

Oficio Núm. 20706006L-0006/2023  
Toluca, Estado de México,  
11 de enero de 2023.**LICENCIADA  
LINDA ESMERALDA SOMILLED A VENTURA  
SUBDIRECTORA DE VINCULACIÓN CIUDADANA  
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN****P R E S E N T E**

En atención a la propuesta de buena práctica que remitiera a esta unidad administrativa, mediante su registro en línea, me permito comunicar a usted que, con base en la documentación de la práctica y la información complementaria que facilitó personal de la Subdirección a su cargo, se realizó el análisis y la evaluación del planteamiento presentado, considerando factores clave que marcan sus fortalezas, nivel de madurez y ventajas competitivas, entre otros.

En este sentido, y de acuerdo con el análisis desarrollado por el grupo evaluador de esta Dirección General, me permito informarle que el resultado ha sido calificado 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

Al respecto, le comento 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*, las cuales conformarán el *Catálogo de Buenas Prácticas de la Administración Pública Estatal 2022*, mismas que serán difundidas en el micrositio de Buenas Prácticas, que podrá consultar en el enlace electrónico [http://dgi.edomex.gob.mx/aplicaciones/mejores\\_practicas/?page\\_id=2776](http://dgi.edomex.gob.mx/aplicaciones/mejores_practicas/?page_id=2776), por lo que se hace énfasis en la necesidad de verificar, permanentemente, que la información esté actualizada, destacando los elementos novedosos que se vayan implementando.

Finalmente, para precisar y darle a conocer el detalle de los resultados del análisis realizado, remito a usted el formato de Evaluación de Buenas Prácticas, que facilitará la identificación de los puntos de mejora, así como las recomendaciones y opinión final del grupo evaluador, con el propósito de enriquecer la documentación y mejora continua de los casos de éxito que operan en su unidad administrativa.

...#

SECRETARÍA DE FINANZAS  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓNIgnacio Allende Sur, Núm. 415, 3er. piso, Col. Francisco Murguía, C.P. 50130, Toluca de Lerdo, Estado de México.  
Tels.: 722 167 81 82 y 722 167 81 48  
<http://dgi.edomex.gob.mx>

-2-

Oficio Núm. 20706006L-0006/2023

Agradezco su participación en esta tarea institucional, que permitirá al Gobierno del Estado de México proyectarse como una entidad a la vanguardia en materia de modernización e innovación gubernamental.

Sin otro particular, envío a usted un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**

  
**ALFONSO CAMPUZANO RAMÍREZ**  
**DIRECTOR GENERAL**

C.c.p. C.P. Martha Beatriz Arista Vázquez, Coordinadora Administrativa de la Secretaría de Finanzas.  
C.c.p. Lic. María Elena Arias Tapia, Jefa del Departamento de Investigación Comparativa.  
C.c.p. Archivo/minutario

SECRETARÍA DE FINANZAS  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN

Ignacio Allende Sur, Núm. 415, 3er. piso, Col. Francisco Murguía, C.P. 50130, Toluca de Lerdo, Estado de México.  
Tels.: 722 167 81 82 y 722 167 81 48  
<http://dgi.edomex.gob.mx>



"2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México".

### Evaluación de Buena Práctica

Folio de evaluación: DIC-EV5922

Datos de identificación de la práctica			
Nombre de la práctica: Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM)			
Secretaría u organismo auxiliar: Secretaría de Finanzas		Unidad administrativa: Dirección General de Innovación	
Período de operación de la práctica: 01-01- 2021 al 31-12-2021		Fecha de evaluación: 17-11-2022	
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.	✓✓	
	El marco jurídico-administrativo en el que se fundamenta la práctica está vigente.	✓✓	
	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.	✓	Considerar alguna estrategia para difundir la práctica.
<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.	✓✓	
<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.	✓✓	
	Existe congruencia entre la aplicación de los indicadores y los resultados obtenidos.	✓✓	
	Contiene resultados cualitativos claros y suficientes para valoración.	✓✓	
	Contiene resultados cuantitativos claros y suficientes para valoración.	✓✓	

SECRETARÍA DE FINANZAS  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN



"2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México".

	Muestra gráficos o evidencia documental que reflejen los resultados.	✓ ✓	Incluir mapa de procesos.
	La categoría seleccionada corresponde a la gestión de la práctica.	✓ ✓	
	Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica.	✓ ✓	

#### Transferencia

8%	La práctica es transferible.	✓ ✓	
	Menciona el nivel de transferencia permisible.	✓ ✓	
	Describe de manera clara y precisa el procedimiento necesario para la transferencia de la práctica (gestión, normatividad, recursos tecnológicos, materiales y humanos).	✓ ✓	

#### Resultados de evaluación

Original (15%)	Relevante (30%)	Innovadora (17%)	Impactante (30%)	Transferible (8%)	Resultado Final
15	27.5	17	30	8	97 %

#### Ponderación

Aceptada	Viable	En consolidación	En proceso de mejora
Más de 90%	80 a 89%	61 a 79%	Menos de 60%

#### Valoración y Recomendaciones

##### Valoración

Práctica **ACEPTADA**, cumple con los criterios de original, relevante, innovadora, impactante y transferible con base en la Guía Técnica para la Identificación, Registro y Evaluación de Buenas Prácticas de la Administración Pública Estatal, por lo que será considerada para formar parte del Catálogo de Buenas Prácticas de la Administración Pública Estatal 2022, el cual estará publicado en el micrositio de buenas prácticas: [http://dgi.edomex.gob.mx/aplicaciones/mejores\\_practicas/?page\\_id=982](http://dgi.edomex.gob.mx/aplicaciones/mejores_practicas/?page_id=982).

##### Elementos sobresalientes de la práctica

- La práctica se encuentra certificada bajo la NORMA: MNX-CC-9001-IMNC-2015/ISO 9001:2015 por la Sociedad Internacional de Gestión y Evaluación, SIGE, SC.
- Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto". Mejor Ejecutivo de Contacto de Atención Ciudadana.

##### Recomendaciones

- Incluir algún otro tipo de evidencias, como mapa de procesos, diagramas, entre otros.

La presente evaluación tiene una vigencia de 12 meses a partir de la fecha de su emisión. Lo no previsto se resolverá a petición de parte, por medio de la asesoría correspondiente.

Lic. Demetrio Javier Castañeda Pacheco  
Encargado de la Subdirección de Mejores Prácticas

Lic. María Elena Arias Tapia  
Jefa del Departamento de Investigación Comparativa

SECRETARÍA DE FINANZAS  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN