

“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

## **PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2019 DEL CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA DEL ESTADO DE MÉXICO**

### **PROYECTOS:**

- ***PROYECTO “SISTEMA INTEGRAL DE MONITOREOS DE POLIGRAFÍA (SIMP)-CCCEM”***
- ***PROYECTO “MEJORA A LOS APLICATIVOS DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE CONFIANZA DEL ESTADO DE MÉXICO (SECCEM) PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL PROCESO DE EMISIÓN DE RESULTADOS”***
- ***PROYECTO “IDENTIFICACION DE RASGOS DE PERSONALIDAD DE LOS EVALUADOS DE ACUERDO A LA DIVISION DEL VALLE DE MEXICO Y VALLE DE TOLUCA”***

### **PRESENTACIÓN**

Los presentes proyectos se desarrollan con el propósito de mejorar y fortalecer la calidad de la labor realizada en el Centro de Control de Confianza del Estado de México, y en apego irrestricto al objetivo principal de nuestra institución, el cual consiste en realizar las evaluaciones permanentes de control de confianza, de desempeño, poligrafía, entorno social, psicológico, así como exámenes médicos y toxicológicos a los aspirantes y a todos los integrantes de las instituciones de Seguridad Pública y privada, estatal y municipal a fin de emitir, en su caso, la certificación correspondiente. De igual manera, la visión de nuestra institución consiste en ser un Centro de Control de Confianza reconocido a nivel Federal, Estatal y Municipal por realizar evaluaciones permanentes de Control de Confianza, con objetividad, profesionalismo, apego a los derechos humanos y calidad; con la participación de personal altamente capacitado, comprometido con la sociedad y la mejora continua; valiéndose de la normatividad, las herramientas tecnológicas, los procesos operativos certificados y la acreditación de las instancias correspondientes

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA  
DIRECCIÓN GENERAL**

“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

que le permiten emitir resultados altamente confiables; cuya finalidad es contribuir con el fortalecimiento y la depuración del personal de las Instituciones de Seguridad Pública, Privada, Estatal y Municipal, para en su caso otorgar la certificación de sus elementos, coadyuvando a la coordinación de voluntades entre sociedad y gobierno tanto Estatal como Federal.

Asimismo, actuando conjuntamente con esos principios es que se establece la necesidad de fortalecer los márgenes de seguridad, confiabilidad, eficiencia y competencia de los procesos guidores de los estándares de calidad marcados por la Institución.

Por ende, surge la notable necesidad de robustecer e innovar una de las principales herramientas en el desempeño de las funciones del personal de éste Centro de Control, la cual permitirá contar con mediciones precisas y estadísticas acerca de la eficiencia en el trabajo de las áreas evaluadoras, y, aún más allá; toda vez que dará pie a la implementación de estrategias y nuevas visiones de trabajo, para la generación y aumento de eficacia en la emisión de resultados integrales entregados a las Instituciones de Seguridad Pública y Privada, Estatal y Municipal.

Por ende, surge la notable necesidad de robustecer e innovar una de las principales herramientas en el desempeño de las funciones del personal de éste Centro de Control, la cual permitirá contar con mediciones precisas y estadísticas acerca de la eficiencia en el trabajo de las áreas evaluadoras, y, aún más allá; toda vez que dará pie a la implementación de estrategias y nuevas visiones de trabajo, para la generación y aumento de eficacia en la emisión de resultados integrales entregados a las Instituciones de Seguridad Pública y Privada, Estatal y Municipal.

Aunado a ello, es necesario que los servidores públicos que integran este Centro, den cumplimiento al propósito para el cual ha sido creado este Organismo, por lo que es de suma importancia desarrollar acciones que puedan tener un impacto significativo en su funcionamiento y en la mejora integral de sus procesos de evaluación, en apego a estándares y procedimientos internacionales, con la supervisión permanente de las actividades del personal, que permita que las instituciones de seguridad, tengan certeza de la calidad de sus resultados, y la alta confiabilidad en la certificación de los integrantes de las instituciones de Seguridad Pública.



“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

Por otro lado, la trayectoria laboral en el Centro de Control de Confianza del Estado de México, ha dejado como experiencia saber que los rasgos de personalidad, la cultura, los hábitos, la forma de vida, las costumbres, etc. Son características específicas en todos y cada uno de los diferentes municipios que conforman el Estado de México; ello ha generado la necesidad de implementar mecanismos de distinción entre Valle de México y Valle de Toluca, dándole importancia a conocer los tipos de personalidades que prevalecen en los habitantes de los municipios que conforman el Estado de México, y por ende, de los elementos que integran las Instituciones de Seguridad, razón por la cual nos hemos dado a la tarea de iniciar una investigación sobre los rasgos de personalidad genéricos que caracterizan y diferencian a dichas poblaciones, a fin de tomarlos en consideración, en el momento de emitir un resultado derivado de las evaluaciones de control de confianza.

Las labores a realizarse en dichos proyectos, deben contar con una infraestructura tecnológica que permita reflejar la labor realizada, y a su vez tenga una verdadera utilidad para el seguimiento continuo de las áreas de oportunidad detectadas en los mismos.

“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

## MISIÓN

Incrementar los estándares de calidad y eficiencia en la emisión de resultados, a través de la generación de estrategias de mejora para la solidez y prontitud del resultado integral; así como la supervisión permanente de las actividades del personal, que permita que las instituciones de seguridad, tengan certeza de la calidad de sus resultados, y la alta confiabilidad en la certificación de los integrantes de las instituciones de Seguridad Pública, utilizando para ello las características de personalidad diferenciadas en cada uno de los evaluados que acudan a este Centro de Control de Confianza.

## VISIÓN

Desarrollar una infraestructura tecnológica de calidad integral, que permita organizar y programar la emisión de resultados, las labores de supervisión, y se retroalimenten los procesos permanentes, con el propósito de que al final de la evaluación se obtenga un resultado individualizado con objetividad, imparcialidad y contundencia.

“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

## DIAGNÓSTICO

Las acciones de mejora continua, la constante verificación de la calidad de los procesos y la innovación, son factores fundamentales para el Centro de Control de Confianza, como parte de su compromiso con las Instituciones de Seguridad a las cuales brinda su servicio.

Derivado del alto impacto que la labor del Centro de Control de Confianza del Estado de México tiene en la sociedad, y la misión con la que este cuenta, que consiste en ser un Organismo de excelencia que garantiza la confiabilidad del personal de nuevo ingreso y permanencia de las Instituciones de Seguridad Pública, Privada, Estatal y Municipal, mediante la aplicación permanente de evaluaciones Poligráficas, Psicológicas, de Análisis Socioeconómico, así como exámenes Médicos y Toxicológicos, actuando bajo los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, para de esta forma garantizar que los elementos de seguridad que son evaluados, cuenten con las competencias necesarias para formar parte de las diversas instituciones de seguridad y desempeñar la destacada labor de salvaguardar la integridad de los ciudadanos; por ello, resulta indispensable que esta Institución cuente con personal altamente certificado y capacitado, evaluado a su vez bajo parámetros establecidos e infraestructura competente.

Por ello, es necesaria la creación de un sistema o infraestructura tecnológica que permita generar planes estratégicos de intervención (fortalezas, áreas de oportunidad, estrategias personalizadas para subsanarlas, metas/compromisos, fechas de cumplimiento, etc.), así como dar seguimiento a la labor de supervisión del personal que integra este Organismo.

En el actual Sistema de Evaluación y Control de Confianza (SECCEM) no se tiene precisión sobre las fechas de emisión de reportes completos de las áreas técnicas, por lo que, de manera estadística no es posible dar oportuno alcance y conocer los plazos precisos de liberación de resultados de las áreas ya mencionadas

Por lo que se requiere contar con la funcionalidad en el Sistema de Evaluación y Control de Confianza (SECCEM) de medición de tiempos, partiendo de la fecha de programación y, en conjunto con el proceso propio de cada área, contabilizar los días factibles para liberar el diagnóstico, generando también, una semaforización que indique de forma clara y puntual cuando algún área ha excedido el tiempo establecido para la emisión de reporte, o bien, cuando el elemento no asistió.

“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

Por otro lado, actualmente el área de Poligrafía del Centro de Control de Confianza del Estado de México, cuenta con el registro de las actividades de supervisión mediante formatos electrónicos, los cuales son impresos para su respaldo y firma de los involucrados en el proceso, almacenados en una carpeta individual de cada Supervisor, y una base en formato Excel con puntajes del desempeño en áreas técnicas y conductuales de cada Poligrafista; no obstante, ni en el Centro de Control de Confianza del Estado de México, ni en otros Centros de Control de Confianza del país, existe algún software eficiente o un sistema tecnológico que almacene todos los datos generados a través del Proceso de Supervisión, que permita observar el historial de cada Poligrafista y Supervisor. Lo anterior, implica retomar el trabajo realizado previamente cuando existe rotación de personal, cambios de células de trabajo y al realizar una simple consulta de estos rubros.

Dentro del procedimiento de control de confianza, se encuentra la evaluación psicológica, que como todas las demás evaluaciones es fundamental en este proceso, siendo su objetivo identificar características de personalidad, capacidades cognitivas y habilidades laborales, de acuerdo con las funciones del puesto, a través de una batería de pruebas específicas y una entrevista individual, profunda y objetiva.

Respecto a la entrevista psicológica, uno de los instrumentos de referencia son los perfiles de puesto, dentro de los cuales encontramos la valoración psicosocial, que no es otra cosa más que los rasgos de personalidad y las competencias con las que se espera que el individuo cuente.

Estos rasgos y competencias de los perfiles de puesto del Centro de Control de Confianza, han sido generalizados, colocando los mismos criterios para toda la población; sin embargo se ha dejado de lado que el contexto sociocultural tiene implicaciones en el desarrollo de la personalidad de los individuos, razón por la que se piensa en la necesidad de evaluar la personalidad de acuerdo a la funcionalidad del contexto.



“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

## DIAGNOSTICO INTEGRAL-ANÁLISIS FODA:

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>En el Centro de Control de Confianza se cuenta con personal profesional, altamente especializado y capacitado para la aplicación de dichos proyectos en apego a los estándares internacionales y lineamientos establecidos en materia de evaluaciones de control de confianza.</li> </ul> <p>Asimismo, se cuenta con un amplio conocimiento y experiencia en la en la materia, tanto en la parte teórica y práctica.</p>	<p>El desarrollo del proyecto implica mucho tiempo ya que se abordan diversas áreas, debido a ello puede ser complicado buscar tiempos y generar seguimiento a aplicaciones.</p> <p>No se cuenta con un software eficiente o un sistema tecnológico que almacene todos los datos generados a través del Proceso de Supervisión, que permita observar el historial, tanto de los servidores públicos como del desempeño de cada área en general.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>Con la implementación de éstos proyectos se realizarán diagnósticos y planes estratégicos basados en la detección de fortalezas y áreas de oportunidad, así como la organización y eficiencia del proceso de supervisión.</p> <p>La proyección de actividades de capacitación, basadas en las áreas de oportunidad observadas, permitirá dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Centro Nacional de Certificación y Acreditación.</p> <p>El seguimiento a los cambios en el Sistema de Evaluaciones de Control de Confianza (SECCEM) permitirá verificar que no existan errores durante el proceso de emisión de diagnósticos y resultado integral.</p>	<p>De no ser implementados los proyectos, el seguimiento de los procesos de manera eficiente y sistemática, impactaría en la calidad de los resultados emitidos, y en las capacidades técnicas de los integrantes del área, ya que no se brindaría un seguimiento puntual y oportuno a través de tecnología eficientes.</p> <p>Por lo que no se contaría con la capacidad tecnológica suficiente, lo cual no coadyuvaría a</p>

“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

## FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN:

Derivado de lo anterior, es indispensable dar cumplimiento con:

- Aspectos regulatorios: (dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de Evaluación de Control de Confianza).
- Aspectos técnicos (elevar y mantener la confiabilidad de los resultados asegurando el apego a procedimientos, criterios y lineamientos establecidos).

El Centro de Control de Confianza, no cuenta actualmente con ningún método, sistema o acción, que provea de los beneficios y aspectos ya referidos; por lo que debe buscar una acción estratégica para que este Organismo sea reconocido por eficientar sus procesos y emitir resultados a las instituciones de Seguridad, con la certeza de que las evaluaciones realizadas son debidamente supervisadas, emitiendo diagnósticos confiables.

De esta manera los proyectos propuestos, contribuirán a su vez a detectar aspectos *importantes* en la evaluación, emitiendo con prontitud resultados certeros y confiables, lo que permitirá dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Centro Nacional de Certificación y Acreditación, así como los Manuales de Procedimientos de las áreas que intervienen en la realización de estos proyectos.

En este rubro se habrá de dar cumplimiento al marco normativo que regula el actuar en relación a la emisión de resultados dentro del término que señala la ley para tal efecto; la supervisión del personal evaluador de una de las áreas sustantivas dentro del proceso de control de confianza, así como los parámetros permisibles para emitir un resultado tomando en consideración los perfiles validados por las Instituciones de Seguridad, tanto del Valle de Toluca como del Valle de México.



“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

## ESTRATEGIAS Y ACCIONES

### ESTRATEGIAS

Para los presentes proyectos se requiere la aplicación de una serie de estrategias específicas, que contribuyan a registrar y evaluar de manera eficiente el desempeño del personal y los procesos aplicados, así como los resultados generados de las evaluaciones de control de confianza, siendo las siguientes estrategias:

- Realizar un diagnóstico previo de las acciones actuales.
- Analizar los formatos existentes utilizados en el proceso de evaluaciones
- Medición de tiempos: partiendo de la fecha de programación hasta la generación del resultado.
- Contabilizar días factibles para liberar un diagnóstico por área.
- Delimitar y desarrollar:
  - Aspectos Cuantitativos:
    - Aspectos procedimentales, con puntajes automáticos, así como gráficas por área evaluadora.
  - Aspectos Cualitativos:
    - Conductas y actitudes propias del evaluador que influyen en el desarrollo de los aspectos procedimentales.
      - Investigación de Marco teorico
      - Conjugacion de Información
      - Desarrollo de Ragos de Personalidad



“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

## **ACCIONES:**

Para lograr la adecuada implementación de los proyectos se requiere llevar a cabo una serie de acciones y actividades organizadas y estructuradas, con el objetivo de lograr un control de calidad interno que avale la correcta y oportuna aplicación de los procedimientos de la evaluación de control de confianza, tales acciones son:

- Creación en Excel de formatos para evaluar el desempeño del personal evaluador.
- Entrega de formatos de Excel a la Unidad de Tecnologías de la información para su integración en el sistema computarizado.
- Creación del sistema electrónico/computarizado para calendarización y almacenamiento del historial de dichos formatos.
- Generar una semaforización que indique de forma clara y puntual cuando algún área ha excedido el tiempo establecido para la emisión de un diagnóstico.
- Plasmar la información de los rasgos de personalidad en el software de los perfiles de puesto

“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

## OBJETIVOS:

### OBJETIVO GENERAL:

Crear un sistema tecnológico para calendarización y registro de formatos, así como el almacenamiento del historial de los mismos, que permita contar con un control de calidad interno que avale la correcta y oportuna aplicación del procedimiento de evaluación de control de confianza, apoyándose de herramientas como la evaluación del desempeño del personal evaluador y la diferencia de los rasgos de personalidad identificados en el desarrollo de la investigación; así como la emisión del resultado, dentro del plazo que determina la normatividad aplicable en la materia.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- I. Desarrollar y aplicar planes estratégicos que contengan acciones específicas de intervención, como fortalezas, áreas de oportunidad, estrategias personalizadas para subsanarlas, metas/compromisos y fechas de cumplimiento.
- II. Emisión del resultado en base a la normatividad aplicable en la materia.
- III. Generar de manera automática estadísticas de desempeño de las áreas evaluadoras.
- IV. Obtener resultados contundentes bajo los más altos estándares de calidad.
- V. Generar programas/temas de capacitación/planeaciones.
- VI. Distinguir los rasgos de las personas que se evalúan en Control de Confianza, de acuerdo a su municipio y localización del valle.
- VII. Contar con elementos idóneos para el manejo y medición de tiempos en la evaluación y en la emisión de resultado.
- VIII. Tener claridad sobre las estrategias necesarias de mejora para eficientar el proceso de emisión de resultados.
- IX. Conocer los Municipios que conforman al Valle de México y Valle de Toluca.



“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

- X. Conocer los rasgos de personalidad que caracterizan a los individuos que habitan y que son evaluados en control de confianza, de las zonas rurales y zonas urbanas.
- XI. Realizar evaluaciones psicológicas tomando en cuenta la personalidad según el contexto.

“2018.Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”

## **PROPUESTAS DE ELIMINACIÓN, MODIFICACIÓN O CREACIÓN DE NUEVAS REGULACIONES O DE REFORMA ESPECÍFICA.**

Uno de los principales ejes rectores del Centro de Control de Confianza es la normatividad aplicable para los procesos de evaluación, mismos que se rigen por los Lineamientos que emite el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública; sin embargo habrá que llevar a cabo la revisión y en su caso la modificación de los Manuales de Procedimientos de las áreas de Poligrafía, Psicología y Evaluación, ya que ello establecerá parámetros para la emisión de su diagnóstico en un menor tiempo, y por ende la emisión del resultado integral lo cual, a su vez permitirá que se notifique dicho resultado a las Instituciones de Seguridad, en un plazo menor al establecido en el artículo 112 de la Ley de Seguridad del Estado de México.