



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS Y GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

CÓDIGO: PAG-UAI-01
VERSIÓN: 01
EMISIÓN: 01/07/2022
PÁGINA: 1 de 15

DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y GESTIÓN

ELABORA Y CONTROLA	REvisa	APRUEBA	EXPIDE
Lic. Luis Alberto Cañamar Esparza	Lic. Laura Perla Córdova Rodríguez Subdirectora General	Lic. Reynaldo Cantú Shay Lic. Laura Perla Córdova Rodríguez	Lic. Reynaldo Cantú Shay Director General

ÍNDICE

I.	GLOSARIO	2
II.	INTRODUCCIÓN	2
III.	MISIÓN	3
IV.	VISIÓN	3
V.	OBJETIVO GENERAL	3
VI.	OBJETIVOS PARTICULARES.....	3
VII.	MARCO JURÍDICO	4
VIII.	ORGANIGRAMA Y OBLIGACIONES DE LA DIRECCIÓN	4
IX.	FUNCIONES A DESARROLLAR.....	6
X.	PROCESOS DE LA UNIDAD	7
XI.	DIAGRAMA.....	8
XII.	DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA	10
	12.1 Gestión	10
	12.2 Análisis para Estadística e Indicadores	11
XIII.	REGLAS GENERALES Y PRINCIPIOS DE LA DIRECCIÓN	11
XIV.	ANEXOS.....	13
XV.	CONTROL DE CAMBIOS	15



I. GLOSARIO

- Análisis: área de la Jefatura de Análisis y Gestión Interinstitucional que tiene por objetivo, supervisar y coordinar los estudios de estadística e indicadores mensuales, a fin de proporcionar los resultados de productividad del personal operativo.
- Gestión: área de la Jefatura de Análisis y Gestión Interinstitucional que tiene por objetivo gestionar las solicitudes de defensa pública realizadas en materia penal, ejecución de sanciones penales y amparo.
- Jefatura: Jefatura de Análisis y Gestión Interinstitucional.
- Instituto: Instituto de Defensoría Pública.

II. INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos plasmados en el Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027, consiste en desarrollar e implementar un modelo de gestión dentro del Instituto, el cual, entre otros aspectos, atienda el análisis y la gestión de la defensa para brindar atención temprana, así como la gestión interna de los casos.

Las principales instituciones con las que interactúa el Instituto, son el Poder Judicial y la Fiscalía, ambas cuentan con un sistema de atención inmediata / temprana, el cual se encuentra estrechamente relacionado con sus sistemas de gestión de los casos, por lo anterior detectamos la necesidad de mejorar la forma en que se organizan y gestionan las labores del Instituto.

Por otro lado, la toma de decisiones y la medición de resultados operativos, son unas de las herramientas más importantes en la actualidad dentro de las instituciones de la administración pública, por ello, la recopilación de datos estadísticos que nos permitan generar indicadores de resultados, proceso y estructura, son una parte esencial del cumplimiento al modelo de gestión del instituto.



Atender con inmediatez las solicitudes de defensa pública, y registrar las asignaciones, así como elaborar y brindar un seguimiento y análisis de los indicadores institucionales, para la medición de resultados, la toma de decisiones y la implementación de políticas públicas, es la principal tarea de la jefatura.

III. MISIÓN

Mejorar los procesos y procedimientos institucionales para contar con bases sólidas de información, con la finalidad de proporcionar indicadores para la mejora de las diversas áreas que integra la institución.

IV. VISIÓN

Ser una institución que cuente con un sistema informático inteligente que facilite la gestión y el análisis de la información institucional para la detección de áreas de oportunidad.

V. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar un instrumento de apoyo administrativo y de gestión que permita inducir al personal del instituto, en las actividades que deben desarrollar. Asimismo, permitirá la estandarización de los procesos y procedimientos para el logro de los objetivos de la institución.

VI. OBJETIVOS PARTICULARES

1. Diseñar los procedimientos de la Jefatura de Análisis y Gestión Interinstitucional.
2. Establecer las actividades, reglas operativas, y funciones encomendadas a cada área que integra la jefatura, para proporcionar servicios de calidad y con un enfoque de mejora continua.
3. Delimitar de forma clara y explícita de los lineamientos necesarios para la eficiente y eficaz aplicación de los procedimientos y actividades de la jefatura.



VII. MARCO JURÍDICO

A. LEGISLACIÓN FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley Nacional de Ejecución Penal.
- Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.
- Código de Comercio.

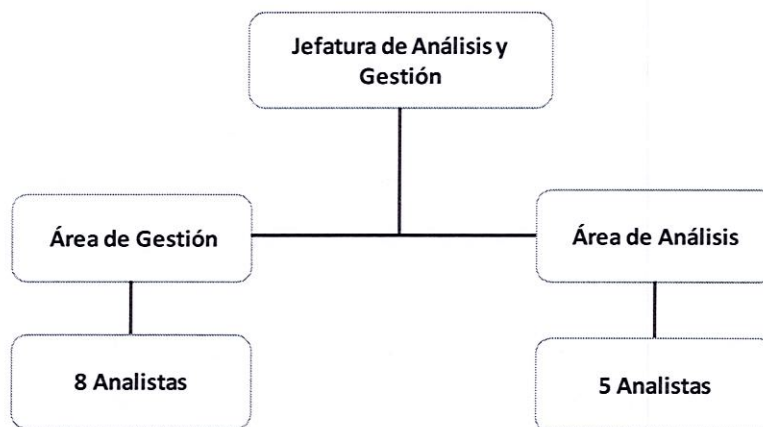
B. LEGISLACIÓN LOCAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Código Civil para el Estado de Nuevo León.
- Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Nuevo León.
- Código Penal para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Defensoría Pública para el Estado de Nuevo León.
- Reglamento de la Ley de Defensoría Pública para el Estado de Nuevo León.

VIII. ORGANIGRAMA Y OBLIGACIONES DE LA DIRECCIÓN

A. Organigrama

JEFATURA DE ANÁLISIS Y GESTIÓN



B. Obligaciones de la Jefatura

- a) **Designar defensores públicos:** El personal del área de Gestión tiene la obligación de realizar los nombramientos de defensores públicos durante las 24 horas del día, entre los 7 días de la semana.
- b) **Ser el enlace entre las diversas direcciones del instituto:** Los servidores públicos de la jefatura atenderán todas las solicitudes que realicen las diversas áreas, correspondiente a las causas y expedientes activos en las diferentes materias que conoce el instituto.
- c) **Ser el enlace institucional entre los órganos involucrados en los procesos judiciales:** El personal de la jefatura deberá proporcionar información a las autoridades gubernamentales involucradas en las carpetas judiciales, respecto a los datos de ubicación de los defensores públicos de instituto.
- d) **Brindar atención a los usuarios a los que se presta el servicio de representación jurídica:** La jefatura deberá proporcionar la información que solicite la ciudadanía, en relación a los defensores públicos que se encuentran activos en las carpetas donde sean parte o sus familiares.
- e) **Realizar la medición de indicadores mensuales y trimestrales:** Brindar un seguimiento y evaluación estadística respecto al desempeño institucional que arrojan las herramientas tecnológicas que registran las actividades diarias del personal del instituto.



JEFATURA DE ANÁLISIS Y GESTIÓN

- f) **Programar reuniones mensuales con las distintas áreas del instituto:** Solicitar a los directores de área presentarse en conjunto con el personal operativo, a fin de conocer los resultados arrojados de las actividades desarrolladas en el mes correspondiente.
- g) **Solventar dudas en relación a la plataforma “Advocatus”:** Proporcionar soporte al personal operativo del instituto, a fin de resolver las dudas respecto al funcionamiento del sistema “Advocatus”.
- h) **Gestionar reportes de mejoras de la plataforma “Advocatus”:** Atender las observaciones que propongan el personal operativo de la institución que utiliza la herramienta “Advocatus”.
- i) **Capacitar al personal del instituto en las actualizaciones del sistema “Advocatus”:** Promover entre el personal del instituto, al existir actualizaciones en el sistema “Advocatus”, la capacitación procedente para el dominio de dicha herramienta.
- j) **Trabajar en la mejora continua:** Atender las disposiciones encomendadas por la Subdirección General y la Dirección General del Instituto, en atención a la elaboración de planes estratégicos que permitan mejorar la eficiencia del servicio público.

IX. FUNCIONES A DESARROLLAR

A. Por la persona titular de la Jefatura

1. Atender las disposiciones emitidas por el Director General y la Subdirectora General.
2. Brindar indicaciones al personal que integra las áreas de la jefatura.

B. Por el personal adscrito al área de Gestión:

1. Recibir y registrar las solicitudes de los defensores.
2. Asignar los casos a los defensores.
3. Detectar posibles problemas en las asignaciones.
4. Registro de las personas que acuden a la jefatura.
5. Apoyo en funciones administrativas de la jefatura.
6. Brindar información a los defensores acerca de las asignaciones.



JEFATURA DE ANÁLISIS Y GESTIÓN

7. Apoyo en funciones administrativas de la jefatura.

C. Por el personal adscrito al área de Análisis:

1. Recopilar datos estadísticos.
2. Obtener los datos estadísticos de los sistemas informáticos.
3. Validar la información de las bases de datos.
4. Corregir las bases de datos.
5. Elaborar indicadores.
6. Analizar la información arrojada en el desempeño de cada dirección.
7. Generar la matriz de indicadores.
8. Generar tablas y gráficas de cada indicador.
9. Elaborar los reportes mensuales sobre la información registrada.
10. Atender las reuniones con las diversas direcciones para informar los resultados arrojados.
11. Contentar la información relacionada a estadística o indicadores.
12. Responder las solicitudes que realizan otras dependencias al instituto, en lo que sea competencia de la jefatura.
13. Apoyar en las funciones administrativas del área.

X. PROCESOS DE LA UNIDAD

La Unidad de Análisis y Gestión Interinstitucional, cuenta con dos procedimientos, el primero regula el proceder de los analistas para la gestión y asignación de representaciones en materia penal, ejecuciones de sanciones penales, segunda instancia y amparo.



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS Y GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

CÓDIGO: PAG-UAI-01

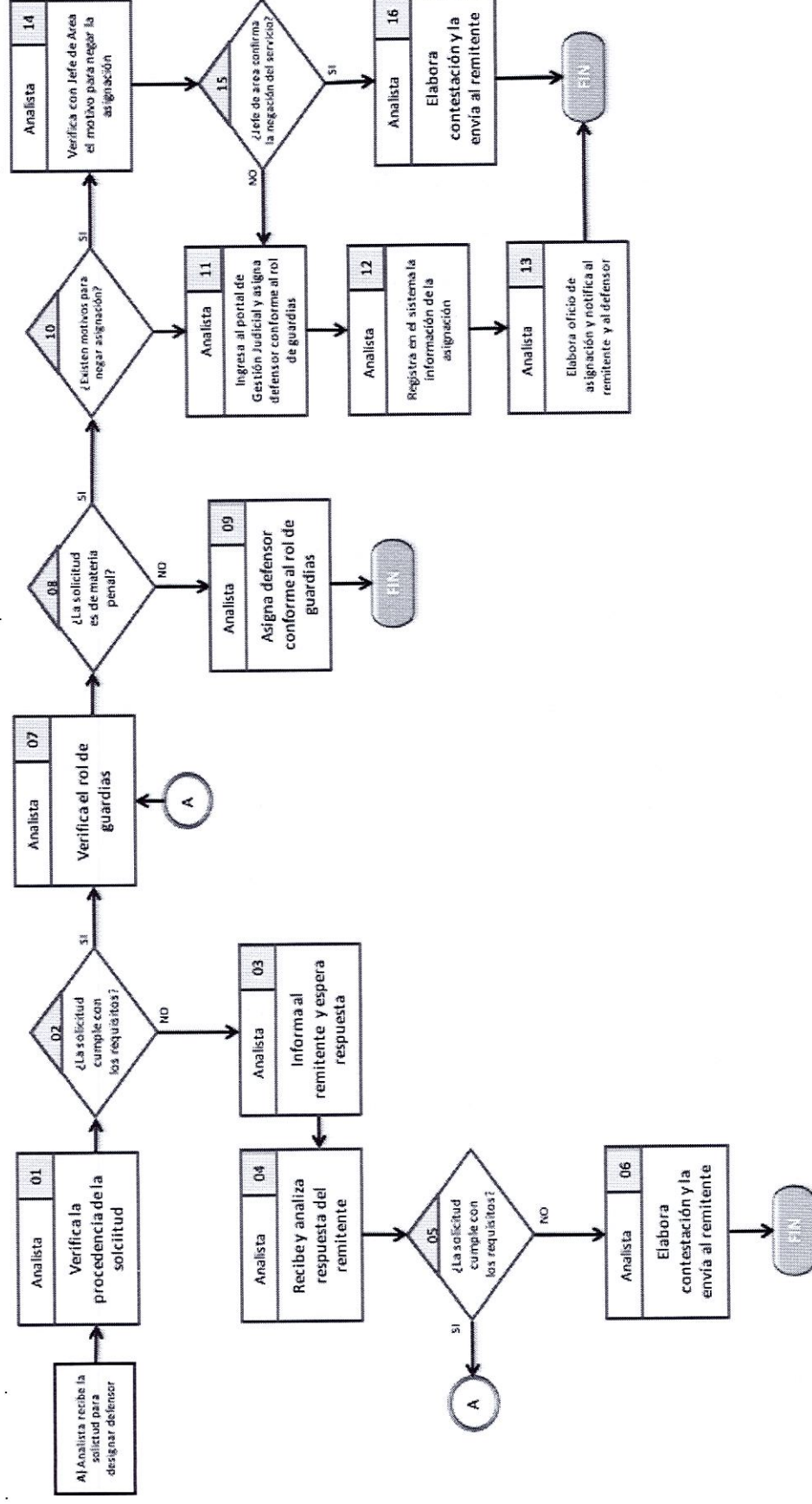
VERSIÓN: 01

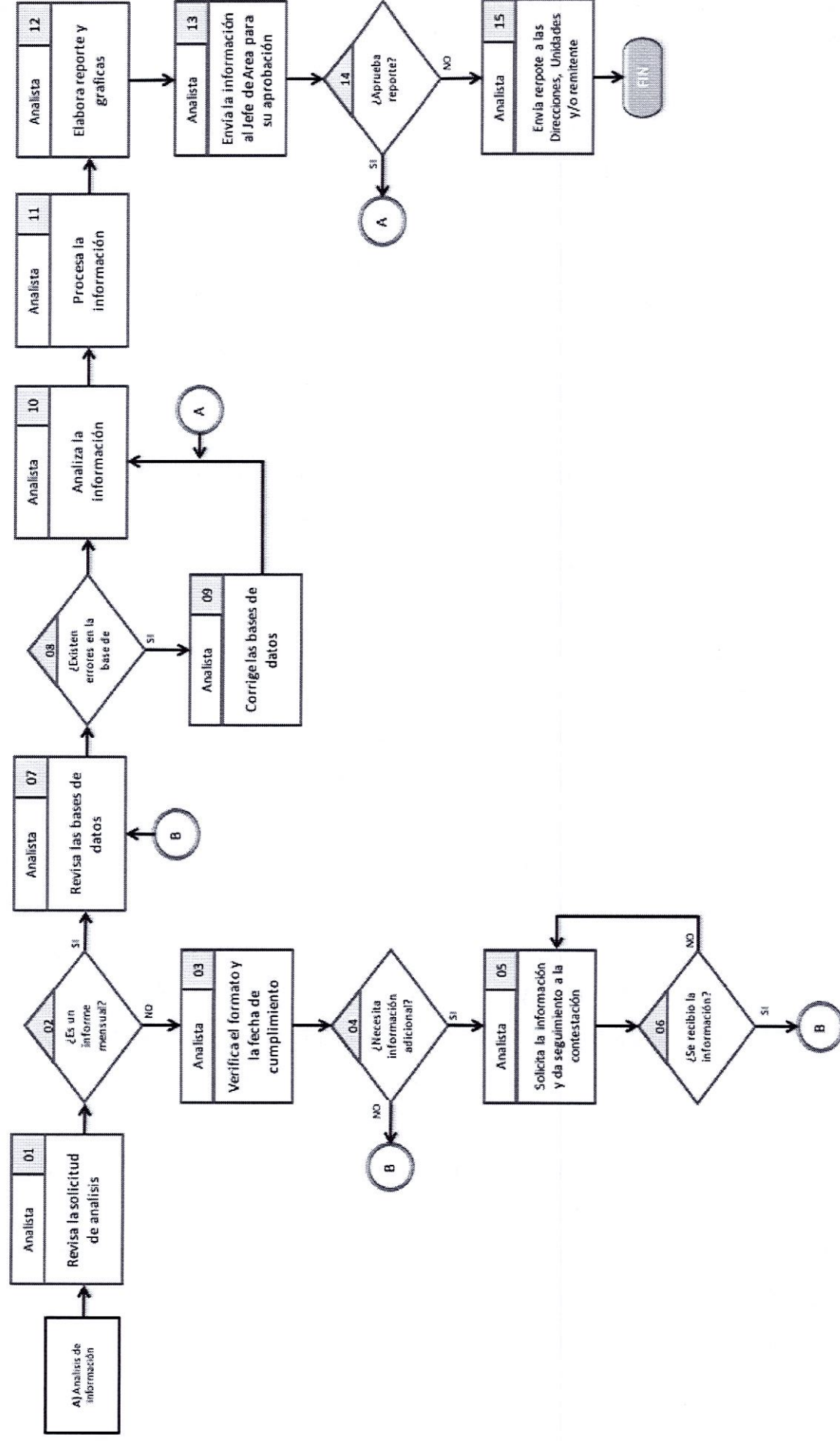
EMISIÓN: 15/07/2022

PÁGINA: 8 de 15

JEFATURA DE ANÁLISIS Y GESTIÓN

XI. DIAGRAMA







XII. DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA

12.1 Gestión

- 12.1.1. El Analista recibirá la solicitud para la designación del Defensor Público y verificará la procedencia de la solicitud.
- 12.1.2. Se revisará si la solicitud cumple con los requisitos.
- 12.1.3. En el caso de que “no” se cumplan con los requisitos, se informara al remitente y se esperara la respuesta.
- 12.1.4. El Analista recibe y analiza la respuesta del remitente.
- 12.1.5. Si la solicitud “si” cumpliera con los requisitos, nos remitiremos al apartado “A” punto 7.
- 12.1.6. En el caso de que “no” se cumplan los requisitos, el analista elaborara la contestación y la enviara al remitente dando “fin” al proceso.
- 12.1.7. Una vez que los requisitos se encuentren completos, el Analista verificara el rol de guardias.
- 12.1.8. Se revisará si la solicitud es materia penal.
- 12.1.9. Si la solicitud “no” es en materia penal, el analista asignara defensor conforme al rol de guardias.
- 12.1.10. Si es el caso en el que la solicitud “si” sea materia penal, se verificara si existen motivos para negar la asignación.
- 12.1.11. En el caso que “no” existieran motivos para negar la reasignación, el analista ingresara al portal de Gestión Judicial y asignara Defensor conforme al rol de guardias.
- 12.1.12. El Analista registrara en el sistema la información de la asignación.
- 12.1.13. Se elaborará el oficio de asignación y notificará al remitente y al Defensor, poniendo “fin” al procedimiento.
- 12.1.14. Si existieran motivos para negar la asignación, el Analista verificara con el jefe de área cual es el motivo para negar la asignación.
- 12.1.15. Si el jefe de área “no” confirma la negación del servicio nos remitiremos al punto 11.
- 12.1.16. Si es el caso en el que el jefe de área confirme la negación del servicio, el Analista elaborara la contestación y la enviara al remitente, poniendo así “fin” al procedimiento.



12.2 Análisis para Estadística e Indicadores

- 12.2.1. El Analista recibirá la solicitud del Análisis de Información.
- 12.2.2. Se revisará si el análisis solicitado es un informe mensual.
- 12.2.3. En caso de “no” ser un informe mensual, el Analista verificará el formato y la fecha de cumplimiento.
- 12.2.4. Se verificará si se necesita información adicional, en caso de “no” ser así nos remitiremos al apartado “B” punto 7.
- 12.2.5. Si es el caso en el que “si” se necesite información adicional, el Analista solicitará dicha información y dará seguimiento a la contestación.
- 12.2.6. Se revisará si se recibió la información necesaria, en caso de que “si” se haya recibido, nos remitiremos al apartado “B” punto 7, en el caso de “no” ser así, nos remitiremos al punto 5.
- 12.2.7. Si el informe solicitado es un informe mensual, el Analista revisará la base de datos.
- 12.2.8. Se examinará si existen errores en la base de datos.
- 12.2.9. En el caso de que “si” existieran errores en la base de datos el analista los corregirá.
- 12.2.10. Se hará el análisis de la información.
- 12.2.11. El Analista procesará la información.
- 12.2.12. El Analista elaborará el reporte y gráficas.
- 12.2.13. Enviará la información solicitada al jefe de área para su aprobación.
- 12.2.14. En el caso de que el jefe de área “no” haya aprobado el reporte, nos remitiremos al apartado “A” punto 9.
- 12.2.15. Si el jefe de área si aprobó el reporte, el Analista enviará el reporte a las Direcciones, Unidades y/o remitente, poniendo “fin” al procedimiento.

XIII. REGLAS GENERALES Y PRINCIPIOS DE LA DIRECCIÓN

A. Reglas Generales

- a) El personal de la jefatura deberá trabajar en equipo para efectos de garantizar la eficiencia en el servicio.



- b) De acuerdo con la brevedad de los términos y la solicitud de realizar informes inmediatos, el personal de la jefatura deberá dominar el trabajo bajo presión.

B. Principios de la Jefatura

- a) **Apertura y flexibilidad:** Disponibilidad para desempeñar horarios de guardia en turnos nocturnos, para efecto de contestar solicitudes de designación de defensas públicas y responder a los informes requeridos por las autoridades institucionales.
- b) **Eficiencia:** Capacidad del personal de la dirección para mantenerse activo durante las jornadas laborales.
- c) **Excelencia:** Para efectos de permanencia, el personal adscrito a la jefatura deberá cumplimentar los procesos del área con excelencia.
- d) **Inmediatez:** Proporcionar información dentro de los términos establecidos.
- e) **Gratuidad:** Todas las actuaciones que se elaboren en el desempeño de sus funciones serán gratuitas.
- f) **Secrecía laboral:** Manejar cuidadosamente la información a cargo de la jefatura por contener datos sensibles.
- g) **Protección de datos personales:** La información remitida a las autoridades involucradas en los procesos judiciales, personal del instituto o ciudadanía, deberán ser previo interés fundando, a fin de evitar la propagación de información personal.
- h) **Responsabilidad:** En el desempeño de las funciones de la jefatura, el personal deberá ser meticuloso en sus procesos, a fin de evitar la propagación de información sensible.
- i) **Uso de nuevas tecnologías:** El personal de la jefatura deberá dominar las nuevas tecnologías para efecto de brindar información acorde a las más recientes actualizaciones.



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS Y GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

CÓDIGO:	PAG-UAI-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	13 de 15

JEFATURA DE ANÁLISIS Y GESTIÓN

XIV. ANEXOS



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS Y GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

CÓDIGO:	PAG-UAI-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	14 de 15

JEFATURA DE ANÁLISIS Y GESTIÓN



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS Y GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

CÓDIGO:	PAG-UAI-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	15 de 15

JEFATURA DE ANÁLISIS Y GESTIÓN

XV. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	01/07/2022	Creación del documento

