



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



OFICIALÍA MAYOR

Dirección General de Innovación

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

Oficio Núm. 23401003030000L-03/2023,
Toluca, Estado de México,
3 de noviembre de 2023.


LICENCIADA
LINDA ESMERALDA SOMILLED A VENTURA
SUBDIRECTORA DE VINCULACIÓN INSTITUCIONAL
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
P R E S E N T E

Me permito remitir a usted, en documento anexo, el objetivo y funciones de la Subdirección de Vinculación Ciudadana y de las unidades administrativas que la integran, con el propósito de que sean revisadas y, en su caso, proponer las modificaciones que considere conveniente, a fin de que sean integradas al proyecto de Manual de Organización de la Oficialía Mayor y su, posterior, publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

Al respecto, le agradeceré que las propuestas de cambios sean remitidas el 10 de noviembre del año en curso, en documento impreso y al correo electrónico demetrio.castaneda@edomex.gob.mx

Sin otro particular, envío a usted un cordial saludo.

ATENTAMENTE


DEMETRIO J. CASTAÑEDA PACHECO
DIRECTOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Y VINCULACIÓN CIUDADANA

C.c.p. Archivo/minutario.



SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CIUDADANA	
RECIBIDO POR: <i>Coahuila Vela</i>	
HORA: <i>17:30</i>	FECHA: <i>06/11/2023</i>





OFICIALÍA MAYOR

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

23401003030200L SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CIUDADANA

DICE	DEBE DECIR	JUSTIFICACIÓN / COMENTARIOS
Objetivo: Proponer, promover, coordinar y conducir las acciones y mecanismos de información, orientación y atención a la ciudadanía a cargo de la Dirección General de Innovación.		
Funciones Diseñar e implantar mecanismos para garantizar la permanente y oportuna actualización de la información contenida en los medios de orientación a cargo de la Dirección General de Innovación. Elaborar diagnósticos para la señalización de las oficinas y áreas de atención al público de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal que lo soliciten. Coordinar y supervisar el funcionamiento de los mecanismos de orientación e información a cargo de la Dirección General de Innovación. Establecer coordinación permanente con instancias de los sectores público, social y privado, para mantener actualizada la información de los directorios que emite la Dirección General de Innovación. Atender los requerimientos de información acerca de la organización y funcionamiento de la Administración Pública Estatal, planteados por los sectores público, social o privado. Promover una mejor atención a la ciudadanía entre las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares, a través de protocolos establecidos y estandarizados. Asesorar a las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal que lo soliciten, en el mejoramiento de sus canales de atención hacia la ciudadanía.		





OFICIALÍA MAYOR

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

DICE	DEBE DECIR	JUSTIFICACIÓN / COMENTARIOS
Coordinar el funcionamiento del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México.		
23401003030201L. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO		
Objetivo: Orientar e informar a la ciudadanía acerca del quehacer gubernamental de los tres ámbitos de Gobierno, así como de las principales organizaciones sociales y no gubernamentales, en el Estado de México.		
Funciones Orientar e informar a la ciudadanía, a través de diferentes canales de atención con los que cuenta el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM). Controlar, mantener y supervisar los servicios de atención al público conforme a los mecanismos y estándares establecidos. Informar de los requerimientos y recursos necesarios para la correcta operación y cumplimiento de las actividades del CATGEM. Mantener permanentemente actualizadas las bases de datos de los sistemas de orientación e información a la ciudadanía a cargo de la Dirección General de Innovación. Recibir y atender las quejas, sugerencias y felicitaciones a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta el CATGEM. Elaborar informes y reportes sobre las estadísticas de los servicios de atención al público. Proponer estrategias para la difusión de los servicios del CATGEM. Elaborar y distribuir los directorios de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, representaciones federales en la entidad, presidencias municipales y de las principales organizaciones sociales y no gubernamentales. Atender y vigilar el cumplimiento de las medidas de seguridad y protección de datos personales con base en la normatividad aplicable.		





OFICIALÍA MAYOR

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

DICE	DEBE DECIR	JUSTIFICACIÓN / COMENTARIOS
23401003030202L DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA EN ENTORNOS FÍSICOS Y DIGITALES		
Objetivo: Mejorar la atención, orientación e información a la ciudadanía respecto del quehacer gubernamental, así como de organizaciones sociales y no gubernamentales en la entidad.		
Funciones		
Establecer la normatividad para que las oficinas gubernamentales estandaricen los protocolos en la prestación de los servicios dirigidos a la ciudadanía y los mecanismos administrativos para la correcta atención, bajo estándares de calidad y eficiencia.		
Proponer e implementar acciones de mejoramiento de las actividades relacionadas con el otorgamiento de trámites, a través de los medios físicos y digitales.		
Elaborar e instrumentar técnicas que permitan evaluar la calidad de los servicios proporcionados, a través de los diferentes canales de atención y realizar informes y reportes respecto las estadísticas de los servicios de atención al público.		
Vigilar que los servicios de atención a la ciudadanía se realicen conforme a los criterios de oportunidad, eficiencia, economía y calidad.		
Realizar estudios que permitan analizar y proponer mejoras en las oficinas físicas o virtuales que proporcionan trámites y servicios a la ciudadanía de manera presencial o digital.		
Monitorear que la información respecto a trámites y servicios que ofrecen dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares, esté actualizada.		

