

PP04.31 Defensoría Social	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>FIN</b>	Contribuir al fortalecimiento de la Procuración de Justicia en la Entidad.	Número de representaciones jurídicas a los usuarios.	Registro estatal, informe trimestral de indicadores, Defensoría Pública.	
<b>PROPÓSITO</b>	Garantizar un Sistema de Justicia Penal Acusatorio eficaz, expedito, imparcial y transparente.	Número de defensas jurídicas a los usuarios.	Registro estatal, informe trimestral de indicadores, Defensoría Pública.	Elevado nivel de confianza ciudadana en los servicios prestados por la dependencia.
<b>COMPONENTES*</b>	1. Impulsar acciones que generen certidumbre, transparencia, imparcialidad y mayor profesionalización en la impartición de justicia.	Número de servicios prestados para los usuarios de competencia del Sistema de Justicia Penal.	Registro estatal (Defensoría Pública).	Incremento de la demanda ciudadana.
	2. Mejoramiento del servicio de defensoría pública.	Porcentaje usuarios satisfechos por el servicio prestado.	Encuesta aplicada in situ, Defensoría Pública.	Metodología apoyada por INEGI fortalecen los registros administrativos de la dependencia.
	3. Acciones que garanticen el derecho constitucional a una adecuada defensa.	Número de libertades a través de programas dirigidos a personas procesadas y/o sentenciadas.	Registro estatal, informe trimestral de indicadores, Defensoría Pública.	Resoluciones judiciales expeditas.
<b>ACTIVIDADES</b>	1.1. Privilegiar la certificación y estandarización de los procesos administrativos de las instituciones públicas vinculadas con la procuración de justicia.	Elaboración de estudio técnico sobre el servicio civil de carrera.	Estudio técnico, Defensoría Pública.	Homologación de competencias y perfiles acreditados.
	1.2. Fortalecer la colaboración de las instituciones públicas vinculadas con la procuración de justicia.	Número de visitas a municipios por las brigadas de la Defensoría Pública.	Registro estatal, informe trimestral de indicadores, Defensoría Pública.	Cooperación de municipios en recepción de brigadas de atención.
	1.3. Establecer mecanismos de evaluación y análisis continuo de la calidad de servicios que brindan las instituciones vinculadas con la procuración de justicia.	Elaboración de criterios para la formulación de indicadores de desempeño.	Manual de criterios, Defensoría Pública.	Inscripción a cursos en formulación de indicadores de desempeño.
	2.1. Supervisión permanente al área de visitaduría.	8. Porcentaje de personas que deben de ser atendidas dentro del lapso de tiempo menor a 30 min.	Bitácoras de atención a la ciudadanía, Buzón ciudadano, registro de demandas promovidas.	Suficiente y clara información sobre los servicios prestados.
	2.2. Dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia.	Porcentaje de cumplimiento en Transparencia.	Calificación de transparencia, CEGAIP.	Calidad de la información pública proporcionada al usuario interno y externo.
	2.3. Desarrollar un programa de atención ciudadana.	Programa de atención ciudadana	Registros administrativos, Defensoría Pública.	Personal operativo se traslada a los puntos de atención.
	2.4. Simplificar los procedimientos de atención a los usuarios de la Defensoría Pública.	Porcentaje de procesos armonizados al SJPA.	Registros administrativos, Defensoría Pública.	Acuerdos administrativos simplifican procedimientos técnicos.
	2.5. Fomentar la participación ciudadana en el funcionamiento de la Defensoría Pública.	Foros de buenas prácticas realizados.	Registros administrativos, evidencias fotográficas, listados de ciudadanos y académicos participantes Defensoría Pública.	Mayor participación ciudadana en la solución de problemas públicos.
	2.6. Garantizar una debida representación de los usuarios.	Número de representaciones en los procedimientos penales.	Oficios y expedientes, pases de salida, bitácoras de visitas, Defensoría Pública.	Coordinación interinstitucional con dependencias a fines.
	3.1. Promover e impulsar los medios alternativos de solución de conflictos.	Número de acuerdos reparatorios, suspensiones condicionales, procedimientos abreviados y otorgamientos de perdón.	Acuerdos debidamente firmados, Defensoría Pública.	Especialización del personal en manejo de conflicto.
	3.2. Gestionar el apoyo de programas para la obtención de beneficios que conlleven a la libertad de los procesados y sentenciados.	Porcentaje de libertades obtenidas de los sentenciados y/o procesados por región.	Documentos de acreditación de libertad debidamente firmados, Defensoría Pública.	Eficiencia y eficacia en la integración de expedientes.

<b>ACTIVIDADES</b>	3.3. Dar cumplimiento al programa anual de capacitación de la Defensoría Pública.	Porcentaje de cursos realizados.	Listado de funcionarios capacitados, certificados y reconocimientos, fotografías, listas de asistencia, listado de ponentes y talleristas.	Interés de los participantes para actualizar sus saberes.
	3.4. Impulsar la especialización en materia de justicia indígena y de adolescentes.	Número de servicios jurídicos para los usuarios pertenecientes a pueblos indígenas.	Registro estatal, informe trimestral de indicadores, Defensoría Pública.	Participación y apoyo de universidades interculturales y centros de investigación.
	3.5. Dignificar, ampliar y fortalecer la infraestructura de la Defensoría Pública.	Número de edificios construidos y/o remodelados.	Planos de conjunto, expedientes técnicos, licitaciones públicas, títulos de propiedad, Defensoría Pública.	Proyectos ejecutivos validados por la Unidad de Inversión Pública.
	3.6. Desarrollar un sistema informático que facilite la operatividad de la institución.	Porcentaje de trámites y procedimientos en línea.	Software, Defensoría Pública.	Acoplamiento de sistemas informáticos.
<b>FORMATO FPOA/C.- Matriz de Indicadores de Resultados. Nota: * Este programa contiene 2 componentes (Entregables 2 y 3 ajustados a funciones de la cabeza de Sector).</b>				