

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre	Protocolo de atención a personas en situación de discapacidad		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	<input type="checkbox"/>	1.3. Ambito de aplicación
	Mujeres	<input type="checkbox"/>	
	Niñez	<input type="checkbox"/>	Estatal
	Jóvenes	<input type="checkbox"/>	Municipal
	Personas migrantes	<input type="checkbox"/>	
	Personas con discapacidad	<input checked="" 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	2021-01-01		
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://ccc.edomex.gob.mx/	
	Facebook:		
	Twitter:		

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?			
El Centro de Control de Confianza del Estado de México es la unidad encargada de realizar las evaluaciones para el ingreso y permanencia de las personas servidoras públicas de Seguridad Pública, misma que tiene por función realizar exámenes poligráficos, psicológicos, médicos, toxicológicos y de entorno social en ese contexto, entre uno de sus objetivos está el de atender a todo el personal que labore o ingrese a Seguridad Pública para ello implementó una estrategia denominada Protocolo de Atención a Personas en Situación de Discapacidad la cual consiste en la integración de un esquema de atención y asesoría para la inclusión de las personas con problemas visuales y auditivos. Las unidades administrativas que conforman la estructura del Centro, se encuentran distribuidas en 4 direcciones con sede en los municipios de Ecatepec y Lerma. La estrategia del Protocolo de Atención a Personas en Situación de Discapacidad, es una herramienta de atención a la problemática del proceso de evaluación, la cual es utilizada por el personal del Centro de Control de Confianza, Dirección de Análisis Socioeconómico. Al personal del servicio público del Centro de Control de Confianza del Estado de México, se le dio a conocer físicamente por medio de memorándum y también se les informó que se encuentra electrónicamente en la página oficial del Centro de Control de Confianza del Estado de México, apartado Dirección de Análisis Socioeconómico. Hablar de los beneficios que implica para las personas servidoras públicas y para las personas interesadas en ingresar a Seguridad Pública y uno de los elementos considerados en el protocolo es capacitación y asesoría.			
2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?			
Se deriva de la necesidad de atender a personas que laboran en Seguridad Pública, Privada, Estatal, Municipal, Procuración de Justicia, Centros Preventivos de Readaptación Social y Centro de Control de Confianza, al momento de asistir a su proceso de evaluación de control de confianza, no se contaba con ningún instrumento, capacitación, metodología para la atención de personas en situación de discapacidad, lo que generaba una problemática de desigualdad de atención y la falta de inclusión por parte del Organismo.			
2.3. Objetivo general de la práctica			
Establecer las pautas de actuación que deben observar las personas servidoras públicas del Centro de Control de Confianza del Estado de México, durante los procesos de evaluación de control de confianza en los que el evaluado sea una persona en situación de discapacidad.			
2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica			
No se cuenta con un protocolo de atención en los centros de evaluación de control de confianza a nivel nacional. No discriminar, enfocado a la atención de personas con discapacidad para ingresar a centros de trabajo. Atiende los principios señalados en la Ley para la inclusión de las personas en situación de discapacidad del Estado de México, referentes a No discriminar, Inclusión, Capacitación, Derechos Humanos, para ello generan acciones para el ejercicio de los derechos de las personas en situación de discapacidad, promueve el respeto a los Derechos Humanos, implementa estrategias que aseguren la inclusión, asimismo incluye al personal del Centro para que reciba capacitación básica relacionada con personas con discapacidad.			
2.5. ¿Cómo contribuye la práctica en la mejora de los procesos, trámites y servicios de la Administración Pública Estatal?			
Atención a personas en situación de discapacidad que laboren en Seguridad Pública con el fin de ser inclusivos en el proceso de evaluación de control de confianza.			
2.6. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?			
Video con lenguaje de señas mexicano, formato de testigo acompañante interactivo e instrumento metodológico, protocolo de atención.			
2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?		Si	¿Dónde?
		No	X
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	
Sirve como modelo metodológico para otros centros evaluadores en materia de control de confianza a nivel nacional. Después de implementarlo se considera en un informe integral para su resultado único del proceso de evaluación. Centro evaluador inclusivo para la atención a personas con discapacidad y mejoramiento en el proceso de evaluación derivado del instrumento metodológico, la implementación de estrategias como el video de lenguaje de señas mexicano, el cual sirve de ejemplo para otro centro, ya que es público.		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?	
No existía una buena comunicación al momento de llevar a cabo las evaluaciones, se contaba con limitaciones en el lenguaje o escritura para la atención a personas con discapacidad y no se existía una guía o protocolo de atención. Tampoco se tenía una capacitación en temas de atención a las personas con discapacidad.		Se utilizaron herramientas audiovisuales como el video denominado "Lenguaje de señas para la Investigación Socioeconómica", el cual se utiliza durante el proceso de evaluación socioeconómica, asimismo se implementó el protocolo de atención a personas en situación de discapacidad que fomenta la inclusión y las consideraciones básicas para conocer las diferentes discapacidades.	
2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?		Si	No
			X
¿Por qué no se han realizado mejoras?			
No, Porque se necesita presupuesto para realizar condiciones de infraestructura para la atención a personas con discapacidad.			
2.11. Mejoras realizadas a la práctica			
Acciones ejecutadas		Resultados alcanzados con las mejoras realizadas a la práctica	
2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora			
		0000-00-00	

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 para la inclusión de las personas en situación de discapacidad del Estado de México, Título primero, capítulo I, artículo 5, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno del Estado de México", el 14 de abril de 2021, última reforma publicada el 10 de junio de 2022.		
Ordenamiento(s) administrativo(s)		Protocolo de Atención a Personas en Situación de Discapacidad de la Dirección de Análisis Socioeconómico. https://ccc.edomex.gob.mx/sites/ccc.edomex.gob.mx/files/files/Protocolo%20Direcci%C3%B3n%20de%20An%C3%A1lisis%20Socioecon%C3%B3mico%20.pdf		
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		Impulsar mecanismos institucionales de control y fomentar la cultura de la legalidad.		
Línea de Acción:		Consolidar las capacidades de evaluación en materia de control de confianza.		
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				
Otro		X	¿Cuál?	Protocolo de Atención a Personas en Situación de Discapacidad de la Dirección de Análisis Socioeconómico.
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?				

IV. Medición y reconocimiento de la práctica

4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?		Sí	X	No
4.2. Metodología utilizada para medir la práctica				
Describa los siguientes recursos de medición:				
Frecuencia de medición		Diaria		
Instrumento de medición		Base de datos de identificación de las personas con discapacidad de permanencia que pretendan ingresar a Seguridad Pública, Privada, Estatal, Municipal, Procuración de Justicia, Centros Preventivos de Readaptación Social y Centro de Control de Confianza.		
Elementos que se evalúan		La atención a personas en situación de discapacidad, capacitación del personal del área, diseño de formatos para testigos acompañantes, servicio de inclusión.		
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica		Se mide la totalidad de las personas a evaluar, la satisfacción del servicio brindado, la eficiencia del proceso de evaluación y la eficacia a la inclusión, con estos elementos se pretende establecer estándares de calidad sometidos bajo una supervisión.		
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?		Sí	X	No
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide		Con una encuesta de satisfacción, aplicada a cada persona cuando es evaluada por el Centro de Control de Confianza del Estado de México.		
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?		Sí		No
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		No
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Fecha en que recibió el reconocimiento		0000-00-00		
Sector que otorga el reconocimiento		Público		
Institución que emite el reconocimiento		Privado		
Tipo o categoría del reconocimiento				
Carácter del reconocimiento		Internacional	Nacional	Estatal
			Municipal	Institucional

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o transferible?		Sí	X	No
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?				
5.1.1. ¿La práctica ha sido transferida o adoptada por otro ámbito de gobierno?		Sí		No
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:				
Ámbito de gobierno		Nombre		
Federación				
Estados				
Municipios				
Dependencias u organismos auxiliares				
Organismos autónomos				
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?		Total		X
		Parcial		
		Asesoría o transferencia de conocimiento		X
		Apoyo técnico		
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?				
Gestión administrativa		Realizar la gestión pertinente mediante oficio al titular del Centro de Control de Confianza, enviado al correo electrónico angelica.nevarez@ssedomex.gob.mx, c.c.p el Director (a), de Análisis Socioeconómico, al correo electrónico gabriel.montesdeoca@ssedomex.gob.mx y por último c.c.p christian.tapia@ssedomex.gob.mx. Para todas aquellas unidades administrativas interesadas en adoptar el Protocolo de Atención a Personas en Situación de Discapacidad.		
Normatividad aplicable		Ley para la inclusión de las personas en situación de discapacidad del Estado de México, Título primero, capítulo I, artículo 5, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno del Estado de México", el 14 de abril de 2021, última reforma publicada el 10 de junio de 2022.		
Recursos tecnológicos		Contar con dispositivos de reproducción de audio y video.		
Recursos materiales		Contar con cubículos en planta baja, rampas, silla de ruedas, muletas, etc.		
Recursos humanos		Contar con el personal capacitado sobre el tema de atención a personas con discapacidad.		

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período 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		Con base en la naturaleza de la práctica, no se proyectó una meta de atención a personas con discapacidad, en virtud de que el objetivo es aplicar el Protocolo en las sedes del Centro de Control de Confianza del Estado de México ubicadas en los municipios de Lerma y Ecatepec, brindando un servicio inclusivo. De acuerdo a la población interesada en ingresar o permanecer en Seguridad Pública, por lo que la prioridad es contar con un esquema que permita atender e incluir a población con discapacidad, como lo establece la Ley para la Inclusión de las Personas en Situación de Discapacidad del Estado de México, para el cumplimiento de lo establecido.			
Resultados					
6.4. Cualitativos		Se atienden a todas las personas en situación de discapacidad que asisten a los Centros de Control de Confianza para su proceso de evaluación que presentan problemas físicos, auditivos y visuales, para ser vinculadas a las áreas correspondientes para su evaluación incluyendo el acompañamiento físico para ingresar a las instalaciones donde se les aplicarán sus evaluaciones. Dicho protocolo ha permitido que personas en situación de discapacidad se incorporen al mercado laboral representando con un ingreso a su familia.			
6.5. Cuantitativos		Se han atendido a 12 personas en situación de discapacidad, con problemáticas auditivas, visuales y físicas, logrando una comunicación asertiva para al proceso de evaluación de control de confianza de la Dirección de Análisis Socioeconómico.			



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	CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA DEL ESTADO DE MEXICO		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa	Mtro. Gabriel Montes de Oca Ramirez		
7.2.2. Cargo	Director de Área		
Teléfono 1	7282847330	Extensión 1	62400
7.3. Domicilio	Rodolfo Patrón núm. 123, esq. Paseo Tollocan, colonia Parque Industrial Lerma, C.P. 52000, Lerma, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	gabriel.montes@ssedomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Lic. Christian Tapia Hernández		
7.5.1 Cargo	Jefe de Departamento		
Teléfono 1	7282847330	Extensión 1	62650
7.5.2 Domicilio	Rodolfo Patrón núm. 123, esq. Paseo Tollocan, colonia Parque Industrial Lerma, C.P. 52000, Lerma, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	christian.tapia@ssedomex.gob.mx		

Fecha de validación 2023-06-28