

Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental

I. Datos de identificación del programa o proyecto				
Nombre	Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).			
Categoría	Atención ciudadana.	Tema central	Políticas de Atención Ciudadana.	
Población objetivo	Población en general.		Ámbito	Estatal.
Fecha de inicio	Noviembre de 2001.	Fecha de término	Vigente.	
¿La práctica es vigente?	Sí X	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Noviembre de 2001 a mayo de 2017.
Página web, facebook o twitter de la práctica	http://dgi.edomex.gob.mx/catgem			
II. Resumen ejecutivo				
<p>El Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (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 (teléfono, chat y correo electrónico), siendo un centro institucional que proporciona servicios de información y orientación a la población de la entidad con números telefónicos gratuitos, las 24 horas del día, los 365 días del año. Cabe destacar que atiende directamente a una entidad cuya población asciende a más de 17 millones de habitantes.</p>				
III. Información de la práctica				
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica				
<p>Para proporcionar información a la ciudadanía sobre la Administración Pública Estatal, se contaba con 25 centros de servicios de atención telefónica dispersos en diferentes áreas gubernamentales que operaban con 48 líneas telefónicas, de las cuales 32 eran de marcación local, 15 de lada sin costo y una de código abreviado, mismas que carecían de equipo e infraestructura básica para su adecuada operación y atención de los usuarios. En conjunto 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.</p>				
Objetivo general	<p>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 mexiquenses y público en general, cuyo objeto es constituirse en un servicio estratégico en la relación sociedad-gobierno, que atienda la demanda de orientación e información gubernamental, para el pleno ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.</p>			
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la cooperación interinstitucional para mejorar los servicios. • Ampliar la cobertura de servicio e incrementar el número de 			

	<p>atenciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promocionar el servicio de chat y correo electrónico. • Capacitar constantemente al personal para mejorar la atención del servicio. • Mantener el nivel de satisfacción de la población usuaria, igual o superior al 97.5%. • Mejorar la experiencia de la población usuaria al utilizar nuestros servicios. • Identificar nuevas estrategias de comunicación con la ciudadanía, que permitan mejorar la calidad de los servicios. • Elaborar el Manual de Procedimientos de la Subdirección de Vinculación Ciudadana, a través del cual se establecen los procedimientos de atención Vía Telefónica, Vía Chat y actualización de la Base de Datos del Directorio de Servidoras Públicas y Servidores Públicos.
Estrategia de implementación	Dificultades presentadas y manera de solucionarlas
<p>El fortalecimiento que, a la fecha, ha alcanzado el CATGEM, está soportado por la introducción de nuevas estrategias de contacto con la población, las cuales están basadas en el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones; la explotación de las redes sociales (chat); el acceso a información en línea (portales electrónicos); y el diseño de sistemas de información automatizados, factores que han contribuido a elevar la productividad del Centro y lograr la aceptación y confianza de los usuarios.</p> <p>Sus principales estrategias de implementación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración del servicio en línea (desde el Centro de Atención Telefónica), para una atención inmediata de posibles incidencias que afecten la prestación del servicio. • Escalamiento de la herramienta del servicio en línea, logrando una alta disponibilidad e incremento en la atención. • Difusión de los servicios del CATGEM en medios impresos, electrónicos, radio y televisión. • Capacitación permanente del personal del Centro de Atención Telefónica, con la finalidad de mejorar la atención a la población usuaria. • Establecimiento de protocolos y procedimientos de atención ciudadana. • Implementación de mecanismos para la actualización de las bases de datos de los procesos automatizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un sólo número telefónico en el Gobierno del Estado de México: se implementa mediante la marcación de un código abreviado de tres dígitos: (070 Valle de Toluca y 01800 696 96 96 para el resto del país) y una línea sin costo internacional (1877 399 50 05 en Estados Unidos y Canadá), para migrantes mexiquenses. • Dar a conocer a la población en general los servicios y atención que brinda el CATGEM: se mediatizan los servicios que se ofrecen en una campaña publicitaria en medios impresos y digitales. • Posicionar al CATGEM como un servicio que brinde confianza y certeza a la población que lo utilice: la estandarización de la atención y el uso de un protocolo, permite que sin importar el día o la hora se proporcione el servicio de manera profesional. • Demanda de información por parte de la población usuaria: a) Acuerdos de Orientación e Información con otras dependencias, b) capacitación permanente del personal asesor por parte de estas dependencias, a fin de contar con información oportuna y actualizada para proporcionar a la ciudadanía. <p>Asegurar información y servicios con calidad: se logra con la certificación del CATGEM, bajo la norma ISO: 9001:2008.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Crear dos canales más de comunicación: Twitter y Facebook. 											
Requerimiento de cambios legales y/o normativos						Lecciones aprendidas					
<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. 						<ul style="list-style-type: none"> • La incorporación de nuevas herramientas tecnológicas al proceso de comunicación gubernamental, permitió mejorar los tiempos de respuesta y, sobre todo, ampliar la cobertura de los servicios de información a la ciudadanía. • El recurso humano constituye la base proactiva y sensible de todo centro de contacto, pues es quien, con un alto grado de actitud de servicio, responsabilidad y conocimiento, logra que la ciudadanía deposite mayor confianza y aceptación en las instituciones de gobierno. • La detección de oportunidades de mejora en la práctica debe ser permanente y durante la operación de la misma para atender y, de ser posible, superar las expectativas de la población usuaria. • La documentación y certificación de los procesos relacionados con la población usuaria bajo normas administrativas e internacionales, es indispensable para unificar criterios de servicio y lograr niveles de satisfacción aceptables. 					
¿Ha participado en algún concurso?						¿Ha sido premiada?					
Sí: X	Fecha:		Sector	Privado	No	Sí: X	Fecha:		Sector	Privado	No
<p>Describir:</p> <p>Anualmente el CATGEM participa en la edición del Premio Nacional de Excelencia "Relación Empresa Cliente", del Instituto Mexicano de Teleservicios. El propósito de esta iniciativa es impulsar la competitividad de la industria mexicana de centros de contacto y reconocer las iniciativas y proyectos innovadores, que han impactado favorablemente los resultados en la satisfacción de las y los clientes, en la operación, en los recursos humanos y en el negocio, que constituyen un ejemplo de gestión a nivel nacional e internacional.</p> <p>El premio reconoce casos de éxito de empresas públicas y privadas con operaciones en la República Mexicana, así como el talento humano que tenga un desempeño sobresaliente.</p>						<p>Describir:</p> <p>12ª edición 2017 Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto":</p> <p>Categoría: Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano. Presea: Bronce.</p> <p>Categoría: Mejor Ejecutivo de Contacto de Atención Ciudadana. Presea: Bronce.</p> <p>5ª edición México 2016. Premio Internacional "LATAM". Mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes.</p>					

	<p>Categoría: Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano. Presea: Oro.</p> <p>11ª edición 2016. Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto". Categoría: Mejor Estrategia de Atención Ciudadana. Presea: Oro.</p> <p>11ª edición 2016. Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto" Categoría: Mejor Ejecutivo de Contacto de Atención Ciudadana. Presea: Plata.</p> <p>10ª edición 2015. Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto" Categoría: Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano. Presea: Oro.</p> <p>8ª edición 2013. Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto" Categoría: Mejor Talento Humano. Presea: Plata.</p> <p>7ª edición 2012. Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto". Categoría: Mejor Talento Humano. Presea: Plata.</p> <p>1ª edición 2012. Premio Internacional "LATAM". Categoría: Mejor Estrategia en Organización. Presea: Oro.</p> <p>6ª edición 2011. Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto". Categoría: Mejor Estrategia en Servicio a Clientes-Atención Ciudadana. Presea: Oro.</p> <p>5ª Edición 2010. Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto". Categoría: Estrategia de Servicio a Clientes.</p>
--	--

	<p>Presea: Plata.</p> <p>4ª Edición 2009. Premio Nacional “Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto”. Categoría: Mejor Talento Supervisor CC Sector Público. Presea: Plata.</p> <p>3ª Edición 2008. Premio Nacional “Excelencia en Centros de Contacto”. Categoría: Mejor Talento Operador CC Sector Gobierno. Presea: Bronce.</p> <p>2ª Edición 2007. Premio Nacional “Excelencia en Centros de Contacto”. Categoría: Mejor Contribución de Atención al Cliente Gobierno. Presea: Plata.</p>
--	--

IV. Requerimientos técnicos

Recursos humanos	El CATGEM proporciona servicio continuo de atención personalizada las 24 horas, los 365 días del año, vía telefónica, vía chat y vía correo electrónico, a través de asesoras y asesores ciudadanos capacitados, con nivel académico de licenciatura, pasante o titulado, preferentemente.
Recursos financieros	El establecimiento de un centro de atención telefónica requiere de una inversión y asignación de recursos importante, que necesita de un estudio costo-beneficio para evaluar su conveniencia.
Recursos tecnológicos	Conmutador telefónico, dos enlaces E1 con 60 líneas telefónicas, servidores de aplicaciones, servidores de base de datos, solución para Centros de Contacto multicanal, Sistema de grabación integral, Sistema de respuesta interactiva (IVR), sistema de monitoreo y creación de reportes integral (CMS), Sistema de acceso a distancia (SBC), equipo de seguridad de redes (firewall), red de telecomunicaciones certificada categoría 6, sistema de energía ininterrumpido (UPS), generador eléctrico, equipos de cómputo de alto desempeño, diademas telefónicas, pantallas wallboard, aparatos telefónicos; así como un armario de telecomunicaciones con aire acondicionado redundante, con un sistema de monitoreo ambiental (humedad, humo, flujo de aire, temperatura) y con un control de acceso por biométrico.
¿Cuenta con derechos de autor?	No aplica.
Licenciamiento	Sí.

V. Resultados e Impacto

Resultados alcanzados	
-----------------------	--

<p>Cualitativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar alta disponibilidad de los servicios. • Ofrecer una alternativa de información gubernamental efectiva. • Brindar un servicio de información y orientación ágil, flexible, accesible, útil, oportuno, seguro y confiable, originando que la población usuaria se sienta comprendida y atendida con un alto grado de actitud de servicio. • Fomentar un gobierno cercano a la gente con enfoque de calidad e innovación. • Facilitar a la población usuaria el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, logrando así corresponsabilidad y compromiso. • Contribuir en la construcción de una sociedad más informada, justa, equitativa, transparente e igualitaria. • Fortalecer la relación sociedad-gobierno. • Sumar esfuerzos con la Administración Pública, para que otros call centers gubernamentales, desde nuestra experiencia, mejoren sus procesos de atención y comunicación con la ciudadanía. • Ser referente a nivel estatal para otros call center del Gobierno. • Profesionalizar al personal para reforzar y unificar los criterios de orientación y servicio a la población usuaria. 																																																				
<p>Cuantitativos</p>	<p>Los servicios de información y orientación del CATGEM son proporcionados por 48 especialistas, quienes atienden, en promedio diario, 2,500 atenciones, a través de sus tres canales de comunicación, teléfono, chat y correo electrónico, para una población cada vez más heterogénea y creciente en cuanto a cantidad y calidad de la información que solicitan y reciben.</p> <p>El número de consultas atendidas por el CATGEM de septiembre de 2011 al 31 de mayo de 2017 es de 3´882,667.</p>																																																				
<p>Beneficiarios</p>	<p>El servicio que proporciona el CATGEM es totalmente gratuito y está dirigido a la población en general, principalmente a la del Estado de México, mediante la marcación de un código abreviado de tres dígitos: el 070 para el Valle de Toluca y el 01800 696 96 96 para el resto del Estado y del país. La cobertura de estos servicios se ha ampliado a los mexiquenses que radican en Estados Unidos y Canadá, quienes cuentan con una línea sin costo internacional 1877 399 50 05.</p>																																																				
<p>Gráficos</p>	<table border="1"> <caption>Atenciones (llamadas) en los años 2014-2015-2016</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Enero</td><td>42652</td><td>41435</td><td>47451</td></tr> <tr><td>Febrero</td><td>45398</td><td>45117</td><td>51518</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>60121</td><td>51662</td><td>68648</td></tr> <tr><td>Abril</td><td>38938</td><td>42974</td><td>47840</td></tr> <tr><td>Mayo</td><td>34622</td><td>31974</td><td>44804</td></tr> <tr><td>Junio</td><td>37680</td><td>39016</td><td>53513</td></tr> <tr><td>Julio</td><td>42846</td><td>42846</td><td>61556</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>44282</td><td>44282</td><td>72835</td></tr> <tr><td>Septiembre</td><td>37443</td><td>37443</td><td>52874</td></tr> <tr><td>Octubre</td><td>32779</td><td>32779</td><td>60831</td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td>32227</td><td>32227</td><td>43438</td></tr> <tr><td>Diciembre</td><td>44032</td><td>44032</td><td>46468</td></tr> </tbody> </table>	Mes	2014	2015	2016	Enero	42652	41435	47451	Febrero	45398	45117	51518	Marzo	60121	51662	68648	Abril	38938	42974	47840	Mayo	34622	31974	44804	Junio	37680	39016	53513	Julio	42846	42846	61556	Agosto	44282	44282	72835	Septiembre	37443	37443	52874	Octubre	32779	32779	60831	Noviembre	32227	32227	43438	Diciembre	44032	44032	46468
Mes	2014	2015	2016																																																		
Enero	42652	41435	47451																																																		
Febrero	45398	45117	51518																																																		
Marzo	60121	51662	68648																																																		
Abril	38938	42974	47840																																																		
Mayo	34622	31974	44804																																																		
Junio	37680	39016	53513																																																		
Julio	42846	42846	61556																																																		
Agosto	44282	44282	72835																																																		
Septiembre	37443	37443	52874																																																		
Octubre	32779	32779	60831																																																		
Noviembre	32227	32227	43438																																																		
Diciembre	44032	44032	46468																																																		

	<table border="1"> <caption>Atenciones en línea (chat y correo electrónico) en los años 2014-2015-2016</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Enero</td><td>8678</td><td>7247</td><td>13112</td></tr> <tr><td>Febrero</td><td>8001</td><td>7538</td><td>13133</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>9025</td><td>9019</td><td>18930</td></tr> <tr><td>Abril</td><td>2829</td><td>8368</td><td>16096</td></tr> <tr><td>Mayo</td><td>5386</td><td>5051</td><td>10117</td></tr> <tr><td>Junio</td><td>6446</td><td>6511</td><td>14993</td></tr> <tr><td>Julio</td><td>8777</td><td>55430</td><td>19155</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>6554</td><td>2401</td><td>23603</td></tr> <tr><td>Septiembre</td><td>6805</td><td>738</td><td>10310</td></tr> <tr><td>Octubre</td><td>6752</td><td>15187</td><td>15187</td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td>9775</td><td>11547</td><td>13958</td></tr> <tr><td>Diciembre</td><td>4701</td><td>8861</td><td>11273</td></tr> </tbody> </table>	Mes	2014	2015	2016	Enero	8678	7247	13112	Febrero	8001	7538	13133	Marzo	9025	9019	18930	Abril	2829	8368	16096	Mayo	5386	5051	10117	Junio	6446	6511	14993	Julio	8777	55430	19155	Agosto	6554	2401	23603	Septiembre	6805	738	10310	Octubre	6752	15187	15187	Noviembre	9775	11547	13958	Diciembre	4701	8861	11273
Mes	2014	2015	2016																																																		
Enero	8678	7247	13112																																																		
Febrero	8001	7538	13133																																																		
Marzo	9025	9019	18930																																																		
Abril	2829	8368	16096																																																		
Mayo	5386	5051	10117																																																		
Junio	6446	6511	14993																																																		
Julio	8777	55430	19155																																																		
Agosto	6554	2401	23603																																																		
Septiembre	6805	738	10310																																																		
Octubre	6752	15187	15187																																																		
Noviembre	9775	11547	13958																																																		
Diciembre	4701	8861	11273																																																		
<p>Ahorros obtenidos</p>																																																					
<p>Recursos materiales y financieros</p>	<p>El retorno de la inversión es social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento de confianza de la ciudadanía en el gobierno. • Revaloración de la función de las servidoras públicas y servidores públicos. 																																																				
<p>Tiempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se evita a la población usuaria traslados innecesarios a las oficinas de atención al público para conocer a detalle información para realizar trámites y/o servicios. • Disminución de tiempos de entrega de solicitudes de información. 																																																				
<p>Indicadores utilizados</p>	<p>La medición de los servicios en el CATGEM se estructura con base en tres indicadores principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de satisfacción de la población usuaria. Alcance: mantener estándares mínimos del 97.5%. 2. 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. 3. 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. 																																																				
<p>Aspectos innovadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El CATGEM es una estrategia de relación gobierno-sociedad, planeada para que cuente con condiciones de equipamiento de alta tecnología, capaz de integrar sistemas de información y de comunicaciones distintivas de un recurso gubernamental de clase mundial. • Es un Centro que agrupa información de los tres ámbitos de gobierno y que además tiene la capacidad de atender a las y los mexiquenses que residen en Estados Unidos y Canadá. • El Centro además es concentrador de servicios gubernamentales, que permite que la o el usuario satisfaga sus necesidades de información de manera rápida y eficaz y, sobre todo, desde un solo punto de contacto. • El Centro destaca su reposicionamiento en el ámbito estatal, al consolidarse como el canal de comunicación abierta a la población mexiquense, seguro y confiable, que opera de manera planificada, sistemática, multifuncional y multicontacto. 																																																				

Evidencia de resultados	<p>El Centro de Atención Telefónica se encuentra certificado bajo la Norma ISO 9001:2008, por lo que cuenta con el soporte documental de los procesos que lo conforman, y la evidencia de los resultados. Además ha sido premiado por el Instituto Mexicano de Teleservicios, obteniendo preseas por sus Estrategias de Operación y Mejor Ejecutivo de Contacto.</p> <p>Permanentemente se levanta encuesta de satisfacción de la población usuaria para medir los niveles de atención. El sondeo se realiza vía telefónica y a través de chat.</p> <p>Se cuenta con las áreas de telefonía e informática para el soporte técnico; un grupo de asesoras ciudadanas y asesores ciudadanos; cuatro coordinadoras(es) que monitorean el servicio de manera constante; tres responsables de información que actualizan las bases de datos, registrando información en bitácoras de trabajo; y un supervisor para la operación en general.</p> <p>Se dispone de datos testimoniales de las y los usuarios que opinan acerca de los servicios del CATGEM.</p>
-------------------------	---

VI. Transferencias

¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
---	----	-------------------------------------	----	--

Especificar: Es factible la transferencia, toda vez que es un recurso necesario para acercar el gobierno a la sociedad, específicamente en materia de orientación e información gubernamental.

Requerimientos

Gestión (procedimiento)	<ul style="list-style-type: none"> Acordar, vía telefónica, con el (la) titular de la Dirección General de Innovación reunión de trabajo para agendar visita al CATGEM. Presentar a la Dirección General de Innovación solicitud, en la que señale el interés y motivo de conocer con mayor detalle la “mejor practica”, para su posible adopción o réplica. Suscribir el convenio respectivo en los términos dispuestos por la Dirección General de Innovación.
-------------------------	---

Económicos (costos)	Ninguno.
---------------------	----------

Tecnológicos	Ninguno.
--------------	----------

Legales	Ninguno.
---------	----------

Otros	Contar, en su caso, con el proyecto de implementación del Centro de Atención Telefónica.
-------	--

Número de transferencias realizadas	Ninguna.	¿A quién se ha transferido la práctica?	Ninguna.
-------------------------------------	----------	---	----------

VII. Contacto

Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable

Secretaría u Organismo Auxiliar	Secretaría de Finanzas.
---------------------------------	-------------------------

Unidad administrativa	Dirección General de Innovación.
-----------------------	----------------------------------

Domicilio	Lerdo Pte. No. 101, 1er. piso, Edificio Plaza Toluca, Col. Centro, C.P. 50000, Toluca, México.					
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica						
Nombre	Mtra. Ana María Zarza Sánchez.					
Cargo	Subdirectora de Vinculación Ciudadana.					
Teléfono(s)	(722) 236 16 01			Fax: (722) 2361610.		
Domicilio	Doctor Nicolás San Juan No. 109, Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, Col. Parque Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, México.					
Correo electrónico	catgem@edomex.gob.mx					
IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México						
Pilar/Eje Transversal	Eje transversal: Gobierno de Resultados.					
Objetivo	Establecer una Gestión Gubernamental que Genere Resultados.					
Estrategia	Consolidar un Gobierno Eficiente.					
Línea de acción	Ampliar los servicios de información del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México para brindar a la población información ágil y puntual de toda índole gubernamental.					
X. Autoevaluación de la práctica						
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	X	No		¿Dónde?:	<ul style="list-style-type: none"> Fiscalía General de Justicia del Estado de México. Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana del Estado de México. LOCATEL, CDMX.
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí		No	X	Nombre de la práctica(s):	
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	No		Nombre del trámite(s) o servicio(s):	Contribuye con los trámites y servicios del GEM, en la medida que detecta necesidades específicas de la ciudadanía.
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	No		¿De qué forma?:	De manera indirecta recaba información útil para la mejora de

		X				los procesos vinculados a los trámites y servicios.
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	X	No		En su caso, ¿dónde más?:	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Es un medio importante y necesario que requiere el gobierno para mantener contacto con la ciudadanía.
¿Cuenta con documentación desde su implementación?	Sí	X	No			
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Se describe en el apartado "V" de este documento.
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Se describe en apartado "V", en el inciso de aspectos innovadores.