



25 NOV 2020

Oficio No. 20706006030301L/074/2020
Toluca de Lerdo, México,
a 25 de noviembre de 2020

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

ÓRGANO INTERNO
DE CONTROL

JUS
12:30 pm

A/R

En respuesta al oficio número 20700003000400S-1943/2020, de fecha 29 de octubre del año en curso, y recibido en esta unidad administrativa el 06 de noviembre del mismo año, relativo a la denuncia presentada en el Sistema de Atención Mexiquense en contra de personal adscrito de la Subdirección los servidores públicos que resulten responsables adscritos a la Secretaría de Finanzas; al respecto, y acorde con lo solicitado en su oficio de referencia, por medio del presente me permito remitir a esa autoridad investigadora lo siguiente:

- 1. Informe pormenorizado relacionado con los hechos motivo de la denuncia que nos ocupa.-** 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 la Secretaría de Finanzas, de las interacciones vía chat del Asesor Ciudadano José Cruz Salvador, el día 29 de septiembre de la anualidad que transcurre, en la hora referida por el denunciante, encontrando evidencia de la atención mencionada, en la cual se detecta un error por parte del Asesor Ciudadano al momento de proporcionar la dirección electrónica de la página, se equivoca y proporciona información de otra unidad administrativa; en virtud de lo anterior, esta unidad administrativa consideró necesario realimentar al asesor respecto de la atención brindada al denunciante; asimismo, capacitarlo para reforzar la información ya brindada y monitorear sus atenciones a fin de que la información haya sido clara, y que no vuelva a incurrir en errores que puedan afectar a la población usuaria que solicita nuestro servicio.
- 2. Señale si labora en el horario de madrugada algún servidor público de nombre José N N, de ser el caso, remita un informe pormenorizado por parte del C. José N N.-** El único ciudadano identificado con el nombre que refiere el denunciante es el C. José Cruz Salvador, quien se desempeña como Asesor Ciudadano del CATGEM, contratado bajo la modalidad de Contrato Individual de Trabajo por tiempo determinado, por la prestadora de servicios Instituto C&A Intelligent S. C, en un horario laboral de domingo a jueves de 22:00 a 06:00 horas, y cuyas funciones para el servicio de atención telefónica le fueron asignadas por la prestadora en mención.
- 3. Mencione cual es la capacitación que recibe el personal que proporciona información vía chat.-** 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; asimismo, y de acuerdo con lo establecido en uno de los compromisos adquiridos a través de los Acuerdos de Orientación e Información entre la Dirección General de Innovación y las diferentes dependencias del GEM que a letra dice: *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*, el personal asesor telefónico es capacitado por personal especializado en la materia, en este caso por parte de la Secretaría de Movilidad.

Recibi cop 4
JUS A. Díaz
25/11/20

**SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL ESTADO DE MÉXICO**

4. **Refiera el procedimiento que sigue el personal para proporcionar información a los contribuyentes vía chat en línea.**- El CATGEM se encuentra certificado bajo la Norma 9001:2015, y cuenta con el proceso de capacitación e inducción para el personal Asesor Ciudadano, basado en el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual establece mediante instructivos de trabajo, como brindar información y orientación vía chat 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.

En virtud de lo anterior, y toda vez que la relatoria ha aportado los 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

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL ESTADO DE MÉXICO