

Oficio Núm. 20706006L-0666/2023  
Toluca, Estado de México,  
7 de septiembre de 2023.

**LICENCIADA**  
**LINDA ESMERALDA SOMILLED A VENTURA**  
**SUBDIRECTORA DE VINCULACIÓN CIUDADANA**  
**DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS**  
**P R E S E N T E**



En atención a la propuesta de buena práctica que remitiera mediante su registro en línea a esta unidad administrativa, me permito comunicar a usted que, con base en la documentación de la misma y de la información complementaria que facilitó personal de la Subdirección a su cargo, se realizó el análisis y la evaluación del planteamiento presentado, considerando los factores clave como son las fortalezas, nivel de madurez y ventajas competitivas de la práctica, entre otros, siendo calificada por el grupo evaluador de esta Dirección General como se indica a continuación:

Núm.	Nombre de la práctica	Acción de registro	Resultado de la evaluación
1	Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM)	Actualización	Aceptada

Por lo anterior, se anexa el **Reconocimiento de Buena Práctica**, comentándole al respecto, que las prácticas calificadas como "**aceptadas**", corresponden a aquéllas que cumplen con los criterios y ponderaciones señaladas en la *Guía Técnica para la Identificación, Registro y Evaluación de Buenas Prácticas de la Administración Pública Estatal* y, por lo tanto, se incluyen en el Catálogo de Buenas Prácticas de la Administración Pública Estatal 2023, publicado por la Dirección General de Innovación, el cual puede ser consultado en la dirección electrónica siguiente:

[https://dgi.edomex.gob.mx/aplicaciones/mejores\\_practicas/catalogo/](https://dgi.edomex.gob.mx/aplicaciones/mejores_practicas/catalogo/)

Finalmente, me permito adjuntar el formato de Evaluación de Buena Práctica, mismo que contiene el detalle de los resultados del análisis realizado, con el propósito de facilitar la identificación de los puntos de mejora, así como los comentarios y recomendaciones del grupo evaluador, a fin de enriquecer la documentación y la mejora continua del caso de éxito que opera en la unidad administrativa a su cargo.

...#

SECRETARÍA DE FINANZAS  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México".

## Evaluación de Buena Práctica

Folio de evaluación: DIC-EV/ID08/23

Datos de identificación de la práctica			
Nombre de la práctica:		Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM)	
Categoría:	Atención Ciudadana	ID	08
Secretaría u organismo auxiliar:		Secretaría de Finanzas	Unidad administrativa: Dirección General de Innovación
Período de operación de la práctica:		01-01-2022 al 31-12-2022	Fecha de evaluación: 04-09-2023
Evaluador: Grupo evaluador de la Dirección General de Innovación			
Criterios de aceptación			
Señalar con:	✓✓ cumple totalmente	✓ parcialmente	X no cumple los criterios
	Tema/apartado	✓✓/✓/ X	Comentarios
<b>Original</b>			
15%	El nombre de la práctica tiene relación con la ejecución de la misma.	✓✓	
	El objetivo general de la práctica está vinculado con logros institucionales y en beneficio de la ciudadanía.	✓✓	
	Describe claramente en qué consiste la práctica.	✓✓	
	Detalla la problemática que propició la práctica.	✓✓	
	Describe de manera puntual y clara la operación de la práctica.	✓✓	
<b>Relevante</b>			
30%	La práctica cuenta con fundamento jurídico-administrativo que sustente su operación.	✓✓	
	La práctica muestra o incorpora elementos de gobierno electrónico y tecnologías de la información y comunicación.	✓✓	
	La práctica muestra un efecto notable en la gestión de gobierno.	✓✓	
	La práctica se encuentra documentada.	✓✓	
	La práctica se difunde a través de distintos canales de comunicación o redes sociales a fin de que la población usuaria tenga acceso a la información de la misma.	✓✓	
<b>Innovadora</b>			
17%	La práctica muestra aspectos nuevos, destacados, no convencionales que han perfeccionado la ejecución de la práctica.	✓✓	
	Se destacan ventajas competitivas de la práctica.	✓✓	
	Las mejoras realizadas a la práctica muestran un cambio significativo en su operación.	✓	Se menciona que en 2017 se implementó la renovación tecnológica; y también se indica como la última mejora en 2022.
<b>Impactante</b>			
30%	La población beneficiada de la práctica está relacionada con el objetivo de la misma.	✓✓	
	El porcentaje de cumplimiento de la práctica es representativo.	✓✓	
	Se realiza medición de la práctica.	✓✓	
	Describe detalladamente la metodología necesaria para medir la práctica.	✓✓	
	Los indicadores son adecuados para evaluar o medir la práctica.	✓✓	
	Contiene resultados cualitativos claros y suficientes para valoración.	✓	Se incluye el porcentaje de la satisfacción de la población usuaria, el cual debe estar referida en la sección de los resultados cuantitativos.
	Contiene resultados cuantitativos claros y suficientes para valoración.	✓✓	
	Muestra gráficos o evidencia documental que refleje	✓✓	

SECRETARÍA DE FINANZAS  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE  
VINCULACIÓN CIUDADANA  
RECIBIDO POR: Macario Daniel  
HORA: 17:33 FECHA: 20/09/23

SECRETARÍA DE FINANZAS  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN