



Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de informes y evaluaciones a los programas

Anexo B. Documento de trabajo para los aspectos específicos

Nombre de la Dependencia: Secretaría General de Gobierno
Documento de Trabajo del Programa: Defensoría pública gratuita

Aspecto susceptible de mejora (ASM)			Actividades a emprender					Acciones a emprender				
No.	Clasificación (Específicos, Institucionales, Interinstitucionales o Intergubernamentales)	Nombre	No.	Nombre	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	No.	Nombre	Área Coordinadora	Fecha de Término	Productos y/o Evidencias
1	Interinstitucionales	Falta de impartición de cursos o talleres para capacitar y actualizar constantemente al personal (se presentan defensores con poca experiencia en la defensa técnica, asesoría y representación jurídica, además existen defensores con poca empatía y sensibilidad hacia los usuarios)	1.1	Realizar acciones de capacitación permanente con diversas instituciones en temas que permitan actualizar y sensibilizar de una forma adecuada al personal.	Dirección	30/11/2023	Capacitar al personal de Defensoría Pública en temas de calidad en el servicio y/o derechos humanos, género.	1.1.1	Seleccionar los temas de la capacitación.	Dirección	29/09/2023	Documento.
								1.1.2	Agendar las fechas para la capacitación.	Dirección	06/10/2023	Documento.
								1.1.3	Invitar al personal a tomar la capacitación.	Dirección	13/10/2023	Documento.
								1.1.4	Realizar la capacitación.	Dirección	30/11/2023	Lista de asistencia, fotografías.
			1.2	Realizar acciones de evaluación y seguimiento de los servicios de Defensoría Pública que permitan mejorar el servicio brindado por Defensoría Pública.	Departamento de Visitaduría	31/12/2023	Visitas de supervisión y seguimiento.	1.2.1	Seleccionar los municipios que se van a visitar.	Dirección	29/09/2023	Documento.
								1.2.2	Realizar visitas de seguimiento.	Dirección	31/10/2023	Entrevistas.
1.2.3	Realizar visitas de supervisión.	Dirección	31/12/2023	Informes de áreas supervisadas.								
2	Interinstitucionales	Dar cobertura al incremento del número de ciudadanos que requieren asesoría y representación jurídica gratuita	2.1	Gestionar la incorporación de defensores públicos que permitan cubrir el incremento de demanda de los servicios en las áreas de adscripción existentes y de nueva creación.	Dirección	31/12/2023	Incorporación de defensores públicos.	2.1.1	Enviar oficios de gestión solicitando plazas de defensor público.	Dirección	31/12/2023	Oficios de gestión.



Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de informes y evaluaciones a los programas

Anexo C. Avance al Documento de trabajo para los aspectos específicos

Nombre de la Dependencia: Secretaría General de Gobierno
 Documento de Trabajo del Programa: Defensoría pública gratuita

Aspecto susceptible de mejora (ASM)			Actividades a emprender					Acciones a emprender					Resultados Esperados	Descripción del Avance	Productos y/o Evidencias	Identificación del Documento Probatorio	Observaciones		
No.	Clasificación (Específicos, Institucionales, Interinstitucionales o Intergubernamentales)	Nombre	No.	Nombre	Área Responsable	Fecha de Término	% Avance	No.	Nombre	Área Coordinadora	Fecha de Término	% Avance							
1	Interinstitucionales	Falta de impartición de cursos o talleres para capacitar y actualizar constantemente al personal (se presentan defensores con poca experiencia en la defensa técnica, asesoría y representación jurídica, además existen defensores con poca empatía y sensibilidad hacia los usuarios)	1.1	Realizar acciones de capacitación permanente con diversas instituciones en temas que permitan actualizar y sensibilizar de una forma adecuada al personal.	Dirección	30/11/2023	100%	1.1.1	Seleccionar los temas de la capacitación.	Dirección	29/09/2023	100%	Capacitar al personal de Defensoría Pública en temas de calidad en el servicio y/o derechos humanos, género.	Las acciones se realizaron a través de tres conferencias realizadas: "El a, b, c del género", " Derechos humanos de las mujeres. El liderazgo transformador a favor de la igualdad de género", " Claves para la atención pública sin discriminación"	Documento.	Oficio solicitud de temas de capacitación a SEMJERES .			
							100%	1.1.2	Agendar las fechas para la capacitación.	Dirección	06/10/2023	100%			Documento.	Programa Agenda de cursos			
							100%	1.1.3	Invitar al personal a tomar la capacitación.	Dirección	13/10/2023	100%			Documento.	Circular invitación al personal al ciclo de conferencias.			
							100%	1.1.4	Realizar la capacitación.	Dirección	30/11/2023	100%			Lista de asistencia, fotografías.	Listas de asistencia y forografías.			
			1.2	Realizar acciones de evaluación y seguimiento de los servicios de Defensoría Pública que permitan mejorar el servicio brindado por Defensoría Pública.	Departamento de Visitaduría	31/12/2023	100%	1.2.1	Seleccionar los municipios que se van a visitar.	Dirección	29/09/2023	100%			Visitas de supervisión y seguimiento.	Las acciones se realizaron a través de las visitas de supervisión y seguimiento realizadas por el área de visitaduría durante los meses de octubre, noviembre y diciembre.	Documento.	Programa anual de visitaduría 2023.	
							100%	1.2.2	Realizar visitas de seguimiento.	Dirección	31/10/2023	100%					Entrevistas.	Informe del área de visitaduría (entrevistas y áreas supervisadas octubre - diciembre).	
							100%	1.2.3	Realizar visitas de supervisión.	Dirección	31/12/2023	100%					Informes de áreas supervisadas.		
2	Interinstitucionales	Dar cobertura al incremento del número de ciudadanos que requieren asesoría y representación jurídica gratuita	2.1	Gestionar la incorporación de defensores públicos que permitan cubrir el incremento de demanda de los servicios en las áreas de adscripción existentes y de nueva creación.	Dirección	31/12/2023	100%	2.1.1	Enviar oficios de gestión solicitando plazas de defensor público.	Dirección	31/12/2023	100%	Incorporación de defensores públicos.	La acción se realizó a través de la solicitud de incorporación de personal con funciones de Defensor Público.	Oficios de gestión.	Oficios de asignación de personal con funciones de Defensor Público.			