ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VI. INDICADOR	4
VII. ANEXOS	4
VIII. CONTROL DE CAMBIOS	4
IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5

I. OBJETIVO

Documentar las actividades necesarias para gestionar solicitudes ciudadanas dirigidas al Secretario de Educación o al Gobernador del Estado, con la finalidad de asegurar que todas sean atendidas por las áreas correspondientes, conforme a la normatividad en tiempo y forma.

II. ALCANCE

Aplica a personal que labora en la Coordinación de Asesoría Jurídica y Atención Ciudadana de la Jefatura del Despacho perteneciente a la Secretaría de Educación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal
Artículo 8; de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ámbito Estatal
Artículo 79; de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

Área: Es la Unidad Administrativa, Nivel Educativo, Departamento o Coordinación de la Secretaría que se hará cargo de analizar la solicitud ciudadana para emitir una respuesta.

Ciudadano: Condición político-jurídica aplicada a todas las personas, con derechos y obligaciones.

Criterios de la Solicitud: Escrito dirigido, nombre completo, correo electrónico y teléfono celular. (opcionales: teléfono de casa, nivel educativo, CCT y anexos).

Enlace de Área: Personal de la Secretaria en las áreas encargadas de recibir y gestionar las solicitudes ciudadanas.

Plataforma CGSIA: Aplicación digital para registrar los expedientes del Sistema Institucional de Archivos.

SGS: Sistema de Gestión de Solicitudes. Base de datos en formato Excel en la que se registran datos de las solicitudes recibidas, información de seguimiento y respuesta.

Solicitud Ciudadana: Es una petición en formato libre y escrita en papel, que realiza el ciudadano a la autoridad competente de la Secretaría, con la finalidad de que le sea resuelta. Puede ser consulta, reclamo, felicitación, sugerencia, o requerimiento; manuscrita o impresa; sola o con documentos adjuntos).

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaria Administrativa de la Coordinación Administrativa del Despacho

1. Recibe de Oficialía de Partes, las solicitudes ciudadanas del día en curso.
2. Registra los datos de las solicitudes ciudadanas en la base de datos de correspondencia recibida.
3. Entrega las solicitudes ciudadanas al Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Asesoría Jurídica y Atención Ciudadana y recaba firma de acuse de recibo.

Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Asesoría Jurídica y Atención Ciudadana

4. Recibe solicitudes físicas o mediante correo de gestión.segey@yucatan.gob.mx y firma el acuse de recibo o envía el acuse de correo, según corresponda. Determina el área que deberá atender cada solicitud de acuerdo con criterios predefinidos.
5. Registra los datos de cada solicitud en el SGS, y asigna folio consecutivo para escanear y enviar por correo al enlace correspondiente con folio en la esquina superior derecha de la portada de la solicitud escrito. En caso de correo se reenvía al área correspondiente con folio consecutivo correspondiente.
6. Crea los expedientes de Solicitudes Ciudadanas, de acuerdo con la normatividad vigente; los registra en la plataforma CGSIA y los resguarda en la ubicación topográfica asignada.

Enlace de Área

7. Recibe del Auxiliar Administrativo por correo electrónico imagen escaneada de las solicitudes ciudadanas y gestiona la atención a la misma con los Enlaces de Área en un plazo no mayor a 10 días hábiles. Espera respuesta vía correo electrónico.

Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Asesoría Jurídica y Atención Ciudadana

8. ¿Se dio respuesta en los primeros 6 días hábiles?
   - Si: Continúa en la actividad 9.
   - No: Continúa en la actividad 10.
9. Recibe correo electrónico por parte del Enlace de Área responsable, informando del resultado de atención a la solicitud ciudadana. Continua en la actividad 12
10. Envía correo electrónico preventivo, informándole que el plazo de respuesta está cerca de su término (10 días hábiles). Espera respuesta.
11. Envía correo electrónico al Enlace de Área con copia para el Titular del Área y al Secretario de Educación, informándole que ha rebasado el plazo previsto para gestionar en tiempo y forma la respuesta al ciudadano. Deja el folio abierto hasta su cumplimiento.
12. Registra el resultado de la gestión en una hoja de control y cierra el folio de seguimiento en el SGS. Solicitudes ciudadanas gestionadas.
13. Elabora el reporte mensual "Informe de Frecuencias", en un plazo no mayor a los 5 primeros días hábiles, conteniendo los datos solicitados, y lo envía por correo electrónico a la Subjefatura de Mejora Regulatoria.

14. Elabora el reporte trimestral "Informe de preguntas frecuentas", y lo envía por correo electrónico al Departamento de Transparencia de la Dirección Jurídica.
Fin del Procedimiento

VI. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Respuestas emitidas en tiempo	A=(B/C) *100 A= Porcentaje B= Solicitudes atendidas en tiempo de 10 días hábiles. C=Solicitudes recibidas.	Porcentaje	Mensual	100%

VII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de flujo del Procedimiento para Gestionar Solicitudes Ciudadanas	CAC	1 Año	5 Años	6 Años	Eliminar

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

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
16/05/2019	00	Generación del Procedimiento para Gestionar Solicitudes Ciudadanas.
12/04/2024	01	Actualización del Procedimiento para Gestionar Solicitudes Ciudadanas.
26/05/2025	02	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

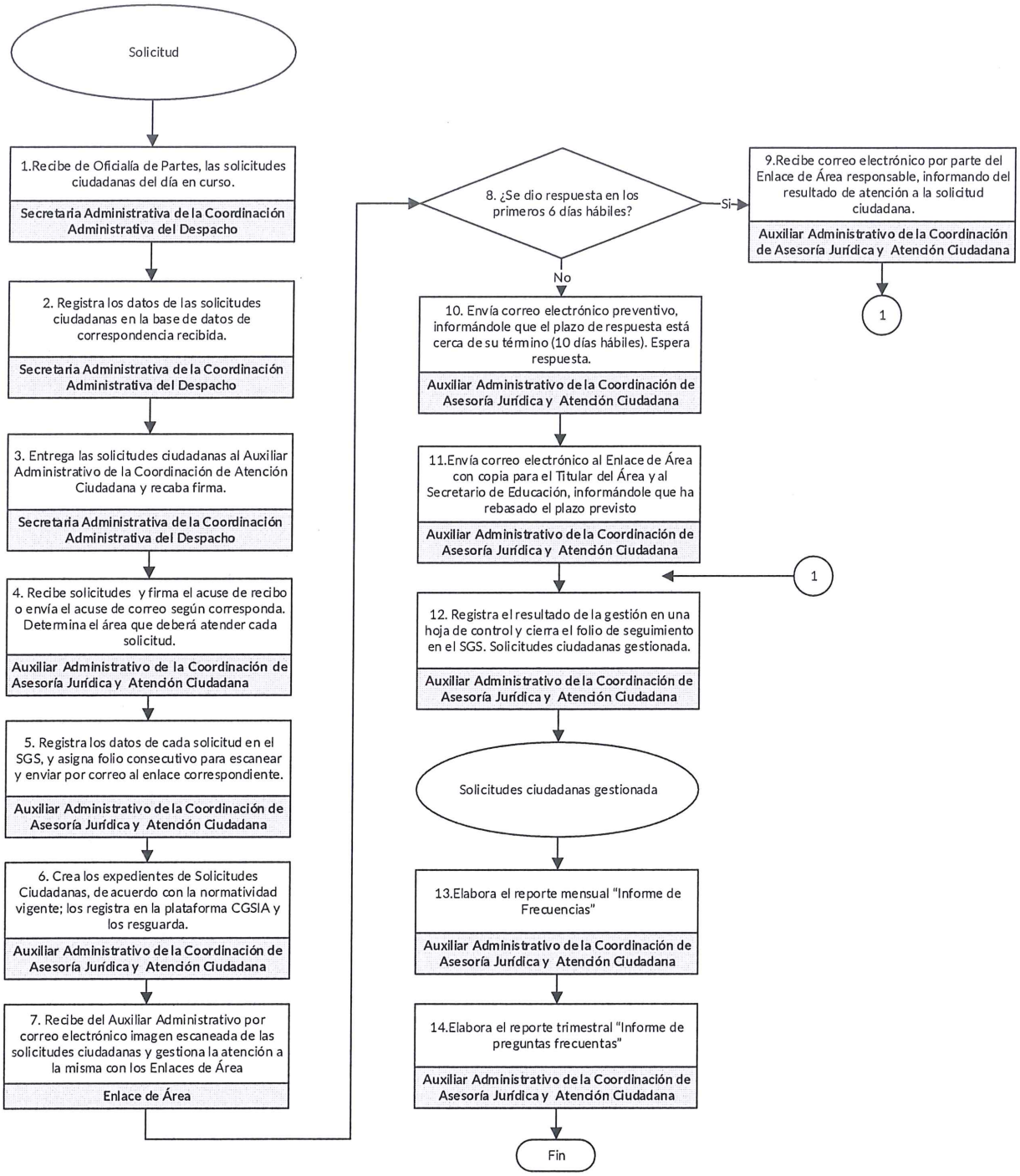
		Entidades del Gobierno del Estado de Yucatán GT-PL-EDN-01 R00.
13/05/2026	03	Actualización del procedimiento, se modificó el nombre del área por cambios en la estructura orgánica, antes Unidad de Jefatura del Despacho con código PR-UJD-ACI-01 ahora Jefatura del Despacho con código PR-JDE-AJA-01.

IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó

Mtro. Jesús Clemente Orozco Rodríguez
Jefe del Despacho

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Gestionar Solicitudes Ciudadanas



"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."