**FORMULARIO**

**DATOS GENERALES DE LA PRÁCTICA DE TRANSPARENCIA PROACTIVA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre de la práctica de Transparencia Proactiva: | ***Servicios Digitales para la Justicia Administrativa en el Estado de México*** | | | |
| Nombre del Sujeto Obligado que implementó la práctica: | Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México | | | |
| Tipo de Sujeto Obligado (Poder Ejecutivo, Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismo Autónomo; Partido Político, Sindicato, etc.): | Organismo Autónomo | | | |
| Área responsable de la práctica de Transparencia Proactiva: | Unidad de Estudios y Proyectos y la Unidad de Informática | | | |
| Nombre del Titular de la Unidad de Transparencia del Sujeto Obligado: | Leslie Adriana Serrano Flores | | | |
| ¿La práctica ha sido reconocida previamente? | Sí | **X** | No |  |

**CARACTERÍSTICAS DE LA PRÁCTICA:**

Mencione el año en el que surgió la práctica y si se encuentra vigente:

**Creada en el año 2018 y continúa vigente.**

Explique de forma sintetizada cuál es el objetivo de la práctica de Transparencia Proactiva:

**El objetivo del portal es la expansión de un gobierno digital que ofrezca cada vez más facilidades y resultados a la ciudadanía, aumentando así la eficiencia y eficacia de la función pública, en el marco de las atribuciones del Tribunal de Justicia Administrativa.**

Explique de forma breve cómo funciona la práctica de Transparencia Proactiva:

**El portal de servicios digitales del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México a través del uso de las tecnologías de la información pone a disposición de la población en general trámites y servicios en línea.**

Señale de forma breve qué información fue publicada como parte de la práctica:

**En el portal se publica información referente a solicitar citas para acudir a cualquiera de las oficinas, lista de acuerdos emitidos por la Primera Instancia; Salas Regionales; Segunda instancia; Secciones de la Sala Superior, Primera Instancia, Salas Regionales Especializadas, Segunda Instancia; Cuarta sección Especializada; para solicitar Asesoría de parte de nuestro personal; Pago de derechos y aprovechamientos; jurisprudencias; Servicios social y prácticas profesionales; Estrados digitales y finalmente se recibe oferta una evaluación.**

Describa brevemente el motivo por el que surgió la práctica:

**Con la finalidad de lograr la eficiencia, eficacia y calidad en el desempeño de las actividades del Tribunal, acercándola y poniéndola a disposición de la ciudadanía.**

Enuncie de forma breve los beneficios generados a partir de la implementación de la práctica:

**Se ha logrado asegurar los derechos a tener un gobierno cercano a la gente, ofreciendo servicios públicos oportunos y de calidad; facilitando el acceso y la entrega de servicios gubernamentales en beneficio de la población en general, reduciendo de esta manera costos económicos y sobre todo ahorro de tiempo para la ciudadanía, así como largas filas y horas de espera, además de que hay una exactitud de la información, sólo se registran los datos y detalles necesarios para realizar el trámite.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indique el o los objetivos de la práctica:** | | | |
| Disminuir asimetrías de la información | Mejorar el acceso a trámites o servicios | Optimizar la toma de decisiones de autoridades, ciudadanos o de la población en general | Detonar la rendición de cuentas efectiva |
| Sí | Sí | Sí | Sí |
| Explique de qué manera la información publicada permite el cumplimiento del o los objetivos de la práctica: | | | |
| Asegura a la ciudadanía el tener a su disposición el quehacer gubernamental del Tribunal, se encuentra disponible las 24 horas de los 365 días del año. | | | |
| Observaciones: (anote aquí cualquier información adicional que permita conocer el detalle del o los objetivos y su cumplimiento) | | | |
| Con la implementación de la práctica existe mayor agilidad y rapidez de respuesta, así como seguridad en los trámites. | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La información que contiene la práctica se dirige a un sector específico de la sociedad —por ejemplo: mujeres, estudiantes, migrantes, entre otros? | Sí |  | No | X |
| En caso de que la respuesta sea afirmativa, indique a cuál sector se enfoca: | | | | |
|  | |  | | |
| Observaciones: | |  | | |
|  | |  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La práctica está dirigida a un grupo de la población en situación de vulnerabilidad? | Sí |  | No | X |
| En caso afirmativo, indique a qué grupo se dirige: | |  | | |
|  | |  | | |
| Observaciones: | |  | | |
|  | |  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La sociedad —ya sea ciudadanos u organizaciones de la sociedad civil— participó en el diseño o planteamiento de la práctica? | Sí |  | No | X |
| En caso afirmativo, describa cómo participó la sociedad: | | | | |
|  | | | | |
| Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma (pueden ser minutas o actas de trabajo, evidencias fotográficas, videos, etc.): | | | | |
|  | | | | |
| Observaciones: | | | | |
|  | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La información de la práctica busca atender una necesidad o una demanda específica de información de la población? | Sí | **X** | No |  |
| En caso afirmativo, indique qué demanda o necesidad atiende: | | | | |
| Pone a disposición de la ciudadanía en general el quehacer gubernamental del Tribunal de Justicia Administrativa, facilitándole el acceso a los trámites y servicios que se brindan. | | | | |
| Observaciones: | | | | |
|  | |  | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indique la o las fuentes de información utilizadas para el desarrollo de la práctica:** | | |
| Información previamente generada no disponible para consulta pública. | Información disponible para consulta pública en la página de internet del Sujeto Obligado o en otro medio. | Conjunto de datos o información no procesados (estructurados y susceptibles de vincularse entre sí). |
| **X** |  |  |
| Detalle las fuentes utilizadas y cómo fueron aprovechadas: | | |
| Trámite y/o servicio en posesión de cada órgano jurisdiccional y/o área administrativa que sólo se podía tener acceso de manera presencial; y que hoy mediante la plataforma de servicios digitales se puede tener acceso sin necesidad de asistir presencialmente y generar un gasto tanto de tiempo como económico. | | |
| Observaciones: | | |
|  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Durante el desarrollo de la práctica ¿se llevaron a cabo actividades de procesamiento de la información con el propósito de hacerla más accesible para la población objetivo? | Sí | **X** | No |  |
| En caso afirmativo, describa cómo se desarrollaron dichas actividades: | | | | |
| **Digitalización de la información**  **Controles de verificación de información dentro de la plataforma**  **Acceso por temas de interés a la plataforma** | |  | | |
| Observaciones: | |  | | |
|  | |  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿Se tomaron en cuenta las características de la población objetivo de la práctica, para definir el o los medios de difusión de la información? | Sí | X | No |  |
| En caso afirmativo, indique qué características de la población se tomaron en cuenta y cómo: | | | | |
| Se tomó en cuenta la población a quien va dirigida, desde abogados, así como al propio personal del Tribunal. | | | | |
| Observaciones: | | | | |
|  | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Para comprender la información que se difunde en el marco de la práctica ¿es necesario contar con conocimientos técnicos sobre algún tema? | Sí |  | No | **X** |
| En caso afirmativo indique por qué: | | | | |
|  | |  | | |
| Observaciones: | |  | | |
|  | |  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La práctica cuenta con mecanismos de participación ciudadana, por ejemplo, encuestas de satisfacción, grupos focales, consultas a ciudadanos, entrevistas, entre otros? | Sí | **X** | No |  |
| En caso afirmativo, describa los mecanismos implementados y el uso que se les da: | | | | |
| Para el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, es muy importante la opinión de la ciudadanía, por ello en la plataforma de Servicios Digitales, se cuenta con una Evaluación, es decir, recibe la opinión de los usuarios, para conocer la calidad del servicio brindado, para la mejora continua.  De este modo, los comentarios se analizan y en su caso, se implementan mejoras para atender las áreas de oportunidad identificadas. | | | | |
| Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma: | | | | |
| <https://trijaem.gob.mx/servicios/evaluacion#!/>  Se adjunta el archivo denominado EVIDENCIA ENCUESTAS | | | | |
| Observaciones: | | | | |
|  | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La práctica cuenta con algún registro del número de consultas realizadas a la información difundida? (por ejemplo: número de visitas al sitio de la práctica, número de usuarios atendidos, entre otros mecanismos). | Sí | **X** | No |  |
| En caso afirmativo, describa los mecanismos implementados y el uso que se les da: | | | | |
| En la plataforma de servicios digitales, se cuenta con un contador de visitas así como una estadística, que si se requiere se puede descargar en datos abiertos, para su uso, en el que se incluye información, como lo es los usuarios registrados, el número de visitas al sitio, encuestas, y calificación; instrumentos que sirven a este Tribunal para conocer, la población que día con día se acerca a los servicios que se ofrecen, siempre en busca de detectar las áreas de oportunidad y la oportuna difusión del quehacer institucional.  Así, los datos obtenidos constantemente se analizan y en caso de ser necesario se implementan acciones, para mejorar el servicio que se brinda, y atender de manera eficiente las fallas detectadas, siempre en busca de la mejora continua y el servicio a la población mexiquense. | | | | |
| Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma: | | | | |
| <https://trijaem.gob.mx/api/numeralia> | | | | |
| Observaciones: | | | | |
|  | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La práctica cuenta con algún mecanismo que permita evaluar sus resultados (encuestas de satisfacción, datos sobre consulta de la información, reporte de resultados, etc.)? | Sí | **X** | No |  |
| En caso afirmativo, describa los mecanismos implementados y el uso que se les da para atender las áreas de oportunidad identificadas en la práctica: | | | | |
| Para el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, es muy importante la opinión de la ciudadanía, por ello en la plataforma de Servicios Digitales, se cuenta con una Evaluación, que permite conocer la calidad del servicio brindado, para la mejora continua. | | | | |
| Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma: | | | | |
| <https://trijaem.gob.mx/servicios/evaluacion#!/>  Se adjunta el archivo denominado EVIDENCIA ENCUESTAS | | | | |
| Observaciones: | | | | |
|  | | | | |

|  |
| --- |
| Listado de soportes documentales —y en su caso hipervínculos— que se adjuntan sobre la práctica: |
| <https://trijaem.gob.mx/servicios/> |