

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 type="checkbox"/>	1.3. Ámbito de aplicación Estatal <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/>
	Mujeres	<input type="checkbox"/>	
	Niñez	<input type="checkbox"/>	
	Jóvenes	<input type="checkbox"/>	
	Personas migrantes	<input type="checkbox"/>	
	Personas con discapacidad	<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"/>	¿Cuál? Público en general	
1.4. Categoría	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"/>		
1.5. Año en que inició a operar la práctica	2020-01-01		
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://idp.edomex.gob.mx/principios_de_los_defensores_publicos	
	Facebook:	https://www.facebook.com/IDP.GEM	
	Twitter:	https://twitter.com/IDP_GEM	

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?
Brindar asesoría y orientación en materia civil, familiar, mercantil responsabilidades administrativas, penal y otras, tales como: guardia custodia, pensión alimenticia, juicios sucesorios testamentarios, intestamentarios, rectificaciones de actas, sobre asistencia en agencias de ministerio público por detención de algún familiar por la supuesta participación en la comisión de un delito, sobre la citación de la autoridad administrativa por la presunta responsabilidad administrativa, a la ciudadanía, mediante el ingreso al sitio web www.idp.edomex.gob.mx , en el apartado de Contáctanos, chat en línea los martes y jueves de 11:00 a 13:00 horas, chat especializado en línea, Facebook Messenger o mensaje directo de Twitter, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, 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 o necesidad se resuelve con 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 de la práctica
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. ¿Cómo contribuye la práctica en la mejora de los procesos, trámites y servicios de la Administración Pública Estatal
Proporcionar el servicio de asesoría jurídica en materia civil, familiar, mercantil responsabilidades administrativas, penal y otras para que se potencien los esfuerzos de conectividad, a través de la tecnología que ocupa un papel fundamental para consolidar un gobierno moderno y así brindar a la ciudadanía un servicio de calidad.
2.6. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?
Se realiza la solicitud en línea en la página al sitio web www.idp.edomex.gob.mx , en el apartado de Contáctanos, chat en línea los martes y jueves de 11:00 a 13:00 horas, chat especializado en línea, Facebook Messenger o mensaje directo de Twitter, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas

2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?		Sí		¿Dónde?	
		No	X		
2.8. Ventajas competitivas de la práctica					
Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta en relación con otras similares			Ventajas que tienen otras prácticas similares		
A pesar de no contar con ventajas detectadas de otras prácticas, se brindó asesoría de manera virtual, a través de Facebook, chat en línea los martes y jueves, chat especializado vía WhatsApp y mensaje directo de Twitter.			No se conoce a detalle la funcionalidad de otras prácticas similares.		
2.9. Operación de la práctica					
¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?			¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?		
Diagrama del Manual de Procedimientos del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México. La persona usuaria debía acudir de manera presencial a las oficinas del instituto para ser atendida por la o el defensor público quien escucha la problemática, posteriormente se le Brinda asesoría y diagnostica la acción a ejercitar se captura en programa informático, orienta sobre los requisitos a recabar.			Diagrama del Manual de Procedimientos del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México. Actualmente, se brinda asesoría de manera virtual, a través de Facebook, chat en línea los martes y jueves, chat especializado vía WhatsApp o mensaje directo de Twitter, por una persona asesora especializada quien puede orientar, asesorar y de ser necesario canalizar a la instancia que pueda atender su solicitud.		
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 realizadas a la práctica		
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, capacitación al personas defensoras públicas encargadas de impartir la orientación.			En comparación con el total de asesorías presenciales, las asesorías virtuales aumentaron en un 5.5% , lo cual significa un ahorro de optimización de recursos económicos y humanos 100%, para la población mexicana.		
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(s)-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, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", última reforma el 27 de agosto de 2021.		
Ordenamiento(s) administrativo(s)		Manual General de Organización del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" en el 16 de junio del 2016. Manual de Procedimientos del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" viernes 21 de abril de 2017.		
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. ¿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

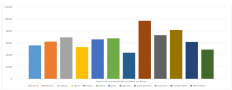
4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?		Sí	X	No
4.2. Metodología utilizada para medir la práctica				
Describa los siguientes recursos de medición:				
Frecuencia de medición		Mensual.		
Instrumento de medición		Se realiza a través del cómputo de las personas atendidas con los informes estadísticos 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 = 40% . El porcentaje aludido se refiere al incremento de personas beneficiadas con asesoría en línea del año inmediato anterior.			
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide				
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?	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				
4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?	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	<input type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>
	Institucional	<input type="checkbox"/>		

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o 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 o adoptada por otro ámbito de gobierno?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:				
Ámbito de gobierno	Nombre			
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?	Total	<input type="checkbox"/>	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 vía 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 especializado en materia civil, familiar, mercantil responsabilidades administrativas, penal y otras, a fin de brindar asesoría de la metodología empleada en la práctica documentada.			

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2022-01-01	al	2022-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%.			
6.3. Meta programada en el periodo reportado	Atender al 100% de las personas que soliciten 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, y facilita la obtención de una respuesta a la problemática jurídica presentada.			
6.5. Cuantitativos	Reducción de los tiempos de respuesta y simplificación de requisitos, lo cual facilita la obtención de una solución oportuna a la problemática jurídica presentada. Se incrementaron los servicios en línea, por lo que se beneficiaron 2205 personas con la práctica.			
6.6. 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 de la unidad administrativa responsable directa	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.tecnica@idpedomex.gob.mx		

Fecha de validación 2023-06-08