

# FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

## I. Datos de identificación de la práctica

<b>1.1. Nombre</b>	Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM)		
<b>1.2. Población usuaria</b>	Personas adultas mayores	<input type="checkbox"/>	<b>1.3. Ámbito de aplicación</b>
	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 type="checkbox"/>	
	Personas empresarias	<input type="checkbox"/>	
	Comunidad estudiantil	<input type="checkbox"/>	
	Personas agroproductoras	<input type="checkbox"/>	
Otro	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Cuál?	Población mexicana y público en general.
<b>1.4. Categoría</b>	Atención Ciudadana	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Mejora de la Gestión Pública	<input 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"/>	
	<b>1.5. Año en que inició a operar la práctica</b>	2001-11-01	
<b>1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica</b>	Página web:	<a href="https://dgi.edomex.gob.mx/catgem">https://dgi.edomex.gob.mx/catgem</a>	
	Facebook:		
	Twitter:		
	Otro:		

## II. Información de la práctica

<b>2.1. ¿En qué consiste la práctica?</b>			
El Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM) es un centro institucional de contacto que proporciona servicios de información y orientación a la población de la entidad, con números telefónicos gratuitos, las 24 horas, los 365 días del año. Atiende directa y personalmente a una entidad cuya población asciende a más de 17 millones de habitantes. El CATGEM se ha consolidado como uno de los principales puntos de contacto personalizado de la población con el gobierno; su estrategia de atención ciudadana se basa en un esquema multicontacto, mediante una fila universal de atención a través de diferentes herramientas de comunicación.			
<b>2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?</b>			
La necesidad de poner en operación esta práctica de contacto con la ciudadanía, en sus inicios, representó una solución para proporcionar información a la población sobre el quehacer de la Administración Pública Estatal, para lo cual, en su momento, se contaba con 25 centros de servicios de atención telefónica dispersos en diferentes áreas gubernamentales operando con 48 líneas telefónicas, de las cuales 32 eran de marcación local, 15 de lada sin costo y una de código abreviado, mismos que carecían de equipo e infraestructura básica para su adecuada operación y atención a la población usuaria. En conjunto se atendían, en promedio, mil llamadas diarias, sin disponer de un protocolo estandarizado de atención; por consecuencia el servicio adolecía de respuesta inmediata, y mostraba poca eficiencia; además los gastos de operación eran muy elevados. De los 25 centros, nueve brindaban servicios las 24 horas del día, pero no todo el tiempo contaban con personal que atendiera de manera personalizada, por lo que se apoyaban de grabaciones para proporcionar el servicio. Actualmente, el CATGEM representa una de las ventanas estratégicas de gobierno para la consulta directa y personalizada de información gubernamental que demande la ciudadanía, principalmente acerca de trámites, servicios y del directorio de servidoras y servidores públicos de los tres órdenes de gobierno, representando un canal de comunicación para fortalecer la relación con la sociedad.			
<b>2.3. Objetivo general</b>			
Consolidar al Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México como una alternativa de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada para las y los mexicanos y público en general, que atienda la demanda de servicios de orientación e información gubernamental, para el pleno ejercicio de derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus obligaciones, logrando así ser un vínculo efectivo entre gobierno y sociedad.			
<b>2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica</b>			
El CATGEM es una estrategia de relación gobierno-sociedad, planeada para operar con equipamiento de alta tecnología, capaz de integrar sistemas de información y de comunicaciones distintivos de un recurso gubernamental de clase mundial. Es un Centro que agrupa información de los tres ámbitos de gobierno, además tiene la capacidad de atender a las y los mexicanos que residen en Estados Unidos y Canadá. El Centro es concentrador de servicios gubernamentales, permite que la o el usuario atienda sus necesidades de información de manera rápida y eficaz y, sobre todo, desde un solo punto de contacto. El CATGEM destaca su reposicionamiento en el ámbito estatal, al consolidarse como el canal de comunicación abierta a la población mexicana, seguro y confiable, que opera de manera planificada, sistemática, multifuncional y multicontacto.			
<b>2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal</b>			
El Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México contribuye en la mejora de los trámites y servicios del Gobierno del Estado de México, en la medida que detecta necesidades específicas de la ciudadanía, a través del contacto permanente que se tiene con ella al orientarle sobre información asociada a los mismos, como son: costos, requisitos, lugar donde se realizan, horarios de atención, tiempos de respuesta y modalidades para su gestión, entre otros.			
<b>2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación</b>			
El servicio se encuentra automatizado desde la recepción de la interacción, hasta la distribución de la misma al personal asesor.			
<b>2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?</b>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>¿Dónde?</b> Fiscalía General de Justicia del Estado de México, Call Center que atiende temas específicos a su competencia; Centro Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad de la Secretaría de Seguridad del Estado de México (C5), Call Center focalizado a emergencias y LOCATEL CDMX, Call Center de participación privada y gubernamental, que opera solo en la CDMX.
	No	<input type="checkbox"/>	
<b>2.8. Ventajas competitivas</b>			
Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta		Ventajas que tienen las otras prácticas	

Garantiza alta disponibilidad de los servicios. Ofrece una alternativa de información gubernamental efectiva. Brinda un servicio de información y orientación ágil, flexible, accesible, útil, oportuna, segura y confiable, originando que la población usuaria se sienta atendida por personal asesor con alto grado de actitud de servicio. Fomenta un gobierno cercano a la población. Fortalece la relación sociedad-gobierno. Opera las 24 horas del día, durante los 365 días del año. Proceso certificado bajo la norma ISO 9001:2015.	No se ha realizado un análisis o estudio comparativo para determinar ventajas competitivas. Los centros de contacto que operan en otras dependencias de la Administración Pública Estatal, funcionan como canales de comunicación abierta a la población, pero solo con temas específicos de su competencia.			
<b>2.9. Operación de la práctica</b>				
Procedimiento antes de implementarla	Procedimiento después de implementarla			
Hasta 2017, la tecnología con la que el servicio del CATGEM operaba, estaba en la última etapa de su vida útil, la atención se realizaba a través de dos canales de comunicación segmentados vía telefónica y vía chat, los cuales se administraban de manera independiente, lo que complicaba la evaluación y control de los mismos; además, el tiempo de respuesta a las y los usuarios era elevado, debido a que una parte del personal asesor atendía un canal, y el resto otro, por lo que era necesario replantear la forma de dar el servicio, y establecer una estrategia para renovar la tecnología instalada.	Se implementó la renovación tecnológica, la que permitió incrementar un canal más de comunicación y contacto a través del correo electrónico. Actualmente se cuenta con una plataforma multicanal que permite la unificación de los canales, dispone de una fila universal con lo que cada asesora o asesor puede atender a las personas usuarias en espera, independientemente del medio por el que se establezca contacto (telefónico, chat, correo electrónico), con esto se logró mejorar e incrementar la atención a la ciudadanía, dando una respuesta pronta a sus solicitudes y demandas de orientación e información; además de contar con las bases de infraestructura tecnológica para implementar más canales de comunicación y contacto como WhatsApp.			
<b>2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?</b>	Sí	X	No	
¿Por qué no se han realizado mejoras?				
<b>2.11. Mejoras realizadas a la práctica</b>				
Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras			
Fue necesario realizar una planeación sobre la renovación tecnológica del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, debido a que la tecnología con la que operaba se encontraba en la última etapa de vida útil. Para ello, se requirió de la actualización de una infraestructura que permitiera la unificación de los canales de comunicación, mediante una plataforma única, para eficientar de manera integral los servicios de atención y orientación del Centro, a través de tecnologías de última generación, las cuales permitieron garantizar la operación las 24 horas, los 365 días del año. Asimismo, para fortalecer la comunicación interactiva con la ciudadanía, se rediseñó el Directorio de Servidoras y Servidores Públicos del Gobierno del Estado de México, a fin de facilitar la consulta de información actualizada del personal del servicio público de la Administración Pública Estatal.	Los servicios de información y orientación del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México son proporcionados a través de sus tres canales de comunicación, teléfono, chat y correo electrónico, por 37 especialistas, que atienden diariamente en promedio 2,415 consultas, con una población cada vez más heterogénea y creciente en cuanto a cantidad y calidad de la información. El número de consultas atendidas por el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México de enero a diciembre de 2021 es de 881,468.			
<b>2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora</b>	2020-03-05			

### III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

<b>3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico- administrativo(s)?</b>	Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica			
<b>Tipo de ordenamiento</b>	<b>Nombre del ordenamiento</b>		
Ordenamiento(s) jurídico(s)	Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. <a href="http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/rgl/vig/rglvig153.pdf">http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/rgl/vig/rglvig153.pdf</a>		
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas del Estado de México. <a href="https://dgsei.edomex.gob.mx/sites/dgsei.edomex.gob.mx/files/files/gacetaGobierno/may201.pdf">https://dgsei.edomex.gob.mx/sites/dgsei.edomex.gob.mx/files/files/gacetaGobierno/may201.pdf</a>		
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023			
Pilar / Eje transversal	Eje 2: Gobierno Capaz y Responsable		
Estrategia	Implementar mejores prácticas para la innovación, modernización y calidad de la Administración Pública Estatal.		
Línea de Acción:	Fomentar el desarrollo de servicios digitales en la administración pública.		
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?			
<b>3.2. ¿El fundamento jurídico-administrativo que sustenta la práctica está vigente?</b>	Sí	X	No
<b>3.3. ¿La práctica se encuentra documentada?</b>	Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:			
Mapa de procesos			
Manual de procedimientos	X		
Guía técnica o metodológica			
Otro	X		
¿Cuál? Certificado conforme a los requisitos de la NMX-CC-9001-IMC-2015/ ISO 9001:2015.			
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?			

### IV. Medición y reconocimiento de la práctica

<b>4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?</b>	Sí	X	No
<b>4.2 Metodología utilizada para medir la práctica</b>			
Describe los siguientes recursos de medición:			
Frecuencia de medición	Mensual.		
Instrumento de medición	Encuesta de satisfacción y buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. Revisión de indicadores mensuales.		
Elementos que se evalúan	Satisfacción del servicio recibido. Realimentación de las y los usuarios. Tendencia sobre el comportamiento del servicio, y oportunidades de mejora.		
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Porcentaje de satisfacción al 90%. Atención personalizada de quejas, sugerencias y felicitaciones. Porcentaje de cumplimiento al 90%.		
<b>4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?</b>	Sí	X	No
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide			
Encuesta de satisfacción y buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.			

4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:					
Norma o estándar	NORMA: NMX-CC-9001-IMNC-2015/ISO 9001:2015.				
Fecha de certificación	2019-01-04				
Institución certificadora	Sociedad Internacional de Gestión y Evaluación, SIGE, SC.				
4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:					
Fecha en que recibió el reconocimiento	2019-03-01				
Sector que otorga el reconocimiento	Público			Privado <input checked="" type="checkbox"/>	
Institución que emite el reconocimiento	Instituto Mexicano de Teleservicios.				
Tipo o categoría del reconocimiento	Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto". Mejor Ejecutivo de Contacto de Atención Ciudadana.				
Carácter del reconocimiento	<input type="checkbox"/> Internacional	<input type="checkbox"/> Nacional	<input checked="" type="checkbox"/> Estatal	<input type="checkbox"/> Municipal	<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 trasfido:					
Ámbito de gobierno			Nombre		
Federación					
Estados					
Municipios					
Dependencias u organismos auxiliares					
Organismos autónomos					
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?		Réplica total		<input checked="" 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	Acordar, vía telefónica, con la o el titular de la Dirección General de Innovación (DGI) una reunión de trabajo para agendar una visita a las instalaciones del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM). Presentar solicitud a la DGI, en la que se mencione el interés y motivo de conocer a detalle la "Mejor Práctica", para su posible adopción o réplica.				
Normatividad aplicable	No aplica.				
Recursos tecnológicos	Tecnología apropiada para la operación. En reunión de trabajo se podrán especificar requerimientos básicos.				
Recursos materiales	De acuerdo con las necesidades y población objetivo. En reunión de trabajo se podrán especificar requerimientos básicos.				
Recursos humanos	Contar con perfiles de personal específicos y horarios de trabajo determinados, de acuerdo con lo siguiente: Personal Asistente Telefónico: Orientar e informar a las y los usuarios respecto de trámites y servicios de la Unidad Administrativa correspondiente. Personal Coordinador de Asesorías y Asesores Telefónicos: Coordinar la operación del personal que atiende la línea telefónica o los canales de comunicación con los que se cuenta. Personal Técnico en Informática: Supervisar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica y mantener el funcionamiento eficiente del equipo de telefonía y cómputo.				

## VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Periodo 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:	840,000 atenciones.			
<b>Resultados</b>				
6.4. Cualitativos	Por lo menos el 90 % de satisfacción del usuario.			
6.5. Cuantitativos	Los servicios de información y orientación del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México son proporcionados a través de sus tres canales de comunicación, teléfono, chat y correo electrónico, por 37 especialistas, que atienden diariamente en promedio 2,415 consultas, con una población cada vez más heterogénea y creciente en cuanto a cantidad y calidad de la información. El número de consultas atendidas por el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México de enero a diciembre de 2021 es de 881,468.			
6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores	La medición de los servicios en el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México se estructura con base en tres indicadores principales: Nivel de satisfacción de la población usuaria. Alcance: mantener estándares del 90%. Actualización de información de bases de datos, una vez que se cuenta con el soporte correspondiente. Alcance: actualización en un rango de 0 a 2 minutos. Entrega o respuesta de solicitudes de información u orientación a la población usuaria. Alcance: respuesta en un rango de 0 a 2 minutos, a partir del contacto del personal asesor con la población usuaria.			
6.7. Evidencia gráfica				

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

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA DE FINANZAS		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable	Lic. Linda E. Somillela Ventura		
7.2.2. Cargo	Subdirectora de Vinculación Ciudadana		
Teléfono 1	7222361601	Extensión 1	63000

<b>7.3. Domicilio</b>	Doctor Nicolás San Juan núm. 109, colonia Parque Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, Estado de México.		
<b>7.4. Correo electrónico</b>	linda.somilleda@edomex.gob.mx		
<b>7.5. Nombre de la o del enlace</b>	Lic. Julio César González Domínguez		
<b>7.5.1 Cargo</b>	Jefe de Departamento del CATGEM		
<b>Teléfono 1</b>	7222361600	<b>Extensión 1</b>	63002
<b>7.5.2 Domicilio</b>	Doctor Nicolás San Juan núm. 109, colonia Parque Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, Estado de México.		
<b>7.6. Correo electrónico</b>	julioc.gonzalez@edomex.gob.mx		

**Fecha de validación** 2022-10-04