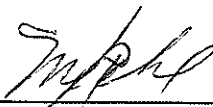




<b>Código</b> PE-UESICAMM-08	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/2023	<b>Vigencia</b> 16/06/2025
---------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

# Procedimiento Específico 08: Asesoría a los Procesos de Selección para la Admisión y Promoción Vertical.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
		
<b>Profra. Margarita Chávez García</b> Directora de Admisión y Promoción Vertical	<b>Mtra. María Elena Alvarado Morales</b> Directora General de la Unidad Estatal del Sistema para la Carrera de las Maestras y los Maestros	<b>Lic. Francisco Saracho Navarro</b> Secretario de Educación

<b>Código</b> PE-UESICAMM-08	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/2023	<b>Vigencia</b> 16/06/2025
---------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

## PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO: ASESORÍA A LOS PROCESOS DE SELECCIÓN PARA LA ADMISIÓN Y PROMOCIÓN VERTICAL.

### 1. OBJETIVO

Informar y asesorar al personal que lo solicite, sobre los procesos de selección para la Admisión y Promoción Vertical con el propósito de constituir un apoyo en la resolución de dudas o problemas que se susciten, a partir del marco legal vigente.

### 2. ALCANCE

La operación del procedimiento aplica a la Unidad Estatal del Sistema para la Carrera de las Maestras y los Maestros y a las Unidades Administrativas involucradas en los procesos de selección para la Admisión y Promoción Vertical, de la Secretaría de Educación del Estado de Coahuila de Zaragoza.

### 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General del Sistema para la Carrera de las Maestras y los Maestros (LGSCMM)
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Coahuila de Zaragoza
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación del Estado de Coahuila de Zaragoza
- Disposiciones generales del Proceso de selección para la Admisión del Personal con funciones Docente y Técnico Docente en Educación Básica y Educación Media Superior
- Lineamientos Generales del Proceso de Selección para la Promoción a Funciones de Dirección y de Supervisión en Educación Básica (Promoción Vertical)
- Manual de Organización de la Unidad Estatal del Sistema para la Carrera de las Maestras y los Maestros

### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### Términos

- RA.- Responsable de la función de Asesoría a los Procesos de Selección para la Admisión y Promoción Vertical.

#### Definiciones

- Registro documental de Atención al Público.- Concentrado en un archivo electrónico, de solicitudes recibidas por la Jefatura de Asesoría a los Procesos de Selección para la Admisión y Promoción Vertical.
- Bitácora de Atención al Público.- Formato para el registro de la información del usuario del servicio de asesoría donde consigna información personal y profesional, así como el asunto a tratar.
- Sustento documental.- Fuente de información acreditada (principalmente de carácter normativo), que responde de manera pertinente a las cuestiones planteadas por los usuarios.

### 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

5.1 Responsable de la función de Asesoría a los Procesos de Selección para la Admisión y Promoción Vertical.

#### 5.1.1 Responsabilidades

- Compila y analiza las solicitudes de información registradas, a través de la vía telefónica, sitio Web, correo electrónico y de manera presencial.
- Establece comunicación con el usuario y brinda soporte documental; de ser necesario, acuerda canalizar el asunto con el área involucrada, da seguimiento hasta la resolución correspondiente.
- Para todo lo anteriormente desarrollado y en base a una cultura de reciclaje y disminución del consumo de papel para el cuidado del medio ambiente, se deberá utilizar ambas caras de las hojas

Código	Versión	Fecha Edición	Vigencia
PE-UESICAMM-08	02	16/06/2023	16/06/2025

de papel bond para impresiones o foto copiado y aplicar el papel de reúso en trabajos temporales o para revisión. Asimismo, se promoverá el uso del correo electrónico institucional para la revisión de documentos, comunicados internos y presentaciones a fin de ahorrar costos en el consumo de papelería y consumibles como cartuchos y tóner.

5.1.2 Autoridad

- No aplica.

## 6. DESCRIPCIÓN

- 6.1 Recopila las necesidades de Asesoría por las vías personalizada, telefónica, correo electrónico y sitio web. En relación con la atención personalizada, en esta Unidad Administrativa se establece en el área de recepción.
- 6.2 Solicita al usuario registre la información personal, laboral y el asunto a tratar en un formato denominado Bitácora de Atención al Público.
- 6.3 Analiza la información consignada en la Bitácora y prepara el sustento documental que le permita realizar la entrevista con el usuario y la asesoría correspondiente en la sala de juntas.
- 6.4 Establece la comunicación telefónica con el usuario que requiere el servicio de asesoría mediante correo electrónico o sitio web y registra la información personal, laboral y el asunto en la Bitácora de Atención al Público.
- 6.5 Atiende telefónicamente las solicitudes de asesoría realizadas por este medio y registra la información personal, laboral y el asunto en la Bitácora de Atención al Público.
- 6.6 Prepara respuesta sustentada en acervo documental a los usuarios que solicitan el servicio de asesoría por los diferentes medios y canaliza el asunto en caso de ser necesario, a las áreas correspondientes involucradas.
- 6.7 Gestiona la atención específica para la intervención de las otras áreas involucradas y considera la posibilidad de acompañar al usuario en la entrevista acordada o bien de establecer comunicación telefónica tanto con el usuario como con el área involucrada.
- 6.8 Programa una nueva entrevista en caso de ser necesario, de acuerdo a las consideraciones específicas hechas con el área involucrada, ya sea que se establezcan algunos días, que la entrevista sea telefónica, por WhatsApp o que se envíe información a correos electrónicos.
- 6.9 Registra en una base de datos los casos atendidos, las gestiones realizadas con las áreas correspondientes y el estatus de resolución del asunto atendido, a fin de dar seguimiento al mismo.
- 6.10 Establece contacto telefónico con el usuario que fue atendido por las diferentes vías de comunicación y verifica que se haya brindado el servicio solicitado, el cual se sustenta en el marco legal aplicable.
- 6.11 Registra los avances de los casos atendidos de manera personalizada, vía telefónica, correo electrónico o sitio web, así como las gestiones realizadas con las áreas correspondientes y estatus de resolución del asunto atendido. Los estatus se clasifican en "Finalizado" y "En proceso".
- 6.12 Da seguimiento a la resolución del asunto con las áreas involucradas cuando una solicitud se encuentre en estatus de "En proceso".
- 6.13 Atiende las solicitudes de asesoría en un tiempo de respuesta que no deberá de exceder las 48 horas hábiles.
- 6.14 Realiza reportes semanales, los cuales deberán ser remitidos a la Dirección de Admisión y Promoción Vertical de la Unidad Estatal.

<b>Código</b> PE-UESICAMM-08	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/2023	<b>Vigencia</b> 16/06/2025
---------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexos

## 8. ANEXO

<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
F-007	Diagrama de flujo Asesoría a los procesos de Selección para la Admisión y Promoción Vertical.
F-008-1	Anexo Bitácora de Atención al Público.
F-008-2	Anexo Encuesta de Satisfacción.
F-009	Anexo Riesgos Inherentes.