

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Dirección de Planeación		
Código PR-DPL-05 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 14/05/2025	
Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Atención Ciudadana			

ÍNDICE

I. OBJETIVO	Página 2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
VI. INDICADOR	3
VII. ANEXOS	4
VIII. CONTROL DE CAMBIOS	4
IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	4

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Dirección de Planeación		
Código PR-DPL-05 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 14/05/2025	
Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Atención Ciudadana			

I. OBJETIVO

Documentar las actividades necesarias para atender las solicitudes de Atención Ciudadana para su canalización, seguimiento y respuesta de los Departamentos que conforman la Dirección de Planeación, con la finalidad de cumplir la normativa vigente.

II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Dirección de Planeación perteneciente a la Secretaría de Educación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ámbito Estatal

Artículos 54, 55, 56, 57 y 58; de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

Enlace de Atención Ciudadana: Administrativo Especializado de la Dirección de Planeación en atender solicitudes y turnar a la autoridad correspondiente, así como controlar los documentos administrativos generados para el funcionamiento óptimo del Área e informar al inmediato superior jerárquico.

Departamento: los Departamentos que conforman la Dirección de Planeación.

Jefe de Departamento: Contempla a los Jefe de Departamento de Estadística, Jefe de Departamento de Estudios y Proyectos, Departamento de Registro y Certificación, Planeación Evaluación y Seguimiento, Programación y Supervisión de Obra

SEGEY: Secretaria de Educación.

Solicitante: Considera al público en general.

Solicitud ciudadana: Información referente a temas laborales, pedagógicos, escolares, infraestructura, material, personal, o cualquier otro asunto que sea competencia de la Dirección de Planeación de la SEGEY.

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Enlace de Atención Ciudadana

1. Recibe por correo electrónico institucional la solicitud ciudadana de parte de la Oficina de Gestión Ciudadana del Despacho del Secretario la cual da un tiempo de respuesta de 10 días hábiles a partir de la fecha del sello de recibido.

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Dirección de Planeación	
Código PR-DPL-05 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 14/05/2025
Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Atención Ciudadana		

2. ¿La solicitud pertenece a la Dirección?

- No: Continúa en la actividad 3.
- Si: Continúa en la actividad 4.

3. Informa por correo electrónico institucional a la Oficina de Gestión Ciudadana que la Solicitud Ciudadana no pertenece a la Dirección de Planeación. Fin del Procedimiento.

4. Envía la solicitud por correo electrónico institucional al Jefe del Departamento según corresponda el tema de la solicitud ciudadana.

Jefe de Departamento

5. Revisa y valida la información de la solicitud ciudadana.

6. Envía la respuesta de la solicitud ciudadana por correo electrónico institucional al Enlace de Atención Ciudadana

Enlace de Atención Ciudadana

7. Recibe la respuesta de la solicitud de atención ciudadana por parte del Jefe del Departamento.

8. Genera el oficio con la respuesta de la solicitud de atención ciudadana, anexa soporte en caso de ser necesario y lo entrega de manera física al Director de Planeación.

Director de Planeación

9. Revisa el oficio de la respuesta de la solicitud de atención ciudadana.

10. ¿Hay alguna modificación?

- Si: Continúa en la actividad 11.
- No: Continúa en la actividad 12.

11. Indica al Enlace de Atención Ciudadana, las modificaciones pertinentes. Regresa a la actividad 8.

12. Firma la respuesta de la solicitud de atención ciudadana, y entrega al Enlace de Atención Ciudadana.

Enlace de Atención Ciudadana

13. Escanea el oficio de respuesta de la solicitud de atención ciudadana y lo canaliza mediante correo electrónico al solicitante con copia a la Oficina de Gestión Ciudadana. Solicitudes de Atención Ciudadanas, atendidas.

14. Archiva la solicitud y el oficio de respuesta de Atención ciudadana.

Fin del procedimiento.

VI. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Tiempo de respuesta a la solicitud.	$A = (B/C)100$ A: Porcentaje B: Solicitudes de atención en el tiempo establecido. C: Solicitudes de atención en desfase.	Porcentaje	Semestral	100%

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Dirección de Planeación		
Código PR-DPL-05 R01	Fecha de emisión 30/08/2020	Fecha de actualización 14/05/2025	
Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Atención Ciudadana			

VII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Atención Ciudadana.	DPL	2 Años	3 Años	5 Años	Eliminar

*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para Responder las Solicitudes de Atención Ciudadana.
14/05/2025	01	Modificación del diseño, eliminación del apartado V. RESPONSABILIDADES y actualización de los apartados, en apego a la Guía Técnica para Expedir el Manual de Procedimientos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Yucatán GT-PL-EDN-01 R00. Actualización del nombre del Procedimiento; Antes Procedimiento para Responder las Solicitudes de Atención Ciudadana, ahora Procedimiento Gestionar Solicitudes de Atención Ciudadana. Modificación del código antes PR-DPL-EST-05, ahora PR-DPL-05.

IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó

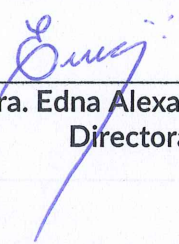

Dra. Edna Alexandra Canto Hernández
Directora de Planeación

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Atención Ciudadana

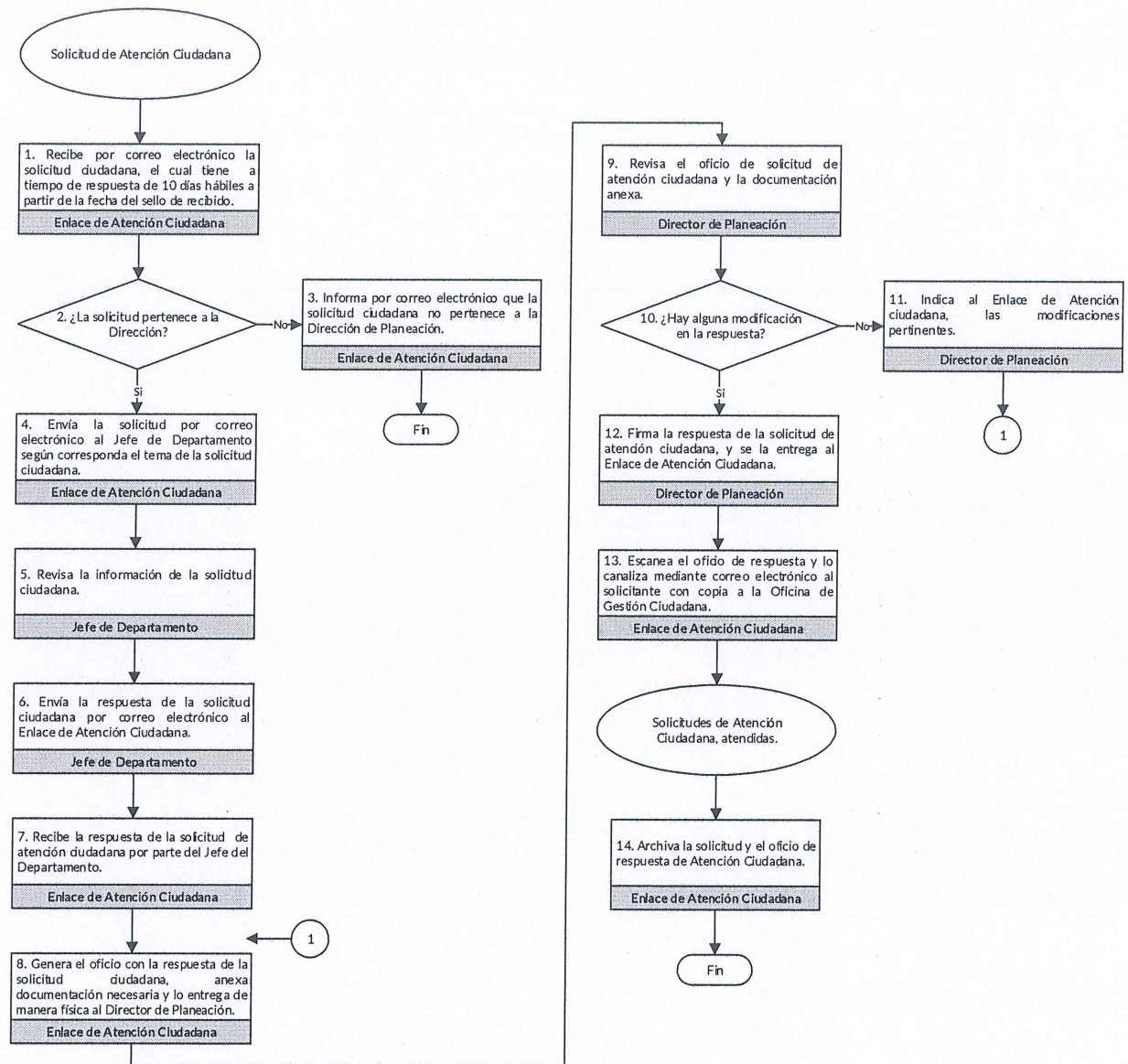


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Atención Ciudadana

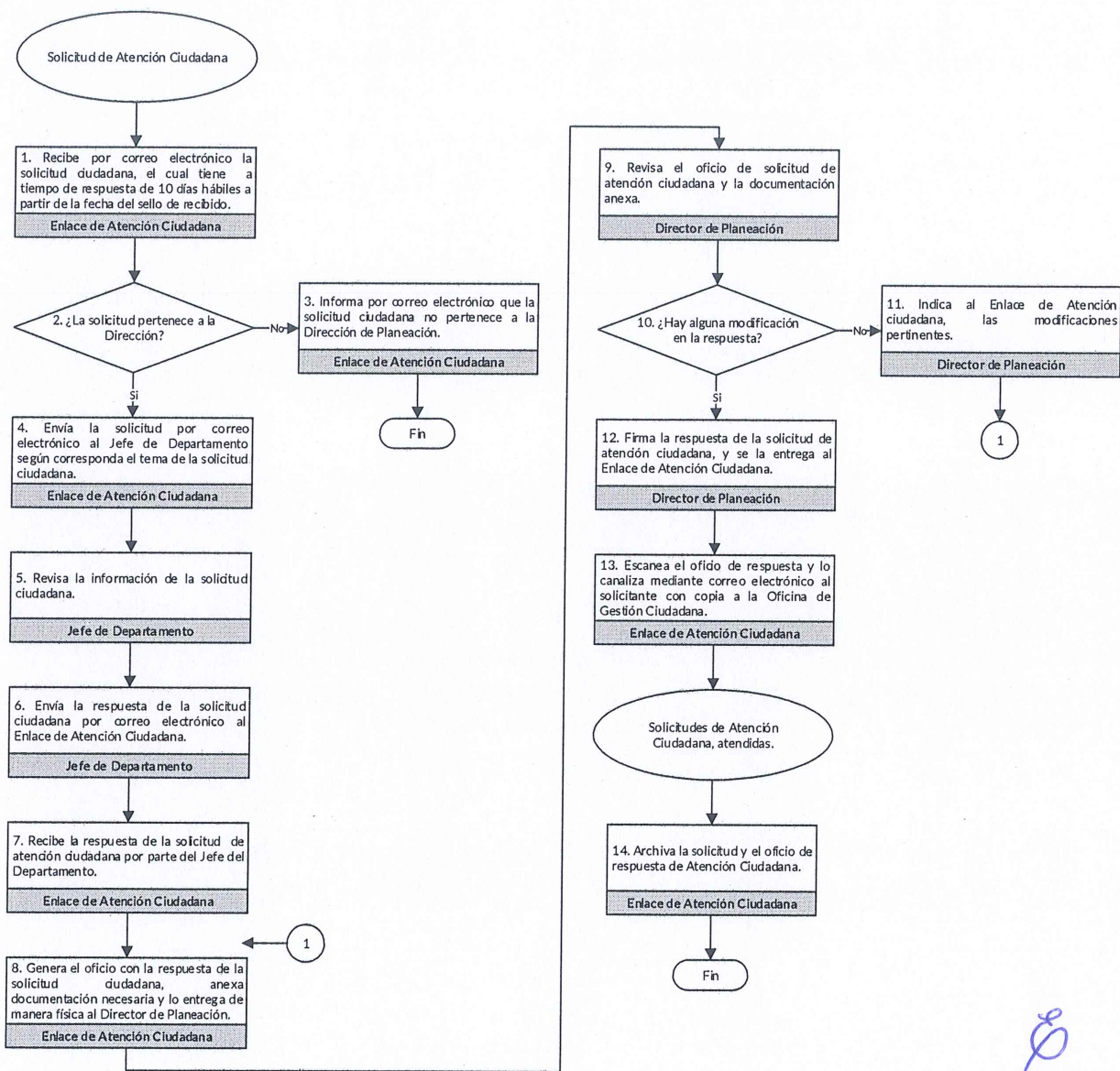
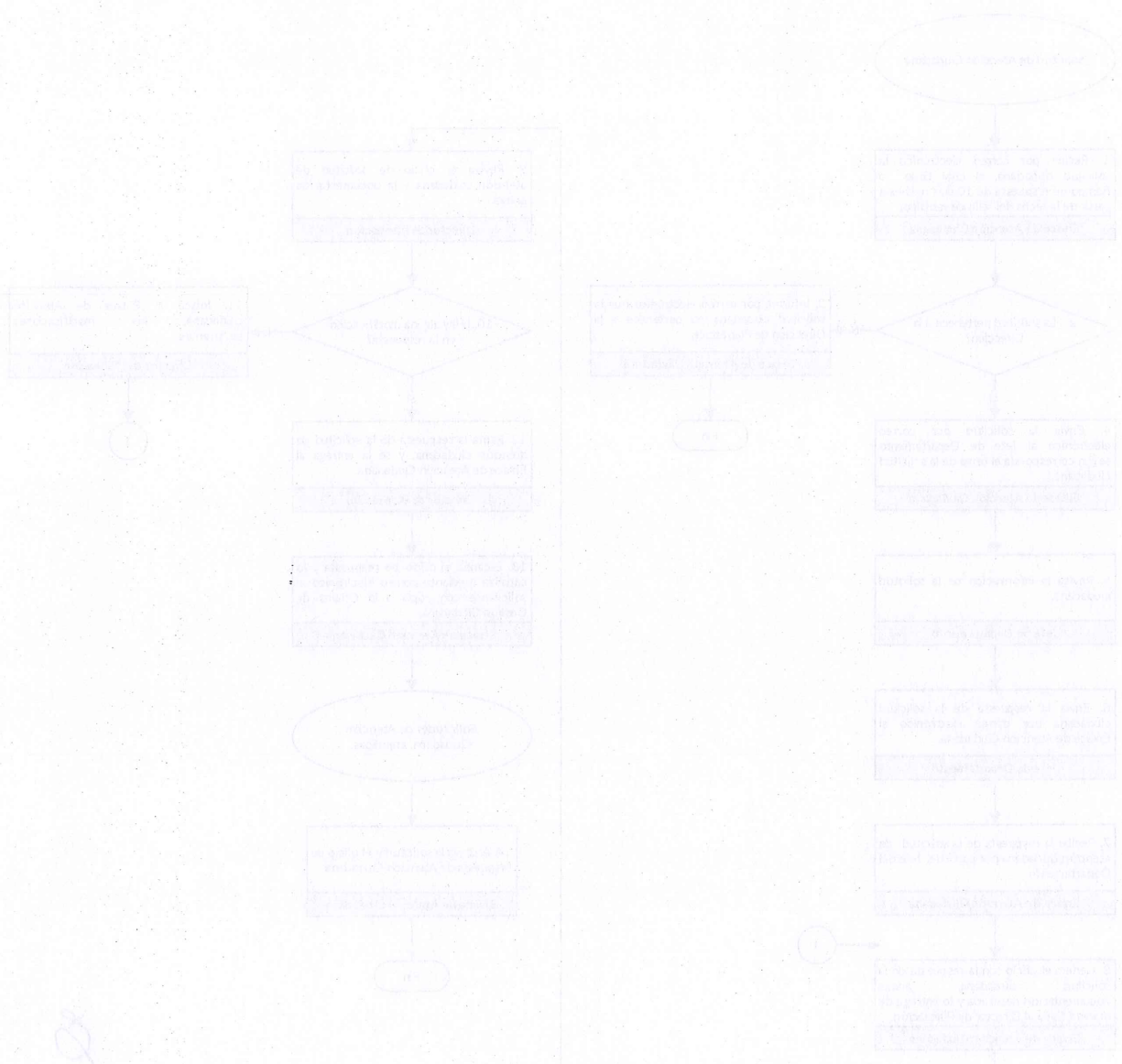


Diagrama de Flujo del Proceso de Recrutamiento y Selección



2