



**Código**  
PR-CEE-01 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Atender Solicitudes Realizadas a la Dirección del CEEY.

## ÍNDICE

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

 <p>Juntos transformemos <b>Yucatán</b> GOBIERNO ESTATAL 2018 - 2024</p>	<p><b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b> Despacho Centro de Evaluación Educativa del Estado de Yucatán</p>	
<p><b>Código</b> PR-CEE-01 R00</p>	<p><b>Fecha de emisión</b> 30/08/2020</p>	<p><b>Fecha de actualización</b> No aplica</p>
<p>Procedimiento para Atender Solicitudes Realizadas a la Dirección del CEEEY.</p>		

**I. OBJETIVO**

Determinar las acciones necesarias para atender las solicitudes de servicio, relacionadas con su función y áreas de competencia, que diferentes direcciones de la Secretaria de Educación, agentes educativos, instituciones gubernamentales estatales, nacionales o internacionales realizan al CEEEY.

**II. ALCANCE**

Aplica al personal que labora en el Centro de Evaluación Educativa del Estado de Yucatán de la Secretaria de Educación.

**III. FUNDAMENTO LEGAL**

**Ámbito Federal**

Artículo Vigésimo tercero, Capítulo III Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**Ámbito Estatal**

Artículo Segundo, inciso IV y V del Decreto 666 de la Creación del Centro de Evaluación Educativa del Estado de Yucatán publicado el 11 de abril de 2006.

**IV. DEFINICIONES**

CA: Coordinación Administrativa.

CEEEY: Centro de Evaluación Educativa del Estado de Yucatán.

CI: Coordinación de Informática.

DADI: Departamento de Análisis y Difusión de la Información.

DDPIE: Departamento de Diseño de procesos e Instrumentos de Evaluación.

DO: Departamento Operativo.

**V. RESPONSABILIDADES**

1. Director del CEEEY

1.1. Dirigir las estrategias para la atención de las solicitudes recibidas.

2. Jefes de Departamento

2.1. Sustentar la respuesta a cada solicitud que corresponda a su departamento.

2.2. Dar seguimiento a la solicitud asignada.

3. Secretaria de Dirección del CEEEY

3.1 Canaliza las solicitudes a los departamentos correspondientes.





<b>Código</b> PR-CEE-01 R00	<b>Fecha de emisión</b> 30/08/2020	<b>Fecha de actualización</b> No aplica
--------------------------------	---------------------------------------	--

Procedimiento para Atender Solicitudes Realizadas a la Dirección del CEEEY.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Secretaría de Dirección del CEEEY

1. Recibe la solicitud por parte de la persona(s) o institución interesada (s) en los servicios del CEEEY.
2. Registra los datos de la solicitud en el formato de Seguimiento de solicitud.
3. Informa al Director del CEEEY sobre la solicitud.

Director del CEEEY

4. Recibe, revisa y analiza el servicio que está registrado en el formato.
5. Asigna al departamento pertinente para su atención o vincula con la institución que sea apta para ofrecer el servicio
6. Informa y entrega al Jefe de Departamento la solicitud del servicio, para la elaboración de la estrategia de atención o la solicitud de información según sea el caso. Espera la respuesta del Jefe del Departamento.

Jefe del departamento

7. Analiza la solicitud de servicio.
8. Se pone en comunicación con el solicitante para obtener mayores datos acerca del servicio solicitado.
9. ¿Se puede atender la solicitud?
  - Si: Continúa en la actividad 10.
  - No: Continúa en la actividad 14.
10. Plantea una estrategia de atención.
11. Presenta la estrategia de atención al Director.
12. ¿Se aprueba la estrategia?
  - Si: Continúa en la actividad 13.
  - No: Continúa en la actividad 10.

Director del CEEEY

13. Aprueba la estrategia de atención.
14. Se comunica al interesado la respuesta a su solicitud, ya sea afirmativa o negativa, en este último caso se le informa a que área debe dirigirse de contar con dicha información.
15. Solicita a la secretaria de dirección que registre en el formato de seguimiento la respuesta proporcionada al interesado.

Secretaría de Dirección

16. Registra la respuesta al interesado en el formato de seguimiento de solicitudes de servicio.

**Fin del procedimiento.**



**Código**  
PR-CEE-01 R00

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Atender Solicitudes Realizadas a la Dirección del CEEY.

**VII. INDICADOR**

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Porcentaje de solicitudes atendidas	$A=(B/C)100$ A= Porcentaje B= Total de solicitudes recibidas C= Total de solicitudes atendidas	Porcentaje	Anual	100%

**VIII. ANEXOS**

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo Procedimiento para la Atención y Seguimiento de Solicitudes a la Dirección del CEEY.	CEE	3 Años	2 Años	5 Años	Eliminar

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

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para la Atención y Seguimiento de Solicitudes a la Dirección del CEEY.

**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

Autorizó

Mtro. Raúl Jesús Burgos Fajardo  
Responsable de la Unidad Administrativa



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes Realizadas a la Dirección del CEEY

