

"2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

Oficio Núm. 20706006L/0191/2022
Toluca, Estado de México,
17 de marzo de 2022.

LICENCIADA

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

En seguimiento a la propuesta de Mejor Práctica que remitió a esta unidad administrativa, mediante su registro en línea, me permito comunicar a usted que, con base en la documentación de la práctica y la información complementaria que facilitó personal de la Subdirección a su cargo, se analizó el caso de éxito por el grupo evaluador de esta Dirección General, conforme a los criterios de aceptación establecidos, considerando factores clave que marcan sus fortalezas, nivel de madurez y ventajas competitivas, entre otros.

En este sentido, le informo que el resultado final ha sido calificado como se indica a continuación:

Núm.	Nombre de la práctica	Acción de registro	Resultado de la evaluación
1	Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).	Actualización	Aceptada

Al respecto, comento a usted que las prácticas calificadas como aceptadas, corresponden a aquéllas que cumplen con los criterios y ponderaciones señaladas en la *Guía Técnica para la Identificación, Registro y Evaluación de las Mejores Prácticas de la Administración Pública Estatal*, las cuales conformarán el *Catálogo de Mejores Prácticas de la Administración Pública Estatal 2021* y serán difundidas en el micrositio de Mejores Prácticas, que podrá consultar en el enlace electrónico siguiente:

http://dgi.edomex.gob.mx/aplicaciones/mejores_practicas/?page_id=982

Por lo anterior, se hace énfasis en la necesidad de verificar permanentemente que la información esté actualizada, destacando los elementos novedosos que se vayan implementando.

...#

SECRETARÍA DE FINANZA
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN

"2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

-2-

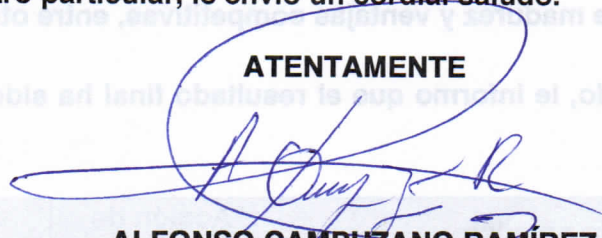
Oficio Núm. 20706006L/0191/2022

Finalmente, para precisar y darle a conocer el detalle de los resultados del análisis realizado, le remito el formato de Evaluación de Mejores Prácticas, el cual facilitará la identificación de los puntos de mejora, así como las recomendaciones y opinión final del grupo evaluador, con el propósito de enriquecer la documentación y mejora continua del caso de éxito que opera en su unidad administrativa.

Agradezco su participación en esta tarea institucional, la cual contribuirá a que el Gobierno del Estado de México se proyecte como una entidad a la vanguardia en materia de modernización e innovación gubernamental.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE



ALFONSO CAMPUZANO RAMÍREZ
DIRECTOR GENERAL

C.c.p. C.P. Martha Beatriz Arista Vázquez, Coordinadora Administrativa de la Secretaría de Finanzas
C.c.p. Lic. María Elena Arias Tapia, Jefa del Departamento de Mejores Prácticas Administrativas
C.c.p. Archivo/minutario

SECRETARÍA DE FINANZA
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN

"2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México".

Evaluación de Mejor Práctica

Anexo

Oficio Núm. 20706006L/0191/2022

Folio de evaluación: DMPA-EA10

Datos de identificación de la práctica

Nombre de la práctica: Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM)	
Secretaría u organismo auxiliar: Secretaría de Finanzas	Unidad administrativa: Dirección General de Innovación
Período que se evalúa: 06-01-2020 al 31-12-2020	Fecha de evaluación: 09-12-2021
Evaluador: Grupo evaluador de la Dirección General de Innovación	

Criterios de aceptación

Señalar con ✓✓ cumple totalmente, ✓ parcialmente, X no cumple los criterios.

	Tema/apartado	✓✓ / ✓ / X	Comentarios
Original			
15%	El nombre de la práctica tiene relación con la ejecución de la misma.	✓✓	
	El objetivo general de la práctica está vinculado con logros institucionales y en beneficio de la ciudadanía.	✓✓	
	Describe claramente en qué consiste la práctica.	✓✓	
	Detalla la problemática que propició la práctica.	✓✓	
	Describe de manera puntual y clara la operación de la práctica.	✓✓	
Relevante			
30%	La práctica cuenta con fundamento jurídico-administrativo que sustente su operación.	✓✓	
	El marco jurídico-administrativo en el que se fundamenta la práctica está vigente.	✓✓	
	La documentación generada en la gestión de la práctica está integrada en un expediente.	✓✓	Electrónico.
	La documentación generada y recibida está organizada en apego a la normatividad en materia de gestión de documentos y administración de archivos.	✓	De acuerdo con la naturaleza de la práctica, valorar si se menciona en ordenamientos administrativos lo referente al Sistema de Gestión de la Calidad al cual se apega el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México.
	La práctica muestra un efecto notable en la gestión de gobierno.	✓✓	
	La práctica se encuentra documentada.	✓✓	
Innovadora			
15%	La práctica muestra aspectos nuevos, destacados, no convencionales que han perfeccionado la ejecución de la práctica.	✓✓	
	Se destacan ventajas competitivas de la práctica.	✓✓	
	Las mejoras realizadas a la práctica muestran un cambio significativo en su operación.	✓✓	
Impactante			
30%	La población beneficiada de la práctica está relacionada con el objetivo de la misma.	✓✓	
	El porcentaje de cumplimiento de la práctica es representativo.	✓✓	
	Se realiza medición de la práctica.	✓✓	
	Los indicadores son adecuados para evaluar o medir la práctica.	✓✓	
	Existe congruencia entre la aplicación de los indicadores y los resultados obtenidos.	✓✓	

SECRETARÍA DE FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN

"2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México".

	Contiene resultados cualitativos claros y suficientes para valoración.	✓✓	
	Contiene resultados cuantitativos claros y suficientes para valoración.	✓✓	
	Muestra gráficos o evidencia documental que reflejen los resultados.	✓✓	

Transferencia

10%	La práctica es transferible.	✓✓	
	Menciona el nivel de transferencia permisible.	✓✓	
	Describe de manera clara y precisa el procedimiento necesario para la transferencia de la práctica (gestión, normatividad, recursos tecnológicos, materiales y humanos).	✓✓	

Resultados de evaluación

Original (15%)	Relevante (30%)	Innovadora (15%)	Impactante (30%)	Transferible (10%)	Resultado Final
15	28	15	30	10	98%

Ponderación

Aceptada	Viable	En consolidación	En proceso de mejora
Más de 90%	80 a 89%	61 a 79%	Menos de 60%

Valoración y recomendaciones

Valoración

Práctica **ACEPTADA**. Cumple con los criterios de original, relevante, innovadora, impactante y transferible con base en la Guía Técnica para la Identificación, Registro y Evaluación de las Mejores Prácticas de la Administración Pública Estatal, por lo que será considerada para formar parte del Catálogo de Mejores Prácticas de la Administración Pública Estatal 2021, el cual estará publicado en el micrositio de mejores prácticas http://dgi.edomex.gob.mx/aplicaciones/mejores_practicas/?page_id=982.

Elementos sobresalientes de la práctica

- La práctica se encuentra certificada bajo la NORMA: NMX-CC-9001-IMNC-2015. ISO 9001:2015 por la Sociedad Internacional de Gestión y Evaluación, SIGE, SC.
- En 2019 recibió el Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto". Mejor Ejecutivo de Contacto de Atención Ciudadana por el Instituto Mexicano de Teleservicios.

Recomendaciones

Es importante que se atiendan las áreas de oportunidad detectadas para fortalecer la práctica de acuerdo con lo siguiente:

- Se sugiere valorar, si respecto a la naturaleza de la práctica, se incluye en ordenamientos administrativos lo referente al Sistema de Gestión de la Calidad al cual se apegue el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México.

La presente evaluación tiene una vigencia de 12 meses a partir de la fecha de su emisión. Lo no previsto se resolverá a petición de parte, por medio de la asesoría correspondiente.

Diana Afrodita Archundia Esquivel
Subdirectora de Mejores Prácticas

María Elena Arias Tapia
Jefa del Departamento de Mejores Prácticas
Administrativas

SECRETARÍA DE FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN