

16 OCT 2020

ORGANO INTERNO 1147
DE CONTROL
ÁREA DE QUEJAS

Oficio Núm. 20706006030300L/203/2020
Toluca, Estado de México,
09 de octubre de 2020

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

AIR

En respuesta a su oficio número 20700003000401S-0289/2020, de fecha 24 de septiembre, 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 en contra de los servidores públicos que resulten responsables, y acorde con lo solicitado en su oficio de referencia, me permito remitir a esa autoridad investigadora, conforme a lo referido en el párrafo primero del artículo 100 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios lo siguiente:

1. En su calidad de superior jerárquico remita un informe pormenorizado relacionado con los hechos motivos de la denuncia que nos ocupa.- Al respecto me permito referir que en mi carácter de superiora jerárquica inmediata del C. Julio César González Domínguez, Jefe de Departamento del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, no he tenido conocimiento, mediante ningún medio, del presunto hostigamiento laboral, régimen alimenticio especial y condición médica llamada "Escoliosis", que refiere la denunciante.

Respecto al uso de teléfonos celulares, le informo que el personal Asesor Ciudadano, administrado por la prestadora de servicios Instituto C&A Intelligent S.C., por la función que desempeña consistente en orientar e informar a la población usuaria, tiene prohibido hacer uso de éstos mientras se encuentra brindando atención vía telefónica, vía chat o vía correo electrónico; lo anterior, 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), 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.

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

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CIUDADANA

Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, el uso de los dispositivos antes señalados se encuentra restringido.

Respecto de los hechos narrados por la C. María del Carmen Olivarez Peña, no se suscitaron en la fecha que ésta refiere, fue el día 06 de marzo de la anualidad que transcurre, cuando me percaté de que la C. María del Carmen Olivarez Peña, gritaba groserías y el trato hacia el C. Julio César González Domínguez no era el apropiado, por lo que salí de mi oficina dirigiéndome a su estación de trabajo, esperé a que terminara su alegato y le pedí por favor pasar a mi oficina para explicarme lo ocurrido; me comentó lo mismo que mencionó en su relatoría, le pregunté si el C. Julio César González Domínguez en algún momento le había dado pie para que ella se expresara de esa manera con él, y contesto que NO, que él siempre se había conducido con respeto, que lo ocurrido fue producto de su enojo, la suscrita le pidió no volver a actuar de esa manera y se le exhortó a conduciéndose con respeto y a abrirse al dialogo para evitar cualquier tipo de mal entendido que pudiera derivar en una situación similar; asimismo, le informé que hablaría con el C. Julio César González Domínguez, a efecto de no mover y/o tocar las cosas de los demás, sin previo consentimiento. Después de haber acordado lo antes descrito, la C. María del Carmen Olivarez Peña salió de mi oficina y se dirigió a su lugar de trabajo para tomar sus cosas, toda vez de que, de acuerdo con la relación laboral que la misma mantenía con Instituto C&A Intelligent S.C., ya era su horario de salida. Minutos más tarde, me informa el C. Julio César González Domínguez que la denunciante estableció contacto con él vía telefónica y vía mensajes de WhatsApp para responsabilizarlo sobre el extravío de su cartera y dinero; le pedí pasar a mi oficina a los CC. Guillermo Luna Vargas, Ofelia Zaragoza Avilés, María Isabel Fuentes Genaro, personal del CATGEM, administrado por Instituto C&A Intelligent S.C., para que me explicaran lo ocurrido, toda vez de que ellos estaban presentes cuando se recibieron las llamadas y mensajes; todas y todos ratificaron la versión del C. Julio César González Domínguez, confirmando que la C. María del Carmen Olivarez Peña, llamó para responsabilizarlo por el extravío de la cartera y dinero, argumentando que utilizó el mismo lenguaje empleado en el altercado ocurrido previo a la salida de la C. María del Carmen Olivarez Peña. En virtud de lo anterior, solicité al personal mencionado buscar en las instalaciones del CATGEM, incluido el estacionamiento, a fin de verificar si por error hubiera dejado sus cosas en la gaveta de su estación de trabajo o se le hubiera caído en cualquier parte de las instalaciones del CATGEM, lamentablemente y después de haber buscado en cada una de las áreas del CATGEM, no se localizaron sus pertenencias; el día siguiente fue inhábil y hasta el día lunes se gestionó con Instituto C&A Intelligent S.C., brindar a la C. María del Carmen Olivarez Peña, las facilidades necesarias para realizar los trámites necesarios para la reposición de sus documentos oficiales. Es importante precisar que, se llegó a esta determinación, aún sin existir evidencia de que la hoy denunciante portara sus pertenencias al momento de ingresar a laborar al CATGEM y que hayan estado en todo momento bajo su cuidado.

2. Mencione cual es el trato que se le da al personal a su cargo.- El trato que se proporciona al personal a cargo de la suscrita 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 en 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.

Es muy importante señalar que, el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México actualmente cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, en el cual me desempeño como Alta Dirección. Dicho Sistema de Gestión de la Calidad, por norma, se revisa dentro de los diez días posteriores al cierre de cada mes, la revisión se realiza de manera integral y a nivel de un Comité de calidad denominado "Alta Dirección". En dichas revisiones se incluyen las inconformidades de las partes interesadas, entre ellas las del personal del CATGEM como tal, sin que a la fecha se cuente con inconformidades relativas al tema que nos ocupa.

En virtud de lo antes referido, solicito a Usted se tenga por remitida a dicha autoridad investigadora la información requerida a la suscrita, 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 resguarda 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

LINDA E. SOMILLEDA VENTURA
SUBDIRECTORA DE VINCULACIÓN CIUDADANA

C.c.p. Archivo/minutario

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CIUDADANA