



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de
la Contraloría General

Manual de Procedimientos

Dirección General de Atención Ciudadana

Unidos logramos más

mayo 2017

Manual de Procedimientos

Dirección General de
Atención Ciudadana

Elaboró

Mtro. Víctor Manuel Torres Martínez,
Director General de Atención Ciudadana

Presentó

Mtro. Ernesto L. Casas Hopkins,
Secretario de Educación y Cultura del
Estado de Sonora

Validó

Lic. Miguel Ángel Murillo Aispuro
Secretario de la Contraloría General

Validado de acuerdo a lo establecido en el artículo 26,
Apartado B fracción XI de la Ley Orgánica del Poder
Ejecutivo del Estado de Sonora, según oficio
DS/0651-2017 de fecha 23/05/2017.

Contenido

I. Introducción

II. Objetivo del Manual

III. Red de Procesos

IV. Lista Maestra

V. Presentación de los procedimientos

Introducción

El presente Manual de Procedimientos ha sido elaborado con el propósito de servir como una herramienta que permita mostrar en forma secuencial y detallada de la organización y funcionamiento de la Dirección General de Atención Ciudadana, contribuyendo de esta forma el logro de los propósitos de la Secretaría de Educación y Cultura y los del Gobierno del Estado en el Ramo Educativo.

Incluye la red de procesos de esta Dirección, la lista maestra de documentos, así como los procedimientos desarrollados para el desempeño de las funciones de esta Unidad Administrativa.

Es importante señalar que este documento deberá actualizarse en la medida que se presenten modificaciones en su contenido, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la Dirección, o en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

Objetivo del Manual

El objetivo fundamental del Manual de Procedimiento es organizar y establecer los procesos y criterios que forman parte de la operatividad de esta Dirección General de Atención Ciudadana, para que sirva de apoyo al personal en el desempeño de sus actividades que son asignadas.

Es el presente un instrumento para servir de guía básica, que tiene además la intención de facilitar el análisis de los procesos para constituirse en una valiosa e importante herramienta de inducción.



RED DE PROCESOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Atención Ciudadana

Fecha de Elaboración	Hojas
20/04/2010	Hoja 1 de 1
Código de la Red	
08-DAC-RP/Rev.00	

Dir	Facultad	Macro	No	Subproceso	Tipo	Responsable	Producto	Indicador	No	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
4.5	A	1	1	Atención a la ciudadanía	De Soporte	Subdirección de Peticiones al Ejecutivo	Peticiones atendidas	Atención a Peticiones del Sector Educativo	01	Atención a peticiones de la ciudadanía de materia educativa	Respuesta a solicitudes	Tiempo de Respuesta a solicitudes	Ciudadanía en general
4.5	A	1	1	Atención a la ciudadanía	De Soporte	Subdirección de Peticiones al Ejecutivo	Peticiones atendidas	Atención a Peticiones del Sector Educativo	02	Atención a llamadas recibidas a través de la línea de atención	Atención a solicitudes de la línea de atención	Porcentaje de casos atendidos	Ciudadanía en general
4.5	A	1	1	Atención a la ciudadanía	De Soporte	Subdirección de Peticiones al Ejecutivo	Peticiones atendidas	Atención a Peticiones del Sector Educativo	03	Atención a solicitudes de acceso a la información pública	Respuestas a solicitudes	Tiempo de respuesta a solicitudes	Ciudadanía en general

Catálogo de Mejores Prácticas	
1	La Calidad y Mejoramiento Continuo del Sistema Educativo
2	La Pertinencia de la Educación con el Empleo
3	La Administración Escolar del Sistema Educativo
4	Acceso, Garantía de permanencia y Éxito Escolar
5	La Valoración Social y Promoción de la Profesionalización del Magisterio
6	La Educación para la Vida y el Trabajo
7	La Descentralización de Funciones y el Desarrollo Regional
8	El Desarrollo Cultural y Deportivo en la Educación
9	Planación y Administración de la Gestión Interna

Catálogo de Prestancias	
A	Operación Educativa
B	Coordinación y Política Educativa
C	Fomento a la Cultura, Investigación, Recreación
D	Ejecución de Normalidad Educativa y Cultura
E	Facultad Eliminada
F	Facultad Eliminada

Elaboró	Revisó	Validó
Lic. Myrna María Méndez Cancio, Jefe de Departamento	Mtro. Víctor Manuel Treviño Díaz, Director General de Atención Ciudadana	Mtro. Ernesto De Lucas Hopkins, Secretario de Educación y Cultura del Estado de Sonora



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones de la ciudadanía de materia educativa

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P01/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 23/01/2017

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar seguimiento a las solicitudes dirigidas al Secretario de Educación y Cultura y a la Gobernadora del Estado.

II.- ALCANCE

Aplica al seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía y dirigidas al Secretario y a la Gobernadora del Estado, turnadas para atención a la Dirección General de Atención Ciudadana, por medio del Sistema de Control de Gestión Documental.

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de Educación y Cultura

DGAC: Dirección General de Atención Ciudadana

Área Competente: Unidad Administrativa responsable de proporcionar la información para dar una respuesta al peticionario.

SGD: Sistema de Gestión Documental

Peticionario: Persona que solicita algún tipo de apoyo, mediante documento o correo electrónico.

Petición: Documento firmado por uno o varios individuos, solicitando un servicio correspondiente a esta Dependencia.

Expediente de la Petición: Es el conjunto de documentos relacionados a la solicitud realizada por un peticionario.

Respuesta: Oficio elaborado por la Dirección General de Atención Ciudadana, donde se le proporciona la información al peticionario sobre uno o varios temas.

IV.- REFERENCIAS

Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos emitidos por la Secretaría de la Contraloría General.

Reglamento Interior de la Secretaría de Educación y Cultura.

Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021

V.- POLÍTICAS

Las Unidades Administrativas de la SEC que reciben por medio del SGD las peticiones con indicación para seguimiento, son responsables de proporcionar por el mismo sistema la información para que la DGAC cuente con el sustento para informar al peticionario del seguimiento o respuesta de la petición.

Si la información para la elaboración de la respuesta fue enviada a la DGAC a través de un oficio, tarjeta, memorándum o correo electrónico, la DGAC deberá de mencionarlo al momento de finalizar el folio.

Las peticiones que recibe la DGAC para atención se finalizan en 15 días hábiles, a excepción del contenido de la solicitud valorado por la propia área competente, contados a partir de la fecha de turnado, siempre y cuando estén concluidas por parte del área competente en el SGD o, cuando envíen la respuesta mediante algún documento o correo electrónico al responsable de la DGAC para elaborar oficio de respuesta.

Si el peticionario únicamente proporciona el correo electrónico en su solicitud, se le hará llegar la respuesta por dicho medio. En caso de no contar con ningún dato que permita localizarlo, se procederá a resguardar la respuesta en el expediente.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo****Nombre del Formato/Instructivo**

08-DAC-P01-F01/Rev.00

Registro de Correspondencia Recibida

08-DAC-P01-F02/Rev.00

Consecutivo de Oficios de Respuesta de la Jefa del Ejecutivo Estatal

08-DAC-P01-F03/Rev.00

Consecutivo de Oficios de Respuesta de la Coordinadora General de Atención Ciudadana y Audiencias del Ejecutivo

08-DAC-P01-F04/Rev.00

Consecutivo de Oficios de Respuesta de Peticiones al Secretario

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo****Nombre**

08-DAC-P01-A01/Rev.00

Diagrama de Flujo

VIII - DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción y Registro de la Petición	
1.1	Asistente Ejecutiva	Recibe la petición, registra y entrega al Director de Área	Oficios de peticiones
1.2	Director de Atención Ciudadana	Analiza la petición y asigna al área competente	
1.3	Director General de Atención Ciudadana	Da. Vo.Bo. a la petición	
2		Captura y Archivo de la Petición	
2.1	Subdirectora de peticiones del Ejecutivo/Subdirector de peticiones al Secretario	Reciben la petición y tuman por medio del SGD al responsable del seguimiento en la DGAC y al área competente de emitir la respuesta de la petición.	Registro Electrónico en el SGD
2.2	Responsable de Control de Documentos	Complementa los datos personales del peticionario dentro del SGD y archiva	
3		Recepción y análisis de la respuesta final	
3.1	Asistente Ejecutiva	Recibe por parte del área competente la información necesaria para la elaborar el oficio de respuesta	
3.2	Subdirectora de peticiones del Ejecutivo/Subdirector de peticiones al Secretario/Jefa de departamento de seguimiento a peticiones/Jefa de Departamento de peticiones de la Dirección General de Atención Ciudadana del Edo. de Sonora	Revisan la respuesta proporcionada por el área	
4		Elaboración de la respuesta y conclusión del folio.	
4.1	Subdirectora de peticiones del Ejecutivo/Subdirector de peticiones al Secretario/Jefa de departamento de seguimiento a peticiones/Jefa de Departamento de peticiones de la Dirección General de Atención Ciudadana del Edo. de Sonora/Auxiliar Administrativo	Elaboran el oficio de respuesta al peticionario	Consecutivo de oficios de respuesta de la Jefa del Ejecutivo Estatal/ Consecutivo de oficios de respuesta de la Coordinadora General de Atención Ciudadana y Audiencias del Ejecutivo/ Consecutivo de Oficios de Respuesta de Peticiones al Secretario
4.2	Subdirectora de peticiones a la Gobernadora/Subdirector de peticiones al Secretario	Revisan los oficios de respuesta que se enviarán a los peticionarios	
4.3	Director General de Atención Ciudadana	Revisa y firma los oficios de respuesta	

4.4	Subdirectora de peticiones del Ejecutivo/Subdirector de peticiones al Secretario/Jefa de departamento de seguimiento a peticiones/Jefa de Departamento de peticiones de la Dirección General de Atención Ciudadana del Edo. de Sonora/Auxiliar Administrativo	Digitalizan y fotocopian la respuesta y se finaliza el folio en el SGD	
4.5	Responsable de Control de Documentos	Integra el acuse al expediente	Expediente de la petición
5		Envío de la respuesta	
5.1	Subdirectora de peticiones del Ejecutivo/Subdirector de peticiones al Secretario/Jefa de departamento de seguimiento a peticiones/Jefa de Departamento de peticiones de la Dirección General de Atención Ciudadana del Edo. de Sonora/Auxiliar Administrativo	Elaboran los sobres con la respuesta al peticionario y realizan el concentrado de los oficios para su envío	
5.2	Director General de Atención Ciudadana	Firma concentrado de envío de sobres	
5.3	Asistente Ejecutiva	Envía concentrado a Mensajería	Solicitud de envío de paquetería
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

LIC. MYRNA MARIA MÉNDEZ
CANCIO/JEFE DE
DEPARTAMENTO DE LA LINEA
DE LA EDUCACION

Revisó:

LIC. LUIS MANUEL DEL
RINCÓN JURADO/DIRECTOR
DE ATENCION CIUDADANA

Aprobó:

MTRO. VÍCTOR MANUEL
TRUJILLO
MARTÍNEZ/DIRECTOR
GENERAL
SIP-P02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones de la ciudadanía de materia educativa	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P01/Rev.00	Fecha de elaboración: 23/01/2017 02:06:48p.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Oficio de peticiones	Apoyo Administrativo	Papel	1 año	Dirección General de Atención Ciudadana	Archivo Concentración
02	Registro electrónico en el SGD	Subdirectora de Peticiones del Ejecutivo/Subdirector de Peticiones al Secretario	Electrónico	1año	Dirección General de Atención Ciudadana	Base de datos
03	Consecutivo de Oficios de Respuesta de la Jefa del Ejecutivo Estatal	Subdirectora de Peticiones del Ejecutivo	Papel	1 año	Dirección General de Atención Ciudadana	Destrucción
04	Consecutivo de Oficios de Respuesta de la Coordinadora General de Atención Ciudadana y Audiencias del Ejecutivo	Subdirectora de Peticiones del Ejecutivo	Papel	1 año	Dirección General de Atención Ciudadana	Destrucción
05	Consecutivo de Oficios de Respuesta de Peticiones al Secretario	Subdirector de Peticiones al Secretario	Papel	1 Año	Dirección General de Atención Ciudadana	Destrucción
06	Expediente de la petición	Apoyo Administrativo	Papel	1 año	Dirección General de Atención Ciudadana	Archivo de Concentración
07	Solicitud de envío de paquetería	Asistente Ejecutiva	Papel	1 año	Dirección General de Atención Ciudadana	Destrucción

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones de la ciudadanía de materia educativa	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P01/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS.
1	¿Se recibió la petición?			
2	¿Se turnó la petición?			
3	¿Se completaron los datos del peticionario?			
4	¿Se recibió la respuesta por parte del área?			
5	¿Se elaboró la respuesta al peticionario?			
6	¿Se revisaron los oficios de respuesta?			
7	¿Se firmaron los oficio de respuesta?			
8	¿Se digitalizarón y se sacaron las copias correspondientes?			
9	¿Se integro el expediente?			
10	¿Se elaboraron los sobres con la respuesta al peticionario?			
11	¿Se enviaron los sobres?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a llamadas recibidas a través de la línea de educación

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P02/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 28/02/2017

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar atención a todas las llamadas recibidas en la Línea de Educación

II - ALCANCE

Aplica a todas las llamadas recibidas a través de la Línea de Educación.

III - DEFINICIONES

LE: Línea de la Educación

DGAC: Dirección General de Atención Ciudadana

SEC: Secretaría de Educación y Cultura

RLE: Reporte de la Línea de la Educación.

SGD: Sistema Gestión Documental

Llamada: Interacción entre la ciudadanía y el personal de Call Center, vía telefónica.

Reporte: Queja o solicitud que requiere atención de una Unidad Administrativa de esta Secretaría

IV.- REFERENCIAS

Guía para la elaboración del Manual de procedimientos emitido por la Secretaría de la Contraloría General. Vigente

Manual de Organización de la Dirección General de Atención Ciudadana. Vigente.

Reglamento Interior de la Secretaría de Educación y Cultura. Vigente

Plan de Estatal de Desarrollo 2016-2021

V.- POLITICAS

Se reciben llamadas que debido a su naturaleza son atendidas en línea.

Se genera un reporte en el S.L.E. cuando la atención requiere intervención de alguna unidad administrativa de la SEC.

Las unidades administrativas de SEC que reciben a través del SGD los reportes, y que son turnados para seguimiento, son las responsables de proporcionar el avance o la información indispensable, para informar al peticionario del seguimiento o resolución de su queja o solicitud.

Para que los reportes de la LE sean finalizados en un plazo no mayor a 7 días hábiles a partir de la fecha de captura, deben de estar concluidos por todas las unidades administrativa.

El reporte se considera como anónimo si el peticionario no proporciona sus datos.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

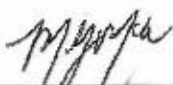
Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
08-DAC-P02-F01/Rev.01	Registro Diario de Llamadas
08-DAC-P02-F02/Rev.01	Peticiones de la Línea de la Educación

VII.- ANEXOS


Clave de Anexo	Nombre
08-DAC-P02-A01/Rev.01	Diagrama de Flujo

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de la llamada	
1.1	Subdirección de Call Center/Jefe de la Línea de la Educación/Apoyo Administrativo	Toma la llamada y se registra	Registro Diario de Llamadas
1.2		Atiende al Ciudadano	
1.3		Resuelve el reporte	
2		captura en el SGD	
2.1	Subdirección de Call Center/Jefe de la Línea de la Educación/Apoyo Administrativo	2.1 Solicita los datos personales del ciudadano en el SGD (puede o no proporcionarlos).	
2.2		Captura el reporte en el SGD	
2.3		El SGD genera número de folio	Registro electrónico en SGD
2.4		Turna a la unidad administrativa correspondiente	
3		Seguimiento a los reportes de la LE	
3.1	Subdirección de Call Center/Jefe de la Línea de la Educación	Seguimiento vía telefónica y/o electrónica con la unidad administrativa.	Correo electrónico a los enlaces de la unidad administrativa
3.2		Recepción de la respuesta de la unidad administrativa	
4		Recibe la respuesta al ciudadano	
4.1	Subdirección de Call Center/Jefe de la Línea de la Educación/ Apoyo Administrativo	Cierra el folio de la LE en el SGD	
4.2		Comunica la respuesta al ciudadano vía telefónica. En caso de ser reporte anónimo se conserva respuesta en el SGD	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			


Elaboró:


 MYRNA M. MENDEZ CANCIO
 / JEFE DE LA LÍNEA DE LA
 EDUCACION

Revisó:


 LUIS MANUEL DEL RINCON
 JURADO / DIRECTOR DE
 ATENCION CIUDADANA

Aprobó:


 MTR. VÍCTOR MANUEL
 TRUJILLO MARTÍNEZ /
 DIRECTOR GENERAL DE
 ATENCIÓN CIUDADANA

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a llamadas recibidas a través de la línea de educación	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P02/Rev.01	Fecha de elaboración: 28/02/2017 12:22:09p.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Registro diario de llamadas	Subdireccion de Call Center	Electrónico	1 año	Call Center	Destrucción
02	Registro electronico en SGD	Jefe de Departamento	Electrónico	Indefinido	Servidor	Destrucción
03	Correo electrónico a los enlaces de la unidad administrativa	Jefe de Departamento	Electrónico	Indefinido	Servidor	Destrucción

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a llamadas recibidas a través de la línea de educación	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P02/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS
1	¿Se recibió la llamada?			
2	¿Se resuelve la solicitud?			
3	¿Se captura reporte?			
4	¿El ciudadano proporcionó los datos?			
5	¿Se generó número de folio?			
6	¿Se turna a la Unidad Administrativa correspondiente?			
7	¿Se solicitó seguimiento al reporte con la Unidad Administrativa?			
8	¿Se recibió respuesta de la Unidad Administrativa?			
10	¿Se cerro el folio en el Sistema de Gestion Documental?			
11	¿Se informó al ciudadano la respuesta?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información pública	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P03/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 24/02/2017
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Dar atención a las solicitudes que en materia de acceso a la información, competente a la Unidad de Transparencia de ésta Secretaría de Educación y Cultura, de manera expedita y proporcionando respuesta conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	
II.- ALCANCE	
Aplica a las solicitudes de Acceso a la Información Pública, que son registradas en el Sistema Plataforma Nacional de Transparencia, de esta Unidad de Transparencia.	
III.- DEFINICIONES	
LTAIPES: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora PNT: Plataforma Nacional de Transparencia (INFOMEX) UT: Unidad de Transparencia, área receptora de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública de ésta Secretaría de Educación y Cultura. Solicitante: Persona física o moral que solicita información a través del sistema PNT ante esta Unidad de Transparencia de la Secretaría de Educación y Cultura. Expediente: está conformado por el oficio del solicitante y todos los documentos anexos relacionados.	
IV.- REFERENCIAS	
Guía para la elaboración del Manual de procedimientos emitido por la Secretaría de la Contraloría General. Vigente Manual de Organización de la Dirección General de Atención Ciudadana. Vigente. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora. Reglamento Interior de la Secretaría de Educación y Cultura. Vigente Plan de Estatal de Desarrollo 2016-2021	
V.- POLITICAS	
La Unidad de Enlace de ésta Secretaría de Educación y Cultura recibe, analiza y da curso a las peticiones de Acceso a la Información Pública, registradas en el sistema INFOMEX asimismo, mantiene contacto con el usuario y solicitante. Se cuenta con 48 horas, para aceptar o declinar la solicitud La Unidad de Enlace, deberá atender las solicitudes de información en los tiempos señalados por la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora, que son de 15 días hábiles. El tiempo de atención a las solicitudes presentadas, a través del sistema INFOMEX, comenzará a contar a partir de la hora en que se reciba la solicitud, siempre y cuando ésta se realice en el horario de 8:00 a 15:00 horas, las solicitudes presentadas después de éste horario se considerarán para su atención a partir del día hábil siguiente. Las solicitudes que sean registradas en el sistema INFOMEX de ésta Unidad de Enlace, en períodos vacacionales, empezarán a correr el cómputo a partir del primer día hábil.	
VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS	
Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
	N/A
VII.- ANEXOS	
Clave de Anexo 08-DAC-P03-A01/Rev.00	Nombre Diagrama de Flujo

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de solicitudes de información	
1.1	Director de Atención Ciudadana	Recibe la solicitud de información de la ciudadanía a través de la PNT; se le asigna al área correspondiente para responder	Sistema PNT
1.2	Director General de Atención Ciudadana	Da el Vo. Bo. a la solicitud	
1.3	Jefe de Departamento de Seguimiento de Peticiones de Transparencia	Envía la solicitud a las Unidades Administrativas correspondientes	Correo Electrónico
1.4	Director de Atención Ciudadana	Determina el costo generado (si lo hubiera) por la reproducción de la respuesta	
1.5		Notifica al solicitante que realice el pago.	Sistema PNT
2		Recepción de la Respuesta	
2.1	Jefe de Departamento de Seguimiento de Peticiones de Transparencia	Recibe respuesta de la Unidad Administrativa y se elabora proyecto de respuesta.	Correo electrónico, oficio de respuesta o tarjeta informativa del Área Administrativa
2.2	Director de Atención Ciudadana	Verifica la totalidad del cumplimiento de los requisitos de la solicitud.	
2.3	Director General de Atención Ciudadana	Da el Vo. Bo. a la respuesta	
3		Envío de respuesta.	
3.1	Jefe de Departamento de Seguimiento de Peticiones de Transparencia	Elabora respuesta al peticionario	Oficio de respuesta al peticionario
3.2	Director de Atención Ciudadana	Revisa Respuesta	
3.3	Director General de Atención Ciudadana	Revisa y Firma respuesta final	
3.4	Director de Atención Ciudadana	Envía respuesta al peticionario a través del Sistema PNT, de acuerdo a la forma de entrega de la solicitud.	Sistema PNT ó correo electrónico
4		Integración del expediente	
4.1	Jefe de Departamento de Seguimiento de Peticiones de Transparencia	Integra la Información correspondiente a la solicitud en la carpeta de archivo	Expediente que contiene la información de la solicitud
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

MYRNA MARÍA MÉNDEZ
CANCIO, JEFE DE
DEPARTAMENTO DE LA LÍNEA
DE LA EDUCACIÓN

Revisó:

LIC. LUÍS MANUEL DEL
RINCÓN JURADO, DIRECTOR
DE ATENCIÓN CIUDADANA

Aprobó:

MTRO. VÍCTOR MANUEL
TRUJILLO MARTÍNEZ,
DIRECTOR GENERAL DE
ATENCIÓN CIUDADANA

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información pública	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P03/Rev.00	Fecha de elaboración: 24/02/2017 09:31:31a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Solicitud de información a través de correo electrónico	Jefe de Departamento de Peticiones de Transparencia	Electrónico	3 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Destrucción
2	Correo electrónico	Jefe de Departamento de Peticiones de Transparencia	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Destrucción
3	Correo electrónico, oficio de respuesta o tarjeta informativa	Jefe de Departamento de Peticiones de Transparencia	Papel	3 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Destrucción
4	Oficio de Respuesta	Jefe de Departamento de Peticiones de Transparencia	Electrónico	3 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Destrucción

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información pública	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P03/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibió la solicitud a través de la PNT?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Se analizó la solicitud para ver si es competencia de la Unidad de Enlace?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Si corresponde la solicitud, se turna al área correspondiente para su debido trámite?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿En caso de generar un costo, se notificó al solicitante para que realice el pago?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Se coordinó con la Unidad Administrativa para el seguimiento y obtención de respuesta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Se recibió respuesta del área competente, verificando que ésta cumpla con la totalidad de requisitos de la solicitud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Se envió respuesta al peticionario de acuerdo a su forma de entrega de la solicitud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿Se integro el expediente correspondiente a la solicitud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	