

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre de la práctica	Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM)		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores		
	Mujeres		
	Niñez		
	Jóvenes		
	Personas migrantes		
	Personas con discapacidad		
	Personas servidoras públicas		
	Personas empresarias o emprendedoras		
	Comunidad estudiantil		
	Personas agroproductoras		
	Notarias (os) Públicas (os)		
	Personas indígenas		
	Población en general		X
	Otro	¿Cuál?	
1.3. Ámbito de aplicación		Estatal	X
		Municipal	
1.4. Categoría	Atención Ciudadana		X
	Mejora de la Gestión Pública		
	Transparencia y Rendición de Cuentas		
	Auditoría, Control y Evaluación		
	Compras Gubernamentales		
	Seguridad y Combate a la Corrupción		
	Recursos Humanos		
	Participación Ciudadana y Contraloría Social		
	Responsabilidades		
	Tecnologías de la información		
	Legislación y Normatividad		
	Bienes Patrimoniales		
	Competitividad y Desarrollo Económico		
	Educación y Cultura		
	Salud, Trabajo y Previsión Social		
1.5. Año en que inició a operar la práctica		2001-11-01	
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://dgi.edomex.gob.mx/catgem	
	Facebook:		
	X (Twitter):		
	Youtube:		

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?	El Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM) cuenta con un equipo de operadores altamente capacitados, que proporcionan una atención amable, eficiente y oportuna, con el objetivo de resolver las dudas y brindar la información necesaria a la ciudadanía. Asimismo, este Centro trabaja de manera coordinada con las diferentes dependencias y entidades del gobierno estatal, permitiendo una respuesta integral a las necesidades de la población. Además, el CATGEM ha implementado herramientas tecnológicas que permiten una gestión eficiente de las interacciones entrantes, agilizando la atención y reduciendo los tiempos de espera de la población usuaria. También lleva a cabo encuestas de satisfacción para evaluar la calidad del servicio brindado y realizar mejoras continuas. En resumen, el CATGEM juega un papel fundamental en la atención a la ciudadanía, facilitando el acceso a la información y los servicios gubernamentales de manera rápida y eficaz, contribuyendo así a fortalecer la relación entre el gobierno y la población.		
2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?	Antes de la operación del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), 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 ciudadanía. En conjunto se atendían, en promedio, mil llamadas diarias, sin disponer de un protocolo estandarizado de atención; en consecuencia, el servicio adolecía de respuesta inmediata, mostrando 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. Ante esta situación se identificó la necesidad de poner en operación un centro de contacto con la ciudadanía, en sus inicios, representó una solución para proporcionar información sobre el quehacer de la Administración Pública Estatal. Se decidió implementar un programa de modernización y centralización de los servicios de atención telefónica, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Se creó un centro de atenciones centralizado, equipado con la tecnología necesaria para gestionar de manera eficiente las atenciones entrantes y salientes, así como un sistema de seguimiento de los diferentes casos y requerimientos de la ciudadanía. Así mismo, se estableció un protocolo estandarizado de atención, con tiempos de respuesta definidos para garantizar una atención oportuna y de calidad. Se capacitó al personal encargado de atender las llamadas, con el fin de brindar un servicio más profesional y personalizado. Además, se implementó un sistema de monitoreo y evaluación continua del servicio, para identificar áreas de oportunidad y realizar mejoras constantes en la atención telefónica. Gracias a estas acciones, se logró mejorar significativamente la eficiencia en las atenciones, reduciendo los tiempos de espera y aumentando la satisfacción de la ciudadanía. Además, se logró optimizar los recursos, reduciendo los costos de operación y mejorando la productividad del personal. En resumen, con la última modernización y centralización de los servicios de atención permitió ofrecer un servicio más eficiente, oportuno y de calidad a la ciudadanía, demostrando el compromiso del gobierno en mejorar la atención ciudadana.		
2.3. Objetivo general de la práctica	Implementar estrategias de comunicación efectivas que promuevan la transparencia, la accesibilidad y la participación ciudadana. Esto incluye el fortalecimiento de plataformas digitales donde se puedan consultar trámites y servicios, así como la difusión de campañas informativas sobre derechos y obligaciones de la ciudadanía. Además, es necesario capacitar constantemente al personal del Centro para que pueda brindar una atención de calidad y calidez, garantizando así un servicio eficiente y satisfactorio. Asimismo, establecer mecanismos de retroalimentación para identificar áreas de oportunidad y mejorar continuamente la calidad del servicio. Por último, es importante promover la colaboración interinstitucional y la coordinación con otras dependencias gubernamentales para responder de manera integral a las necesidades de la ciudadanía. De esta manera, el Centro se consolidará como un referente en la atención ciudadana y contribuirá a fortalecer la relación entre gobierno y sociedad en el Estado de México.		
2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica	La plataforma digital que ofrece el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM) permite brindar información detallada sobre trámites, servicios, programas y acciones de gobierno, facilitando así el acceso de la ciudadanía a los recursos y beneficios disponibles. Además, el Centro cuenta con un equipo de profesionales capacitados en atención al cliente, quienes brindan un servicio personalizado y de calidad a cada persona ciudadana que se comunica y cuyo objetivo principal es acercar el gobierno con la ciudadanía, facilitando la comunicación y el acceso a los servicios gubernamentales de manera eficiente y transparente. Este Centro se suma a las estrategias del Gobierno del Estado de México para fortalecer la relación con la ciudadanía, promoviendo la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública.		
2.5. ¿Cómo contribuye la práctica en la mejora de los procesos, trámites y servicios de la Administración Pública Estatal	El Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM) contribuye con los trámites y servicios del Gobierno del Estado de México a: • Detectar necesidades específicas de la ciudadanía; • Fomentar y apoyar a consolidar el uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación; • Promover e impulsar la participación social y coadyuvar a que la administración pública sea eficiente; • Acercar el gobierno a la gente y acelerar los procesos de simplificación administrativa que la ciudadanía demanda; • Brindar un servicio público a disposición de la ciudadanía a través de medios accesibles; • Incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.		
2.6. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?	Internet, sitios web, plataforma multicontacto, bases de datos.		
2.7. ¿Cuáles son las actividades del proceso, trámite o servicio que se hicieron más eficientes con la incorporación de elementos de Gobierno electrónico para la operación de la práctica?	Es necesario realizar una planeación sobre la Renovación Tecnológica del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), debido a que la tecnología con la que se opera se encuentra en la última etapa de vida útil, es por ello que se requiere de una actualización que permita la unificación de los canales de comunicación, mediante una plataforma única, que eficiente de manera integral las atenciones del Centro, a través de tecnologías de última generación las cuales permitan garantizar la operación las 24 horas, los 365 días del año.		
2.8. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Si	X	¿Dónde? ¿Dónde? 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 (CS), Call Center focalizado a emergencias y LOCATEL CDMX, Call Center de participación privada y gubernamental, que opera solo en la CDMX.
2.9. Ventajas competitivas de la práctica	No		

Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta en relación con otras similares	Ventajas que tienen otras prácticas similares
El mejoramiento de los procesos y procedimientos del gobierno. El aumento de la calidad de los servicios públicos. La incorporación de más y mejor información para los procesos de toma de decisión. La simplificación de la coordinación entre las diferentes instancias de 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 comparativos para determinar ventajas competitivas. Los centros de contacto que operan en otras dependencias de la Administración Pública Estatal funcionan como canales de comunicación abierta, pero solo con temas específicos de su competencia.
2.10. Operación de la práctica	
¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?	¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?
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 la ciudadanía 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	Se implementó una renovación tecnológica (2017) 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, la cual tiene una fila universal y con ello cada asesor(a) puede atender a las y los ciudadanos 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 WhatsApp.
2.11. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Por qué no se han realizado mejoras?	
2.12. Mejoras realizadas a la práctica	
Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras realizadas a la práctica
Se realizó la Renovación Tecnológica (2017) del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), debido a que la tecnología con la que se operaba se encontraba en la última etapa de vida útil, es por ello que se gestionó una actualización. 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.	Permitió eficientar de manera integral las atenciones del Centro, a través de tecnologías de última generación, la cual garantizó la operación las 24 horas, los 365 días del año, permitiendo la unificación de los canales de comunicación, mediante una plataforma única.
2.13. Fecha en la que se realizó la última mejora	2022-03-22

III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico(s)-administrativo(s)?	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica	
Tipo de ordenamiento	Nombre del ordenamiento
Ordenamiento(s) jurídico(s)	Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, artículo 12, fracción XIX, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 20 de diciembre de 2023. https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2023/diciembre/dic201/dic201r.pdf
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Manual de Organización de la Oficialía Mayor del Estado de México, 234000060302011 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 28 de mayo de 2024 https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2024/mayo/may281/may281c.pdf
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023	
Pilar / Eje transversal	Eje 1. Cero corrupción y gobierno del pueblo y para el pueblo
Estrategia	1.1.1 Brindar una atención política de puertas abiertas y cercanía con la ciudadanía, así como con los diversos actores sociopolíticos para el fortalecimiento de la participación ciudadana.
Línea de Acción:	1.1.1.7 Desarrollar e implementar canales de comunicación accesibles para informar a los ciudadanos sobre las políticas, decisiones y acciones de gobierno, así como para recibir peticiones ciudadanas.
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?	
3.2. ¿La práctica se encuentra documentada?	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:	
Mapa de procesos	
Manual de procedimientos	X
Guía técnica o metodológica	
Manual de usuario	
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

4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
4.2. Metodología utilizada para medir la práctica	
Describa 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 la población usuaria. 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%.
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> X
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	Encuesta de satisfacción y buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de manera trimestral.
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	2022-03-22
Institución certificadora	Normalización y Certificación NYCE.S. C.
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	2022-03-01
Sector que otorga el reconocimiento	Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/>
Institución que emite el reconocimiento	Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)
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	Internacional <input type="checkbox"/> Nacional <input checked="" type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> Institucional <input type="checkbox"/>

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o 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 o adoptada por otro ámbito de gobierno?		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:					
Ámbito de gobierno		Nombre			
Federación					
Estados					
Municipios					
Dependencias u organismos auxiliares					
Organismos autónomos					
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?		Total	<input checked="" type="checkbox"/>		
		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	De acuerdo con las necesidades de la operación.				
Recursos tecnológicos	De acuerdo con las necesidades de la operación.				
Recursos materiales	De acuerdo con las necesidades de la operación.				
Recursos humanos	De acuerdo con las necesidades de la operación.				

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2023-01-01	al	2023-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	90.15%			
6.3. Meta programada en el periodo reportado	650,000 atenciones.			
Resultados				
6.4. 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 ciudadanía se sienta comprendida y atendida. Fomento de un gobierno cercano a la gente con enfoque de calidad e innovación. Facilita a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, logrando así corresponsabilidad y compromiso. Contribuye en la construcción de una ciudadanía más informada, justa, equitativa, transparente e igualitaria. Fortalece la relación gobierno-sociedad 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 centers de Gobierno. Profesionalización del personal para reforzar y unificar los criterios de orientación y servicio a la ciudadanía. Atención personalizada de quejas, sugerencias y felicitaciones 			
6.5. Cuantitativos	Los servicios de información y orientación del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), son proporcionados a través de sus canales de comunicación, teléfono, chat y correo electrónico, por 34 especialistas, que atienden diariamente en promedio diario de 1,829 consultas, con una población usuaria cada vez más heterogénea y creciente en cuanto a cantidad y calidad de la información, manteniendo indicadores de satisfacción mayores al 90% de aceptación.			
6.6. Evidencia gráfica				

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

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	OFICIALÍA MAYOR		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa	Lic. Linda E. Somilleda Ventura		
7.2.2. Cargo	Subdirectora de Vinculación Ciudadana		
Teléfono 1	7222361601	Extensión 1	63000
7.3. Domicilio	Doctor Nicolás San Juan núm. 109, colonia Parque Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	linda.somilleda@edomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Mtro. Julio César González Domínguez		
7.5.1 Cargo	Jefe de Departamento del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México		
Teléfono 1	7222361600	Extensión 1	63002
7.5.2 Domicilio	Doctor Nicolás San Juan núm. 109, colonia Parque Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	julloc.gonzalez@edomex.gob.mx		

Fecha de validación 2024-06-24