



**Código**  
**PR-DES-GEC-01 R00**

**Fecha de emisión**  
**16/05/2019**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Gestionar Solicitudes Ciudadanas

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>I. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>II. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>III. FUNDAMENTO LEGAL</b>	<b>2</b>
<b>IV. DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>V. RESPONSABILIDADES</b>	<b>3</b>
<b>VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>VII. INDICADOR</b>	<b>5</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>5</b>
<b>IX. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>6</b>
<b>X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>6</b>



**Código**  
**PR-DES-GEC-01 R00**

**Fecha de emisión**  
**16/05/2019**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Gestionar Solicitudes Ciudadanas

## I. OBJETIVO

Establecer la metodología de recepción, registro, gestión, emisión y entrega de respuestas a las solicitudes ciudadanas, con el fin de que el servicio se realice de manera coordinada y eficaz entre las áreas correspondientes.

## II. ALCANCE

Aplica a las solicitudes ciudadanas escritas, recibidas en el despacho de la Secretaría de Educación y dirigidas a cualquier funcionario o área a la que corresponda emitir una respuesta.

## III. FUNDAMENTO LEGAL

### Ámbito Federal

Artículo 8 de la Constitución Política Mexicana

### Ámbito Estatal

Ley de Transparencia y Acceso a la información del Estado de Yucatán Artículo 79

## IV. DEFINICIONES

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

Solicitud Ciudadana: Es un petición por escrito que realiza el ciudadano a la autoridad competente con la finalidad de que le sea resuelta. (consultas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y solicitudes)

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

Enlace del Área: Persona del área encargada de recibir y gestionar las solicitudes ciudadanas.

Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS): Base digital en la que se registra, las solicitudes, respuestas con todas sus especificaciones, fechas, datos de los solicitantes.

**Código**  
**PR-DES-GEC-01 R00**

**Fecha de emisión**  
**16/05/2019**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Gestionar Solicitudes Ciudadanas

## V. RESPONSABILIDADES

1. Secretarías del Despacho
  - 1.1 Recepcionar las solicitudes ciudadanas
  - 1.2 Revisar el correcto llenado del formato de solicitud ciudadana
  - 1.3 Orientar a los ciudadanos
  
2. Responsable del Procedimiento
  - 1.1 Asignar folio a las solicitudes ciudadanas
  - 1.2 Leer y revisar las solicitudes ciudadanas para determinar a qué área serán canalizadas
  - 1.3 Capturar en la base todas las solicitudes que entran así como las respuestas
  - 1.4 Revisar las respuestas emitidas por las áreas
  - 1.5 Dar seguimiento a las solicitudes y respuestas
  - 1.6 Canalizar solicitudes y respuestas
  
3. Operativo de la Unidad de Gestión
  - 1.1 Canalizar las solicitudes ciudadanas a las áreas (vía correo electrónico)
  - 1.2 Enviar o entregar respuestas a los ciudadanos (Vía correo electrónico físicamente)
  - 1.3 Archivar física y digitalmente todas las solicitudes y respuestas
  - 1.4 Dar seguimiento a las solicitudes y respuestas
  
4. Enlace de Área
  - 1.1 Recibir las solicitudes canalizadas a su área
  - 1.2 Tramitar en su área las respuestas
  - 1.3 Hacer llegar las respuestas físicamente a la Unidad de Gestión

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### Secretaría del Despacho

1. Recepciona la solicitud ciudadana, entrega el formato Requisitos de Solicitud Ciudadana, y verifica el correcto llenado del registro.  
¿El registro cumple con lo establecido?
  - No: continúa a la actividad 2
  - Si: continúa a la actividad 3





**Código**  
**PR-DES-GEC-01 R00**

**Fecha de emisión**  
**16/05/2019**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Gestionar Solicitudes Ciudadanas

2. Indica al ciudadano las correcciones que debe hacer para que su solicitud sea aceptada.
3. Informa al ciudadano el tiempo establecido para la entrega de la respuesta a su solicitud. (10 días hábiles)
4. Entrega las solicitudes ciudadanas recabadas durante el día a personal de la Unidad de Gestión.

Responsable del procedimiento

5. Asigna un folio a cada una de las solicitudes, las captura en el SGS, las lee y determina a que área deberán canalizarse.
6. Entrega las solicitudes al Operativo de la Unidad de Gestión

Operativo de la UG

7. Escanea las solicitudes y envía a través de correo electrónico cada solicitud al área asignada dirigida al director de la misma con copia al Enlace del Área.
8. Hace un registro de los envíos de cada día y archiva las solicitudes físicamente y en Digital.

Enlace de Área

9. Recibe la solicitud y a partir de ese momento cuenta con 6 días hábiles para gestionar la respuesta y emitirla a través de un oficio dirigido al solicitante y firmado por el Director del área
10. Hace llegar el oficio de respuesta a la UG en original y una copia.
11. Archiva el acuse de recibido de la respuesta

Responsable del procedimiento / operativo de la UG

12. Recibe el oficio de respuesta y lo registra en el SGS la fecha de recepción, el No. De oficio y un breve resumen de la respuesta.
13. entrega la respuesta al representante legal de Despacho de la Secretaria para su revisión

Representante Legal del Despacho de la Secretaria

14. Revisa el oficio de respuesta emitido por el Área  
¿La respuesta es correcta?

- No: Continúa a la actividad 15
- Si: Continúa a la actividad 16



**Código**  
PR-DES-GEC-01 R00

**Fecha de emisión**  
16/05/2019

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Gestionar Solicitudes Ciudadanas

15. Informa al Responsable del procedimiento del error y se realiza llamada al Enlace de área para que sea haga la corrección pertinente y el oficio sea emitido nuevamente
16. Aprueba la respuesta registrándolo en la hoja de revisión de respuestas y las devuelve al Responsable del procedimiento

Responsable del procedimiento / operativo de la UG

17. Recibe la respuesta aprobada y registra la fecha en la base
18. Escanea la respuesta
19. Cuando el solicitante haya elegido que la respuesta le sea enviada por correo, se le envía, se registra en la base la fecha de envío del correo y se cambia el estatus de la solicitud a cerrada en el SGS (color verde)  
Cuando el solicitante haya elegido recoger el oficio de respuesta físicamente, se mete en un sobre con ficha de identificación
20. Se realiza una llamada telefónica de aviso al solicitante para que pase a recoger su respuesta, se registra en la lista de llamadas la fecha.
21. Entrega la respuesta al ciudadano, recaba firma de recibido en el Registro de entrega de respuestas, registra esta fecha en el SGS y cambia el estatus de la solicitud a cerrada en la Base (color verde)
22. Anexa copia de la respuesta a la solicitud archivada.

**Fin del procedimiento**

**VII. INDICADOR**

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Respuestas emitidas en tiempo	$\frac{\text{Número de respuestas en la UG}}{\text{total de solicitudes}} * 100$	solicitudes	mensual	100%

*[Handwritten signature]*

**VIII. ANEXOS**

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de flujo del procedimiento para gestionar	UGC	Indefinido	1 Año	1 Año	Eliminar



**Código**  
**PR-DES-GEC-01 R00**

**Fecha de emisión**  
**16/05/2019**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Gestionar Solicitudes Ciudadanas

	solicitudes ciudadanas					
F-PR-GSC-01	Recepción de solicitud	UGC	1 Año	1 Año	1 Año	Eliminar
No Aplica	Sistema de Gestión Ciudadana	UGC	1 Año	1 Año	2 Años	Archivo histórico
No Aplica	Registro de canalizaciones	UGC	1 Año	1 Año	2 Años	Eliminar
F-PR-GSC-02	Revisión de respuestas	UGC	1 Año	1 Año	2 Años	Eliminar
No Aplica	Ficha de identificación de Respuesta	UGC	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
F-PR-GSC-03	Registro de entrega de Respuestas	UGC	1 Año	1 Año	2 Años	Eliminar

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

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
16/05/2019	00	Generación del Documento

**XI. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

**Autorizó**

**Lic. Diana Alejandra Fernández Bravo**  
**Jefa de Despacho de la Secretaría de Educación**









Diagrama de Flujo del Procedimiento para Gestionar Solicitudes Ciudadanas

