TRIBUNAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA DEL ESTADO DE MÉXICO

INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS

Ejercicio Fiscal 2020

Modalidad: Evaluación de Procesos
Programa Presupuestario:
01020101 “Administrar e Impartir Justicia.”
Proyecto:
010201010401 “Atención Jurídica y Administrativa Fiscal.”
Sujeto Evaluado:
Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.
Unidad Ejecutora:
Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN 3

II. GLOSARIO 5

III. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA Y DE SU OPERACIÓN 8

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA 17

V. Metodología 22

VI. RESULTADOS 32

VI. Conclusiones 42

VIII. Recomendaciones 44

IX. ANEXOS 46

Anexo I. Características Generales del Programa 47

Anexo II. Descripción general de operación del programa 50

Anexo III. Descripción de Procesos 51

Anexo IV. Ficha de identificación y equivalencia de procesos del Pp 52

Anexo V. Recomendaciones al Programa 56

Anexo VI Modelo de Procesos 62

Anexo VII. "Sistema de monitoreo e indicadores de gestión" 64

Anexo VIII. Valoración global cuantitativa 66

Anexo IX. Propuesta de modificación a los documentos normativos o institucionales del Pp 68

Anexo X. Análisis FODA de la operación del Pp 71

ANEXO XI Ficha técnica con los datos generales de la evaluación 74

ANEXO XII Fuentes de información de la evaluación 76

Resumen Ejecutivo 77

I. INTRODUCCIÓN

En concordancia con lo que establece el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Gobierno del Estado de México instrumenta acciones orientadas a la consolidación del Presupuesto basado en Resultados (PbR), y el Sistema de Evaluación del Desempeño en la Entidad, para que los recursos económicos que ejerza, se administren con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, en cumplimiento a los objetivos de los programas a los que estén destinados.

Para ello, el 29 de abril de 2021, se publicó en la página institucional del Tribunal de Justicia Administrativas del Estado de México, el Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2021 del Programa Presupuestario.

En los Programas Presupuestarios del Gobierno del Estado de México, se establecen los tipos de evaluación que se podrán realizar a las dependencias; derivado de ello, se determinó la realización de una evaluación de procesos al

Programa ***"01020101 - Administrar e impartir justicia"*** y Proyecto ***"010201010401 - Atención jurídica y administrativa fiscal"*** de la unidad administrativa Unidad de Asesoría Comisionada, operado por el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

El informe está fundamentado en los Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos, emitidos por el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, cuyo objetivo general es llevar a cabo un análisis sistemático, que nos permita mediante trabajo de campo, conocer sobre la operación, así como sus procesos (traducidos en sus componentes) que conducen al cumplimiento de la meta a nivel propósito, de igual forma a la detección de problemas operativos a los que se afronta y las buenas prácticas que se realizan, todo ello con la finalidad de emitir recomendaciones que apoyen a optimizar su gestión.

Los objetivos específicos que se consideran, son los siguientes:

a) Disposiciones normativas aplicables al programa presupuestario;
b) Los mecanismos de organización y gestión del programa presupuestario, incluyendo acciones de mejora y simplificaciones recientes;
c) La administración financiera de recursos;
d) La eficacia operativa del programa;
e) La sistematización de la información;
f) El cumplimiento y avance en los indicadores de gestión;
g) La rendición de cuentas y difusión de información estratégica;
h) Los instrumentos disponibles que le permiten al programa presupuestario medir el nivel de satisfacción de la población objetivo y de otros actores clave respecto de los resultados del programa.

El análisis de la evaluación de procesos considera cinco componentes:

- Descripción de la operación del programa;
- Descripción de los procesos del programa;
- Identificación y clasificación de los procesos;
- Análisis y medición de atributos de los procesos; y
- Análisis global de la operación del programa.

Derivado de los principales resultados de la evaluación, se incluye un proyecto de implementación, el cual considera los siguientes elementos:

- Breve análisis de la viabilidad de la implementación.
- Principal(es) responsable(s) de la implementación.
- Breve análisis de los efectos potenciales que puede implicar la implementación, tanto en la operación del programa, como en el logro de los objetivos del mismo.
- El punto de comparación entre la situación actual y el resultado que se espera obtener con la implementación de la recomendación.

Para finalizar, se debe destacar que la presente evaluación consiste en el primer ejercicio de su tipo que es realizado en el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, por el cual no existe un precedente que permita hacer una comparación.

II. GLOSARIO

Para efectos del presente documento, se entenderá por:

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA):	A la herramienta de diagnóstico y de planeación estratégica que identifica las Fortalezas (factores críticos positivos internos), Oportunidades, (aspectos positivos externos que se pueden aprovechar), Debilidades, (factores críticos negativos internos que se deben controlar -eliminar o reducir-) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de los objetivos) en la operación del Pp;
Buenas prácticas:	a las acciones innovadoras, que sean replicables, sostenibles en el tiempo y que permitan fortalecer la capacidad de operación del Programa presupuestario evaluado;
Bienes y/o servicios:	A los componentes, tipos de apoyo, proyectos, bienes, servicios, subsidios y en general a cualquier producto generados por el Programa presupuestario para el logro de su objetivo central.
Contexto organizacional y social:	A la relación al interior y al exterior de toda la estructura orgánica mediante la que se implementa el Pp, considerando a todos los funcionarios desde el nivel más agregado hasta el de menor desagregación, oficinas centrales, delegaciones estatales o municipales y oficinas locales, entre otros; así como a los factores externos que pudiesen estar afectado positiva o negativamente la implementación del Pp;
Destinatario:	A la instancia, actor o persona que recibe o utiliza los entregables o componentes producidos por el programa, ya sea para consumo o uso final o intermedio. Algunos ejemplos son los siguientes: organismos operadores de agua, infraestructura carretera, empresas del sector agrícola, instituciones estatales de seguridad pública, instituciones estatales de salud, organismos internacionales, operadores de programas, escuelas, establecimientos médicos, instancias de gobiernos subnacionales, personas que habitan una localidad, unidades administrativas de dependencias y entidades, entre otros;
Entregables:	A los productos, documentos, bienes, servicios o apoyos que son producidos por el programa y entregados a los destinatarios para

atender o atenuar el problema o necesidad identificado. En términos de MML, los entregables deben ser consistentes con los componentes;

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR): A la herramienta que permite vincular los distintos instrumentos para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los programas, resultado de un proceso de planeación realizado con base en la MML. Es una herramienta de planeación estratégica que en forma resumida y sencilla establece con claridad los objetivos del Pp y su alineación con los objetivos de la planeación nacional y sectorial; incorpora los indicadores que miden los objetivos y resultados esperados, y que son también un referente para el seguimiento y la evaluación; identifica los medios para obtener y verificar la información de los indicadores; describe los bienes y servicios que entrega el programa a la sociedad, para cumplir su objetivo, así como las actividades e insumos para producirlos e incluye supuestos sobre los riesgos y contingencias que pueden afectar el desempeño del programa.

PAE: Programa Anual de Evaluación del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México (TRIJAEM), emitido conforme a lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Población atendida: A la población que es destinataria, beneficiaria o receptora directa de los bienes y/o servicios que genera el Pp en un ejercicio fiscal determinado;

Población objetivo: A la población que el Programa presupuestario tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normativa. La población objetivo de un Programa presupuestario debe ser medida en la misma unidad que la población potencial;

Población potencial: A la población total que presenta la necesidad o problema que justifica la existencia de un programa y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención;

Problema o necesidad: A la situación que motiva el diseño e implementación de una intervención pública, ya sea porque atiende a una condición

socialmente no deseable o a cualquier demanda que deba ser atendida por una función de gobierno;

Proceso: Al conjunto de actividades, subprocesos y recursos relacionados que transforman elementos de entrada en resultados o elementos de salida, y que a su vez pueden formar parte de macroprocesos;

Programa presupuestario (Pp): Conjunto de acciones sistematizadas dirigidas a resolver un problema vinculado a la población con la que operan los sujetos evaluados, identificando los servicios mediante los cuales logra su objetivo, así como a sus beneficiarios.

TRIJAEM: Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

Trabajo de campo: A la estrategia y aplicación de levantamiento de información en el sitio en que se produce o procesa (in situ) mediante técnicas cualitativas como son la observación directa, entrevistas estructuradas y semiestructuradas, grupos focales o grupos de enfoque (*focus groups*) y la aplicación de cuestionarios o encuestas, entre otros instrumentos que el equipo evaluador considere, sin descartar técnicas de análisis cuantitativo;

UIPPE: Unidad Administrativa ajena a la operación del proceso a evaluar designada por el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, para coordinar la operación, supervisión y seguimiento de las evaluaciones y sus resultados, su calidad y cumplimiento normativo, así como responsable del envío de los resultados de la evaluación a las instancias correspondientes.

III. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA Y DE SU OPERACIÓN

Para el desarrollo de este apartado se revisaron los documentos del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México para el Ejercicio Fiscal 2020.

Problemática central que da origen a la intervención pública:

En ocasiones los actos de autoridad que ejercen los entes públicos tienen como consecuencia una vulneración a los derechos humanos de los gobernados, derechos que se encuentran relacionados con su esfera jurídica, en donde la principal problemática atañe a que los ciudadanos pueden llegar a encontrarse en un estado de vulnerabilidad por diversos factores como lo son el no contar con los recursos necesarios, el desconocimiento de un Órgano capaz de otorgar protección y justicia ante los actos emanados por las autoridades; entre otros, en ese sentido es que resulta imperiosa la intervención pública mediante mecanismos que cuenten con las formalidades esenciales que deben observarse en la tramitación y desarrollo de un procedimiento jurídico administrativo.

Respuesta Institucional al problema central:

El TRIJAEM tiene origen en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) en el artículo 116 fracción V; estableciendo que *"las Constituciones y leyes de los Estados deberán instituir Tribunales de Justicia Administrativa, dotados de plena autonomía para dictar sus fallos y establecer su organización, funcionamiento, procedimientos y, en su caso, recursos contra sus resoluciones. Los Tribunales tendrán a su cargo dirimir las controversias que se susciten entre la administración pública local y municipal y los particulares; imponer, en los términos que disponga la ley, las sanciones a los servidores públicos locales y municipales por responsabilidad administrativa grave, y a los particulares que incurran en actos vinculados con faltas administrativas graves; así como fincar a los responsables el pago de las indemnizaciones y sanciones pecuniarias que deriven de los daños y perjuicios."* por su parte la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México en la Sección Cuarta, del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México en su artículo 87, prevé que el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México es un órgano dotado de plena autonomía para dictar sus fallos y ejercer su presupuesto, organización, funcionamiento, procedimientos y en su caso, recursos contra sus resoluciones, el cual se regirá por lo establecido en la Ley de la materia.

Con fundamento a lo anterior, el TRIJAEM será el encargado de intervenir públicamente ante las demandas presentadas haciendo valer los principios contemplados en nuestra carta magna como lo son el acceso a la justicia pronta y expedita, así como velar por un debido proceso, cumpliendo con las formalidades que este exige, todo ello a través sus funciones jurisdiccionales.

Diseño de la intervención pública Administrativa:

Se trata de una intervención pública no monetaria, que tiene por objeto garantizar los principios constitucionales, así como de las leyes reglamentarias que de ella emanan.

Etapas de la intervención pública para la Resolución de controversias administrativas:

El diseño de la intervención se sustenta en las resoluciones que de la jurisdicción del TRIJAEM emanan, a través de la atención a las tramitaciones procesales como lo es la promoción de los juicios administrativos, fiscales o sumarios, de los medios de impugnación y tramite del juicio de amparo y suspensión del acto reclamado, así mismo de la tramitación del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA), consolidando así los juicios de jurisdicción ordinaria, Jurisdicción Ordinaria de responsabilidades administrativas y de Jurisdicción Especializada en Materia de Responsabilidades Administrativas.

Presupuesto autorizado al Programa presupuestario del TRIJAEM para 2020

En fecha 23 de diciembre de 2019 se emitió el Decreto número 119 por el que se aprobó el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México para el ejercicio Fiscal 2020, el cual en su artículo 31 contempló que para el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, derivado de su autonomía constitucional, se destinaron $249, 719,782.00, para el ejercicio de sus funciones.

Dentro de la Ley Orgánica del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México en el artículo tercero, párrafo segundo, refiere que: el presupuesto aprobado por la Legislatura del Estado para el Tribunal, se ejercerá con autonomía y conforme al Presupuesto de Egresos del ejercicio correspondiente y las disposiciones legales aplicables, bajo los principios de certeza, independencia, honestidad, responsabilidad y transparencia. Su administración será eficiente conforme al principio de rendición de cuentas, a fin de garantizar la eficaz justicia administrativa.

Cobertura del Programa presupuestario del TRIJAEM

En materia jurisdiccional administrativa, considerando lo establecido en la Ley Orgánica del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, "*el Tribunal tiene por objeto dirimir las controversias de carácter administrativo y fiscal que se susciten entre la Administración Pública del Estado, municipios, organismos auxiliares con funciones de autoridad y los particulares. El Tribunal conocerá y resolverá de las responsabilidades administrativas de los servidores públicos y particulares vinculados con faltas graves promovidas por la Secretaría de la Contraloría del Estado de México y los Órganos internos de control de las Dependencias del Ejecutivo, Órganos Autónomos y por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, para la imposición de sanciones en términos de lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y*

Municipios y la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como fincar a los responsables el pago de las indemnizaciones y sanciones pecuniarias que deriven de los daños y perjuicios que afecten la Hacienda Pública estatal o municipal. Bajo ninguna circunstancia se entenderá que la atribución del Tribunal para imponer sanciones a particulares por actos u omisiones vinculadas con faltas administrativas graves se contrapone o menoscaba la facultad que cualquier ente público posea para imponer sanciones a particulares en los términos de la legislación aplicable. El Tribunal también conocerá de los demás supuestos de procedencia que regule el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México."

Análisis de la población objetivo o área de enfoque

Ciudadanos mexiquenses susceptibles de ser vulnerados en su esfera jurídica, ocasionado por actos emitidos por las autoridades del Estado de México atendiendo a la población del Estado de México, misma que es determinada conforme a la información más reciente que emita el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, del INEGI, considerando que dichos datos son los únicos que pueden considerarse oficiales, conforme a lo dispuesto en el artículo 26 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Programa presupuestario del TRIJAEM

El Programa presupuestario del TRIJAEM se encuentra alineado a la planeación estratégica del Gobierno del Estado de México, el detalle de la alineación se presenta en la siguiente tabla:

Programa presupuestario del TRIJAEM	
Unidad Responsable:	Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México
Pilar:	4: Seguridad
Objetivo pilar:	Fortalecer el acceso a la justicia cotidiana
Estrategia:	Apoyar al Poder Judicial en el fortalecimiento de la impartición de justicia civil, familiar y mercantil.
Línea de acción:	Optimizar las capacidades humanas, materiales y tecnológicas para la cabal operación de la oralidad.
Programa:	01020101 Administrar e impartir justicia

La impartición de Justicia administrativa en nuestro país atiende a las necesidades jurídicas de los ciudadanos, la atención a estas necesidades puede alcanzarse mediante el respeto irrestricto de los derechos fundamentales de los gobernados y la preponderancia del Estado de derecho.

Elementos de la planeación estratégica Institucionales

El Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México tiene como objeto, objetivos, misión y visión los siguientes:

Objeto del TRIJAEM: Dirimir las controversias de carácter administrativo y fiscal que se susciten entre la administración pública del Estado, municipios, organismos auxiliares con funciones de autoridad y los particulares.

Objetivos del TRIJAEM: El Programa "Administrar e impartir justicia" se encuentra a cargo del Poder Judicial del Estado de México y del TRIJAEM, que a su vez opera con relación a los objetivos, estrategias y líneas de acción del Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023, con especial énfasis en el Pilar de Seguridad; y tiene como objetivo promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Misión del TRIJAEM: Otorgar seguridad jurídica en materia administrativa y fiscal de manera imparcial, pronta, completa, independiente y gratuita, con humanismo, sensibilidad y con valores, para mantener la armonía y estabilidad en las relaciones que se dan entre las y los ciudadanos con las autoridades estatales y municipales.

Visión del TRIJAEM: Garantizar la vigencia de Estado de Derecho y otorgar a la ciudadanía certeza y seguridad jurídica, de tal manera que si sus derechos, sus bienes y su persona son transgredidos, estos le serán reparados y restituidos.

Delimitación del Proceso a evaluar y marco normativo:

Para dar cumplimento al Programa de TRIJAEM cuenta de acuerdo al esquema organizacional planteado para la operación del proyecto adheridos al Pp de entre las diversas unidades administrativas a la Unidad de Asesoría Comisionada, la cual tiene por objetivos los siguientes:

- Marcar de forma precisa los pasos que los asesores comisionados deben seguir al momento de prestar el servicio de Asesoría (Orientación y Asistencia), para garantizar calidad en la forma en que se presta el servicio y en el fondo del servicio; así como los datos que deben recabarse de los usuarios y la forma de recabarlos.

- Precisar y uniformar los pasos que los asesores comisionados deben seguir al momento de prestar el servicio de Patrocinio preferentemente a las personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad y con perspectiva de género, esto desde el momento que se requiere la documentación, la forma de proceder dentro del juicio, los recursos, y la fase de cumplimiento, la forma de informar a los asesorados sobre las etapas de sus juicios.

- Asesoría, para garantizar calidad en la forma en que se presta el servicio y en el fondo del servicio; así como los datos que deben recabarse de los usuarios y la forma de recabarlos y que se respeten los tiempos que la ley señala deben mediar entre cada actuación dentro de los juicios que patrocinan.

- Sistematizar las funciones que la unidad de asesoría comisionada tiene de forma horizontal y transversal, esto es, respecto de la supervisión para los asesores comisionados, y la interacción que requiere el área para funcionar con las demás áreas.

El fundamento jurídico que unifica a la Unidad de Asesoría Comisionada, es el siguiente:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*:*

Artículo 17. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.

Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.

Sección Tercera
De las y los asesores comisionados.

Artículo 58. Corresponde a las y los Asesores Comisionados:

I. Orientar, asesorar y representar gratuita y preferentemente a las personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad y con perspectiva de género;

II. Asesorar, en forma gratuita a las personas físicas de escasos recursos económicos, que acudan directamente a solicitar la formulación de demandas y otras promociones que deban presentar ante el Tribunal;

III. Resolver, de manera gratuita, las consultas que formulen las personas físicas de escasos recursos económicos, en materia administrativa y fiscal, canalizando a éstos, en su caso, a las dependencias competentes;

IV. Formular escritos de petición ante las autoridades administrativas estatales y municipales, como preparación a una demanda ante el Tribunal, en los casos en los que sea procedente;

V. En la prestación de los servicios de patrocinio, las y los Asesores Comisionados tendrán las obligaciones siguientes:

   a. Contar con una estrategia de defensa que comprenda las acciones a seguir, los argumentos que se harán valer y los resultados que se esperan obtener;
   b. Buscar la aplicación del principio de mayor beneficio a favor de sus representados;
   c. Formular ampliación de demanda en los casos que sea procedente;
   d. Abstenerse de concretar su defensa en argumentos dirigidos a la formalidad de los actos administrativos, evitando que los particulares se vean en la necesidad de llevar a cabo una formulación reiterada de demandas;
   e. Hacer valer conceptos de invalidez y de agravio que se dirijan al fondo del asunto, buscando una solución definitiva del caso; y
   f. Implementar las medidas necesarias para elevar la calidad y la inmediatez en la atención al público.

VI. Remitir semanalmente en forma oportuna a la Unidad de Asesoría Comisionada, los datos estadísticos correspondientes a los juicios y recursos presentados en dicho período, así como el número de personas que fueron atendidas;

VII. Asistir y participar en los eventos a los cuales sean comisionados por la Presidencia y la Vicepresidencia del Tribunal y de la Junta;

VIII. Retirar el patrocinio en las materias administrativa y fiscal, previa aprobación de la o el titular de la Unidad de Asesoría Comisionada, cuando:

a) La o el usuario manifieste por escrito que no tiene interés en que se le siga prestando el servicio;
b) La o el usuario deje de atender las indicaciones o llamados de la o el Asesor Comisionado;
c) Exista evidencia de que la o el usuario recibe los servicios de un abogado particular;
d) La o el usuario realice promociones y/o diligencias a título personal sin conocimiento de su defensor;
e) La o el usuario incurra en falsedad en los datos o en la información socioeconómica proporcionada;
f) La o el usuario por sí mismo, o por interpósita persona, cometa actos de violencia física o verbal en contra de su Asesor Comisionado o de servidores públicos del Tribunal;
g) La conducta de la o el solicitante sea obtener un lucro, o actuar de mala fe; y
h) Proporcione documentación falsa o alterada a su defensor, para que ésta sea exhibida ante cualquier otra autoridad.

IX. Asumir la responsabilidad del tratamiento de los datos personales conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios;

X. Solicitar que se realicen las notificaciones por vía electrónica en los juicios en los que intervenga ante el Tribunal; y

XI. Las demás atribuciones que les señalen otras disposiciones legales aplicables.

Capítulo IV
De la Unidad de Asesoría Comisionada

Artículo 76. La o el Jefe de la Unidad de Asesoría Comisionada tendrá las atribuciones y deberes siguientes:

I. Acordar con la Presidencia del Tribunal y con la Junta, los asuntos de su competencia;

II. Coordinar las actividades de las y los Asesores Comisionados;

III. Desahogar las consultas que le formulen las y los Asesores Comisionados;

IV. Evaluar periódicamente el desempeño de las funciones de las y los Asesores Comisionados;

V. Convocar a las y los Asesores Comisionados a reuniones trimestrales de trabajo para:

a) Unificar criterios;
b) Informar respecto al desempeño de sus funciones; y
c) Plantear nuevas estrategias para la defensa de los intereses de los particulares que reciben atención jurídica, debiendo informar el resultado a la Presidencia del Tribunal, en un plazo no mayor de cinco días.

VI. Asistir y participar en los eventos a los cuales sea comisionado por la o el Presidente del Tribunal y la Junta;

VII. Remitir semanalmente a la Presidencia los datos estadísticos de la Unidad en relación a la orientación, asesoría y representación jurídica de las y los particulares que acudan a solicitar los servicios de defensoría;

VIII. Garantizar e informar que la prestación a las y los usuarios se realice con cortesía, diligencia, responsabilidad e iniciativa para evitar en todo momento la indefensión de sus representados; y

IX. Las demás que le señalen otras disposiciones legales aplicables.

Reglamento Interior del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México

Capítulo Primero
De las Disposiciones Generales

Artículo 1. El presente reglamento tiene por objeto regular la organización, funciones y atribuciones legales del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

Artículo 2. Para los efectos del presente reglamento se entenderá por:

XXIV. Unidades Administrativas: Secretaría Particular; Dirección de Administración; Unidad de Informática, Unidad de Estudios y Proyectos Especiales; Unidad de Asesoría Comisionada;

Artículo 4. El calendario oficial de labores del Tribunal se publicará en el Periódico Oficial

"Gaceta del Gobierno" del Estado de México y en los medios de difusión de este órgano jurisdiccional, en el mes de diciembre del año anterior al que corresponda.

Las Secciones, Salas Regionales, Salas Especializadas, Unidades Administrativas, Asesoría Comisionada y direcciones del Tribunal, tendrán un horario de labores que se distribuye de la siguiente manera:

I. Para el desarrollo de las labores jurisdiccionales, el horario será de las nueve a las dieciséis horas, con una guardia que cubrirá hasta las dieciocho horas
II. Para la atención al público y consulta de expedientes, el horario será de las nueve a las dieciséis horas.
III. Las oficialías de partes funcionarán de las nueve a las dieciocho horas.

La Junta de Gobierno y Administración determinará lo conducente al horario laboral de acuerdo a las cargas y resultados de trabajo en cada área, con base en las visitas que se practiquen.

Artículo 37. La Presidencia del Tribunal recibirá semanalmente de las Secciones, Salas Regionales o Salas Especializadas, Magistraturas Supernumerarias, Unidad de Asesoría Comisionada y de la Unidad de Estudios y Proyectos Especiales, los datos estadísticos de los asuntos de su competencia.

Artículo 69. La Jefatura de la Unidad de Asesoría Comisionada, además de las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica, llevará a cabo lo siguiente:

I. Rendir un informe mensual ante la Presidencia y la Junta sobre la calidad del desempeño de las y los Asesores Comisionados del Tribunal, en los aspectos procesal, sustantivo y de atención al público.
II. Supervisar el contenido de las demandas de las y los Asesores Comisionados, para verificar los criterios y la argumentación contenida en ellas.
III. Analizar y evaluar las estrategias de defensa seguidas por las y los Asesores Comisionados, a efecto de corroborar que en ellas se hagan valer cuestiones de fondo y se defienda el principio de mayor beneficio para evitar la promoción reiterada de juicios administrativos, para cumplir con eficiencia la labor encomendada.
IV. Las demás que le señalen otras disposiciones legales aplicables, el Pleno, la Junta, la Presidencia y la Vicepresidencia del Tribunal.

El Programa se compone de 4 procesos agrupados en Proyecto "Atención jurídica y administrativa fiscal", y que se vinculan directamente con el Programa Operativo Anual (POA) y la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Pp "Administrar e impartir justicia"; en el siguiente cuadro se puede identificar dichos procesos:

Proyecto/Unidad Ejecutora	**Nombre del proceso**
"010201010401 - Atención jurídica y administrativa fiscal" Unidad de Asesoría Comisionada	Asesoría Ciudadana
	Patrocinio y Representación
	Coordinación y Supervisión de las Actividades de los Asesores Comisionados
	Vinculación con las áreas administrativas

Los resultados de la operación descritos, se ampliaron y complementaron con el trabajo de campo efectuado en la Unidad de Asesoría Comisionada de su operación, mediante la aplicación de entrevistas semi-estructuradas y de cuestionarios estructurados. De esta manera, se realizó el trabajo de análisis y valoración de los atributos de los procesos identificados, así como los problemas, buenas prácticas, fortalezas y áreas de oportunidad para la mejora de la normatividad.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

Al describir la operación de los procesos del Pp "Administrar e impartir justicia", se hará mención del Proyecto, así como del área encargada de su operación:

"010201010401 - Atención jurídica y administrativa fiscal"

El proyecto tiene el objetivo de garantizar a todos los gobernados el acceso a la justicia fiscal y administrativa pronta y expedita, cuando reclamen actos y procedimientos de las autoridades de la Administración Pública Estatal y Municipal; asimismo, conocer y resolver sobre responsabilidades administrativas de los servidores públicos y particulares vinculados con faltas graves, así como fincar responsabilidades a los culpables requiriéndoles el pago de las indemnizaciones y sanciones pecuniarias que deriven de los daños y perjuicios que afecten la Hacienda Pública estatal o municipal.

Cada proceso se agrupa con procedimientos que interactúan con el mismo.

No.	Nombre del proceso	Procedimientos con los que interactúa el proceso
1	Asesoría brindada por los Asesores Comisionados	Asesoría en Línea Asesoría Presencial Asesoría Telefónica Asesoría por Videoconferencia Orientación (elaboración de escritos para diversas autoridades)
2	Patrocinio por parte de los Asesores Comisionados	Patrocinio o representación en juicio (trámite del juicio, desde la demanda hasta el archivo) Manejo de expedientes físicos (lineamientos) Elaboración de estadística (lineamientos)
3	Coordinación y Supervisión de las Actividades de los Asesores Comisionados	Atención de solicitudes o quejas del servicio. Supervisión de los Asesores Comisionados, análisis de su trabajo y evaluación.
4	Vinculación con las áreas administrativas	Recopilación y envío de estadística Recopilación, revisión y entrega al archivo central. Recepción de Oficios y atención de los mismos, contestación requerimientos de CODHEM, solicitud de insumos.

Proceso de Asesoría brindada por los Asesores Comisionados

No.	Nombre del proceso	Procedimientos con los que interactúa el proceso
1	Asesoría brindada por los Asesores Comisionados	✓ Asesoría Presencial ✓ Asesoría en Línea ✓ Asesoría Telefónica ✓ Asesoría por Videoconferencia ✓ Orientación (elaboración de escritos para diversas autoridades)

Asesoría Presencial. Tiene el objetivo de proporcionar atención para resolver dudas en materia administrativa y fiscal a los ciudadanos que se encuentren en estado de vulnerabilidad o de escasos recursos y con perspectiva de género que acuden personalmente con los Asesores Comisionados en las instalaciones de las Salas Regionales, con la finalidad de orientarlos respecto de la autoridad municipal o estatal que debe resolver sus problemas y en caso de que sea requerida la elaboración de escritos para ello auxiliarlos en su redacción, o bien de ser procedente ofrecer el patrocinio del juicio ante el TRIJAEM.

Asesoría en Línea. Tiene el objetivo de proporcionar atención para resolver dudas en materia administrativa y fiscal a los ciudadanos que se encuentren en estado de vulnerabilidad o de escasos recursos y con perspectiva de género que realicen a través de la Plataforma del TRIJAEM, con la finalidad de orientarlos respecto de la autoridad municipal o estatal que debe resolver sus problemas y en caso de que sea requerida la elaboración de escritos para ello auxiliarlos en su redacción, o bien de ser procedente ofrecer el patrocinio del juicio ante el TRIJAEM.

Asesoría Telefónica. Tiene el objetivo de proporcionar atención para resolver dudas en materia administrativa y fiscal a los ciudadanos que se encuentren en estado de vulnerabilidad o de escasos recursos y con perspectiva de género que se comunican al número telefónico asignado a los Asesores Comisionados en las instalaciones de las Salas Regionales, con la finalidad de orientarlos respecto de la autoridad municipal o estatal que debe resolver sus problemas y en caso de que sea requerida la elaboración de escritos para ello auxiliarlos en su redacción, o bien de ser procedente ofrecer el patrocinio del juicio ante el TRIJAEM.

Asesoría en Video Conferencia. Tiene el objetivo de proporcionar atención para resolver dudas en materia administrativa y fiscal a los ciudadanos que se encuentren en estado de vulnerabilidad o de escasos recursos y con perspectiva de género a través de la Plataforma Amazon Chime (aws): sesiones virtuales TRIJAEM, por los Asesores Comisionados, con la finalidad de orientarlos respecto de la autoridad municipal o estatal que debe resolver sus problemas y en caso de que sea requerida la elaboración de escritos para ello auxiliarlos en su redacción, o bien de ser procedente ofrecer el patrocinio del juicio ante el TRIJAEM.

Orientación. Tiene el objetivo de elaborar los escritos de petición que los ciudadanos que se encuentren en estado de vulnerabilidad o de escasos recursos y con perspectiva de género, requieran presentar ante alguna autoridad estatal o municipal en preparación de la demanda que deba presentarse ante el TRIJAEM, o bien, para evitar que se presente, cuando se estime que con la sola presentación del escrito el problema ciudadano será resuelto.

Proceso de Patrocinio por parte de los Asesores Comisionados:

No.	Nombre del proceso	Procedimientos con los que interactúa el proceso
2	Patrocinio por parte de los Asesores Comisionados	-Patrocinio o representación en juicio (trámite del juicio, desde la demanda hasta el archivo) -Manejo de expedientes físicos (lineamientos) -Elaboración de estadística (lineamientos)

Patrocinio o representación. Tiene el objetivo de representar de manera gratuita y preferentemente a las personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad, escasos recursos y con perspectiva de género, en los juicios y procedimientos que ANTE las Salas Regionales de Jurisdicción Ordinaria del TRIJAEM, deban tramitarse, desde el planteamiento de la estrategia hasta el acuerdo de archivo.

Manejo de expedientes. Tiene el objetivo de tener el control físico y/o electrónico de los asuntos que patrocinan, así como de las asesorías que otorgan, de tal suerte que estén completos, ordenados para consulta en caso de requerirse.

Elaboración de estadística. Para efectos de cumplimiento del POA e informe de labores, en la cual se desglosen los datos que resultan relevantes de cada asunto.

Proceso de Coordinación y Supervisión de las Actividades de los Asesores Comisionados:

No.	Nombre del proceso	Procedimientos con los que interactúa el proceso
3	Coordinación y Supervisión de las Actividades de los Asesores Comisionados	-Atención de solicitudes o quejas del servicio. -Supervisión de los Asesores Comisionados, análisis de su trabajo y evaluación.

Atención de solicitudes o quejas del servicio: Tiene el objetivo de supervisar a los Asesores Comisionados, análisis de su trabajo y evaluación.

Supervisión y Evaluación de Asesores Comisionados. Tiene el objetivo de conocer los asuntos que lleva cada asesor, uniformar criterios, verificar que la atención a los usuarios sea la indicada, atender las quejas que pudieran presentarse en contra a de algún asesor y evaluar el fondo de la misma para aplicar medidas correctivas y preventivas. Realizar visitas a cada sala regional a verificar como se presta el servicio.

Proceso de Vinculación con las áreas administrativas:

La vinculación con las áreas del TRIJAEM**,** tiene el objetivo de atender las necesidades de recursos materiales de los asesores, realizando los requerimientos oportunos al área correspondiente, rendir los informes que requiera Presidencia y la Junta de Gobierno, realizar la entrega de la estadística de toda el área, el archivo físico, reportes de asistencia.

No.	Nombre del proceso	Procedimientos con los que interactúa el proceso
4	Vinculación con las áreas administrativas	-Recopilación y envío de estadística -Recopilación, revisión y entrega al archivo central. -Recepción de Oficios y atención de los mismos, contestación requerimientos de CODHEM, solicitud de insumos.

Recopilación y envío de estadística. Tiene el objetivo de dar cumplimiento al Programa Operativo Anual (POA) e informe de labores, en la cual se desglosen los datos que resultan relevantes de cada asunto.

Recopilación, revisión y entrega al archivo central. Tiene el objetivo de recopilar un mes antes los expedientes a efecto de que sean verificados por el enlace del archivo y este en posibilidades de tener las listas ordenadas y los expedientes cosidos y foliados.

Recepción de Oficios y atención de los mismos, contestación requerimientos de CODHEM, solicitud de insumos. Tiene el objetivo de dar atención a cada oficio ya que no debe exceder de un día hábil.

Todos los oficios y circulares que lleguen e involucren a la Unidad deben enviarse a todos los asesores, con los comentarios de estilo si se requiere alguna acción.

Los requisitos del procedimiento se encuentran señalados con precisión respecto de los documentos, materiales o de información que se necesitan para el desarrollo del procedimiento

No.	Nombre del procedimiento	Requisitos internos para iniciar el procedimiento	Requisitos externos para iniciar el procedimiento
1	Asesoría Presencial	Asistencia del personal	Que acuda el ciudadano a las instalaciones, de forma espontánea o previa cita
2	Asesoría en Línea	Asistencia del personal	Contar con correo electrónico Acceso a Internet y Que lo solicite el ciudadano
3	Asesoría Telefónica	Asistencia del personal	Contar con línea telefónica o extensión y que llame el ciudadano
4	Asesoría en Video Conferencia	Asistencia del personal	Contar con correo electrónico Acceso a Internet y Que lo solicite el ciudadano
5	Patrocinio o representación	Asistencia del personal	Papel Impresora Computadora Internet Documentos Aportados por el ciudadano Datos de localización de los ciudadanos, directos e indirectos.
6	Manejo de expedientes	Asistencia del personal	Papel, hilo, agujas, impresora, foliadora, impresora, computadora
7	Elaboración de estadística	Asistencia del personal, indicación de la Jefatura, conforme a los formatos pre - establecidos.	Computadora Internet
8	Supervisión y Evaluación de Asesores Comisionados	Programación de la Jefatura de unidad de la visitas de supervisión, programación de las reuniones trimestrales, requerimiento periódico de	Computadora con cámara Internet Teléfono Papel Impresora

No.	Nombre del procedimiento	Requisitos internos para iniciar el procedimiento	Requisitos externos para iniciar el procedimiento
		formatos de demanda y recursos.	
9	Administración de la Unidad (vinculación con las áreas del TRIJAEM)	Instrucciones del titular del Tribunal, peticiones de los titulares de otras áreas, necesidades de insumos de los asesores y la unidad.	Computadora con cámara Internet Teléfono Papel Impresora

Contraloría Interna

Datos estadísticos

La Presidencia del Tribunal recibirá semanalmente de la Unidad de Asesoría Comisionada y los datos estadísticos de los asuntos de su competencia.

Recopilación y envío de estadística

Tiene el objetivo de dar cumplimiento al Programa Operativo Anual (POA) e informe de labores, en la cual se desglosen los datos que resultan relevantes de cada asunto.

Evaluaciones

Su objetivo principal es evaluar que las unidades administrativas lleven a cabo las medidas que se consideren convenientes; verificar el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de las disposiciones en materia de planeación, presupuestación
, ingresos, patrimonio, fondos, financiamiento, inversión y valores que sean propiedad o estén al cuidado del TRIJAEM.

V. Metodología

La metodología para la Evaluación del Pp ***"01020101 - Administrar e impartir justicia"***, toma como eje el Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos, el cual fue emitido por el TRIJAEM, así como los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, publicados en la Gaceta del Gobierno el jueves 01 de agosto de 2019.

La evaluación de procesos, se realizó con base en la metodología propuesta en los Términos de Referencia, en donde se hace mención de la necesidad de contar con información primaria y secundaria del programa, que responda a los objetivos específicos planteados y que permita profundizar en el análisis de los procesos, lineamientos y operatividad del programa evaluado, contemplando la mayor representatividad posible de todos los ámbitos de acción.

La metodología incluye tres etapas:

1) Planeación e identificación de fuentes de información;

2) Aplicación de cuestionarios; y

3) Análisis de información, emisión de resultados y recomendaciones.

Dichas etapas, a su vez, contemplaron actividades propias de la organización, del equipo de trabajo, y entregas programadas sobre los avances de la evaluación.

El siguiente diagrama presenta la metodología de evaluación:

Metodología de evaluación				
ETAPA 1	➢ Selección del equipo de trabajo. ➢ Determinación de tareas a realizar. ➢ Primera interacción con los elementos que servirán para realizar la evaluación (Información Secundaria)	**Actividades paralelas entre el equipo de trabajo.** ➢ Visita a la jefatura de la Unidad de Asesoría Comisionada. ➢ Reporte periódico del avance de los anexos ➢ Programación de avance de la integración del informa final de la evaluación	ENTREGA FINAL DE LA EVALUACION	**Entregas programadas** ➢ Entrega del diseño de estrategia de trabajo de campo ➢ Reporte periódico del avance de los anexos ➢ Entrega del anexos (Preliminares) ➢ Programación de avance de la integración del informa final de la evaluación ➢ Entrega de la versión Preliminar del Informe Final de la Evaluación ➢ Entrega del Informe Final de Evaluación
ETAPA 2	➢ Realizar contacto con el área de interés. ➢ Diseño y aplicación de entrevistas en el área de interés.			
ETAPA 3	➢ Valoración y análisis de la información recolectada. ➢ Valoración de los resultados			
ENTREGA FINAL DE LA EVALUACIÓN				

Recolección de la información:

Para el trabajo de campo, la estrategia se fundamentó en base a la información de gabinete que fue proporcionada por la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México; así como del área evaluada, además de la que el equipo evaluador recopiló por distintas fuentes, como se aprecia en el siguiente cuadro:

Tipo de información	Medios de obtención	Fuentes de información	Proceso básico de la información
Encuesta	Encuestas a profundidad	-Servidores públicos de la Unidad de Asesoría y Patrocinio Jurídico Servidores públicos Habilitados de la Presidencia -Servidores públicos Habilitados de la Unidad de Informática -Servidores públicos del Departamento de Recursos Financieros -Servidores públicos del Departamento Recursos Humanos -Servidores públicos del Departamento de Recursos Materiales. Todos del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.	Identificación de los Procesos y Procedimientos que integran el programa de identificación de la estructura del área de "Asesoría y Patrocinio Jurídico"
Estadística	Encuestas de satisfacción a beneficiarios del servicio que brinda el proceso de "Asesoría y Patrocinio Jurídico"	Encuestas realizadas a los beneficiarios del servicio que brinda el proceso de "Asesoría y Patrocinio Jurídico".	Verificación del nivel de satisfacción de los usuarios que reciben atención de asesoría y patrocinio jurídico gratuito.

Tipo de información	Medios de obtención	Fuentes de información	Proceso básico de la información
Documental	Leyes, reglamentos, procedimientos, sistema de planeación y Presupuesto (SPP)	Unidad de Información Planeación Programación del Estado de México.	Fundamentación y verificación de los proyectos que integran el programa.

El trabajo de gabinete para la evaluación de procesos del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, consistió en el análisis de información secundaria correspondiente a su normatividad como son leyes, reglamentos, reglas de operación, manuales de procedimientos, matriz de indicadores.

Respecto a la información primaria, se planteó la necesidad de contar con un informe relativo a los operadores involucrados en el Proceso de Asesoría Comisionada, a fin de conocer de primera mano el desarrollo de los procesos de éste.

Para la evaluación, se realizaron entrevistas semi-estructuradas que permitieron obtener información detallada de cómo se llevan a cabo los procesos que integran el Proceso de Asesoría Comisionada, las cuales fueron aplicadas a personas involucradas en cada una de las actividades evaluadas, con preguntas encaminadas a conocer la planeación, difusión, insumos de operación, cumplimiento de metas, aplicación de la normatividad, controles y seguimiento de actividades; así como su apreciación general, lo cual permitirá conocer fortalezas y debilidades de los procesos del programa.

Análisis de la Información

En virtud de que los servidores públicos encargados de operar el proceso de Asesoría y Patrocinio Jurídico son pocos, no resultaría representativo graficar los resultados de las encuestas, por lo que se optó entrevistar al total de los involucrados; además de que en el proceso de evaluación se incluyeron preguntas abiertas, tanto cualitativas, como de percepción que estos tienen sobre la operación de los procesos, con la finalidad de conocer opiniones más claras y similares de los involucrados.

Evaluación de Procesos de "Asesoría y Patrocinio Jurídico Gratuito"	
Áreas alas que se aplicó encuestas para realizar la Evaluación de Procesos.	Número de cuestionarios Aplicados.
Unidad de Asesoría Comisionada	12
Presidencia del TRIJAEM	1
Unidad de Informática	1
Departamento de Recursos Financieros	1
Departamento de Recursos Humanos	1
Departamento de Recursos Materiales	1

Como se puede ver en el cuadro anterior, se aplicaron 17 cuestionarios a seis áreas del TRIJAEM, siendo estas la Presidencia del TRIJAEM, Unidad de Asesoría Comisionada, la Unidad de Informática, el Departamento de Recursos Financieros, el Departamento de Recursos Humanos y Departamento de Recursos Materiales.

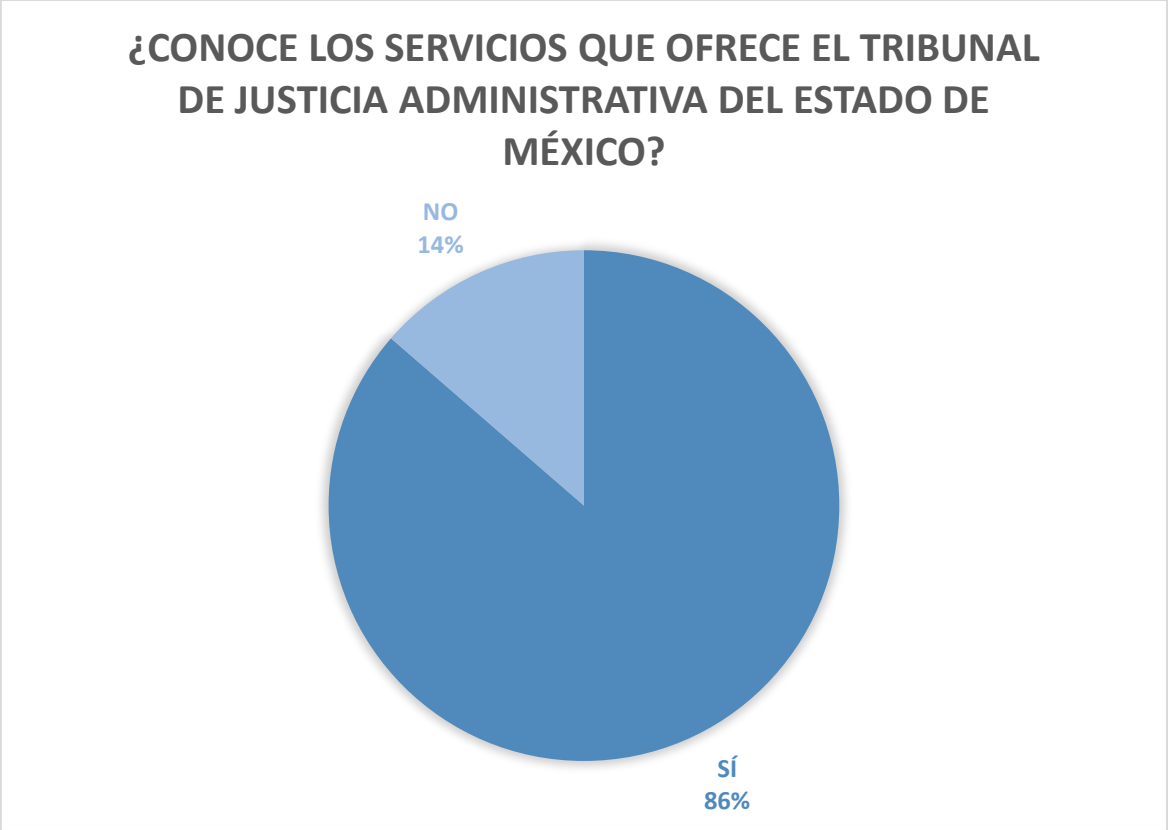
Al ser una Unidad que presta sus servicios profesionales gratuitos a los ciudadanos que recurren a la asesoría y patrocinio jurídico se realizaron encuestas de satisfacción a estos, con el objeto de conocer su apreciación respecto de los procesos que realiza el Área de Asesoría Comisionada en relación a los brindados en el Ejercicio Fiscal 2020, las encuestas fueron aplicadas en un periodo que abarca del 06 de diciembre de 2021 al 20 de diciembre de 2021, de lo cual resulta representativo graficar los resultados de estas encuestas de satisfacción, derivado de que la población atendida representa un pilar importante para consolidación del proceso evaluado.

Evaluación de Procesos de "Asesoría y Patrocinio Jurídico Gratuito"	
Usuarios encuestados	Número de cuestionarios Aplicados.
Los que recurren a la asesoría y patrocinio jurídico gratuito.	66

A continuación se muestra la representación gráfica de las encuestas de satisfacción aplicadas a la población atendida para la evaluación de procesos al ejercicio fiscal 2020, comprendidas del 6 al 20 de diciembre de 2021, y aplicadas para conocer la difusión de los procesos que

realiza la Unidad de Asesoría Comisionada, así como su grado de satisfacción de la población atendida de los servicios que brinda el TRIJAEM.

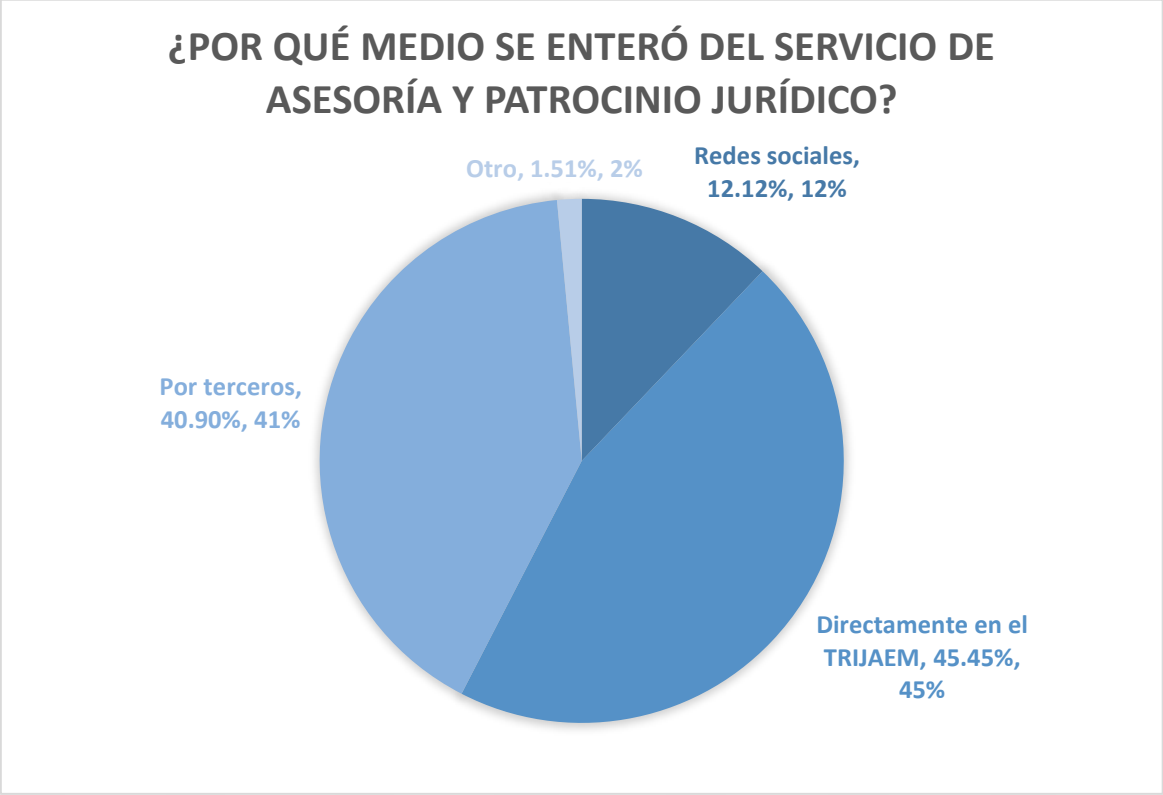
Pregunta 1



Total de encuestas: 66

Si: 53 respuestas (86.36%)
No: 9 respuestas (13.63%))
Por Terceros: 27 respuestas (40.90%)

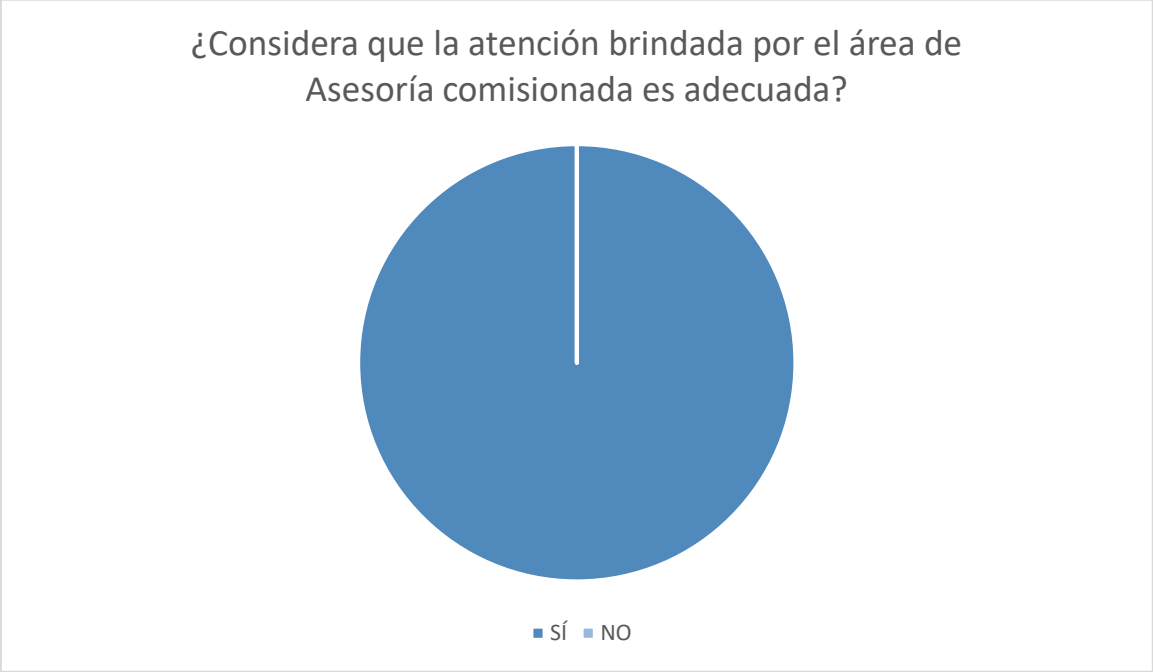
Pregunta 2



Total de encuestas: 66

Redes sociales: 8 respuestas (12.12%)
Directamente en el TRIJAEM: 30 respuestas (45.45%)
Por Terceros: 27 respuestas (40.90%)
Otro: 1 respuesta (1.51%)

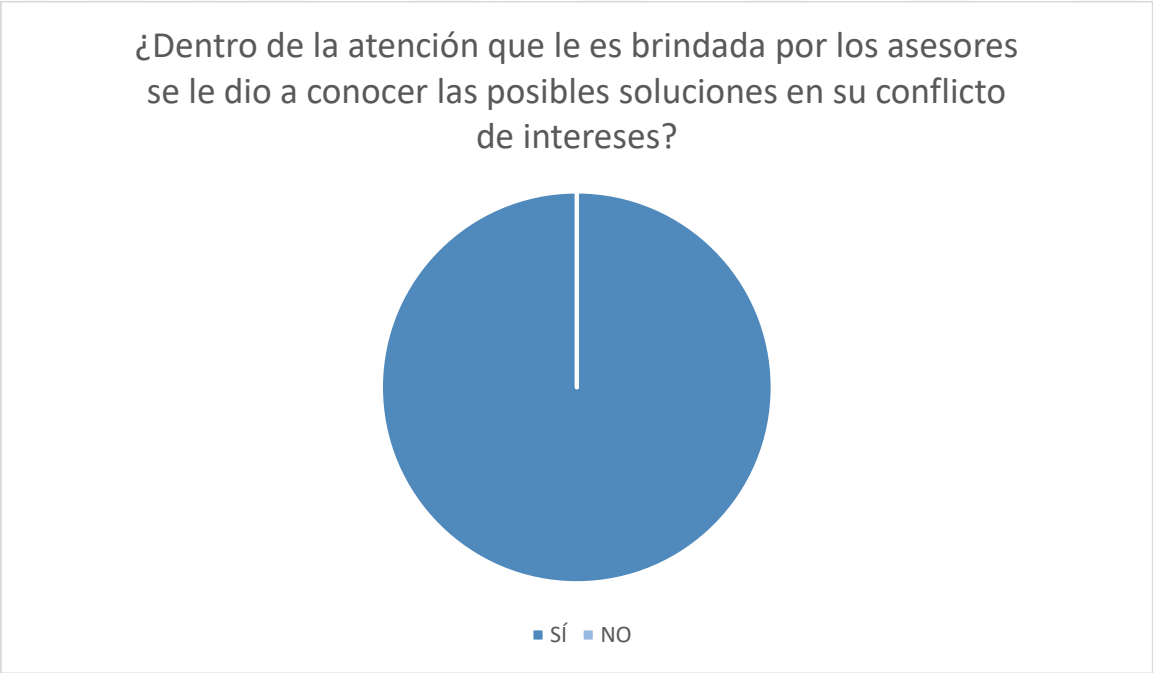
Pregunta 3



Total de encuestas: 66

SÍ: 66 respuestas (100%)
NO: 0 respuestas

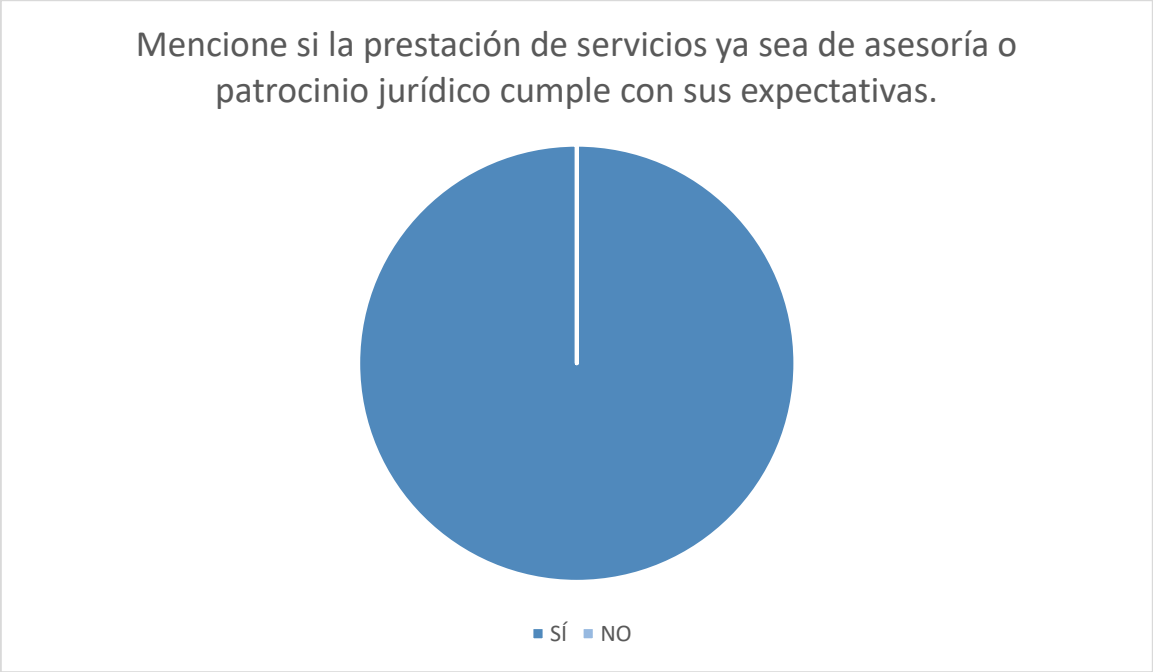
Pregunta 4



Total de encuestas: 66

SÍ: 66 respuestas (100%)
NO: 0 respuestas

Pregunta 5



Total de Encuestas: 66
SÍ: 66 respuestas (100%)
NO: 0 respuestas

De esta manera, tenemos que los cuestionarios permitieron obtener información precisa acerca de la percepción que tienen los ciudadanos en relación a los servicios que brinda el TRIJAEM a través de la Unidad de Asesoría Comisionada respecto de los procesos que tienen a su cargo y que fueron motivo de la evaluación, así mismo es oportuno hacer mención de que las encuestas de satisfacción que fueron contestadas les acompaña un comentario al reverso de la página identificando su gratitud ante las asesorías y patrocinios jurídicos que se les fue otorgado.

De igual forma, las entrevistas nos permitieron profundizar en el conocimiento de las limitaciones y expectativas de mejora que se relacionan con la operación del programa, es decir, conocer percepciones acerca de las necesidades que reportan para el desarrollo óptimo, considerando sus recursos humanos y económicos. Además, el análisis de la información dio lugar a identificar mecanismos enfocados a mejorar la calidad y, por ende, lograr un mayor beneficio derivado del Pp.

Para finalizar, se realizó una comparación de la información documental recopilada, de las entrevistas y de los cuestionarios, con la finalidad de conocer la operatividad y fortalecer las actividades de los diferentes procesos que integran el Pp.

VI. RESULTADOS

Análisis global de la operación del programa Asesoría y Patrocinio Jurídico

Normatividad

En general, se percibe que no existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad y lo realizado en la práctica, no obstante ello, se detectan que no se cuenta con un instrumento de valoración para determinar a qué ciudadanos se les brindará patrocinio jurídico gratuito y que éste se le otorgará dando prioridad a las personas que se encuentren en alguna condición de vulnerabilidad y con perspectiva de género, detectando la importancia de ubicar este punto dentro de la legislación como puede ser la creación de lineamientos del TRIJAEM que lo regule, a efecto de tener un sustento al momento de prestar el servicio, puesto que muchas personas que acceden al mismo no se encuentran dentro de los puntos a considerar para ser atendidos, dejando sin acceso a la justicia pronta y expedita a una parte de la población que se encuentra en situación de vulnerabilidad y que, como todos, también necesita acceder al ejercicio de sus derechos en igualdad de circunstancias pero, con mayores facilidades.

Insumos

Recursos Humanos

En el cuadro que a continuación se presenta, describimos la plantilla de personal que opera por proyecto:

PLANTILLA DE PERSONAL QUE OPERA POR PROYECTO	
Proyecto/Unidad Ejecutora	Unidad de Asesoría Comisionada
Mandos Superiores	0
Mandos Medios	1
Enlace y Apoyo Técnico	0
Operativos	7
Total	8

Derivado de lo anterior, podemos decir que se cuenta con una estructura laboral de 0 mandos superiores, 1 mando medio, 0 de enlace y apoyo técnico y 7 operativos; teniendo un total de 8 servidores públicos asignados para dar cumplimento a un proyecto evaluado dentro de este Programa.

En materia de recursos humanos, el área de Asesoría Comisionada cuenta con una reducida plantilla de personal, hay un asesor comisionado designados para cada Sala Regional del Tribunal, contando de manera formal con 8 mandos; las oficinas se encuentran ubicadas en

las ciudades de Toluca, Naucalpan, Tlalnepantla de Baz, Ecatepec de Morelos, Nezahualcóyotl y Atizapán de Zaragoza, a partir de donde se atiende a los ciudadanos que recurren al servicio de Asesoría y Patrocinio Jurídico del Estado de México.

Cabe destacar que la jefatura del área de Asesoría Comisionada se encuentra también ubicada en la ciudad de Toluca y tiene trato directo con los ciudadanos que acuden a las oficinas.

Como se puede percibir en el indicador **[2052] Promedio de asesorías gratuitas brindadas por asesor comisionado**, la meta anual es de 9,300 asesorías brindadas, teniendo como fórmula de cálculo el **(Total de asesorías gratuitas brindadas / número de asesores comisionados)** en consecuencia, las asesorías se traducen en patrocinios jurídicos, resultando un exceso de carga de trabajo para los asesores comisionados que integran la plantilla del Tribunal.

Recursos Materiales

En lo que corresponde a los recursos materiales, esta Unidad administrativa requiere insumos informáticos, útiles y enseres de oficina, con la finalidad de dar cabal cumplimiento a las atribuciones de la Unidad de Asesoría Comisionada establecidas en la Ley Orgánica y Reglamento Interior ambos de este órgano autónomo, y cumplir con el objetivo de orientar, asesorar y representar gratuitamente a las personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad, por lo que, se sugiere que la Dirección de Administración de acuerdo a las peticiones futuras que se hagan llegar sean consideradas y salvaguarde las mejores condiciones económicas y calidad del propio órgano jurisdiccional y los recursos públicos con los que se adquieren, así como la disponibilidad de los recursos que cuenta este Tribunal.

Principales acciones:

Asimismo, en el siguiente cuadro mostramos las principales acciones y el presupuesto asignado en el Ejercicio de Fiscal para 2020 para el área de Asesoría Comisionada:

Principales acciones		
Id.	Nombre de la meta	Unidad de medida
6391-9416	Asesorar y brindar patrocinio jurídico gratuito en materia administrativa y fiscal a la población del Estado de México, sobre todo a la de escasos recursos económicos	Asesoría

Presupuesto asignado al Pp

Presupuesto para el ejercicio fiscal evaluado	**Presupuesto original (MDP)**	249,719,782.00
	Presupuesto modificado (MDP)	249,719,782.00
	Presupuesto ejercido (MDP)	249,719,782.00

Eficacia y suficiencia del proceso

Cantidad	Calendarización trimestral								Gasto
Programada	Enero-Marzo	%	Abril-Jun	%	Julio-Sep	%	Oct-Dic	%	2020
9,300.00	2,400.00	25.81	2,300.00	24.73	2,250.00	24.19	2,350.00	25.27	8,485,786.00

Derivado de que los indicadores forman un elemento esencial en la gestión de los programas, correspondiendo su accionar hacia el cumplimiento de metas y de resultados claramente establecidos. En el siguiente cuadro, se muestra el proyecto, el nombre del indicador, la fórmula, así como la meta establecida, el avance de la meta al cuarto trimestre del 2020 y el porcentaje de cumplimiento respecto a la meta, del programa en cuestión.

Indicador del Programa Presupuestario 010201010401 Atención Jurídica y Administrativa Fiscal.

Datos del indicador correspondiente al proceso de asesoría y patrocinio jurídico gratuito preferentemente a las personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad y con perspectiva de género.	
Pilar temático/ eje transversal:	Pilar 4: Seguridad
Objetivo del eje transversal:	Fortalecer el acceso a la justicia cotidiana
Estrategia:	Promover la cultura de la legalidad y seguridad entre la ciudadanía.
Línea de acción:	Implementar campañas de educación cívica y cumplimiento de reglamentos básicos de convivencia.
Programa Presupuestario:	01020101 administrar e impartir justicia
Proyecto Presupuestario:	010201010401 Atención Jurídica y Administrativa Fiscal.
Unidad responsable:	40300 Tribunal de Justicia Administrativa
Unidad Ejecutora:	40300 Tribunal de Justicia Administrativa
Nombre del Indicador:	(2052) Promedio de asesorías gratuitas brindadas por asesor comisionado-
Formula de Calculo:	(Total de asesorías gratuitas brindadas / número de asesores comisionados)
Dimensión que atiende:	Eficiencia
Frecuencia de medición:	Trimestral
Ámbito Geográfico:	Estatal
Cobertura:	Estado de México
Sentido:	Ascendente

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE (ENERO-MARZO).

Variable	Unidad de medida	Operación	Meta anual	Avance trimestral				Avance acumulado			
				PROG	%	ALC	%	PROG	%	ALC	%
Total, de asesorías gratuitas brindadas	Asesoría	Suma	9,300	2,400	26	4774	51	2,400	26	4774	51
Número de asesores comisionados	Servidor público	Constante	7	7	100	7	100	7	100	7	100

Descripción de la meta anual durante el primer trimestre (enero - marzo).

Meta anual	Primer trimestre							
	Avance trimestral				Avance acumulado			
	PROG	ALC	EF%	Semáforo	PROG	ALC	EF%	Semáforo
1,328.57	342.86	682.00	198.92	Morado	0.00	0.00	0.00	Morado

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL-JUNIO).

Variable	Unidad de medida	Operación	Meta anual	Avance trimestral				Avance acumulado			
				PROG	%	ALCAN	%	PROG	%	ALCAN	%
Total, de asesorías gratuitas brindadas	Asesoría	Suma	9,300	2,300	25	114	1	4,700	51	4,888	53
Número de asesores comisionados	Servidor público	Constante	7	7	100	7	100	7	100	7	100

Descripción de la meta anual durante el segundo trimestre (abril-junio):

Meta anual	Segundo trimestre							
	Avance trimestral				Avance acumulado			
	PROG	ALC	EF%	Semáforo	PROG	ALC	EF%	Semáforo
1,328.57	328.57	16.29	4.96	Rojo	671.43	698.29	104.00	Verde

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR DURANTE EL TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE).

Variable	Unidad de medida	Operación	Meta anual	Avance trimestral				Avance acumulado			
				PROG	%	ALC	%	PROG	%	ALC	%
Total, de asesorías gratuitas brindadas	Asesoría	Suma	9,300	2,250	24	1970	21	6950	75	6858	74
Número de asesores comisionados	Servidor público	Constante	7	7	100	7	100	7	100	7	100

Descripción de la meta anual durante el tercer trimestre (julio-septiembre):

Meta anual	Tercer trimestre							
	Avance trimestral				Avance acumulado			
	PROG	ALC	EF%	Semáforo	PROG	ALC	EF%	Semáforo
1,328.57	321.43	281.43	87.56	Amarillo	992.86	977.71	98.68	Verde

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DEL CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE).

Variable	Unidad de medida	Operación	Meta anual	Avance trimestral				Avance acumulado			
				PROG	%	ALC	%	PROG	%	ALC	%
Total, de asesorías gratuitas brindadas	Asesoría	Suma	9,300	2,350	25	3330	36	9300	10	10188	11
Número de asesores comisionados	Servidor público	Constante	7	7	100	7	100	7	100	7	100

Meta anual	Cuarto trimestre							
	Avance trimestral				Avance acumulado			
	PROG	ALC	EF%	Semáforo	PROG	ALC	EF%	Semáforo
1,328.57	335.71	475.71	141.70	x	1,328.57	1.455.43	109.55	Verde

El indicador "Promedio de asesorías gratuitas brindadas por asesor comisionado" permite dimensionar los procesos que integran a la Unidad de Asesoría Comisionada a corto plazo, con una frecuencia trimestral el cual debe cumplir con las dimensiones del objetivo como lo es la eficacia, la eficiencia, la calidad y la economía, en este contexto se deben establecer las metas esperadas para el cumplimiento del indicador, en este caso la meta que le corresponde al indicador es "Asesorar y brindar patrocinio jurídico en materia administrativa y fiscal de la población del Estado de México, sobre todo a la de escasos recursos", midiéndola como se muestra en el siguiente cuadro:

Meta del Proyecto 010201010401 Atención Jurídica y Administrativa Fiscal.				Avance trimestral					
		Programación anual		Programado		Alcanzado		Variación	
Id.	Nombre de la Meta	U. de Medida	Programada	meta	%	meta	%	meta	%
6391-9416	Asesorar y brindar patrocinio jurídico en materia administrativa y fiscal de la población del Estado de México, sobre todo a la de escasos recursos	Asesoría							

El Gobierno del Estado de México ha establecido los parámetros para la asignación de color de los indicadores de acuerdo con su desempeño.

La **asignación del color a los indicadores** se realizará con base en el resultado que se espera en la aplicación de la fórmula del indicador programada y de manera convencional se fijarán los umbrales tomando como principio que el resultado de aplicar la fórmula independientemente del tipo de operación del indicador será igual a 100% y sobre este se fijará el desempeño de los indicadores dentro de los siguientes intervalos.

Intervalo de 0 - 49.9 % (Zona roja): los indicadores que reporten dentro de este intervalo se encuentran en una situación crítica donde es urgente la modificación de estrategias para el logro del objetivo que se está midiendo. El desempeño puede ser calificado como crítico.

Intervalo de 50.1 - 69.9 % (Zona naranja): cuando el comportamiento del indicador se presente en este intervalo, será necesario llevar un análisis de los factores que impiden el cumplimiento del mismo, así como tomar las medidas necesarias para lograr el cumplimiento del indicador. El comportamiento de estos indicadores puede considerarse como pésimo.

Intervalo de 70 - 89.9% (Zona amarilla): cuando las mediciones se encuentren dentro de este intervalo, es necesario tener un seguimiento puntual del cumplimiento de las estrategias y replantearlas en caso necesario. El desempeño es considerado como regular.

Intervalo de 90 - 110% (Zona verde): en este intervalo se encuentran los programas con operación exitosa en los cuales se debe continuar con el seguimiento para mantener el nivel de funcionamiento. Estos resultados son evidencias de que los Programas presupuestarios pueden emprender nuevos retos, para mejorar las condiciones de beneficio a la sociedad. El desempeño de estos Programas y Proyectos presupuestarios puede definirse como muy bueno.

Intervalo 110.01 % en adelante (Zona morada): todo indicador que rebase el 110 por ciento resultará en automático color morado, porque refleja en sí un proceso de planeación deficiente, que evidencia la existencia de metas laxas que no representan retos para los ejecutores del gasto público, pudiendo corregirse estableciendo metas retadoras, alcanzables y coherentes.

Parámetros de asignación de color de acuerdo al desempeño									
Umbrales									
Rojo		Naranja		Amarillo		Verde		Morado	
INF	SUP	INF	SUP	INF	SUP	INF	SUP	INF	SUP
0	49.99	50.00	69.99	70.00	89.99	90.00	110.00	110.00	200 o +

INF: Inferior
SUP: Superior

Una vez analizado el Pp y determinado el grado de avance de los procesos que se realizan dentro de la Unidad de Asesoría Comisionada como lo es la Asesoría y Patrocinio Jurídico preferentemente a las personas de escasos recursos y en consideración a la clasificación de los indicadores para permitir dimensionar la eficiencia y eficacia se entiende qué la eficiencia mide la relación entre los productos y servicios generados respecto a los insumos o recursos utilizados y que la eficacia mide el grado de cumplimiento de los objetivos de los Programas Presupuestarios

Se aprecia que el comportamiento de las variables del indicador y a la descripción de la meta anual por avance trimestral, al primer trimestre los resultados del indicador y la meta presentaron valores superiores a lo programado, en el segundo trimestre los resultados fueron inferiores a lo programado, en el tercer trimestre hubo un avance en cuanto al cumplimiento, finalmente en el cuarto trimestre los resultados reflejan que la meta e indicador se adecuan a los parámetros establecidos dentro de los porcentajes que permiten determinar la semaforización de las metas para medir cumplimiento, en este sentido el Programa Presupuestario 01020101 Administrar e Impartir Justicia, se considera que el desempeño del indicador anual es eficiente.

Por otro lado para permitir dimensionar la calidad y economía del indicador se tiene que la calidad mide el grado en que los productos y/o servicios satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes y/o usuarios, en tanto que la economía: mide la capacidad de la

organización que implementa el Pp para movilizar, generar o recuperar los recursos inmuebles, financieros, humanos y tecnológicos disponibles

El fin del Programa Presupuestario de contribuir a la solución del problema que atañe al TRIJAEM y la consecución de los objetivos planteados, para esto es preciso mencionar que la operación del Pp es suficiente para alcanzar el fin, en virtud de que cumple con los elementos mínimos para su ejecución, no obstante es importante señalar, que debido a la naturaleza de los procesos que lleva a cabo, la difusión es oportuna, pero se requiere de su ampliación a través de las redes sociales o sitios web para el acercamiento a los ciudadanos en la operación de los procesos del programa: del Estado de México.

Respecto de la selección de beneficiaros del servicio de asesoría y patrocinio jurídico gratuito preferentemente a las personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad y con perspectiva de género, se detectó que no existen mecanismos establecidos formalmente regulados por las legislaciones aplicables para la selección de beneficiarios.

Para ello, en el siguiente cuadro se muestran los elementos mínimos que deben considerarse

VERIFICACIÓN DE EXISTENCIA DE ELEMENTOS MÍNIMOS		
Proceso	Elementos mínimos	Existe= 1, no existe= 0
		Asesoría y patrocinio jurídico.
Planeación	Anteproyecto, Cuantificación y Calendarización (SPP)	1
Difusión	Redes sociales	1
Solicitud del servicio de asesoría y patrocinio jurídico gratuito preferentemente a las personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad y con perspectiva de género	Mecanismos para la recepción de solicitudes	0
Selección de beneficiaros del servicio de asesoría y patrocinio jurídico gratuito preferentemente a las personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad y con perspectiva de género	Mecanismos para seleccionar beneficiarios	0

VERIFICACIÓN DE EXISTENCIA DE ELEMENTOS MÍNIMOS		
Entrega del servicio	Practicar la asesoría y/o el patrocinio jurídico gratuito.	1
Seguimiento de usuarios receptores del servicio	Seguimiento en cuanto al patrocinio Jurídico.	1
Supervisión y monitoreo	Tablero de Control (Mensual) Reportes Trimestrales (SPP) Cuenta Pública (Anual)	1

Obstáculos y cuellos de botella

El presupuesto público involucra los planes, políticas, programas, proyectos, estrategias y objetivos del Estado, como medio efectivo de control del gasto público y en ellos se fundamentan las diferentes alternativas de asignación de recursos para gastos e inversiones, a fin de alcanzar los resultados previstos anticipadamente

En el Estado de México, el Presupuesto basado en Resultados representa una herramienta para la asignación eficiente de los recursos públicos, para fortalecer las políticas públicas a través del incremento en la calidad del desempeño de Programas y Proyectos presupuestarios, cuyas acciones mejoran las condiciones de vida de la sociedad mexiquense, su economía y el entorno donde se desarrollan.

En este sentido, es menester proteger los derechos del ciudadano cuando se vean vulnerados, por ello es importante que se cuente con los recursos que permitan lograr los procesos de asesoría y patrocinio jurídico efectivos, a fin de abarcar un espacio en el que se difunda de manera vanguardista, las acciones del Tribunal y de a conocer a los gobernados cuáles son sus derechos y de qué manera pueden ejercer sus prerrogativas

En consecuencia, de la progresividad del Derecho, se debe contar con todos los medios existentes para brindar el acceso a la justicia con suficiencia, en tanto se requiere de una constante capacitación de los Servidores Públicos a quienes se le encomienda la atención a los gobernados, por otro lado y conforme a la estadística realizada de las encuestas aplicadas dan como resultado que se requiere una difusión más amplia, así como insumos que eficienten el Proceso, finalmente respecto de los Mecanismos para seleccionar beneficiarios, se requiere de la implementación de algún instrumento que regule la selección de los beneficiarios.

Buenas Prácticas

Como buenas prácticas, se cuenta con la comunicación permanente entre la dependencia a través de los asesores comisionados y los ciudadanos que recurren a la misma, con la finalidad de dar puntual seguimiento a las situaciones que se presentan, permite la gestión y vinculación oportuna con la solución de los conflictos ya sea con resolver los cuestionamientos y orientar al ciudadano abriendo un panorama más amplio y con posibles soluciones, o bien, con la apertura de un juicio llevado a cabo por un Asesor Comisionado.

La Unidad de Asesoría y Patrocinio Jurídico cumple con la eficiencia en relación a los procesos que le competen, los asesores comisionados son puntuales al momento de brindar una asesoría o un patrocinio así, han abierto canales de comunicación oportunos a fin de dar cumplimiento a sus funciones.

VI. Conclusiones

La Evaluación de Procesos del programa presupuestario **"Administrar e impartir justicia"** tuvo por objeto analizar y describir el Proceso ubicado dentro del Proyecto presupuestario **"Atención Jurídica y Administrativa Fiscal"** a fin de que a través de metodologías cualitativas y cuantitativas se logre determinar si los procedimientos plasmados en los documentos normativos son adecuados con la realidad, además de identificar los *cuellos de botella* en el Pp o cuando un requisito impone una barrera de entrada para los beneficiarios, todo ello para generar recomendaciones concretas para el mejor desempeño del Pp orientando su gestión a la consecución de resultados eficientes. En este sentido, los procesos que contempla la Unidad Asesoría Comisionada coadyuvan al cumplimiento de lo que establece el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de las legislaciones reglamentarias en la materia; el marco jurídico y los Tribunales de Justicia representan un pilar fundamental para acercar a los ciudadanos a una justicia pronta y expedita, es por ello que se busca el mejoramiento continuo para la consolidación del Estado de Derecho a que pertenecemos.

Todos los procesos en materia administrativa, derivan de un acto de autoridad estatal o municipal, ello considerando la jurisdicción del TRIJAEM; ahora bien, cuando este acto lesiona o vulnera los derechos del gobernado, se acercará a los asesores de la Unidad de Asesoría Comisionada, en busca de orientación, asesoría o en su caso patrocinio jurídico.

En este tenor de ideas se señala la existencia un vínculo entre la asesoría y el patrocinio jurídico, la procedencia a éste depende de que exista el acto de autoridad, que la persona se encuentre legitimada para proceder a un litigio, el usuario **sea de escasos recursos o sector vulnerable y con perspectiva de género**, que se encuentre el gobernado dentro de tiempo para iniciar una demanda administrativa; no obstante ello, es preciso instrumentar mecanismos para determinar a los ciudadanos que requieren de la asesoría y del patrocinio

jurídico gratuito puesto a que de una asesoría se puede derivar un patrocinio jurídico y de este mismo, una resolución ejecutoriada.

En este sentido y considerando la carga de trabajo de la Unidad de Asesoría y Patrocinio Jurídico es de vital importancia que dicha área cuente con todas las herramientas para llevar a cabo sus funciones, como lo es generar su propio manual de procedimientos, ya que, con independencia de que se realicen correctamente los procesos y/o de que se encuentren bien establecidos es importante su materialización en un Manual de Procedimientos de la Unidad de Asesoría Comisionada.

De manera posterior a las encuestas de satisfacción realizadas en el trayecto de la evaluación, se puede apreciar que los ciudadanos tienen una apreciación del Tribunal con estándares altos, ya que los asesores comisionados han cumplido oportunamente con sus funciones, se puede reflejar que la eficiencia es considerada buena por los gobernados, sin embargo, de acuerdo a la demanda que tiene esta Unidad, sería oportuno considerar más insumos para que exista menor dilación en los procesos.

Finalmente, para la mejor optimización de la Planeación y Programación del Proceso de Asesoría y Patrocinio Jurídico se destaca que el consenso para la creación de un Sistema de Gestión y Monitoreo sería oportuno para agilizar la captura de la información para determinar el comportamiento de las metas e indicadores que componen el Programa Presupuestario.

Difusión

Existe difusión del Proceso de Asesoría y Patrocinio Jurídico de la información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado a través del propio Tribunal y del uso de redes sociales, sin embargo, es preciso robustecer la difusión del mismo para que la población objetivo conozca y cuente con mayor acercamiento a la justicia administrativa acercándolos a la asesoría, la orientación y en su caso el patrocinio jurídico gratuito cuando así se requiera.

VIII. Recomendaciones

En términos de la normatividad, se hace hincapié en la revisión y publicación a mediano plazo de un instrumento de valoración para brindar el patrocinio jurídico gratuito, así como determinar dentro de que características se ubica a la población objetivo, pudiendo llevarse a cabo dicha determinación a través de unos **Lineamientos para la prestación de los servicios de asesoría comisionada del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.**

En otro sentido es importante, generar y publicar el **Manual de Procedimientos de la Unidad de Asesoría Comisionada** para determinar los procesos y procedimientos que componen la asesoría y patrocinio jurídico en el que debe considerando las funciones del proyecto al que pertenece la Unidad de Asesoría y Patrocinio jurídico para efectuar correctamente sus actividades.

A efecto de fortalecer la infraestructura informática se recomienda incrementar insumos materiales conforme a los que cuente con los mismos TRIJAEM.

A efectos de programación y planeación, se recomienda la implementación de un **Sistema de Gestión y Monitoreo**, el monitoreo permite rendir cuentas, comunicando a los actores a los que concierne el proyecto sobre el avance del mismo, tanto de sus resultados como de sus dificultades que permita llevar un control puntual de los avances alcanzados por trimestre de las metas e indicadores que conforman el Proyecto "Atención Jurídica y Administrativa Fiscal", así como el replanteamiento de elementos para la fijación de metas, de acuerdo a un previo análisis histórico del establecimiento de objetivos, así como del entorno político, social, económico y cultural, en favor de evitar variaciones significativas tanto negativas como positivas en los resultados.

En lo que se refiere al cumplimiento en las acciones del Proyecto "Atención Jurídica y Administrativa Fiscal", se hace necesaria la **capacitación constante** del personal involucrado en brindar los servicios de los procesos que se ubican dentro de la Unidad de Asesoría Comisionada para actuar bajo las prerrogativas de los ciudadanos, igualmente, los indicadores como herramienta de seguimiento, que nos permite conocer la situación del avance y logros de los objetivos planteados, requieren una **capacitación obligatoria**, por lo que se sugiere asistir a los cursos que la Secretaría de Finanzas otorga en materia de planeación y presupuesto.

Para la elaboración de indicadores, a través de la Metodología del Marco Lógico (MML), dirigido a los servidores públicos involucrados en la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados, en el sentido de que es pertinente **generar un Indicador** más que precise el número de Patrocinios Jurídicos con claridad, pues se reporta el número de asesorías y el número de patrocinios jurídicos otorgados en un mismo indicador.

Finalmente se recomienda hacer énfasis en la **Difusión del Proceso de Asesoría y Patrocinio Jurídico Gratuito** a través de los medios tecnológicos (redes sociales, sitios web), preferentemente a personas de escasos recursos y con perspectiva de género, con el objeto de no dejar en estado de indefensión a los ciudadanos.

IX. ANEXOS

Anexo I. Características Generales del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	**Dependencia(s) o entidad(es) responsables de operar el Pp**	403000000000000 - Tribunal de Justicia Administrativa
	Unidad(es) Responsable(s)	403000000000000 - Tribunal de Justicia Administrativa
	Modalidad y Clave Presupuestal	01020101 - Administrar e impartir justicia
	Nombre del Pp	010201010401 - Atención jurídica y administrativa fiscal
	Año de Inicio de operaciones	2020
	Responsable titular del Pp	01020101 - Administrar e impartir justicia
	Teléfono de contacto	7222145034
Objetivos	**Objetivo general del programa**	Impartir y administrar justicia, con estricto apego a la Ley, de manera objetiva, imparcial, pronta y expedita, atendiendo a las demandas de la sociedad y preservando el Estado de Derecho, que contribuya a la paz, seguridad y equidad social.
	Principal Normativa	Ley Orgánica del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.
	Pilar/eje transversal	Pilar 4: Seguridad
	Objetivo del PND al que está alineado	Fortalecer El acceso a la justicia cotidiana
	Estrategia del PND al que está alineado	Promover la cultura de legalidad y seguridad entre la ciudadanía.
	Programa derivado del PND (Sectorial, Especial o Institucional) al que está alineado	01020101 - Administrar e impartir justicia
	Objetivo del Programa Sectorial, Especial o Institucional al que está alineado	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
	Propósito del Pp	Se refiere a las acciones que se llevan a cabo para impartir

Tema	Variable	Datos
		y administrar la justicia, cuyo propósito se orienten al ejercicio de justicia pronta y expedita.
Población Potencial	**Definición**	Es aquella parte de la población de referencia, que es afectada por el problema (o será afectada por él), y en consecuencia necesita de los servicios o bienes que otorgará el programa. Indica la magnitud total de la población en riesgo. Dicha estimación permitirá proyectar a largo plazo el aumento de dicha población, si no se interviene adecuadamente.
	Unidad de medida	**INEGI**
	Cuantificación	16,992,418
Población objetivo	**Definición**	Se refiere a la población potencial que, si estará en condiciones de ser atendida, Considerando la restricción presupuestaria, es decir, es aquella población potencial descontando la población que tendría que ser postergada por esta condición.
	Unidad de medida	**CONEVAL**
	Cuantificación	8.342.5
Población atendida	**Definición**	Se refiere a la población que realmente es atendida, en relación con los recursos humanos, materiales y económicos con los que se cuenta para alcanzar el objetivo.
	Unidad de medida	**TRIJAEM**
	Cuantificación	1,328.57
Presupuesto para el ejercicio fiscal evaluado	Presupuesto original (MDP)	249,719,782.00
	Presupuesto modificado (MDP)	249,719,782.00
	Presupuesto ejercido (MDP)	249,719,782.00

Tema	Variable	Datos
Cobertura geográfica (si aplica)	Estados de la República en los que opera el Pp	Estado de México

Anexo II. Descripción general de operación del programa

Síntesis de la descripción de la operación del Pp
Objetivos del Programa Presupuestario: Impartir y administrar justicia, con estricto apego a la Ley, de manera objetiva, imparcial, pronta y expedita, atendiendo a las demandas de la sociedad y preservando el Estado de Derecho, que contribuya a la paz, seguridad y equidad social.
Unidad(es) Responsable(s)
403000000000000 - Tribunal de Justicia Administrativa
Indicar los Procesos y Procedimientos:
Proceso: Asesoría brindada por los Asesores Comisionados **Procedimientos:** Asesoría en Línea, Asesoría Presencial, Asesoría Telefónica, Asesoría por Videoconferencia, Orientación (elaboración de escritos para diversas autoridades) **Proceso:** Patrocinio por parte de los Asesores Comisionados **Procedimientos:** Patrocinio o representación en juicio (trámite del juicio, desde la demanda hasta el archivo), manejo de expedientes físicos (lineamientos), elaboración de estadística (lineamientos) **Proceso:** Coordinación y Supervisión de las Actividades de los Asesores Comisionados **Procedimientos:** Atención de solicitudes o quejas del servicio, supervisión de los Asesores Comisionados y análisis de su trabajo y evaluación. **Proceso:** Coordinación y Supervisión de las Actividades de los Asesores Comisionados **Procedimientos:** Recopilación y envío de estadística, recopilación, revisión y entrega al archivo central, recepción de Oficios y atención de los mismos, contestación requerimientos de CODHEM, solicitud de insumos.
Indicar los fuentes de información
Información Primaria: Entrevistas a la Unidad Asesoría Comisionada **Información Secundaria:** Catálogo de objetivos estructura programática 2020 del Gobierno del Estado de México

Anexo III. Descripción de Procesos

Datos generales del Proceso	
Nombre de proceso:	Asesoría y Patrocinio Jurídico Gratuito
Ámbito(s) de operación (Estatal, Regional, Municipal):	Estado de México

Principales características del proceso	
Objetivo del proceso:	Brindar asesoría y patrocinio jurídico en su caso a los ciudadanos del Estado de México de escasos recursos que se encuentren en estado de vulnerabilidad y con perspectiva de género.
Área responsable del proceso:	Unidad de Asesoría Comisionada.
Infraestructura	Ubicación en oficinas de la ciudad de Toluca, Naucalpan, Tlalnepantla de Baz, Ecatepec de Morelos, Nezahualcóyotl y Atizapán de Zaragoza.
Equipo de computo	Equipo de cómputo asignado a cada integrante de la plantilla del personal del área.
Personal	Asesores por cada sala regional del TRIJAEM (total de 7 salas) y un jefe de Unidad.

Nombre del proceso:
Resumen de la descripción narrativo del proceso:
Asesoramiento brindado por asesores comisionados

Principales diferencias en la operación del proceso entre entidades visitadas:
El proceso tiene una adecuada aplicación, no hay diferencias significativas entre otras entidades.

Anexo IV. Ficha de identificación y equivalencia de procesos del Pp

Modelo General de Procesos	Procesos del Pp		
	Secuencia	**Proceso**	**Descripción del Proceso**
Planeación	1.1	Asesoría brindada por los Asesores Comisionados	Tiene el objetivo asesorar a los ciudadanos respecto de sus derechos y ampliación del panorama para la posible solución de los mismos.
	1.2	Patrocinio por parte de los Asesores Comisionados	Tiene el objetivo de representar de manera gratuita y preferentemente a las personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad, escasos recursos y con perspectiva de género, en los juicios y procedimientos que ANTE las Salas Regionales de Jurisdicción Ordinaria del TRIJAEM, deban tramitarse, desde el planteamiento de la estrategia hasta el acuerdo de archivo.
	1.3	Coordinación y Supervisión de las Actividades de los Asesores Comisionados	Tiene el objetivo de supervisar a los Asesores Comisionados, análisis de su trabajo y evaluación. Conocer los asuntos que lleva cada asesor, uniformar criterios, verificar que la atención a los usuarios sea la indicada, atender las quejas que pudieran presentarse en contra de algún asesor y evaluar el fondo de la misma para aplicar medidas correctivas y preventivas. Realizar visitas a cada sala regional a verificar como se presta el servicio.
	1.1.4	Vinculación con las áreas administrativas	Tiene el objetivo de atender las necesidades de recursos materiales de los asesores, realizando los requerimientos oportunos al área correspondiente, rendir los informes que requiera Presidencia y la Junta de Gobierno, realizar la entrega de la estadística de toda el área, el archivo físico, reportes de asistencia.
Comunicación	**Secuencia**	**Medio**	**Descripción del medio empleado**
	2.1.2	Asesoría Presencial	Proporciona atención para resolver dudas en materia administrativa y fiscal a los ciudadanos que se encuentren en estado de vulnerabilidad o de escasos recursos y con perspectiva de género que acuden personalmente con los Asesores Comisionados en las instalaciones de las Salas Regionales, con la finalidad de orientarlos respecto de la autoridad municipal o estatal que debe resolver sus problemas y en caso de que sea requerida la elaboración de escritos para ello auxiliarlos en su redacción, o bien de ser

		procedente ofrecer el patrocinio del juicio ante el TRIJAEM.
2.1.3	Asesoría en Línea	Tiene el objetivo de proporcionar atención para resolver dudas en materia administrativa y fiscal a los ciudadanos que se encuentren en estado de vulnerabilidad o de escasos recursos y con perspectiva de género que realicen a través de la Plataforma del TRIJAEM, con la finalidad de orientarlos respecto de la autoridad municipal o estatal que debe resolver sus problemas y en caso de que sea requerida la elaboración de escritos para ello auxiliarlos en su redacción, o bien de ser procedente ofrecer el patrocinio del juicio ante el TRIJAEM.
2.1.4	Asesoría Telefónica	Tiene el objetivo de proporcionar atención para resolver dudas en materia administrativa y fiscal a los ciudadanos que se encuentren en estado de vulnerabilidad o de escasos recursos y con perspectiva de género que se comunican al número telefónico asignado a los Asesores Comisionados en las instalaciones de las Salas Regionales, con la finalidad de orientarlos respecto de la autoridad municipal o estatal que debe resolver sus problemas y en caso de que sea requerida la elaboración de escritos para ello auxiliarlos en su redacción, o bien de ser procedente ofrecer el patrocinio del juicio ante el TRIJAEM
1.1.5	Asesoría en Video Conferencia	Proporciona atención para resolver dudas en materia administrativa y fiscal a los ciudadanos que se encuentren en estado de vulnerabilidad o de escasos recursos y con perspectiva de género a través de la Plataforma Amazon Chime (AWS): sesiones virtuales TRIJAEM, por los Asesores Comisionados.
1.1.6	Orientación	Tiene el objetivo de elaborar los escritos de petición a los ciudadanos que se encuentren en estado de vulnerabilidad o de escasos recursos y con perspectiva de género, requieran presentar ante alguna autoridad estatal o municipal en preparación de la demanda que deba presentarse ante el TRIJAEM, o bien, para evitar que se presente, cuando se estime que con la sola presentación del escrito el problema ciudadano será resuelto.

	Secuencia	Servicio	Descripción de la Selección de destinatarios
Selección de destinatarios	1.3.1	Ciudadanos asesorados jurídicamente de manera gratuita	A todo ciudadano que recurre a través de los medios pertinentes al Tribunal de Justicia Administrativa del estado de México para que por medio de la unidad de asesoría comisionada se le asigne un asesor comisionado que responda a sus cuestionamientos cuando existe un acto de autoridad que refleja la vulnerabilidad de sus derechos.
	1.3.2	Ciudadanos patrocinados jurídicamente de manera gratuita	Se determina el patrocinio jurídico en base de la situación del ciudadano respecto de que se cumpla con las características de estar en tiempo para interponer demanda administrativa y que sea de escasos recursos.
Producción de Bienes y/o servicios	**Secuencia**		**Descripción de la Selección del servicio**
	1.4.1	Asesoría	Asesorar al ciudadano respecto de sus cuestionamientos.
	1.4.2	Patrocinio jurídico	Derivado de la asesoría si se cumple con las características para el patrocinio se procede al mismo.
Entrega de Bienes y/o servicios	**Secuencia**	**Bienes y/o servicios**	**Descripción de la Entrega de Bienes y/o servicios**
	1.5.1	Asesoramiento	Asesorar al ciudadano respecto de sus cuestionamientos.
	1.5.2	Sentencia ejecutoriada	Conclusión del Patrocinio Jurídico.
Seguimiento	**Secuencia**	**Seguimiento**	**Descripción del seguimiento**
	1.6.1	Patrocinio jurídico	Seguimiento en el proceso jurídico al asunto, por el asesor comisionado.
Control	**Secuencia**	**Medio de control**	**Descripción del seguimiento**
	1.7.1	Datos estadísticos	La Presidencia del Tribunal recibe semanalmente de la Unidad de Asesoría Comisionada los datos estadísticos de los asuntos de su competencia.

	1.7.2	Evaluaciones	Su objetivo principal es evaluar que las unidades administrativas lleven a cabo las medidas que se consideren convenientes; verificar el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de las disposiciones en materia de planeación, presupuestación, ingresos, patrimonio, fondos, financiamiento, inversión y valores que sean propiedad o estén al cuidado del TRIJAEM.
	1.7.3	Reportes Trimestrales de metas	La unidad de asesoría comisionada emite el Informe de la meta que le es correspondiente en un plazo trimestral, que es la siguiente: Asesorar y brindar patrocinio jurídico gratuito en materia administrativa y Fiscal a la población del Estado de México, sobre todo a la de escasos recursos económicos.
Monitoreo	**Secuencia**	**Medio para monitoreo**	**Descripción del monitoreo**
	1.8.1	Datos estadísticos	La Presidencia del Tribunal recibe semanalmente de la Unidad de Asesoría Comisionada los datos estadísticos de los asuntos de su competencia.
	1.8.2	Reportes Trimestrales de metas	Se monitorea el cumplimiento de las metas reportadas a través de formatos donde se indica sus metas programadas por trimestre y derivado de ello su avance.

Anexo V. Recomendaciones al Programa

En este Anexo el equipo evaluador debe valorar si la recomendación implica una consolidación o una reingeniería del proceso.

A) Consolidación

Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Responsable de la implementación	Situación actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Asesoría y patrocinio jurídico.	Elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos para la Unidad de Asesoría Comisionada.	Es viable a corto plazo. El Manual de Procedimientos para la Unidad de Asesoría Comisionada. plasmaría los procesos y procedimientos llevados a cabo por la unidad de asesoría comisionada.	Departamento de Modernización	No se cuenta con un manual de procedimientos en la Unidad de Asesoría Comisionada	Una mejor estructuración de la unidad de Asesoría Comisionada	Manual de Procedimientos	**Alto**
	Elaboración, aprobación y publicación de Lineamientos para la Prestación de los Servicios de Asesoría Comisionada del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.	Es viable a corto plazo la elaboración, aprobación y publicación de los Lineamientos para la Prestación de los Servicios de Asesoría Comisionada del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.	Junta de Gobierno y Administración del TRIJAEM	No se determina las características para delimitar a que población se le considera de escasos recursos, estado de vulnerabilidad todo es bajo criterio interno de la Unidad de Asesoría Comisionada	Fundamento que regule el proceso de selección de beneficiarios de los servicios con los que cuenta la Unidad de Asesoría Comisionada	Lineamientos para la Prestación de los Servicios de Asesoría Comisionada del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.	**Alto**

	Capacitación constante a los asesores comisionados	Es viable a corto plazo establecer capacitaciones a los asesores comisionados para un desempeño eficaz de la asesoría y patrocinio jurídico que brindan.	Instituto de Justicia Administrativa	Los asesores comisionados se desempeñan eficazmente, pero ante las necesidades cambiantes de la sociedad se debe permanecer a la vanguardia para la prestación de servicios.	Mantener a la vanguardia a los Asesores Comisionados del TRIJAEM	Numero de capacitaciones	**Medio**
	Elaboración de un instrumento para identificar a la población de escasos recursos. Encuesta Inicial para la prestación del servicio de asesoría y patrocinio jurídico.	Es viable a corto plazo la elaboración y aprobación de la encuesta Inicial para la prestación del servicio de asesoría y patrocinio jurídico para identificar a la población de escasos recursos.	Unidad de Información, Planeación, Programación Evaluación y Unidad de Asesoría Comisionada	Al no determinarse los instrumentos para la valoración del beneficiario, personas que no son de escasos recursos se benefician de los servicios que ofrece la unidad de Asesoría Comisionada, dejando apartados a ciudadanos que si son de escasos recursos económicos en estado de vulnerabilidad y con perspectiva de género que no tienen como proteger sus derechos vulnerados, si no es que de la asesoría y	regular la selección de beneficiarios de los servicios con los que cuenta la Unidad de Asesoría Comisionada	**Carta Compromiso:** documento que suscribe la o el usuario de los servicios de patrocinio, en la cual manifiestan bajo protesta de decir verdad la veracidad de los datos personales y socioeconómicos con los que solicitan el servicio	**Alto**

				patrocinio jurídico gratuito que ofrece el Tribunal.			
	Incremento de insumos(Recursos humanos y materiales)		Departamento de Recursos Humanos Departamento de Recursos Materiales	El personal de la Unidad de Asesoría Comisionada cumple con las funciones que le son designadas, pero al ser poco el personal es más la dilación del mismo. Cuenta con recursos materiales pero no son suficientes para la operación del programa presupuestario.	Agilizar los procesos que integra la Unidad de Asesoría Comisionada, permitiendo que sea menor la dilación de los procesos.	Plantilla del personal de la Unidad de Asesoría Comisionada Inventario de bienes muebles de la Unidad de Asesoría Comisionada	**Alto**
	Ampliación a la Difusión del Proceso	Es viable a corto plazo ampliar a través de los medios tecnológicos la difusión del proceso para optimizar el acercamiento con la población objetivo.	Unidad de Informática	Cuenta la Unidad de Asesoría comisionada con la difusión del proceso, mas no es suficiente para llegar a la población objetivo	Acercamiento de la población objetivo a la Unidad de Asesoría Comisionada, para beneficiarse de los servicios de asesoría y patrocinio jurídico gratuito preferentemente a personas de escasos recursos y con perspectiva de género	Redes sociales Sitios web	**Medio**

	Creación de un Sistema de Gestión y Monitoreo	Es viable la creación de un Sistema de Gestión y Monitoreo a mediano plazo.	Unidad de Informática	La UIPPE realiza los registros de los informes del Programa Operativo Anual, la remisión de la información tiende a no reportarse en un mismo término retrasando el registro en el Sistema de Planeación y Presupuesto.	Eficientizar el proceso de gestión y monitoreo de las metas programadas y alcanzadas de la Unidad de Asesoría Comisionada.	Programa informático	**Medio**
	Generar un nuevo indicador que sea aprobado por la secretaria de finanzas para la correcta medición de los patrocinios jurídicos y así los indicadores queden de la siguiente manera:	Es viable generar un indicador que mida el número de patrocinios jurídicos que otorga la Unidad de asesoría comisionada a corto plazo.	Unidad de Información, Planeación, Programación	Existe un indicador que mide el número de asesorías y patrocinios jurídicos.	Se mediría de manera separada las asesorías de los patrocinios jurídicos, de esta manera las actividades se cuantifican de acuerdo al indicador que le corresponde.	A través de la aprobación de la Secretaria de finanzas, viéndose reflejado en el Sistema de Planeación y Presupuesto.	**Alto**

El nivel de priorización Alto, Medio o Bajo, se estimará considerando la mejora en la operación del Pp, la viabilidad de la implementación de la recomendación, así como el efecto potencial que esto pueda tener el alcance del objetivo del Pp

Los plazos referidos delimitarán si es a corto plazo (dentro de un ejercicio fiscal), mediano plazo (de dos a tres ejercicios fiscales) o largo plazo (más de tres ejercicios fiscales).

A) Reingeniería de procesos

Proceso	Objetivo	Breve análisis de viabilidad de la implementa-ción	Responsable de la implementación	Situación actual	Metas y efectos potenciales esperados	Elaboración de flujograma del nuevo proceso	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *

En equipo evaluador valoró que no implica recomendación de reingeniería del proceso evaluado del Pp.

Recomendaciones al Programa

En este apartado se describe a través de un esquema los beneficios que permite un Sistema de Gestión y Monitoreo.

Sistema de Gestión y Monitoreo

Permite

Ayuda a la decisión, a nivel estratégico y operativo

El monitoreo permite nutrir el pilotaje del proyecto a nivel estratégico, al basarse en la apreciación de los resultados obtenidos en función de los resultados esperados. El monitoreo permite de esta forma verificar que la programación sea pertinente y realista. En vista de esta información, puede que se considere necesario realizar ajustes por medio de reconducciones estos cambios a nivel de la estrategia del proyecto facilita la valorización de una información sólida.

Alimentar procesos de aprendizaje, de comunicación y de incidencia

El monitoreo permite obtener enseñanzas de la acción que permiten una mejor comprensión de la problemática o una nueva organización, el reacondicionamiento de una actividad o la revisión de un enfoque. Los resultados del monitoreo permiten nutrir una comunicación concreta y actualizada sobre el proyecto con los actores involucrados; ayuda a su movilización.

Rendición de cuentas

El monitoreo permite rendir cuentas, comunicando a los actores a los que concierne el proyecto sobre el avance del mismo, tanto de sus resultados como de sus dificultades

Reforzar las competencias de los actores clave

El monitoreo también es una ocasión de formación en la acción dado que lleva a trabajar concretamente sobre los éxitos y fracasos del proyecto con los diferentes actores concernidos. Esta dimensión resulta esencial cuando el proyecto apunta a acompañar a una administración, una colectividad local o a una organización de la sociedad civil en la implementación de una nueva política pública, de una reorganización de un servicio o de un nuevo

Anexo VI Modelo de Procesos

Evaluación de Procesos

Programa presupuestario: 01020101 Administrar e impartir justicia

Proyecto: 010201010401 - Atención jurídica y administrativa fiscal

Proceso: Asesoría y Patrocinio Jurídico gratuito a personas de escasos recursos **económicos** y con perspectiva de género.

Fuente: imagen elaborada base en Modelo General de Procesos de CONEVAL y la SHCP 2021

Modelo de Procesos	
Planeación :	La Unidad de Asesoría Comisionada a través de los asesores comisionados y en conformidad a sus funciones reglamentarias y a su ubicación dentro de la estructura programática del TRIJAEM, brinda asesoría y patrocinio jurídico a los ciudadanos que se encuentran en situación de vulnerabilidad, de escasos recursos y con perspectiva de género. Contemplando así sus procesos de atención.
Difusión del programa:	Dentro de la difusión del programa se informa internamente a los ciudadanos que recuren a los servicios que brinda la Unidad de Asesoría Comisionada sobre los requisitos para ser atendidos, de esto deriva su información persona incluida en protesta de decir verdad su situación económica para determinar si es de escasos recursos y el retiro del patrocinio jurídico en caso de que exista falsedad, así mismo se contempla el acto por el cual se realiza la demanda administrativa y si se encuentra dentro de los términos procesales para promover un juicio administrativo con el patrocinio jurídico gratuito de un asesor comisionado
Selección de destinatarios:	Los destinatarios son seleccionados de acuerdo a la **población objetivo**, es decir los ciudadanos que se encuentran en estado de vulnerabilidad, escasos recursos y con perspectiva de género.
Producción de entregas:	Se brinda la asesoría comisiona y si de ella deriva el patrocinio jurídico gratuito por los asesores comisionados de la Unidad de Asesoría Comisionada, se procede a la tramitación procedente del juicio, cumpliendo con todas sus formalidades.
Entrega:	Asesoría brindada por los asesores comisionados del TRIJAEM. -Orientación por los asesores del TRIJAEM. -Vinculación con las áreas del TRIJAEM. -Patrocinio jurídico por los asesores comisionados de la Unidad de Asesoría -Comisionada del TRIJAEM.
Seguimiento de destinatarios	Se da del inicio de la solicitud de la asesoría y/o patrocinio jurídico gratuito, hasta su terminación.

Anexo VII. "Sistema de monitoreo e indicadores de gestión".

En cuanto al diseño de indicadores de gestión, para estos sistemas de monitoreo, deben cumplir con las siguientes características: Claros, Relevantes, Económicos, Monitoreables y Adecuados (CREMA). Asimismo, el equipo evaluador deberá presentar el ejercicio de un primer cálculo de estos indicadores, con insumos reales de ser posible, o en su caso hipotético, en un anexo de formato libre. Anexo VII "Sistema de monitoreo e indicadores de gestión".

Datos del indicador correspondiente al proceso de asesoría y patrocinio jurídico gratuito preferentemente a las personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad y con perspectiva de género.

Indicador del Programa Presupuestario **010201010401 Atención Jurídica y Administrativa Fiscal.**

Datos del indicador correspondiente al proceso de asesoría y patrocinio jurídico gratuito preferentemente a las personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad y con perspectiva de género.	
Pilar temático/ eje transversal:	Pilar 4: Seguridad
Objetivo del eje transversal:	Fortalecer el acceso a la justicia cotidiana
Estrategia:	Promover la cultura de la legalidad y seguridad entre la ciudadanía.
Línea de acción:	Implementar campañas de educación cívica y cumplimiento de reglamentos básicos de convivencia.
Programa Presupuestario:	01020101 administrar e impartir justicia
Proyecto Presupuestario:	010201010401 Atención Jurídica y Administrativa Fiscal.
Unidad responsable:	40300 Tribunal de Justicia Administrativa
Unidad Ejecutora:	40300 Tribunal de Justicia Administrativa
Nombre del Indicador:	(2052) Promedio de asesorías gratuitas brindadas por asesor comisionado-
Formula de Calculo:	(Total de asesorías gratuitas brindadas / número de asesores comisionados)
Dimensión que atiende:	Eficiencia
Frecuencia de medición:	Trimestral
Ámbito Geográfico:	Estatal
Cobertura:	Estado de México
Sentido:	Ascendente

Criterios del diseño de indicadores de gestión		
Programa Presupuestario: 01020101 Administrar e impartir justicia		
Proyecto Presupuestario: 010201010401		
Nombre del Indicador: [2052] Promedio de asesorías gratuitas brindadas por asesor comisionado		
Criterios	**Definición**	**Descripción actual del indicador del Proyecto**
Claros	Los indicadores deben ser tan directos e inequívocos como sea posible; es decir, entendibles.	El indicador hace mención al número de asesorías, pero abarca en su programación también al número de patrocinios jurídicos.
Relevantes	Debe proveer información sobre la esencia del objetivo que se quiere medir; deben estar definidos sobre lo importante, con sentido práctico.	Es relevante ya que su objetivo es medir las asesorías y los patrocinios que brinda la Unidad de Asesoría Comisionada.
Económicos	Todos los indicadores tienen costos e implicaciones para su construcción y medición; se deben elegir aquellos que estén disponibles a un costo razonable.	Son económicos en cuanto a su construcción y medición.
Monitoreables	Los indicadores deben poder sujetarse a una comprobación independiente.	El indicador es monitorearle en cuanto que se sujetan a una comprobación independiente
Adecuados	Provee suficientes bases para medir. Un indicador no debería ser ni tan indirecto ni tan abstracto que estimar el desempeño se convierta en una tarea complicada y problemática.	Es adecuado en cuanto a que provee suficientes bases para medir y no es una tarea complicada para ser realizada.

Anexo VIII. Valoración global cuantitativa

Proceso	Eficacia (0, 0.5 o 1)	Argumento o justificación
Asesoría brindada por los Asesores Comisionados	1.0	Los procesos de asesoría y patrocinio jurídico realizados dentro de la unidad de asesoría comisionada han dado resultados de eficacia como se puede identificar dentro del indicador Promedio de asesorías gratuitas brindadas por asesor comisionado.
Patrocinio por parte de los Asesores Comisionados	1.0	
Coordinación y Supervisión de las Actividades de los Asesores Comisionados	1.0	
Vinculación con las áreas administrativas	1.0	
Porcentaje de procesos eficaces	**100**	

Proceso	Oportunidad (0, 0.5 o 1)	Argumento o justificación
Asesoría brindada por los Asesores Comisionados	1.0	Los actos que se realizan dentro de los procesos de asesoría comisionada son oportunos para llegar al fin de cada proceso.
Patrocinio por parte de los Asesores Comisionados	1.0	
Coordinación y Supervisión de las Actividades de los Asesores Comisionados	1.0	
Vinculación con las áreas administrativas	1.0	
Porcentaje de procesos oportunos	**100**	

Proceso	Suficiencia (0, 0.5 o 1)	Argumento o justificación
Asesoría brindada por los Asesores Comisionados	0.9	Los servicios brindados por el proceso de asesoría y patrocinio jurídico gratuito brindado por los asesores comisionados de la unidad de asesoría comisionada cuenta con los elementos mínimos para la prestación de estos, no obstante, los resultados de la evaluación arrojaron una necesidad de más insumos materiales y humanos pata su mejor funcionamiento.
Patrocinio por parte de los Asesores Comisionados	0.9	
Coordinación y Supervisión de las Actividades de los Asesores Comisionados	1.0	
Vinculación con las áreas administrativas	1.0	
Porcentaje de procesos suficientes	**95**	

Proceso	Pertinencia (0, 0.5 o 1)	Argumento o justificación
Asesoría brindada por los Asesores Comisionados	0.9	Las actividades y procedimientos contenidos en los procesos y sus procedimientos contribuyen a la obtención del producto final de este proceso, que es la asesoría o el patrocinio jurídico.
Patrocinio por parte de los Asesores Comisionados	0.9	
Coordinación y Supervisión de las Actividades de los Asesores Comisionados	1.0	Las actividades realizadas en este proceso permiten la atención de solicitudes o quejas del servicio, supervisión de los Asesores Comisionados para el análisis de su trabajo y evaluación con el fin de brindar un buen servicio.
Vinculación con las áreas administrativas	1.0	Las actividades realizadas en este proceso permiten realizar todos los trámites necesarios para la obtención del producto final de este proceso.
Porcentaje de procesos pertinentes	**95**	

Anexo IX. Propuesta de modificación a los documentos normativos o institucionales del Pp

Tipo de normativa	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación

En el desarrollo de la evaluación no se detectó diferencias significativas entre lo establecido en la normatividad y la aplicación de los procesos, en tanto no existe recomendación para la modificación de los documentos normativos o institucionales del Pp.

Anexo IX Propuesta de creación de documentos normativos o institucionales

Tipo de normativa	Lineamientos para la Prestación de los Servicios de Asesoría Comisionada del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México		
Causas por las que se recomienda	**Principales puntos que contendría**	**Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio**	**Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación**
❖ No se cuenta con un instrumento que regule el acceso de la población que recibirá la prestación de servicio de asesoría y patrocinio jurídico, llevando a ello a una discrepancia respecto de que la asesoría y patrocinio jurídico será brindado a personas de escasos recursos y con perspectiva de género.	**Definiría principalmente lo siguiente:** ❖ **Estado de Vulnerabilidad Estado de Vulnerabilidad:** La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha señalado que, la vulnerabilidad es una consecuencia del reconocimiento explícito de que, en la práctica, los derechos y obligaciones no se distribuyen por igual entre la población en América Latina.3, tratándose de los servicios de Asesoría refiere: a) Personas desempleadas y que no perciban ingresos b) Trabajadores Jubilados o pensionados o ex trabajadores que no perciban ingresos. c) Personas que acudan en defensa de menores o incapaces perciban o no ingresos. d) Adultos mayores que no perciban ingresos.	Se espera que a través de los Lineamientos para la Prestación de los Servicios de Asesoría Comisionada del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México se obtenga la regulación de las asesorías y patrocinios jurídicos otorgados gratuitamente, estableciendo la finalidad de los procesos, como serán desarrollados, las funciones y obligaciones con las que deben cumplir los asesores comisionados, así como la creación de la hoja de datos personales y carta compromiso que serán llenadas por los gobernados, quienes se benefician de los servicios que brinda la Unidad de Asesoría y Patrocinio Jurídico, para lo que se entenderán estos instrumentos de la siguiente manera:	Se plantea tentativamente¸ que derivado del análisis efectuado a la propuesta de mérito, esta sea sometida ante la Junta de Gobierno y Administración de este Órgano Jurisdiccional, mediante sesión extraordinaria en el mes de mayo del 2022 y de existir observaciones al proyecto se deberán atender en el término que establezca la Junta de Gobierno y Administración. De ser aprobada la propuesta de “Lineamientos para el Servicio de Asesoría Comisionada” por la Junta de Gobierno y Administración de este Tribunal, en el mes de agosto de la presente anualidad; tales

	e) Cualquier persona que por su estado personal, cultural y profesional no pueda acceder a una defensa adecuada de sus derechos. ❖ **Escasos recursos económicos:** Cuando la o el usuario perciba ingresos inferiores a cuatro Unidades de Medida y Actualización (UMA) diarios conforme al análisis socioeconómico que se efectúe1, o bien, sean propietarios de un inmueble cuyo valor catastral no rebase el equivalente al valor de 10,000 veces la UMA2	**Hoja de Datos Personales y Económicos:** documento llenado por las y los Asesores Comisionados al momento de brindar atención por primera vez a un solicitante, en la cual se asientan los datos esenciales para la localización posterior de la o el usuario, así como las observaciones pertinentes, documento que puede o no ser firmado por la o el usuario. **Carta Compromiso:** documento que suscribe la o el usuario de los servicios de patrocinio, en la cual manifiestan bajo protesta de decir verdad la veracidad de los datos personales y socioeconómicos con los que solicitan el servicio, que conocen las causas de revocación del patrocinio y que son responsables de mantener el contacto con la o el asesor asignado y en su caso, mantener actualizados sus datos de contacto, sabedores de que el no hacerlo, exime de responsabilidad a la o el Asesor en caso de no poder localizarle cuando su presencia sea requerida dentro de la tramitación de su asunto.	lineamientos serán publicados mediante su respectivo acuerdo, en el periódico oficial del Gobierno del Estado de México, denominado “Gaceta del Gobierno”, para entrar en vigor en la fecha de su publicación, dando su debida difusión interna.

Anexo X. Análisis FODA de la operación del Pp

. Proceso	Asesoría Comisionada.
Referencia específica de la operación del Pp	Asesoría brindada por los Asesores Comisionados Patrocinio por parte de los Asesores Comisionados

Fortaleza y/u oportunidad	Recomendación	Horizonte de atención*
Existen medios de comunicación por los que se brinda la asesoría más no son adecuados, puesto que la población se entera de los servicios a través de terceros o directamente en el tribunal.	Ampliación a la Difusión del Proceso a través de: -Sitios web ó -plataformas digitales	**LARGO PLAZO**
La población atendida se encuentra satisfecha con el servicio de asesoría y patrocinio jurídico gratuito que es prestado por los asesores comisionados del TRIJAEM.	Se recomienda el incremento de insumos -Recursos humanos -Recursos materiales	**LARGO PLAZO**
	Se recomienda la Capacitación constante a los Asesores Comisionados para estar a la vanguardia dentro de las necesidades cambiantes de la sociedad.	**LARGO PLAZO**
Se documentan sus resultados dentro del Sistema de Planeación y Presupuesto	Se recomienda la creación de un Sistema de Gestión y Monitoreo con el fin de agilizar el registro de los resultados del cumplimiento de las metas, generar estadísticas	**LARGO PLAZO**

Debilidad y/o amenaza	Recomendación	Horizonte de atención*
Dentro de la Población potencial, hay ciudadanos que no se encuentran ubicados dentro de las características para que, le sea brindado el servicio de asesoría y patrocinio Jurídico	Se recomienda la elaboración de un instrumento para identificar a la población de escasos recursos (Entrevista inicial).	**LARGO PLAZO**
	Se recomienda la elaboración, aprobación y publicación de Lineamientos para la Prestación de los Servicios de Asesoría Comisionada del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.	**LARGO PLAZO**
No se cuenta con un documento base para identificar los procedimientos por los que se actuara en el proceso de la prestación de los servicios de asesoría y patrocinio jurídico.	Generar y aprobar el Manual de Procedimientos para la Unidad de Asesoría Comisionada.	**LARGO PLAZO**
Se encuentra localizada dentro de un indicador de desempeño, sin embargo, este no es claro, debido a que solo hace mención a las " asesorías también mide el número de patrocinios.	Generar un nuevo indicador que sea aprobado por la secretaria de finanzas para la correcta medición de los patrocinios	**LARGO PLAZO**

INDICAR: CORTO PLAZO (DENTRO DE UN EJERCICIO FISCAL), MEDIANO PLAZO (DE DOS A TRES EJERCICIOS FISCALES) O LARGO PLAZO (MÁS DE TRES EJERCICIOS FISCALES).

ANÁLISIS FODA

Fortalezas.

Se documentan sus resultados dentro del Sistema de Planeación y Presupuesto

Debilidades.

Se encuentra localizada dentro de un indicador de desempeño, sin embargo, este no es claro, debido a que solo hace mención a las "asesorías también mide el número de patrocinios.

Existen medios de comunicación por los que se brinda la asesoría más no son adecuados, puesto que la población se entera de los servicios a través de terceros o directamente en el tribunal.

Oportunidades.

La población atendida se encuentra satisfecha con el servicio de asesoría y patrocinio jurídico gratuito que es prestado por los asesores comisionados del TRIJAEM.

Amenazas.

Dentro de la Población potencial, hay ciudadanos que no se encuentran ubicados dentro de las características para que ,le sea brindado el servicio de asesoría y patrocinio Jurídico

No se cuenta con un documento base para identificar los procedimientos por los que se actuara en el proceso de la prestación de los servicios de asesoría y patrocinio jurídico.

ANEXO XI Ficha técnica con los datos generales de la evaluación

Nombre de la evaluación	Evaluación de Procesos al Ejercicio Fiscal 2020
Nombre y clave del programa evaluado	Programa Presupuestario: 01020101 Administrar e impartir justicia
Pilar/eje transversal	Pilar 4: Seguridad
Unidad(es) Responsable(s)	Tribunal de Justicia Administrativa
PAE de origen	El Programa Anual de Evaluación fue programado en el Ejercicio Fiscal 2021
Año de conclusión y entrega de la evaluación	El año en que tiene programada la conclusión es en el Ejercicio Fiscal 2022
Tipo de evaluación	En conformidad a los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, se estableció como evaluación a la establecida en la DÉCIMA SEXTA, en el numeral tercero, que a la letra dicen: La evaluación de los programas presupuestarios deberá realizarse conforme a estándares normativos, mediante trabajo de campo y administración cuando sea requerido; el cual integrará el informe correspondiente que contendrá un análisis conforme a los criterios siguientes: 3) En materia de procesos a) La observancia de reglas de operación y otras disposiciones normativas aplicables al programa presupuestario;

	b) Los mecanismos de organización y gestión del programa presupuestario, incluyendo acciones de mejora y simplificaciones recientes; c) La administración financiera de recursos; d) La eficacia operativa del programa; e) La sistematización de la información; f) El cumplimiento y avance en los indicadores de gestión; g) La rendición de cuentas y difusión de información estratégica; h) Los instrumentos disponibles que le permiten al programa presupuestario medir el nivel de satisfacción de la población objetivo y de otros actores clave respecto de los resultados del programa.
Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

ANEXO XII Fuentes de información de la evaluación

Documentos normativos e institucionales
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Constitución Política del Estado. Libre y Soberano de México
Ley Orgánica del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México
Reglamento Interior del Tribunal de Justicia Administrativa
Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México
https://transparenciafiscal.edomex.gob.mx/sites/transparenciafiscal.edomex.gob.mx/files/files/pdf/marco-programatico-presupuestal/gaceta-presupuesto-egresos-2020.pdf
Documentos de trabajo e investigación
Manual para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México
Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023
Páginas web
https://www.tdh.ch/sites/default/files/161019_tdh_guidemonitoring_es_version_impression.pdf
Estadísticas y registros administrativos
INEGI: http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/habitantes.aspx?tema=P#:~:text=Durante%20los%20%C3%BAltimos%2070%20a%C3%B1os,en%2014%20millones%20de%20habitantes.
CONEVAL: https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/EstadodeMexico/Paginas/Pobreza_2020.aspx

Resumen Ejecutivo

La Evaluación de Procesos fue realizada al Programa Presupuestario 01020101 Administrar e Impartir Justicia y al Proyecto presupuestario 010201010401 Atención Jurídica y Administrativa Fiscal Programa para evaluar los procesos que están conformados por la Unidad de Asesoría Comisionada, del Ejercicio Fiscal 2020 con la finalidad de analizar y describir si el Pp realiza sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente.

Esta evaluación examinó por medio de metodologías cuantitativas y cualitativas si los procedimientos plasmados en los documentos normativos son adecuados con la realidad, identificó cuellos de botella en la operación del Pp. Por lo cual se obtuvieron recomendaciones concretas para mejorar el desempeño del Pp, tuvo por objetivos analizar las disposiciones normativas aplicables al programa presupuestario, los mecanismos de organización y gestión del programa presupuestario, incluyendo acciones de; la administración financiera de recursos; la eficacia operativa del programa; la sistematización de la información; el cumplimiento y avance en los indicadores de gestión; la rendición de cuentas y difusión de información estratégica, los instrumentos disponibles que le permiten al programa presupuestario medir el nivel de satisfacción de la población objetivo y de otros actores clave respecto de los resultados del programa. Todo esto para llegar a conformar la descripción de la operación del programa; descripción de los procesos del programa; la identificación y clasificación de los procesos; el análisis y medición de atributos de los procesos; y el análisis global de la operación del programa, a fin de obtener los cambios pertinentes con efectos a corto, mediano o largo plazo.

Dentro de la evaluación se destaca que los resultados permitieron generar las recomendaciones y con ello la definir los Aspectos Susceptibles de Mejora que permitirán la mejora de la gestión y eficiencia de los procesos que se conforman dentro de la Unidad de Asesoría y Patrocinio Jurídico

Las recomendaciones derivadas de la evaluación son:

- Generar un nuevo indicador que sea aprobado por la secretaria de finanzas para la correcta medición de los patrocinios jurídicos y así los indicadores queden de la siguiente manera:
  Promedio de asesorías gratuitas brindadas por asesor comisionado

  (Total de asesorías gratuitas brindadas / número de asesores comisionados) Promedio de asesorías gratuitas brindadas por asesor comisionado

  Promedio de patrocinios gratuitos brindados por asesor comisionado

  (Total de patrocinios gratuitos brindados / número de asesores comisionados) Promedio de patrocinios gratuitos brindados por asesor comisionado

- Generar y aprobar el Manual de Procedimientos para la Unidad de Asesoría Comisionada.

- La elaboración de un instrumento para identificar a la población de escasos recursos (Entrevista inicial).

- La elaboración, aprobación y publicación de Lineamientos para la Prestación de los Servicios de Asesoría Comisionada del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

- La creación de un Sistema de Gestión y Monitoreo con el fin de agilizar el registro de los resultados del cumplimiento de las metas, generar estadísticas.

- La Capacitación constante a los Asesores Comisionados para estar a la vanguardia dentro de las necesidades cambiantes de la sociedad.

- El incremento de insumos
  -Recursos humanos

  -Recursos materiales

- La ampliación a la Difusión del Proceso a través de:
  -Sitios web ó

  -plataformas

La evaluación fue realizada con sustento a los Términos de Referencia del TRIJAEM, se adquirió información de primera mano respecto de las áreas que interfieren en la operación del Proyecto presupuestario y de los beneficiarios del servicio que brinda la Unidad de Asesoría Comisionada

Equipo Evaluador:

El equipo Evaluador estuvo conformado por la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación.