

Documentación de Mejores Prácticas

| 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 | | | | | |
| ¿La práctica es vigente? | Sí X | No | Periodo que comprende la documentación de la práctica | Noviembre de 2001 a diciembre de 2018 | | |
| 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 a través del diferentes herramientas de comunicación, 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. Atiende directamente a una entidad cuya población asciende a más de 17 millones de habitantes.</p> | | | | | | |
| ¿Por qué considera que es una mejor práctica? | | | | | | |
| <p>El Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), es un servicio que ofrece a los mexiquenses y público en general una alternativa de información de manera gratuita, en tiempo real, las 24 horas, los 365 días del año, atendido por personal capacitado a través de canales efectivos de comunicación como lo son, vía telefónica, chat, y correo electrónico; mediante los cuales los ciudadanos pueden obtener una respuesta eficiente, oportuna, confiable y actualizada de acuerdo con sus demandas y necesidades de información, encaminados a incrementar la eficiencia de los trámites y servicios que se ofrecen en la entidad, sobre el quehacer gubernamental; lo anterior, gracias a que se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001:2015 permitiéndole contar con procesos estandarizados, documentados y en constante mejora, reconocidos a nivel nacional e internacional, con el propósito de formar ciudadanas y ciudadanos orientados e informados, impactando de manera positiva en la gestión gubernamental.</p> | | | | | | |
| III. Autoevaluación de la práctica | | | | | | |
| ¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal (APE) o en otras entidades federativas o municipios? | Sí | X | ¿Dónde? | <ul style="list-style-type: none"> Fiscalía General de Justicia del Estado de México Call Center que atiende temas específicos a su competencia Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana | No | |

| | | | | | | |
|--|----|---|-------------------------------------|--|----|---|
| | | | | <p>del Estado de México (C5).</p> <p>Call Center focalizado a emergencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • LOCATEL CDMX. <p>Call Center de participación privada y gubernamental, que opera solo en la CDMX.</p> | | |
| Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica? | Sí | | Nombre de la práctica(s) | | No | X |
| ¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios? | Sí | X | Nombre del trámite(s) o servicio(s) | El Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), contribuye con los trámites y servicios del Gobierno del Estado de México, en la medida que detecta necesidades específicas de la ciudadanía. | No | |
| ¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE? | Sí | X | ¿De qué forma? | De manera indirecta recaba información útil para la mejora de los procesos vinculados a los trámites y servicios. | No | |
| ¿Está implementada en una sola unidad administrativa? | Sí | X | ¿Dónde más? | | No | |
| ¿Es susceptible de réplica? | Sí | X | ¿Por qué? | Es una herramienta que permite la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, manteniendo un contacto fácil, accesible y permanente. | No | |
| ¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación? | Sí | X | Tipo de documentación | <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de implementación del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México. • Sistema de gestión de calidad basado en la metodología ISO 9001:2015. | No | |
| ¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución? | Sí | X | ¿Por qué? | El Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, se encuentra alineado a uno de los objetivos de la | No | |

| | | | | | | |
|--|---|---|-----------|--|----|--|
| | | | | Dirección General de Innovación referente a: • Consolidar los servicios de información y ampliar los mecanismos y canales de vinculación gobierno – sociedad. | | |
| ¿Considera que es una práctica innovadora? | Sí | X | ¿Por qué? | Se describe en el apartado “V”, en el inciso de aspectos innovadores. | No | |
| IV. 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 | 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, que atienda la demanda de orientación e información gubernamental, para el pleno ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, logrando así ser un vínculo efectivo entre gobierno y sociedad. | | | | | |
| Objetivos específicos | <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la cooperación interinstitucional para mejorar los servicios que brinda el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, a través de sus diferentes canales. • Ampliar la capacidad operativa de sus canales de atención e incrementar el número de atenciones. • Promocionar el servicio de chat y correo electrónico como una forma de contacto eficiente. • Capacitar constantemente al personal del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México para la mejora de la atención del servicio. • Mantener altos niveles de satisfacción de la población usuaria. • Mejorar la experiencia de la población usuaria que utiliza el servicio vía telefónica, chat y correo electrónico. • Identificar nuevas estrategias de comunicación con la ciudadanía, que permitan mejorar la calidad de los servicios. | | | | | |
| ¿Ha perfeccionado la mejor práctica a partir de su implementación? | Sí | X | | | | |
| ¿Cuándo fue la última fecha que realizó modificaciones o mejoras? | 17/11/2016 | | | | | |
| Mejoras que ha realizado | | | | | | |

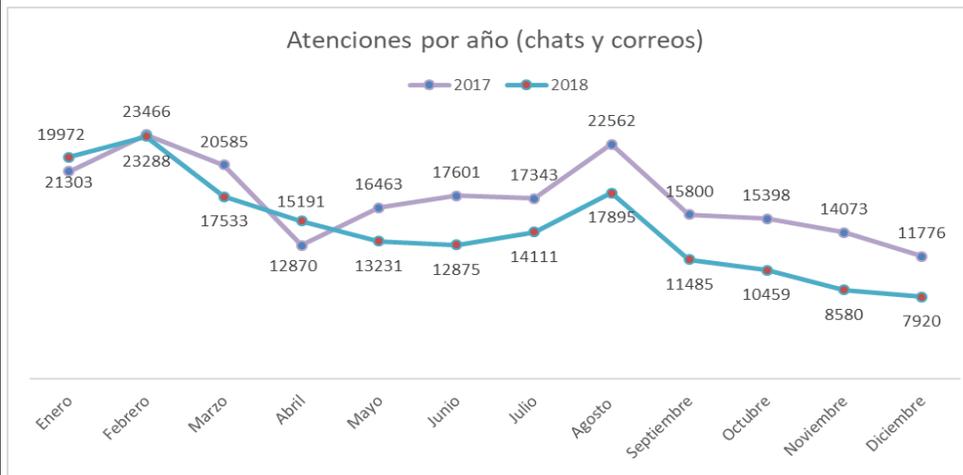
| | |
|---|--|
| <p>Fue necesario realizar una planeación sobre la Renovación Tecnológica del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, debido a que la tecnología con la que se operaba se encontraba en la última etapa de vida útil, es por ello que se requirió de una actualización que permitiera la unificación de los canales de comunicación, mediante una plataforma única, que permitiera eficientar de manera integral las atenciones del Centro, a través de tecnologías de última generación las cuales permitieron garantizar la operación las 24 horas, los 365 días del año.</p> | |
| <p>Operación o funcionamiento de la mejor práctica</p> | |
| <p>Antes</p> | <p>Después</p> |
| <p>La tecnología con la que el servicio era operado 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 y 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 los restantes otro, por lo que era necesario replantear la forma de dar el servicio.</p> | <p>Se implementó una renovación tecnológica la cual permitió incrementar un canal más de comunicación y contacto (correo electrónico). Actualmente se cuenta con una plataforma multicanal que permite la unificación de los canales, el cual tiene una fila universal y con ello cada asesora(or) puede atender a las y los usuarios en espera independientemente del servicio por el medio que nos contacte (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 el Twitter y Facebook.</p> |
| <p>Estrategia de implementación</p> | <p>El fortalecimiento que, a la fecha, ha alcanzado el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, 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 del Gobierno del Estado de México, para una atención inmediata de las posibles incidencias que afecten la prestación del servicio. • Incremento de los canales de atención del servicio en línea, logrando una alta disponibilidad e incremento en la atención. • Difusión de los servicios del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México 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 para la atención ciudadana. |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--------|----------|--------|---------|----|--|--------|--|--------|---------|----|
| Requerimiento de cambios legales o normativos | | | | | | Para dar cumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, fue necesario implementar mecanismos y estrategias encaminadas a la protección de datos personales, tales como los avisos de privacidad en cada uno de sus canales de atención. | | | | | |
| ¿Ha participado en algún concurso? | | | | | | ¿Ha sido premiada? | | | | | |
| Sí | Fecha: | Desde el | Sector | Privado | No | Sí | Fecha: | | Sector | Privado | No |
| X | | 2007 | | | | X | | | | | |
| <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>14ª edición 2019 Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto" Categoría: Mejor Ejecutivo de Contacto de Atención Ciudadana. Presea: Oro.</p> <p>12ª edición 2017 Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto": Categoría: Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano. Presea: Bronce. 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. 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</p> | | | | | |

| | |
|--|---|
| | <p>Empresa-Cliente y Centros de Contacto" Categoría: Mejor Talento Humano. Presea: Plata. 7ª edición 2012.</p> <p>Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto". Categoría: Mejor Talento Humano. Presea: Plata. 1ª edición 2012.</p> <p>Premio Internacional "LATAM". Categoría: Mejor Estrategia en Organización. Presea: Oro. 6ª edición 2011.</p> <p>Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto". Categoría: Mejor Estrategia en Servicio a Clientes- Atención Ciudadana. Presea: Oro. 5ª Edición 2010.</p> <p>Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto". Categoría: Estrategia de Servicio a Clientes. Presea: Plata. 4ª Edición 2009.</p> <p>Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto". Categoría: Mejor Talento Supervisor CC Sector Público. Presea: Plata. 3ª Edición 2008.</p> <p>Premio Nacional "Excelencia en Centros de Contacto". Categoría: Mejor Talento Operador CC Sector Gobierno. Presea: Bronce. 2ª Edición 2007.</p> <p>Premio Nacional "Excelencia en Centros de Contacto". Categoría: Mejor Contribución de Atención al Cliente Gobierno. Presea: Plata.</p> |
|--|---|

| V. Resultados alcanzados | |
|--------------------------|---|
| Cualitativos | <ul style="list-style-type: none"> • Alta disponibilidad de los servicios • Alternativa de información gubernamental efectiva • Servicios de información y orientación de manera ágil, flexible, accesible, útil, oportuna, segura y confiable, originando que la población usuaria se sienta comprendida y atendida. • Fomento de un gobierno cercano a la gente con enfoque de calidad e innovación. • Facilita a la población usuaria el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, logrando así corresponsabilidad y compromiso. • Contribuye en la construcción de una sociedad más informada, justa, equitativa, transparente e igualitaria. • Fortalece la relación sociedad-gobierno • Suma esfuerzos con la Administración Pública, para que otros call centers gubernamentales, desde nuestra experiencia, mejoren sus procesos de atención y comunicación con la ciudadanía. • Referente a nivel estatal para otros Call Center´s de Gobierno • Profesionalización del personal para reforzar y unificar los criterios de orientación y servicio a la población usuaria. |
| Cuantitativos | <p>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 42 especialistas, que atienden diariamente en promedio 2,600 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 septiembre 2017 a diciembre 2018 es de 1'133'402.</p> |
| Beneficiarios | <p>El servicio que proporciona el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México 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> |

Gráficos



Ahorros obtenidos

Recursos materiales y financieros

- El retorno de la inversión es social.
- Incremento de confianza de la ciudadanía en el gobierno.
 - Revaloración de la función de las y los servidores públicos.

Tiempo

- 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.
- Se evitan cargas de trabajo en áreas de atención al público susceptibles de ser visitadas para consulta.
- Disminución de tiempos de entrega de solicitudes de información.

| | | | | | |
|---|---|----|----------|----|--|
| Indicadores utilizados | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción de la población usuaria. <p>Alcance: mantener estándares mínimos del 97.5%.</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualización de información de bases de datos, una vez que se cuenta con el soporte correspondiente. <p>Alcance: actualización en un rango de 0 a 2 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega o respuesta de solicitudes de información u orientación a la población usuaria. <p>Alcance: respuesta en un rango de 0 a 2 minutos, a partir del contacto del personal asesor con la población usuaria.</p> | | | | |
| Aspectos que destacan de la mejor práctica (innovadores). | <ul style="list-style-type: none"> El Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, 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 del Gobierno del Estado de México se encuentra certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, 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 del 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 la base de datos, registrando información en bitácoras de trabajo; y un supervisor para la operación en general.</p> <p>Se dispone de datos testimoniales escritos de las y los usuarios que opinan acerca de los servicios del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México.</p> | | | | |
| VI. Transferencias | | | | | |
| ¿Es factible la transferencia de la práctica? | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="1083 1654 1216 1696">Sí</td> <td data-bbox="1216 1654 1273 1696">X</td> <td data-bbox="1273 1654 1417 1696">No</td> <td data-bbox="1417 1654 1472 1696"></td> </tr> </table> | Sí | X | No | |
| Sí | X | No | | | |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> Acordar, vía telefónica, con el (la) titular de la Dirección General de Innovación una reunión de trabajo para agendar una visita a las instalaciones del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del | | | | |

| | | |
|--|---|-----|
| | Estado de México | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Presentar a la Dirección General de Innovación una solicitud, en la que se señale el interés y motivo de conocer a detalle la "mejor practica", para su posible adopción o réplica. | |
| Económicos | De acuerdo a necesidades | |
| Tecnológicos | Tecnología apropiada para la operación | |
| Otros | N/A | |
| ¿A quién ha sido transferida la práctica? | Entidades federativas: | N/A |
| | Municipios: | N/A |
| | Unidades administrativas del Poder Ejecutivo Estatal: | N/A |
| | Otro: | N/A |
| VII. Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable | | |
| Secretaría u Organismo Auxiliar | Secretaría de Finanzas | |
| Unidad administrativa | Dirección General de Innovación | |
| VIII. Datos del responsable de administrar la práctica | | |
| Nombre | Lic. Linda E. Somilleda Ventura | |
| Cargo | Subdirectora de Vinculación Ciudadana | |
| Teléfono(s) | (722) 236 16 01 | |
| Domicilio | Doctor Nicolás San Juan No. 109, Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, Col. Parque Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, Estado de México. | |
| Correo electrónico | catgem@edomex.gob.mx | |
| Nombre del enlace | Lic. Julio César González Domínguez | |
| Datos del enlace | 722-2361600 Ext. 63002 julioc.gonzalez@edomex.gob.mx | |
| IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023 | | |
| Pilar | Estado de México competitivo, productivo e innovador | |
| Eje Transversal | Gobierno capaz y responsable | |
| Objetivo | Garantizar una administración pública competitiva y responsable | |
| Estrategia | Implementar mejores prácticas para la innovación, modernización y calidad de la Administración Pública Estatal | |
| Línea de acción | <ul style="list-style-type: none"> Fomentar el desarrollo de servicios digitales en la administración pública. Fortalecer la Ventanilla Única Estatal para Trámites y Servicios. | |