

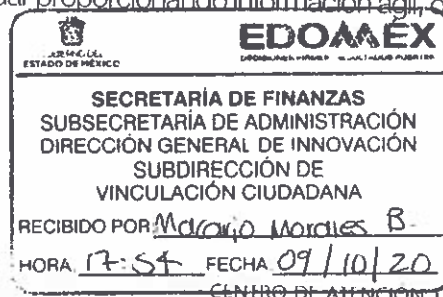
2020. "Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense".

Oficio No.20706006030301L/063/2020
Toluca de Lerdo, México,
a 08 de octubre de 2020

**LICENCIADO
GHIAN CARLO POPOCA CERVERA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS
DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
P R E S E N T E**

En respuesta a su similar número 20700003000400S-0285/2020, de fecha 23 de septiembre del año en curso, mediante el cual remite el expediente número: OIC/INVESTIGACIÓN/SF/DENUNCIA/0336/2020 de asunto: Solicitud de información, en el que se informa: *"LLAME AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL ESTADO DE MÉXICO EL DÍA 11 DE SEPTIEMBRE PARA LEVANTAR UNA QUEJA Y EL ASESOR TELEFÓNICO EDUARDO CAPTURO MAL LOS DATOS, OMITIÓ PONER QUE REQUERÍA MEDIDAS DE PROTECCIÓN, Y PUSO INFORMACIÓN QUE YO NO HABIA"* presentada a través del Sistema de Atención Mexiquense, con el propósito de que sea atendida conforme a los Lineamientos de Operación del Sistema; y toda vez que se realizó una búsqueda exhaustiva de los audios y registros que obran en el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), dependiente de esta unidad administrativa, en relación con la denuncia presentada, me permito hacer de su conocimiento lo siguiente:

- Se realizó una revisión detallada de las llamadas telefónicas recibidas en el CATGEM el día 11 de la fecha referida en punto número dos, escuchando de principio a fin todas y cada una de las llamadas registradas, no habiendo encontrado alguna que logre vincularse con la denuncia que nos ocupa.
- El único ciudadano identificado con el nombre que refiere el denunciante es el C. Eduardo Medina Hinojosa, quien se desempeña como Asesor Telefónico del CATGEM, y cuyas funciones para el servicio de atención telefónica le fueron asignadas a través del formato "Descripción del Puesto", basado en el Sistema de Gestión de la Calidad del referido Centro, se adjunta evidencia para pronta referencia. (Anexo 1)
- El CATGEM se encuentra certificado bajo la Norma 9001:2015, y cuenta con el proceso de capacitación e inducción para el personal Asesor Telefónico, basado en el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual establece mediante instructivos de trabajo (Anexo 2) como brindar información y orientación vía telefónica del Directorio de Servidoras y Servidores Públicos, del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS), así como del Directorio de Diversos, con altos estándares de calidad; asimismo, se imparte al personal la capacitación de "Calidad y Calidez en el Servicio", impartida por el personal de la Subdirección de Calidad y Normalización de la Dirección General de Innovación, a fin de continuar proporcionando información ágil, oportuna, confiable y de calidad. (Anexo 3)



...#

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".

-2-

En virtud de lo anterior, y toda vez que la relatoría resulta insuficiente y no aportando elementos para lograr una identificación y vinculación directa con la operación del CATGEM 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 el respecto, quedando a sus órdenes para proporcionar la información que se encuentre resguarda en las instalaciones del Centro de Atención y que resulte necesaria para el desahogo de la denuncia en comento.

Sin otro particular, envío 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. Somilleda Ventura, Subdirectora de Vinculación Ciudadana de la DGI
c.c.p. Archivo/minutario



SECRETARÍA DE FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO