



# FORMULARIO

## DATOS GENERALES DE LA PRÁCTICA DE TRANSPARENCIA PROACTIVA

Nombre de la práctica de Transparencia Proactiva:	<b>INNOVACIÓN EN SERVICIOS</b>		
Nombre del Sujeto Obligado que implementó la práctica:	<b>TRIBUNAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA</b>		
Tipo de Sujeto Obligado (Poder Ejecutivo, Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismo Autónomo; Partido Político, Sindicato, etc.):	<b>Organismo Autónomo</b>		
Área responsable de la práctica de Transparencia Proactiva:	<b>Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación</b>		
Nombre del Titular de la Unidad de Transparencia del Sujeto Obligado:	<b>Leslie Adriana Serrano Flores</b>		
¿La práctica ha sido reconocida previamente?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> No

## CARACTERÍSTICAS DE LA PRÁCTICA:

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

**Creada en 2023 y se encuentra vigente.**

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

**El objetivo es mejorar la calidad de los servicios para reducir los tiempos de respuesta a las necesidades la ciudadanía, aumentando la capacidad de la función pública así como incrementar la participación de los ciudadanos, logrando un mayor alcance en la población.**

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

**“Innovación en Servicios” 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 la información relacionada a los trámites y servicios en línea, con los que cuenta el Tribunal con el objetivo de acercar la información y datos para la realización de los mismos.**

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

**“Innovación en Servicios” del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México contiene información referente al trámite de Juicio Administrativo, Recurso de Revisión, Procedimiento de Mediación y Conciliación, Asesorías en materia Jurídico Administrativa, Programación de Audiencias Virtuales; Jurisprudencias, así como la Consulta de Lista de Acuerdos Diarios emitidos por las Secciones de la Sala Superior y Salas Regionales; y finalmente la página para realizar pagos en línea.**

Describa brevemente el motivo por el que surgió la práctica:

**El objetivo es lograr la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios que se ofrecen así como en el desempeño de las actividades del Tribunal, acercándolos y poniéndolos a disposición de la ciudadanía y población en general.**

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

**Se ha logrado asegurar un gobierno cercano a la gente, ofreciendo servicios públicos eficientes y de calidad; facilitando el acceso a la información respecto de los servicios gubernamentales en beneficio de la población en general, asimismo permite reducir los costos económicos y obtener un ahorro de tiempo para la ciudadanía, evitando las largas filas y horas de espera, además les permite contar con la adecuada información en un mismo sitio para cualquiera de las acciones que desee realizar.**

<b>Indique el o los objetivos de la práctica:</b>			
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
<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>

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 la información, trámites y servicios disponibles 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 “Innovación en Servicios” del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, 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 práctica no está dirigida a un grupo de la población en situación de vulnerabilidad sin embargo cuenta con UserWay, siendo otra opción utilizada para obtener soluciones de accesibilidad.**

¿La sociedad —ya sea ciudadanos u organizaciones de la sociedad civil— participó en el diseño o planteamiento de la práctica?	Sí	X	No	
---	----	---	----	--

En caso afirmativo, describa cómo participó la sociedad:

<b>Derivado de la detección de necesidades de los ciudadanos se tomó la determinación de mejorar los servicios, facilitando el trámite de los mismos a través de la plataforma “Innovación en servicios”.</b>
Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma (pueden ser minutas o actas de trabajo, evidencias fotográficas, videos, etc.):
<b>Se cuenta con las encuestas realizadas en 2022, documento que se adjunta al presente como evidencia, denominado “ENCUESTAS 2022_”</b>
Observaciones:

¿La información de la práctica busca atender una necesidad o una demanda específica de información de la población?	Sí	<b>X</b>	No	
En caso afirmativo, indique qué demanda o necesidad atiende:				
<b>“Innovación en Servicios” pone a disposición de la población en general el quehacer gubernamental del Tribunal de Justicia Administrativa, facilitándole el acceso a los trámites y servicios que se brindan, evitando el traslado de la población a las instalaciones del Tribunal, accediendo a ellos de manera inmediata.</b>				
Observaciones:				

<b>Indique la o las fuentes de información utilizadas para el desarrollo de la práctica:</b>		
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).
<b>X</b>		
Detalle las fuentes utilizadas y cómo fueron aprovechadas:		
<b>Se obtiene a raíz de los trámites y servicios del quehacer de los Órganos Jurisdiccionales y Áreas Administrativas del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, de los que sólo se podía tener acceso de manera presencial; y que hoy a través la plataforma “Innovación en Servicios” se puede tener acceso a estos sin necesidad de asistir presencialmente y generar un gasto tanto de tiempo como económico.</b>		

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:					
<b>Se consideró a la población en general, considerando sus necesidades tanto económicas como en cuestión de tiempo, así como sus necesidades diarias, permitiendo el acceso a la información para la realización de sus trámites.</b>					
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:					
<b>Para el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, es muy importante la percepción así como la opinión de la población en general, es por ello que “Innovación en</b>					

**Servicios” ofrece una Encuesta de Satisfacción, es decir, permite a la población en general emitir el nivel de satisfacción respecto de los servicios que se ofrecen, con el objetivo de que este Tribunal conozca la calidad del servicio brindado, para la mejora continua.**

**De este modo, el nivel de satisfacción así como 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:

**Nombre del documento que se adjunta como evidencia: “EVIDENCIA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN”**

**Hipervínculo que dirige a la evaluación: <https://trijaem.gob.mx/servicios/evaluacion#!/13>**

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:

**“Innovación en Servicios” cuenta con un contador de visitas con el objetivo de conocer el alcance a la población en general que se tiene día a día, el cual nos permite seguir fortaleciendo los servicios en línea que se brindan.**

**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:

**Nombre del documento que se adjunta como evidencia: “EVIDENCIA CONTADOR DE VISITAS”**

**Hipervínculo que dirige a la evaluación: <https://trijaem.gob.mx/1servicios/>**

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:				
<b>Para el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, es muy importante conocer la opinión de la ciudadanía, por ello que “Innovación en Servicios”, cuenta con una Evaluación, que permite conocer la calidad del servicio brindado, para la mejora continua.</b>				
Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma:				
<b>Nombre del documento que se adjunta como evidencia: “EVIDENCIA EVALUACIÓN”</b> <b>Hipervínculo que dirige a la evaluación: <a href="https://trijaem.gob.mx/servicios/evaluacion#!/13">https://trijaem.gob.mx/servicios/evaluacion#!/13</a></b>				
Observaciones:				

Listado de soportes documentales —y en su caso hipervínculos— que se adjuntan sobre la práctica:
<p><b>-Hipervínculo que redirige a “INNOVACIÓN EN SERVICIOS”:</b>  <a href="https://trijaem.gob.mx/1servicios/">https://trijaem.gob.mx/1servicios/</a></p> <p><b>Finalmente, de manera adicional y medio de difusión alterno, se adjunta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>-El tríptico que se entrega a la ciudadanía en las diversas oficinas correspondientes al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, denominado “TRIPTICO INNOVACIÓN EN SERVICIOS”; y</b></li> <li><b>-Fotografías de evidencia de la entrega de los trípticos a la ciudadanía y población en general, denominado “EVIDENCIA FOTOGRÁFICA ENTREGATRÍPTICO”</b></li> </ul>