastos innecesarios de traslado de oficia a juzgado por parte de la persona usuaria.

**2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?**

Sí

X

No

¿Por qué no se han realizado mejoras?

## 2.11. Mejoras realizadas a la práctica

Acciones ejecutadas

Resultados alcanzados con las mejoras

Gestionar que las personas defensoras públicas especializados en las materias civil, familiar y mercantil, auxilien a las usuarias y a los usuarios en el tramite de su Firma Electrónica, se identifica desde el primer contacto los asuntos familiares, civiles o mercantiles que puedan ser objeto de continuar a través del Tribunal Electrónico.

Las personas defensoras públicas en materia civil, familiar y mercantil obtuvieron su Firma Electrónica. Se represento a las y los usuarios que lo solicitaron, en los procesos que contaban con los requisitos establecidos por la normatividad para ser desahogados a trabes del Tribunal Electrónico. Además se auxilio a las y los usuarios que desahogarian su proceso mediante Tribunal Electrónico, con la obtención de su Firma Electrónica y reducción de tiempos y gastos innecesarios teniendo así al alcance la impartición de justicia.

**2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora**

2020-05-01

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

**3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico- administrativo(s)?**

Sí

X

No

En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica

**Tipo de ordenamiento**

**Nombre del ordenamiento**

Ordenamiento(s) jurídico(s)

Código de Procedimientos Civiles para el Estado de México publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 1 de julio de 2002. Ley de Defensoría Pública del Estado de México, artículos 3, 4 fracciones II, VI, 5, 6, 13 fracción III. Reglamento Interior del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México artículo 4.

Ordenamiento(s) administrativo(s)

Reglamento para el Acceso a los Servicios del Tribunal Electrónico del Poder Judicial del Estado de México publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del 11 de abril de 2018. Lineamientos para la operatividad del Juzgado Familiar en Línea. Circular 27/2020 emitida por el Pleno del Consejo de la Judicatura del Estado de México del 29 de abril de 2020.

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

Apoyar al Poder Judicial en el fortalecimiento de la impartición de justicia civil, familiar y mercantil.

Línea de Acción:

Impulsar acciones conjuntas para operar el Juicio en Línea.

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	<input type="checkbox"/>
<b>3.3. ¿La práctica se encuentra documentada?</b>		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:					
Mapa de procesos					
Manual de procedimientos					
Guía técnica o metodológica					
Otro					
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?		Son las innovaciones que realiza el Poder Judicial del Estado de México, si llegan a consolidarse se desarrollarán los documentos internos necesarios para su práctica, por parte del Instituto se ha capacitado a las personas defensoras públicas para cumplir con las exigencias de la demanda de este servicio.			

## IV. Medición y reconocimiento de la práctica

<b>4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?</b>		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
<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	Actuaciones realizadas y 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 en el periodo actual/Número de personas beneficiadas en el 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	Internacional	<input type="checkbox"/>	Nacional	<input type="checkbox"/>	Estatal
				Municipal	<input type="checkbox"/>
				Institucional	<input type="checkbox"/>

## V. Transferencia de la práctica

<b>5.1. ¿La práctica es transferible?</b>		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?					
<b>5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida a otro ámbito de gobierno?</b>		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha trasferido:					
<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"/>				
<b>5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?</b>		Réplica total	<input type="checkbox"/>		
		Réplica parcial	<input type="checkbox"/>		
		Asesoría o transferencia de conocimiento	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Apoyo técnico	<input type="checkbox"/>		
<b>5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?</b>					

Gestión administrativa	Se solicita vía oficio dirigido a la Dirección General de este 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; aclarando que el mismo contempla de manera generalizada los procesos de otorgamiento de patrocinio y representación.
Recursos tecnológicos	Ninguno.
Recursos materiales	Ninguno.
Recursos humanos	Personal del Instituto que brinde la asesoría de la metodología empleada en la práctica documentada.

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

<b>6.1. Período de resultados reportados:</b>	de	2021-01-01	al	2021-12-31
<b>6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?</b>	100%			
<b>6.3. Meta inicial:</b>	No se cuenta con una meta anual o inicial con esta denominación sin embargo de manera general se cuenta con una meta denominada patrocinio gratuito en materia civil familiar y mercantil de 12,050 patrocinios de los cuales el porcentaje en juicios en línea se atendieron el 100% de las solicitudes realizadas a este Instituto de trámites en línea.			
<b>Resultados</b>				
<b>6.4. Cualitativos</b>	Incremento de servicios en línea es de un 60% en comparación con el año inmediato anterior.			
<b>6.5. Cuantitativos</b>	El número de personas beneficiadas representa el 7% en comparación con el total de patrocinios otorgados para los procesos en vía ordinaria. Y el ahorro de recursos económicos para los usuarios es del 100%.			
<b>6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores</b>	Se presenta un aumento de juicios en línea.			
<b>6.7. Evidencia gráfica</b>				

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

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

**Fecha de validación** 2022-10-17