

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"/>	
	Mejora de la Gestión Pública	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Transparencia y Rendición de Cuentas	<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 difunde la práctica	Página web:	https://servicios.ssedomex.gob.mx/GestionDocumental/	
	Facebook:		
	Twitter:		

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?	El Sistema de Gestión Documental es una herramienta tecnológica desarrollada por la Dirección General de Desarrollo Institucional e Innovación, 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. En el sistema se registran los requerimientos, se turnan a las áreas correspondientes y se da seguimiento a través de reportes e indicadores, con el fin de mejorar los procesos internos de la Secretaría.
2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con 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 unidades administrativas que no era de su competencia.
2.3. Objetivo general de la práctica	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, externas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Seguridad, permitiendo reducir tiempos en la atención de solicitudes relacionadas directa o indirectamente con la ciudadanía. 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	El Sistema le permite a las unidades administrativas contar con un resguardo electrónico de los requerimientos, también les permite dar un seguimiento de principio a fin de cada requerimiento, utilizando las funciones de reporte e indicadores para su cumplimiento.
2.5. ¿Cómo contribuye 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. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?	

Validación de documentos de manera electrónica. Atención de solicitudes en línea. Turnado de asuntos a las unidades administrativas a través del Sistema.			
2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Sí	X	¿Dónde? Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana federal.
	No		
2.8. Ventajas competitivas de la práctica			
Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta en relación con otras similares		Ventajas que tienen otras prácticas similares	
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			
¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?		¿Cuál es el 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.		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?		Sí	X No
¿Por qué no se han realizado mejoras?			
2.11. Mejoras realizadas a la práctica			
Acciones ejecutadas		Resultados alcanzados con las mejoras realizadas a la práctica	
4 de marzo de 2022. Se agregaron mejoras de descarga de reportes de solicitudes recibidas y enviadas. Del resultado de las consultas de registros se pueden ordenar por cada campo. Se visualiza en pantalla el listado de áreas en donde se pueden seleccionar para el envío de una solicitud. 27 de abril de 2022. Se agregaron las mejoras de edición del Catálogo de Solicitante para habilitar o inhabilitar, así como la restricción para evitar la duplicidad de nombres. Se cambió la imagen de acceso al sistema. 6 de noviembre de 2022. Migración de la base de datos a un servidor de mayor capacidad de almacenamiento.		4 de marzo de 2022. Visualización y descarga de informes del estatus de todas las solicitudes recibidas y turnadas por cada área. Se muestran en pantalla solo las áreas con las que se realizan trámites. 27 de abril de 2022. Se mejora la administración del Catálogo de Solicitante. 6 de noviembre de 2022. Se cuenta con un mayor espacio para el almacenamiento de información.	
2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora		2022-11-06	

III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico(s)-administrativo(s)?		Sí	X	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, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", última reforma 11 de mayo de 2023.		
Ordenamiento(s) administrativo(s)		Manual General de Organización de la Secretaría de Seguridad, Capítulos 20600006000000L y 20600006010000L, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 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. ¿La práctica se encuentra documentada?		Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:				
Mapa de procesos				
Manual de procedimientos				
Guía técnica o metodológica		X		
Otro		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	El número de solicitudes de requerimientos que son integrados por las unidades administrativas de la Secretaría de Seguridad 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 y atención de los registros de las solicitudes por situación que guardan.				
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"/>	<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"/>		Municipal	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>		Institucional	<input type="checkbox"/>

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o 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 o adoptada por 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 type="checkbox"/>				
Municipios	<input type="checkbox"/>				
Dependencias u organismos auxiliares	<input type="checkbox"/>				
Organismos autónomos	<input type="checkbox"/>				
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?		Total	<input type="checkbox"/>		
		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, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", última reforma 4 de febrero de 2021.				
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. Periodo de resultados reportados:	de	2022-01-01	al	2022-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%			

6.3. Meta programada en el período reportado	Implementar al 100% el Sistema de Gestión Documental a nivel Subsecretaría y Direcciones Generales.																								
Resultados																									
6.4. Cualitativos	Simplificación en la gestión de solicitudes. Disminución de los tiempos de atención. Mejora en el proceso de gestión de documentos.																								
6.5. Cuantitativos	Respecto al año 2021 (79,645) hubo un incremento del 134% (106,925) de requerimientos integrados en el sistema, teniendo un registro promedio diario de 293 solicitudes.																								
6.6. 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>2019</td> <td>20,396</td> <td>20,396</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>55,543</td> <td>75,939</td> <td>73.1%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>79,645</td> <td>155,584</td> <td>51.2%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>106,925</td> <td>262,509</td> <td>40.7%</td> </tr> </tbody> </table> 	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL				AÑO	INTEGRACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR AÑO	ACUMULADO DE REGISTROS EN BASE DE DATOS	INCREMENTO	2019	20,396	20,396		2020	55,543	75,939	73.1%	2021	79,645	155,584	51.2%	2022	106,925	262,509	40.7%
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL																									
AÑO	INTEGRACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR AÑO	ACUMULADO DE REGISTROS EN BASE DE DATOS	INCREMENTO																						
2019	20,396	20,396																							
2020	55,543	75,939	73.1%																						
2021	79,645	155,584	51.2%																						
2022	106,925	262,509	40.7%																						

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 de la unidad administrativa responsable directa	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 2023-05-19