

2020. "Año de Laura Méndez de Coterán, emblema de la mujer Mexiquense".

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO
SECRETARÍA DE FINANZAS

Oficio No. 20706006030301L/063/2020

Toluca de Lerdo, México,
a 09 de octubre de 2020

16 OCT 2020

ORGANO INTERNO
DE CONTROL
ÁREA DE QUEJAS

15:00

Con anexo

LICENCIADO
GIHAN CARLO POPOCA CERVERA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL ÁREA DE QUEJAS
DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
EN LA SECRETARÍA DE FINANZAS
P R E S E N T E

En respuesta a su similar número 20700003000401S-0290/2020, de fecha 24 de septiembre del año en curso, y recibido en esta unidad administrativa el día 28 del mismo mes y año, relativo a la denuncia presentada en el Sistema de Atención Mexiquense contra los servidores públicos que resulten responsables, y acorde con lo solicitado en su oficio de referencia, me permito remitir a esa autoridad investigadora lo siguiente:

1. Informe pormenorizado relacionado con los hechos motivo de la denuncia OIC/INVESTIGACIÓN/SF/DENUNCIA/0163/2020.- En relación con los hechos denunciados, manifiesto que desde el día 06 de marzo de 2019 me desempeño como Jefe del Departamento del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, unidad administrativa adscrita a la Subdirección de Vinculación Ciudadana, de la Dirección General de Innovación; entre mis funciones se encuentra la de supervisar a las personas que desempeñan funciones de asesoría telefónica, como es caso de la C. María de Carmen Olivarez Peña, por lo que sé y me consta que el día 6 de marzo de 2020, aproximadamente las 18:30 horas, la C. María de Carmen Olivarez Peña no acató las indicaciones que se le hicieron de conocimiento previo, ya que al realizar una supervisión de estaciones, se detectó a la C. María de Carmen Olivarez Peña, comiendo en su lugar de trabajo y mirando catálogos digitales de *Andrea*, por lo que se le reiteró que no debía hacerlo y se le indicó terminar su interacción y colocarse en estatus de "auxiliar" para que pudiera terminar de ingerir sus alimentos en el área designada para ello. Ella se colocó en estatus de "auxiliar de sanitario" y se dirigió al comedor, en ese momento le mencioné a Guillermo Luna Vargas, Responsable de Asesoras y Asesores Ciudadanos, que ya se les había dado la indicación de que por cuestiones de seguridad y derivado de que ya se había presentado un incidente justo en esa área, no debían colocar chamarras en los respaldos de las sillas, por lo que cambié la chamarra de lugar, tomándola por las hombreras, y colocándola en el perchero designado para el uso de las mismas; continué en el área supervisando la interacción del compañero de al lado en presencia de Guillermo Luna Vargas, Responsable de Asesoras y Asesores Ciudadanos, hasta que la C. María de Carmen Olivarez Peña, regresó a su estación de trabajo, habiendo terminado de ingerir sus alimentos, una vez que se percató de que su chamarra había sido colocada en el perchero, empezó a agredir con palabras altisonantes, indicando que la situación era personal exaltándose y gritando, se trató de entablar un diálogo con ella, explicándole nuevamente las razones para esta indicación, sin embargo, ella comenzó a gritar; en ese momento se acercó la licenciada Linda Esmeralda Somilleda Ventura, Subdirectora de Vinculación Ciudadana, quien le solicitó "desconectarse" (de la herramienta tecnológica de trabajo) y pasar a su oficina para tratar el asunto. En ese momento me dirigí a mi oficina, toda vez de que tenía reunión de trabajo con la licenciada María del Carmen Santana Rojas, Subdirectora de Manuales de Procedimientos Administrativos de la Dirección General de Innovación. Al término de la reunión, aproximadamente a las 20:10 horas, me percaté de que tenía dos llamadas perdidas de la C. María de Carmen Olivarez Peña, posteriormente ella realizó una tercera llamada, la cual contesté y comenzó a agredirme, en ese momento me encontraba en compañía de Guillermo Luna Vargas, Responsable de Asesoras y Asesores Ciudadanos, María Isabel Fuentes Genaro, Auxiliar de Recursos Humanos del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), y coloqué el altavoz para que pudieran escuchar lo que me refería, indicando que le había robado sus tarjetas y dinero, además de mandarme mensajes señalándome como responsable de su pérdida. De inmediato se le notificaron los hechos a la Lic. Linda Esmeralda Somilleda Ventura, Subdirectora de Vinculación Ciudadana, para que estuviera enterada de la

SECRETARÍA DE FINANZAS

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Página 1 de 3

2020. "Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense".

situación, quien solicitó pasar a su oficina a los CC. Guillermo Luna Vargas, Ofelia Zaragoza Avilés y María Isabel Fuentes Genaro, testigos de lo ocurrido y a su servidor, brindándonos indicaciones derivado de lo sucedido.

2. Mencione cual es el trato que se le da al personal a su cargo.- El trato que se proporciona al personal está basado en los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público, así como el respeto, la tolerancia y la honestidad; se muestra empatía y solidaridad ante las necesidades personales y laborales de todo el personal, ello fundado en un compromiso afectivo, entendido éste como un esfuerzo social y colectivo, que busca el reconocimiento, la participación y la cooperación de todas y todos.
3. Indique si el personal a su cargo por las funciones que realiza puede tener celular.- De acuerdo con las políticas y lineamientos de seguridad en materia de protección de datos personales del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), en su numeral ocho, *"No estará permitido el acceso de dispositivos portátiles de almacenamiento externo (memoria USB, reproductor MP3, teléfono celular, cámaras de video, cámaras fotográficas, tabletas, etc.); lo anterior, a fin de garantizar la integridad y confidencialidad de los datos personales de las y los usuarios que hacen uso del servicio de orientación e información del CATGEM."*, no se permite el uso de teléfonos celulares.

No omito mencionar que derivado de una acción negligente por parte de la C. María del Carmen Olivarez Peña, quien se encontraba laborando en el CATGEM bajo la modalidad de Contrato individual de trabajo por tiempo determinado, con la prestadora de servicios Instituto C&A Intelligent S. C., consistente en la difusión de información de carácter reservado (de una persona usuaria del CATGEM), en las redes sociales personales de la C. Olivarez Peña; fue necesario levantar un acta administrativa, por no respetar la normativa que rige al CATGEM (Se anexa copia certificada para su pronta referencia).

Lo anterior, derivado de que el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México cuenta con un Sistema de Datos Personales registrado ante el Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, que por su nivel de seguridad, implica acatar lo establecido en los Lineamientos sobre Medidas de Seguridad aplicables a los Sistemas de Datos Personales que se encuentren en posesión de los Sujetos Obligados de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

Por lo que, con fundamento en lo establecido en los Lineamientos antes referidos, y en lo establecido en los artículos 4 fracción XXX, 38, 43, 44, 45, 46, 48 y 49 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, el uso de los dispositivos antes señalados se encuentra restringido.

4. Refiera cual es el trato que se le da a la C. María del Carmen Olivarez Peña.- No hay distinción en el trato que se brinda al personal del Centro; estrictamente laboral, basado en el respeto.
5. Con base a los hechos denunciados refiera cual fue su pronunciamiento respecto del accidente automovilístico de la C. María del Carmen Olivarez Peña.- En virtud de que la denunciante no tiene o ha tenido una relación laboral con la unidad administrativa a mi cargo, hago de su conocimiento que la prestadora de servicios Instituto C&A Intelligent S. C. fue la responsable de brindar la seguridad social requerida por la quejosa.
6. En relación con los hechos denunciados mencioné si movió de lugar la chamarra de la C. María del Carmen Olivarez Peña.- Al respecto, le informo que cambié la chamarra de lugar, tomándola por las hombreras, y colocándola en el perchero designado para colgar abrigos y/o mochilas del personal asesor ciudadano, y continué en el área supervisando la interacción del compañero de al lado, en presencia de Guillermo Luna Vargas, Responsable de Asesoras y Asesores Ciudadanos, hasta que la C. María de Carmen Olivarez Peña, regresó a su estación de trabajo.

SECRETARÍA DE FINANZAS

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

2020. "Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense".

En virtud de lo antes referido, solicito a Usted se tenga por remitida a dicha autoridad investigadora la información requerida al suscrito conforme al ámbito de competencia correspondiente.

De igual manera, conforme a lo manifestado por la persona denunciante y conforme a lo establecido en los artículos 50, 51, 52 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, se desprende que los hechos referidos en la denuncia OIC/INVESTIGACIÓN/SF/DENUNCIA/0163/220, no constituyen una Falta Administrativa Grave o No Grave, por lo que conforme a lo establecido en los artículos 182 fracción IV y 183 fracción I, se solicita atenta y respetuosamente, sobreseer la denuncia de referencia.

En virtud de lo anterior y, por tratarse de un asunto del Sistema de Atención Mexiquense, la Jefatura a mi cargo estará en espera de la determinación que la instancia correspondiente emita al respecto, quedando a sus órdenes para proporcionar la información que se encuentre resguardada en las instalaciones del CATGEM, y que resulte necesaria para el desahogo de la denuncia en comento.

Sin otro particular, envío a usted un cordial saludo.

ATENTAMENTE


LIC. JULIO CÉSAR GONZÁLEZ DOMÍNGUEZ
JEFE DE DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

c.c.p. Lic. Linda E. Somillera Ventura, Subdirectora de Vinculación Ciudadana de la DGI
c.c.p. Archivo/minutario

