

2021. "Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México".

Oficio No. 21012001A0000000/05215/2021


Toluca, Estado de México, a 20 de diciembre de 2021.

**LICENCIADA
LINDA ESMERALDA SOMILLEDA VENTURA
SUBDIRECTORA DE VINCULACIÓN CIUDADANA
DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN.
P R E S E N T E**

Me refiero al Acuerdo de Orientación e Información que será signado entre la Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas y esta Dirección General, referente al Concurso de Asignación a la Educación Media Superior de los 103 municipios, edición 2022.

En ese sentido, envié rubricado en dos tantos el Acuerdo en comento.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.


ATENTAMENTE
PROFESOR HÉCTOR HERNÁNDEZ SILVA
DIRECTOR GENERAL

C.C.P. Archivo Minutario
HHS/ChCC

	EDOMÉX DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES
SECRETARÍA DE FINANZAS SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CIUDADANA	
RECIBIDO POR 	
HORA 14:37	FECHA 10/01/22

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

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 Dirección General de Educación Media Superior de la Secretaría de Educación, para orientar e informar a la población usuaria sobre el Concurso de Asignación a la Educación Media Superior de los 103 Municipios, Edición 2022, considerando:

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 y vía chat.
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 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 éstos 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 que su aplicación sea aprobada por las partes.
5. Que el presente Acuerdo estará vigente a partir de la fecha de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2022.
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 Dirección General de Educación Media Superior, así como a los estándares de calidad requeridos.



R-02



ACUERDO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN FO-RAC-02

4. "EL CATGEM" proporcionará a las usuarias y usuarios orientación e información vía telefónica y vía chat, relativa a la orientación e información del Concurso de Asignación a la Educación Media Superior de los 103 Municipios. Edición 2022.
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 de la marcación telefónica 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 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 Dirección General de Educación Media Superior.

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN:

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 de las quejas, sugerencias o felicitaciones de las que tenga conocimiento por parte de la población usuaria, que se obtengan de la aplicación de encuestas de satisfacción del usuario o de las que se generan a través del Sistema de Atención Mexiquense (SAM), derivado de la información que se brinda a través del Centro referido y, en caso de no haber, se informará al finalizar el presente Acuerdo.
5. Apoyará, en caso de contar con cuenta oficial de redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram), con la difusión del número 800 del "CATGEM".

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 20 días del mes de diciembre de 2021.

ALFONSO CAMPUZANO RAMÍREZ
DIRECTOR GENERAL DE INNOVACIÓN



PROFESOR HÉCTOR HERNÁNDEZ SILVA
DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN
MEDIA SUPERIOR