

Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental

I. Datos de identificación del programa o proyecto				
Nombre	Adopciones.			
Categoría	Atención ciudadana.	Tema central	Generación de mecanismos para facilitar la interacción con la ciudadanía.	
Población objetivo	Personas con legitimidad para adoptar.		Ámbito	Estatal.
Fecha de inicio	Agosto de 2014.	Fecha de término	Vigente.	
¿La práctica es vigente?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Agosto de 2014-Junio de 2017.
Página web, Facebook o twitter de la práctica	http://difem.edomex.gob.mx/adopcion_custodia_tutela			
II. Resumen ejecutivo				
<p>El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM), en su labor a favor de niñas, niños y adolescentes, ha promovido y defendido los procesos para regularizar su situación legal (pérdida de patria potestad, conclusión de patria potestad o tutela), buscando en todo momento que los mismos no permanezcan en los albergues, sino por el contrario que se les brinde otra alternativa de vida integrándolos a una familia. En este sentido, el DIFEM continúa su labor de protección a este grupo vulnerable, buscando acciones encaminadas a velar por su desarrollo físico y emocional; enfocándose en reducir el tiempo de espera y de respuesta de los solicitantes de adopción, mediante la programación de citas para asesoría del proceso a seguir y, en su caso, canalización para prevaloración; considerando que la adopción es la institución jurídica a través de la cual puede restituirse el derecho que la niñez tiene de vivir en familia y por la cual se confiere el parentesco civil entre el adoptante y adoptado, con todos los derechos y obligaciones que estos tienen entre sí.</p>				
III. Información de la práctica				
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica				
<ul style="list-style-type: none"> Falta de sensibilidad en la necesidad de la sociedad aspirante al proceso de adopción. Atención impersonal y tediosa a la ciudadanía con prolongados tiempos de espera para la obtención de turnos de atención. 				
Objetivo general	Promover y defender los procesos para regularizar la situación legal de los infantes, buscando que los mismos no permanezcan en los albergues, sino por el contrario se les brinde otra alternativa de vida integrándolos a una familia.			
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> Reducir tiempos de espera y lograr una atención personalizada y digna a la ciudadanía. Atender de forma ordenada a los solicitantes del trámite de adopción, sin la necesidad de que las personas pasen demasiado tiempo esperando un turno de atención. 			

	<ul style="list-style-type: none"> Respetar la dignidad de la persona como derecho humano, tomando en cuenta la necesidad de acceder a los servicios de adopción sin formar largas y tardadas filas hasta en días y horas inhábiles.
Estrategia de implementación	Dificultades presentadas y manera de solucionarlas
Para cumplir con este objetivo el DIFEM cuenta con personal capacitado quien realiza las valoraciones psicológicas, médicas, socioeconómicas, de trabajo social y jurídicas de los solicitantes, con el fin de obtener su certificado de idoneidad e ingresar a lista de espera para la asignación del menor propuesto por la Junta Multidisciplinaria en la Modalidad de Adopciones. De resultar favorable y de la convivencia con el menor, se inicia el Procedimiento Judicial no Contencioso de Adopción.	La nueva manera de operación, pero con la práctica todo se restableció.
Requerimiento de cambios legales y/o normativos	Lecciones aprendidas
Ninguno.	La atención eficiente satisface a la ciudadanía y al ser de manera personalizada, desde el inicio, se evitan contratiempos o errores de comunicación durante el proceso.
¿Ha participado en algún concurso?	
¿Ha sido premiada?	
Sí: Fecha: Sector Público Privado No X	Sí: Fecha: Sector Público Privado No X
Describir:	
IV. Requerimientos técnicos	
Recursos humanos	Tres personas las encargadas de implementar la práctica.
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> La erogación asciende al costo de agendas de papel, copiadora, una computadora, con un costo aproximado de \$110,000.00 (sesenta mil pesos 00/100 m.n.). El origen de los recursos es el gasto corriente.
Recursos tecnológicos	Equipo de cómputo: una computadora personal de escritorio y conexión a internet; impresora láser. Y copiadora
¿Cuenta con derechos de autor?	No.
Licenciamiento	Sí, certificada bajo la norma ISO 9001:2008.
V. Resultados e Impacto	

Resultados alcanzados											
Cualitativos	<ul style="list-style-type: none"> • Atención eficiente a la ciudadanía. • Atención personalizada y cálida. • Menor tiempo de espera a los solicitantes para poder adoptar. 										
Cuantitativos	A partir del mes de agosto del año dos mil catorce, la atención a los solicitantes de adopción es todos los días del año generando la atención aproximada de 300 personas anualmente y otorgando en este periodo 206 adopciones.										
Beneficiarios	<p>Personas interesadas en adoptar y que cumplan con los requisitos previstos por el artículo previstos por el artículo 57 de la Ley que regula los Centros de Asistencia Social y las Adopciones en el Estado de México y que a saber son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser mayor de 21 años. 2. Tener más de diez años que el adoptado. 3. Tener medios económicos para proveer los alimentos. 4. Contar con el Certificado de Idoneidad expedido por el DIFEM. 										
Gráficos	<p>NOTA: Es importante señalar que del número total de solicitantes de adopción, no todos concluyen con el proceso, derivado de causas diversas tales como: falta de interés o no viabilidad.</p> <table border="1"> <caption>SOLICITANTES ADOPCIÓN</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Número de Solicitantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>enero junio de 2017</td> <td>~200</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>~350</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>~400</td> </tr> <tr> <td>ago-14</td> <td>~200</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Número de Solicitantes	enero junio de 2017	~200	2016	~350	2015	~400	ago-14	~200
Periodo	Número de Solicitantes										
enero junio de 2017	~200										
2016	~350										
2015	~400										
ago-14	~200										
Ahorros obtenidos											
Recursos materiales y financieros	Papelería ahorrada, ya que se realiza el trámite de forma contundente sin tener que atender más de una vez en cada etapa a un solicitante o usuario; los documentos que se generan sólo se realizan por una ocasión; el uso del equipo de cómputo se emplea únicamente de forma necesaria y por una ocasión por usuario y por trámite; el gasto financiero por uso de energía eléctrica se reduce, así como la necesidad de dar mantenimiento al equipo de cómputo.										
Tiempo	Se reducen horas de trabajo para atender al usuario, ya que no acude en más de una ocasión a solicitar										

	información o realizar trámites ni práctica de valoraciones de la misma naturaleza en forma repetitiva.		
Indicadores utilizados	Reducción de tiempos y mejor atención a los solicitantes.		
Aspectos innovadores	Mejor percepción del servicio público brindado por la institución.		
Evidencia de resultados	Se cuenta con cuestionarios de satisfacción de usuario.		
VI. Transferencias			
¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
La misma práctica se puede aplicar en las instituciones de los diferentes estados del país, a fin de promover los procesos para regularizar la situación legal de los infantes, buscando a toda costa que los mismos no permanezcan en los albergues.			
Requerimientos			
Gestión (procedimiento)	Identificar a la ciudadanía usuaria que requiere del servicio y organizar agenda de atención.		
Económicos (costos)	Variable, en razón al equipo que utilice la dependencia. \$50,000.00		
Tecnológicos	Equipo de cómputo, impresora y papel, copiadora		
Legales	Ninguno.		
Otros	Ninguno.		
Número de transferencias realizadas	Ninguna.	¿A quién se ha transferido la práctica?	Ninguno.
VII. Contacto			
Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable			
Secretaría u Organismo Auxiliar	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM).		
Unidad administrativa	Subdirección Jurídica de Menores Albergados.		
Domicilio	José Vicente Villada No. 451 Esq. Francisco Murguía, Col. El Ranchito, C.P. 50130, Toluca, México.		
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica			
Nombre	Lic. Denisse Camacho Palma.		
Cargo	Subdirectora Jurídica de Menores Albergados.		
Teléfono(s)	(722) 2124786.	Fax:	
Domicilio	José Vicente Villada No. 451 esquina Francisco Murguía, Col. El Ranchito, C.P. 50130, Toluca, México.		

Correo electrónico	denisse.camacho@edomex.gob.mx					
IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México						
Pilar/Eje Transversal	Eje transversal: Gobierno de Resultados.					
Objetivo	Establecer una Gestión Gubernamental que genere resultados.					
Estrategia	Consolidar un gobierno eficiente.					
Línea de acción	Impulsar un programa integral de simplificación de la Administración Pública Estatal, a fin de lograr un gobierno más eficiente.					
X. Autoevaluación de la práctica						
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	X	No		¿Dónde?:	Poder Ejecutivo Estado de México.
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí		No	X	Nombre de la práctica(s):	
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	No		Nombre del trámite(s) o servicio(s):	Adopciones.
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	No		¿De qué forma?:	Acelerando el acceso a los servicios públicos.
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí		No	X	En su caso, ¿dónde más?:	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Es funcional.
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	No			
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Mejora la calidad en el servicio.
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Eficiente la atención ciudadana.