

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre	Asesoría y orientación jurídica en línea		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	<input checked="" type="checkbox"/>	1.3. Ámbito de aplicación
	Mujeres	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Niñez	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Jóvenes	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Personas migrantes	<input type="checkbox"/>	
	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?	
1.4. Categoría	Atención Ciudadana	<input checked="" type="checkbox"/>	Federal
	Mejora de la Gestión Pública	<input type="checkbox"/>	Estatal
	Transparencia y Rendición de Cuentas	<input type="checkbox"/>	Municipal
	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"/>		
1.5. Año en que inició a operar la práctica	2020-01-01		
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica	Página web:	https://idp.edomex.gob.mx/	
	Facebook:	https://www.facebook.com/IDP.GEM	
	Twitter:	https://twitter.com/IDP_GEM	
	Otro:		

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?			
Brindar asesoría y orientación a la ciudadanía, mediante el ingreso al sitio web www.idp.edomex.gob.mx, en el apartado de Contáctanos, chat en línea, chat especializado en línea, Facebook Messenger o mensaje directo de Twitter, que manifieste alguna duda o inquietud para resolver una situación jurídica o cotidiana que se presente, canalizar el asunto en caso de no ser competencia del Instituto de la Defensoría Pública y resolver de manera inmediata la problemática presentada.			
2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?			
El desconocimiento de los servicios que brinda el Gobierno del Estado de México a través de la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos y del Instituto de la Defensoría Pública de la entidad.			
2.3. Objetivo general			
Brindar asesoría y orientación en línea relacionada con los servicios que brinda el Instituto de la Defensoría Pública a la población usuaria, a fin de atender sus necesidades jurídicas.			
2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica			
Difusión de los servicios en redes sociales. Tiempos de atención reducidos y eficientes. Atención personalizada y confidencial. Brindar el acceso a una asesoría u orientación a través de diversas plataformas electrónicas. Resolver sus dudas o inquietudes de manera oportuna y eficaz.			
2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal			
Lograr que con estas acciones se potencialcen los esfuerzos de conectividad, a través de la tecnología que ocupa un papel fundamental para consolidar un gobierno moderno.			
2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación			
Se realiza la solicitud en línea en la página del Poder Judicial del Estado de México en el apartado Tribunal electrónico.			
2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?		Sí	¿Dónde?
		No	
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	

Diagrama del Manual de Procedimientos del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México. Se realiza la solicitud en línea en la página del Poder Judicial del Estado de México en el apartado de Tribunal electrónico, con usuario y contraseña, para ingresar la demanda al juzgado de competencia en línea, se acuerda y da fecha para audiencia la cual es vía remota por Cisco webex, posteriormente se está en espera de resolución judicial, la cual se puede descargar de la plataforma del Poder Judicial para poder realizar su impresión.	Diagrama implementado de la Mejor Práctica.			
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			
Chat: Se amplió el servicio de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y se dispone de una Sala de Espera para la atención personalizada. Facebook y Twitter: Difusión de los servicios de la defensa pública y atención a través de las plataformas de mensajería directa de cada red social, plática en vivo.	Incremento de servicios en línea al 100%. Comparativo con relación al total del servicio que se presta de forma presencial, con lo que representa el servicio en línea es del 5.5%. Ahorro de optimización de recursos económicos y humanos 100%.			
2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora	2020-05-22			

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)	Ley de Defensoría Pública del Estado de México, artículo 4 fracción segunda, fecha de publicación 10 de febrero 2010. (http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig012.pdf). Reglamento Interior del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México. (http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/rgl/vig/rglvig206.pdf).		
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Manual General de Organización del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México. (http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2016/jun106.pdf). Manual de Procedimientos del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México. (http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2017/abr214.pdf).		
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?			
3.2. ¿El fundamento jurídico-administrativo que sustenta la práctica está vigente?	Sí	X	No
3.3. ¿La práctica se encuentra documentada?	Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:			
Mapa de procesos			
Manual de procedimientos	X		
Guía técnica o metodológica			
Otro		¿Cuál?	
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?			

IV. Medición y reconocimiento de la práctica

4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?	Sí	X	No
4.2 Metodología utilizada para medir la práctica			
Describa los siguientes recursos de medición:			
Frecuencia de medición	Mensual.		
Instrumento de medición	Se realiza a través del cómputo de las personas atendidas con los informes estadísticos obtenidos de las métricas de las plataformas o el reporte de la persona servidora pública que atiende el servicio.		
Elementos que se evalúan	Número de personas atendidas en el periodo.		
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	(Número de personas atendidas en el periodo actual/Número de personas atendidas en el periodo anterior) -1 * 100		
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?	Sí		No X
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide			
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?	Sí		No X
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:			
Norma o estándar			
Fecha de certificación	0000-00-00		
Institución certificadora			
4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?	Sí		No X
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:			
Fecha en que recibió el reconocimiento	0000-00-00		
Sector que otorga el reconocimiento	Público		Privado
Institución que emite el reconocimiento			
Tipo o categoría del reconocimiento			
Carácter del reconocimiento	Internacional	Nacional	Estatal Municipal Institucional

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica es transferible?		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?					
5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida a otro ámbito de gobierno?		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha trasferido:					
Ámbito de gobierno			Nombre		
Federación					
Estados					
Municipios					
Dependencias u organismos auxiliares					
Organismos autónomos					
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?		Réplica total	<input type="checkbox"/>		
		Réplica parcial	<input type="checkbox"/>		
		Asesoría o transferencia de conocimiento	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Apoyo técnico	<input type="checkbox"/>		
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?					
Gestión administrativa	Solicitar via oficio, dirigido a la persona titular del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México, 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	Equipo de cómputo con acceso a internet, correo electrónico especializado y redes sociales. https://www.facebook.com/IDP.GEM , https://twitter.com/IDP_GEM .				
Recursos materiales	Equipo de cómputo, impresora, mesas y sillas de oficina.				
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

6.1. Periodo de resultados reportados:	de	2021-01-01	al	2021-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%.			
6.3. Meta inicial:	No se cuenta con una meta inicial ya que se atiende a todas las personas que solicitan los servicios del Instituto.			
Resultados				
6.4. Cualitativos	Se atiende cada solicitud realizada por las y los usuarios que acuden al Instituto mejorando la calidad en la prestación de los trámites, lo cual se canaliza en la reducción en los tiempos de respuesta en su gestión, representa simplificación de requisitos, lo cual facilita la obtención de una respuesta a la problemática jurídica presentada.			
6.5. Cuantitativos	Incremento de servicios en línea al 100%. Total del servicio que se presta de forma presencial en comparación con el servicio en línea, es del 5.5%, toda vez que se benefició a 570 personas con la práctica.			
6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores	Incremento en medios electrónicos para brindar el servicio a la ciudadanía mexicana.			
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 2022-10-18