

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

| | | | | |
|--|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|
| 1.1. Nombre | Sistema de Gestión Documental | | | |
| 1.2. Población usuaria | Personas adultas mayores | <input type="checkbox"/> | 1.3. Ámbito de aplicación | |
| | Mujeres | <input type="checkbox"/> | | |
| | Niñez | <input type="checkbox"/> | | |
| | Jóvenes | <input type="checkbox"/> | | |
| | Personas migrantes | <input type="checkbox"/> | | |
| | Personas con discapacidad | <input type="checkbox"/> | | |
| | Personas servidoras públicas | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | Personas empresarias | <input type="checkbox"/> | | |
| | Comunidad estudiantil | <input type="checkbox"/> | | |
| | Personas agroproductoras | <input type="checkbox"/> | | |
| Otro | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? | | |
| 1.4. Categoría | Atención Ciudadana | <input type="checkbox"/> | Federal | <input type="checkbox"/> |
| | Mejora de la Gestión Pública | <input checked="" type="checkbox"/> | Estatal | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Transparencia y Rendición de Cuentas | <input type="checkbox"/> | Municipal | <input type="checkbox"/> |
| | Auditoría, Control y Evaluación | <input type="checkbox"/> | | |
| | Compras Gubernamentales | <input type="checkbox"/> | | |
| | Combate a la Corrupción | <input type="checkbox"/> | | |
| | Recursos Humanos | <input type="checkbox"/> | | |
| | Participación Ciudadana y Contraloría Social | <input type="checkbox"/> | | |
| | Responsabilidades | <input type="checkbox"/> | | |
| | Tecnologías de la información | <input type="checkbox"/> | | |
| | Legislación y Normatividad | <input type="checkbox"/> | | |
| Bienes Patrimoniales | <input type="checkbox"/> | | | |
| 1.5. Año en que inició a operar la práctica | 2019-04-01 | | | |
| 1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica | Página web: | https://servicios.ssedomex.gob.mx/GestionDocumental/ | | |
| | Facebook: | | | |
| | Twitter: | | | |
| | Otro: | https://gestion.ssedomex.gob.mx/GestionDocumental/ | | |

II. Información de la práctica

| | |
|--|--|
| 2.1. ¿En qué consiste la práctica? | El Sistema de gestión documental es una herramienta tecnológica desarrollada para el registro y control de las solicitudes de requerimientos entre las unidades administrativas y las que provienen de instituciones de los tres órdenes de gobierno (Federal, Estatal y Municipal), así como de la ciudadanía. |
| 2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica? | No se contaba con un control general de las solicitudes de cada una de las unidades administrativas para la atención oportuna, por lo que cada unidad llevaba su propio control, lo cual provocaba que los requerimientos de cualquier solicitante se atendieran a destiempo, se perdieran o fueran canalizados a áreas que no era de su competencia. |
| 2.3. Objetivo general | Contribuir en el registro y homologación de la gestión de las solicitudes de requerimiento referentes a temas de seguridad pública, así como aquellas que por su importancia permiten el funcionamiento de la Institución, tanto de unidades administrativas internas y externas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Seguridad. Asimismo, contar con una herramienta tecnológica que agilice el intercambio de información y el resguardo electrónico de los trámites. |
| 2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica | Resguardo electrónico de los requerimientos. Seguimiento de los requerimientos de principio a fin. Monitoreo de los requerimientos. |
| 2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal | Reducir los tiempos de asignación y atención de las solicitudes de información sobre seguridad pública, tanto externas como internas, así como promover la reducción del uso de papel. |

| | | | | |
|--|--|---|---------------------------------------|---|
| 2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación | | | | |
| Todas las unidades administrativas hacen uso del sistema a nivel gerencial. | | | | |
| 2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos? | | <input type="checkbox"/> Sí | <input checked="" type="checkbox"/> X | ¿Dónde? |
| | | <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> | Otras Secretarías o Instituciones del Estado de México. |
| 2.8. Ventajas competitivas | | | | |
| Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta | | Ventajas que tienen las otras prácticas | | |
| El Sistema está alojado en una plataforma Web, lo que permite el acceso al mismo tiempo a todas las áreas de recepción de documentos que pertenecen a las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados. La asignación de los requerimientos es inmediata. | | No se conoce a detalle la funcionalidad de otras prácticas similares, no obstante que existen. | | |
| 2.9. Operación de la práctica | | | | |
| Procedimiento antes de implementarla | | Procedimiento después de implementarla | | |
| Cada área tenía su propio control, lo que generaba diferencias en la atención, pérdida y seguimiento de las solicitudes que reciben. | | Todas las solicitudes o requerimientos que llegan en físico a la Secretaría son recibidos en el área de Control de Gestión, la cual registra y canaliza a través del sistema a todas las áreas que pertenecen a la Secretaría de Seguridad, estableciendo un tiempo límite de atención. Existe un seguimiento de la solicitud o requerimiento desde su registro hasta su conclusión. Reducción en el tiempo de atención. Para el caso de las áreas que reciban en físico requerimientos, estas proceden también a registrarlas en el Sistema. | | |
| 2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica? | | <input type="checkbox"/> Sí | <input checked="" type="checkbox"/> X | <input type="checkbox"/> No |
| ¿Por qué no se han realizado mejoras? | | | | |
| 2.11. Mejoras realizadas a la práctica | | | | |
| Acciones ejecutadas | | Resultados alcanzados con las mejoras | | |
| Se agregó un módulo de control a los documentos de alcance, que son complemento de solicitudes previamente recibidas por la Institución, así como la funcionalidad para identificar aquellas peticiones o solicitudes que fueron leídas por el área responsable de dar atención. | | Fueron implementados cambios que permiten agilizar el registro en el sistema de las solicitudes o requerimientos que se reciben diariamente. Identificación de las solicitudes y requerimientos enviadas a una misma área con diferentes sedes. | | |
| 2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora | | 2021-11-04 | | |

III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

| | | | | |
|---|--|---|---------------------------------------|-----------------------------|
| 3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico- administrativo(s)? | | <input type="checkbox"/> Sí | <input checked="" type="checkbox"/> X | <input type="checkbox"/> No |
| En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica | | | | |
| Tipo de ordenamiento | | Nombre del ordenamiento | | |
| Ordenamiento(s) jurídico(s) | | Ley de Seguridad del Estado de México, capítulo tercero, artículo 16, inciso A, fracción XXXVI. Última reforma 09 de noviembre de 2020. | | |
| Ordenamiento(s) administrativo(s) | | Manual General de Organización de la Secretaría de Seguridad. Capítulos 20600006000000L y 20600006010000L, publicado el 13 de mayo de 2021. | | |
| Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023 | | | | |
| Pilar / Eje transversal | | Pilar Seguridad. Estado de México con Seguridad y Justicia | | |
| Estrategia | | Modernizar las instituciones de seguridad pública con un enfoque integral. | | |
| Línea de Acción: | | Fortalecer las capacidades operativas, tecnológicas y de atención de la Secretaría de Seguridad. | | |
| En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento? | | | | |
| 3.2. ¿El fundamento jurídico-administrativo que sustenta la práctica está vigente? | | <input type="checkbox"/> Sí | <input checked="" type="checkbox"/> X | <input type="checkbox"/> No |
| 3.3. ¿La práctica se encuentra documentada? | | <input type="checkbox"/> Sí | <input checked="" type="checkbox"/> X | <input type="checkbox"/> No |
| En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone: | | | | |
| Mapa de procesos | | | | |
| Manual de procedimientos | | | | |
| Guía técnica o metodológica | | <input checked="" type="checkbox"/> X | | |
| Otro | | <input checked="" type="checkbox"/> X ¿Cuál? Manual de usuario del Sistema de Gestión Documental. | | |
| En caso de ser negativo, indique ¿Por qué? | | | | |

IV. Medición y reconocimiento de la práctica

| | | | | | |
|--|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 4.1. ¿Se realiza medición de la práctica? | | Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| 4.2 Metodología utilizada para medir la práctica | | | | | |
| Describa los siguientes recursos de medición: | | | | | |
| Frecuencia de medición | Mensual. | | | | |
| Instrumento de medición | Cantidad de solicitudes de requerimiento registradas en base de datos. | | | | |
| Elementos que se evalúan | Requerimientos integrados en el Sistema de Gestión Documental. | | | | |
| Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica | Total de registros en base de datos. | | | | |
| 4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica? | | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide | | | | | |
| 4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar? | | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos: | | | | | |
| Norma o estándar | | | | | |
| Fecha de certificación | 0000-00-00 | | | | |
| Institución certificadora | | | | | |
| 4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento? | | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos: | | | | | |
| Fecha en que recibió el reconocimiento | 0000-00-00 | | | | |
| Sector que otorga el reconocimiento | Público | <input type="checkbox"/> | Privado | <input type="checkbox"/> | |
| Institución que emite el reconocimiento | | | | | |
| Tipo o categoría del reconocimiento | | | | | |
| Carácter del reconocimiento | Internacional | <input type="checkbox"/> | Nacional | <input type="checkbox"/> | Estatal |
| | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | Municipal |
| | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | Institucional |

V. Transferencia de la práctica

| | | | | | |
|--|---|--|--|----|-------------------------------------|
| 5.1. ¿La práctica es transferible? | | Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| En caso de ser negativo, indique ¿Por qué? | | | | | |
| 5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida a otro ámbito de gobierno? | | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha trasferido: | | | | | |
| Ámbito de gobierno | | | Nombre | | |
| Federación | <input type="checkbox"/> | | | | |
| Estados | <input checked="" type="checkbox"/> | | Hasta el momento no se ha solicitado su transferencia. | | |
| Municipios | <input checked="" type="checkbox"/> | | Hasta el momento no se ha solicitado su transferencia. | | |
| Dependencias u organismos auxiliares | <input checked="" type="checkbox"/> | | Hasta el momento no se ha solicitado su transferencia. | | |
| Organismos autónomos | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible? | | Réplica total | <input type="checkbox"/> | | |
| | | Réplica parcial | <input type="checkbox"/> | | |
| | | Asesoría o transferencia de conocimiento | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | Apoyo técnico | <input type="checkbox"/> | | |
| 5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere? | | | | | |
| Gestión administrativa | Solicitar mediante oficio una breve descripción de la necesidad de obtener asesoría o transferencia de conocimiento sobre la práctica de Sistema de Gestión Documental. Además, en el mismo cuerpo del oficio estipular una reunión donde puedan presentar su proyecto. Este requerimiento dirigirlo a la persona titular de la Secretaría de Seguridad del Estado de México. | | | | |
| Normatividad aplicable | Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad, artículo 30. fracción XXXIII. | | | | |
| Recursos tecnológicos | Equipo de cómputo con sistema operativo Windows 10 en adelante, Memoria RAM de 16MB, Instalación de JDK 8 y servidor Glassfish 4.0, para la base de datos se requiere Oracle 12c. | | | | |
| Recursos materiales | Mobiliario (escritorio y silla). Equipo de cómputo. | | | | |
| Recursos humanos | Personal especializado en tecnologías de la información. | | | | |

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

| | | | | |
|---|--|------------|----|------------|
| 6.1. Período de resultados reportados: | de | 2021-01-01 | al | 2021-12-31 |
| 6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica? | 100% | | | |
| 6.3. Meta inicial: | Establecer un área usuaria que coordine las tareas de gestión documental a nivel Secretaría, la cual homologará los criterios de intercambio de información para el envío y atención de los requerimientos solicitados. Implementar la práctica a todos los niveles jerárquicos de la Secretaría de Seguridad (áreas staff, direcciones generales, direcciones de áreas, subdirecciones, jefaturas de departamento y similares). | | | |
| Resultados | | | | |

| 6.4. Cualitativos | Disminución de los tiempos de atención. Monitoreo en línea de la situación de los requerimientos o solicitudes. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------------|--|--|-----|---------------------------------------|---|------------|-------|--------|--------|--|-------|--------|--------|-------|-------|--------|---------|-------|
| 6.5. Cuantitativos | Durante el periodo de enero a diciembre de 2021 fueron integrados 79,645 requerimientos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores | Consolidación del sistema en las áreas usuarias, mensualmente se ha tenido un incremento promedio de 6.2% de nuevas solicitudes registradas, así como disminución en el uso de papel. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.7. Evidencia gráfica | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL</th> </tr> <tr> <th>AÑO</th> <th>INTEGRACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR AÑO</th> <th>ACUMULADO DE REGISTROS EN BASE DE DATOS</th> <th>INCREMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2,019</td> <td>20,396</td> <td>20,396</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2,020</td> <td>55,543</td> <td>75,939</td> <td>73.1%</td> </tr> <tr> <td>2,021</td> <td>79,645</td> <td>155,584</td> <td>51.2%</td> </tr> </tbody> </table>  | SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL | | | | AÑO | INTEGRACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR AÑO | ACUMULADO DE REGISTROS EN BASE DE DATOS | INCREMENTO | 2,019 | 20,396 | 20,396 | | 2,020 | 55,543 | 75,939 | 73.1% | 2,021 | 79,645 | 155,584 | 51.2% |
| SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÑO | INTEGRACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR AÑO | ACUMULADO DE REGISTROS EN BASE DE DATOS | INCREMENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2,019 | 20,396 | 20,396 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2,020 | 55,543 | 75,939 | 73.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2,021 | 79,645 | 155,584 | 51.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

VII. Datos de la Secretaría u Organismo Auxiliar responsable de administrar la práctica

| | | | |
|--|--|--------------------|-------|
| 7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar | SECRETARÍA DE SEGURIDAD | | |
| 7.2. Unidad administrativa responsable directa | DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL E INNOVACIÓN | | |
| 7.2.1. Nombre de la persona titular responsable | Mtro. Rodrigo S. Martínez - Celis Wogau | | |
| 7.2.2. Cargo | Secretario de Seguridad | | |
| Teléfono 1 | 7222758300 | Extensión 1 | 12176 |
| 7.3. Domicilio | Boulevard Miguel Alemán Valdez # 175, col. San Pedro Totoltepec, C.P. 50226, Toluca, Estado de México. | | |
| 7.4. Correo electrónico | secretaria.seguridad@ssedomex.gob.mx | | |
| 7.5. Nombre de la o del enlace | Mtro. Delfino Monzón De León | | |
| 7.5.1 Cargo | Director General de Desarrollo Institucional e Innovación | | |
| Teléfono 1 | 7222758300 | Extensión 1 | 12135 |
| 7.5.2 Domicilio | Boulevard Miguel Alemán Valdez # 175, col. San Pedro Totoltepec, C.P. 50226, Toluca, Estado de México. | | |
| 7.6. Correo electrónico | dgdii@ssedomex.gob.mx | | |

Fecha de validación 2022-09-22