



“2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917”

**PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2018
DEL CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA DEL ESTADO DE MÉXICO:**

**PROYECTO “SUPERVISIÓN A LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN QUE APLICA
EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN MÉDICA Y TOXICOLÓGICA, SUS
AUXILIARES Y RESULTADOS”**

PRESENTACIÓN

El presente proyecto se desarrolla en adhesión al objetivo del Centro de Control de Confianza del Estado de México, el cual es realizar el proceso de evaluación cuyo propósito es fortalecer los márgenes de seguridad, confiabilidad, eficiencia y competencia del personal, desde el Sistema de Reclutamiento, Selección y Evaluación, hasta el proceso de evaluación, sistemático y periódico, del personal en activo.

En este contexto, para dar cumplimiento al objetivo por el cual ha sido creado este Organismo, surge la necesidad de implementar acciones encaminadas en la mejora integral de los procesos, en apego a estándares y procedimientos bajo supervisión permanente que den cuenta del rigor y de la confiabilidad de la certificación del personal de seguridad para el ingreso, permanencia y promoción de los integrantes de las instituciones de Seguridad Pública.

La Dirección Médica y Toxicológica participa en los procesos de dos fases fundamentales del Control de Confianza, por un lado la Evaluación Toxicológica, la cual hoy en día cuenta con un Programa Específico (“*SUPERVISIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD EN EL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE METABOLITOS DE DROGA DE ABUSO*”) de supervisión que asegura la permanente calidad de los procesos de detección de drogas, a éste respecto, el presente programa pretende contemplar además, aspectos fundamentales como son trato y satisfacción de los elementos con el servicio recibido. Como parte del fortalecimiento de los procesos de supervisión, el Programa que en el presente se plantea, busca asegurar calidad integral en las Evaluación Médica y Toxicológica desde la recepción del elemento en el Organismo hasta la emisión de los resultados. Estos últimos entendidos como,

**SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA**



“2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917”

resultados de la evaluación, expediente en físico, satisfacción de los elementos atendidos por el personal de la Dirección y sus auxiliares.

Por lo anterior es preciso mencionar que la supervisión abarcará todas las etapas de los Procesos que aplica la Dirección Médica y Toxicológica, entre otros aspectos:

- Evaluaciones Médica y Toxicológica
 - Servicio y atención inicial al elemento en la Evaluación Médica y la Evaluación Toxicológica
 - Somatometría, Signos Vitales y Agudeza Visual
 - Interrogatorio Médico y Exploración física
- Servicios Auxiliares de Gabinete y Especialidad de la Evaluación Médica
 - Electrocardiografía
 - Rayos X
 - Evaluación Odontológica
 - Evaluación Optométrica
 - Orientación Nutricional
- Resultados y Productos de las Evaluaciones Médica y Toxicológica
 - Expediente Médico Toxicológico (Estructura y Contenido)
 - Calidad del Resultado de las evaluaciones
 - Satisfacción del evaluado

La supervisión en comento, tiene el fin de verificar la calidad, al planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente, para así asegurar evaluaciones de alta calidad, el apego a la normatividad vigente, además de la eficiencia y capacitación del personal, de las metodologías aplicadas e instrumentos empleados.

En base a ello, y en consideración de que la búsqueda intencionada de áreas de oportunidad permitirá garantizar la mejora y desarrollo continuos en el proceso de evaluación de control de confianza, es necesario documentar los programas anuales de trabajo con un enfoque de calidad y mediante el desglose de proyectos operativos. Lo anterior permitirá ponderar la supervisión como base de la calidad, transparencia, responsabilidad en el desarrollo de las evaluaciones realizadas, certidumbre de los derechos de los elementos evaluados entre otros beneficios como lo plantea la Mejora Regulatoria.

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA



“2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917”

MISIÓN

Generar un control de la calidad de los procesos que desarrolla el personal de Dirección Médica y Toxicológica, sus auxiliares y sus productos, para asegurar que la emisión de resultados permanezca transparente y eficiente en apego a la normatividad vigente en materia de Control y Confianza en las dos fases involucradas.

VISIÓN

Desarrollar un sistema de calidad integral, que manifieste de forma objetiva la praxis, a fin de establecer de manera permanente el proceso de supervisión y seguimiento, presentar los resultados en forma clara y que permitan llevar a cabo retroalimentación como un ciclo de mejora continua dentro del proceso de Evaluaciones de Control de Confianza.

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA



“2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917”

DIAGNÓSTICO DE MEJORA REGULATORIA

La innovación en este Centro de Control de Confianza es un movimiento fundamental y necesario para reformar radicalmente la calidad del desarrollo de las evaluaciones de control de confianza.

La Seguridad Pública en el país se guía bajo los objetivos de preservar la libertad, el orden y la paz públicos, salvaguardar la integridad y derechos de las personas y prevenir la comisión de delitos, por lo que es imperativo contar con personal competente, tanto física como mentalmente, por lo que es imprescindible una evaluación integral y de calidad, que nos provea personal cualificado.

Dentro de este contexto, es esencial contar con un proceso de supervisión de los procesos que desarrolla el personal de Dirección Médica y Toxicológica, sus auxiliares y sus productos, capaz de valorar la práctica del mismo de manera objetiva y cuya meta sea garantizar la emisión de un resultado confiable. Con esta óptica es que se armonizan recursos, procesos, métodos, técnicas e instrumentos dispuestos en particular a proporcionar servicios de calidad.

En este sentido, la implementación de un programa de supervisión es indispensable para la oportuna detección de áreas de oportunidad que traduzcan un resultado de satisfacción en los elementos evaluados y en mayor certeza en los dictámenes que realiza esta dirección.

El planteamiento de un sistema de supervisión sirve como instrumento para cumplir con:

- Aspectos regulatorios: (satisfacer las exigencias de la autoridad sanitaria dando cumplimiento a la normatividad vigente).
- Aspectos técnicos (elevar y mantener la confiabilidad de los resultados asegurando el apego a procedimientos, criterios y lineamientos establecidos).

Hasta el día de hoy no se contaba con un Programa de Supervisión con enfoque Integral por lo cual se propone el proyecto de “*SUPERVISIÓN A LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN QUE APLICA EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN MÉDICA Y TOXICOLÓGICA, SUS AUXILIARES Y RESULTADOS*” que fortalecerá la permanente emisión de resultados confiables.

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

CENTRO DE CONTROL
DE CONFIANZA DEL
ESTADO DE MÉXICO



“2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917”

La estrategia del Centro de Control de Confianza tiene como objetivo contar con un sistema de supervisión de control de calidad de la evaluación médica, que determine objetivamente la confiabilidad y validez del proceso, con el fin de expedir resultados concretos y veraces del personal en cuestión durante la práctica de la evaluación médica del Centro de Control de Confianza del Estado de México, plasmados en un expediente médico-toxicológico de alta calidad.

**SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA**



“2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917”

Ventajas:

- I. Contar con control de calidad interno que avale la correcta y oportuna emisión del resultado de la evaluación médica.
- II. Asegurar la emisión de resultados en base a los lineamientos que establece el Modelo Nacional de Evaluación en la materia, Ley General de Salud y demás Normatividad aplicable.
- III. Detectar necesidades reales de recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento del área médica.
- IV. Homologar el proceso de evaluación médica en ambas sedes del Centro de Control de Confianza del Estado de México.
- V. Identificar y trabajar en las áreas de oportunidad señaladas en el propio proyecto, así como renovar o enriquecer las estrategias de supervisión, de acuerdo a los criterios de medición de resultados obtenidos durante las supervisiones.
- VI. Homologar la emisión de resultados entre el personal evaluador en base a los criterios específicos del área médica.
- VII. Contribuir con la pronta emisión del resultado integral, aumentando así la eficiencia de los procesos de evaluación y resultados del Centro de Control de Confianza del Estado de México.
- VIII. Mejorar la calidad de la Historia Clínica, para que la información ahí planteada sea clara, concreta, completa, coherente ponderando su importancia como documento médico-legal.

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA



“2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917”

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>La Dirección Médica y Toxicológica cuenta con personal profesional, certificado y calificado quien lleva a cabo sus funciones en apego a los principios de legalidad, justicia honradez y respeto a los derechos humanos.</p>	<p>La Dirección Médica y Toxicológica no había contado hasta el día de hoy con un programa de supervisión que contemple todo el contexto en el que se desarrollan sus procesos. La Dirección Médica y Toxicológica no cuenta con el personal suficiente para desarrollar las actividades de supervisión. (un solo médico cubre supervisión, además de evaluar).</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Con la implementación de éste Programa de Supervisión se llevaran a cabo acciones para subsanar las áreas de oportunidad detectadas, traduciéndose no sólo en mayor calidad en la atención a los elementos sino en mayor certeza y confiabilidad en los resultados emitidos.</p> <p>Además se dará cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Centro Nacional de Certificación y Acreditación.</p>	<p>La Dirección Médica y Toxicológica se encuentra en una etapa de transición y cambios que al no ser supervisados se perdería la posibilidad de asegurar la calidad en los procesos de la misma. Carga de trabajo. Fallas del Sistema de Evaluación y Control de Confianza del Estado de México (SECCEM). Falta de personal.</p>

[Handwritten signatures in blue ink]

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA



“2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917”

ESCENARIO REGULATORIO

El Centro de Control de Confianza apegado a la normatividad, debe establecer prácticas, que le permitan incrementar la calidad en todos sus procesos con el fin de generar confianza y certidumbre en el desarrollo de las evaluaciones Médica y Toxicológica. Asegurar mediante la supervisión, el apego a procesos establecidos, criterios de inclusión a procesos, a principios básicos en la atención a los elementos, permite ofrecer a los evaluados satisfacción en la atención recibida, promoviendo además una percepción positiva como Organismo.

Escenario Tendencial.- Si no se cuenta con un correcto control de calidad integral en los procesos que aplica la Dirección Médica y Toxicológica, no se contará con resultados confiables.

Escenario Deseable.- Con la correcta supervisión del control de calidad integral se puede contar con procesos confiables proporcionando así resultados certeros, así como generar una mejora en la calidad del desarrollo de los procesos.

Escenario Factible.- Se cuenta con personal capacitado para desarrollar y ejecutar un sistema de supervisión del control de calidad integral para los procesos que aplica la Dirección Médica y Toxicológica.

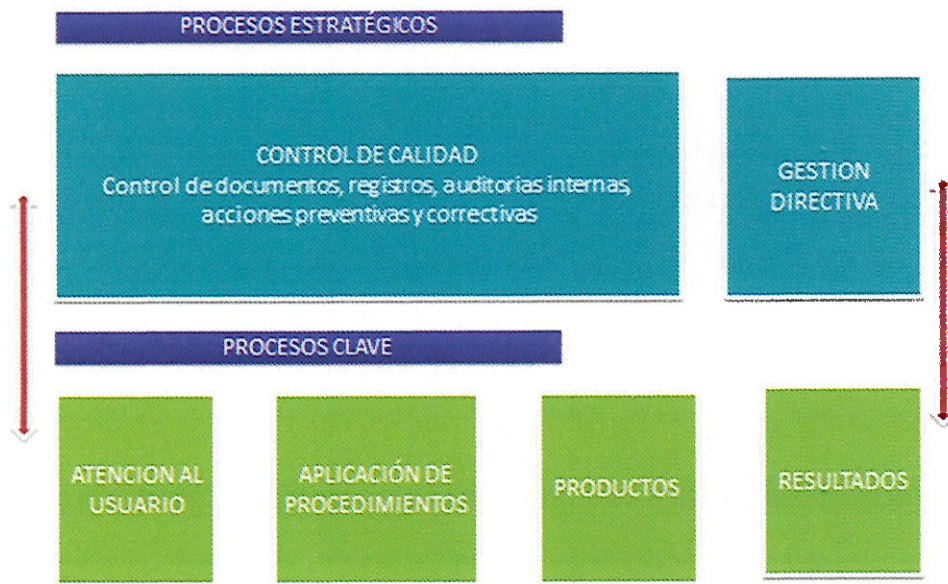
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA



“2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917”

ESTRATEGIAS

La mejora regulatoria requiere para su necesario avance, de una implementación estratégica para desarrollar todos los procesos que aplica la Dirección Médica y Toxicológica que brinde resultados de calidad.



[Firmas manuscritas]

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA



“2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917”

ACCIONES

Con la realización de acciones que sean planificadas y sistematizadas, se lograrán los fines o metas para conseguir grandes resultados. Algunas de las acciones que están en proceso son las siguientes:

- Planteamiento del **PROGRAMA DE SUPERVISIÓN AL PROCESO DE EVALUACIÓN MÉDICA**
- Análisis de criterios de calidad en atención a los elementos, aplicación de evaluaciones, expediente médico-toxicológico y resultados de evaluaciones.
- Formatos necesarios para evaluar cada fase.
- Detección de errores en las diferentes etapas de los procesos.

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA