



ACUERDO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
FO-RAC-02

El presente avala los compromisos que asumen la Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas y la Unidad de Vinculación, Comunicación Social y Relaciones Públicas de la Secretaría de Seguridad, para informar respecto de los Programas que proporciona dicha Unidad.

1. Que el objeto del presente Acuerdo es establecer las bases de colaboración administrativa para la prestación del servicio de orientación e información vía telefónica.
2. Que ambas unidades administrativas designarán a una persona responsable, que será la única enlace entre ambas partes a fin de mantener constante comunicación y retroalimentación al respecto de la información que derive de las actividades del presente Acuerdo.
3. Que los recursos humanos que requiera cada una, para la ejecución del presente Acuerdo, quedará bajo su absoluta responsabilidad jurídica y administrativa, y no existirá relación laboral alguna entre estos y la otra parte, por lo que en ningún caso se entenderán como patrones sustitutos o solidarios.
4. Que mantendrán bajo confidencialidad la información de carácter estratégico, técnico y financiero que se origine o se intercambie con motivo del presente Acuerdo, hasta en tanto sea aprobada por las partes su aplicación.
5. Que el presente Acuerdo estará vigente a partir de la fecha de su firma y hasta el 31 de diciembre del 2021.
6. Que el presente Acuerdo podrá darse por terminado en forma anticipada cuando:
 - a. Alguna de las partes lo manifieste por escrito, notificándole a su contraparte con un mínimo de un mes de anticipación, debiendo tomar las medidas necesarias.
 - b. Alguna de las partes incumpla con las obligaciones contraídas en el presente Acuerdo.
 - c. Por caso fortuito o de fuerza mayor.
7. Que el presente, podrá modificarse de común acuerdo y por escrito, durante la vigencia del mismo, sin alterar su estructura y en estricto apego a las disposiciones aplicables.
8. Que el presente Acuerdo es producto de su buena fe, por lo que implementarán de común acuerdo todas las acciones para su debida interpretación y cumplimiento.
9. Que en el caso de presentarse alguna discrepancia acerca de su interpretación y cumplimiento, las partes resolverán de manera conjunta.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS:

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN:

1. Desarrollará el objeto del presente Acuerdo a través del Centro de Atención Telefónica de Gobierno del Estado de México, en adelante "EL CATGEM".
2. "EL CATGEM" coordinará los periodos de capacitación en los tiempos que acuerden ambas partes considerando a todo el personal asesor involucrado, según los horarios y la naturaleza del servicio a proporcionar. Asimismo, replicará la información a través de la o del responsable de asesoras y asesores ciudadanos, en los casos que así se requiera.
3. "EL CATGEM" realizará un monitoreo constante y personalizado de la información proporcionada por las asesoras y asesores ciudadanos, constatando en todo momento que el servicio se preste en total apego a la última actualización de que se tenga registro por parte de la Unidad de Vinculación, Comunicación Social y Relaciones Públicas de la Secretaría de Seguridad, así como a los estándares de calidad requeridos.



ACUERDO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
FO-RAC-02

4. "EL CATGEM" proporcionará a las usuarias y usuarios orientación e información vía telefónica, relativa a los Programa, que brinda la Unidad de Vinculación, Comunicación Social y Relaciones Públicas de la Secretaría de Seguridad.
5. "El CATGEM" brindará el servicio de orientación e información materia del presente Acuerdo, las 24 horas del día, los 365 días del año, a través del 070 para el Valle de Toluca y 800 696 96 96 para el resto del Estado y del país, así como a través del Chat en línea ubicado en el portal del Gobierno del Estado de México, en la siguiente liga <http://chat2.edomex.gob.mx/catgemchat/>
6. "EL CATGEM" proporcionará el servicio de orientación e información correspondiente, con base en el material informativo que le sea proporcionado por la Unidad de Vinculación, Comunicación Social y Relaciones Públicas de la Secretaría de Seguridad.

DE LA UNIDAD DE VINCULACIÓN, COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD:

1. Proporcionará al "CATGEM" capacitación clara y precisa, previa a la prestación de la orientación e información, en los tiempos que acuerden ambas partes considerando al total de las asesoras y asesores ciudadanos involucrados, según los horarios y la naturaleza del servicio a proporcionar.
2. Proporcionará al "CATGEM", en impreso y/o medio magnético, el material informativo necesario, que sirva de apoyo a las asesoras y asesores telefónicos para proporcionar la orientación e información de que se trate.
3. Notificará inmediatamente al "CATGEM" de forma oficial a través del correo electrónico catgem@edomex.gob.mx al existir cualquier cambio o actualización que modifique el material informativo que sirva de apoyo para la orientación e información a las y los usuarios.
4. Informará al "CATGEM", al término o durante la vigencia del presente Acuerdo, a través del correo electrónico catgem@edomex.gob.mx, sobre la calidad del servicio proporcionado, respecto a quejas, sugerencias o felicitaciones de las que tenga conocimiento por parte de la población usuaria, derivado de la información que se brinda a través del Centro referido y, en caso de no haber, informarlo al finalizar el presente Acuerdo.

Leído el presente Acuerdo por las partes y enteradas de su contenido lo ratifican y firman por duplicado, correspondiendo un ejemplar para cada suscribiente, de conformidad y para debida constancia, en la ciudad de Toluca de Lerdo, capital del Estado de México a los 8 días del mes de marzo del año 2021.

ELIZABETH PÉREZ QUIROZ
DIRECTORA GENERAL DE INNOVACIÓN

MTRO. CARLOS F. RAMÍREZ ALPIZAR
TITULAR DE LA UNIDAD DE VINCULACIÓN,
COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES
PÚBLICAS