
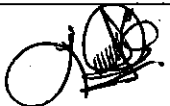


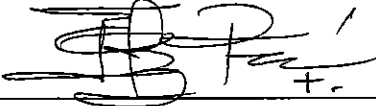
<b>Código</b> MP-DS-DAC	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

## Dirección de Atención Ciudadana

# Manual de Procedimientos

<b>Elaboró</b>

<b>Lic. María Luisa Rodríguez Arriaga</b> Responsable de Gestales Atención Ciudadana Gob. del Estado

<b>Revisó</b>

<b>C. Lucía E. Estrada Quiroz</b> Responsable de Gestales

<b>Aprobó</b>

<b>Lic. Rodolfo Pérez Muñoz</b> Director de Atención Ciudadana

<b>Código</b> MP-DS-DAC	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

## ÍNDICE

<b>1. CONTENIDO</b> .....	<b>pág. 3</b>
1.1. Introducción.....	pág. 3
1.2. Objetivo.....	pág. 3
1.3. Marco Jurídico Administrativo .....	pág. 3
1.4. Diagrama de Interacción de los procesos.....	pág. 4
1.5. Relación de Procedimientos.....	pág. 4

<b>Código</b> MP-DS-DAC	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

## 1. CONTENIDO

### 1.1 INTRODUCCIÓN

La Dirección de Atención Ciudadana, dentro de la Secretaría de Educación cumple un rol importante con la finalidad de estrechar lazos entre ciudadano y gobierno mediante la atención directa a cada una de sus peticiones y solicitudes, eliminando los procesos burocráticos y creando políticas que nos permitan ser parte de una dependencia eficiente, competitiva y cercana a la gente.

El presente Manual de Procedimientos nos ayudará a conocer el proceso de cada trámite que el ciudadano realiza por cualquiera de las alternativas que se le presentan.

Es necesario que la administración pública implemente mejoras en la atención al público, a efecto de ser congruente con el entorno social y la disposición de recursos; asimismo, contar con las herramientas e instrumentos administrativos como los manuales de organización y procedimientos, mismos que servirán de guía para los nuevos recursos que se integren a esta área.

Los manuales deberán actualizarse cada dos años; y/o cuando sea necesario. La misma Dirección de Atención Ciudadana realizará las actualizaciones de acuerdo a las necesidades del área.

### 1.2 OBJETIVO

Establecer bases firmes que guíen las acciones de la Dirección de Atención Ciudadana con la finalidad de que se canalicen adecuadamente las demandas de los ciudadanos mediante gestiones a las diferentes áreas de esta Dependencia y estar en condiciones, para dar en su momento, una respuesta a cada una de las peticiones que se reciben por las diferentes vías: unidades administrativas de la Secretaría y de la estructura de Educación Básica, Gobierno del Estado, Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila, línea telefónica EDUCATEL, o bien, de manera personal.

### 1.3 MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento interior de la Secretaría de Educación.

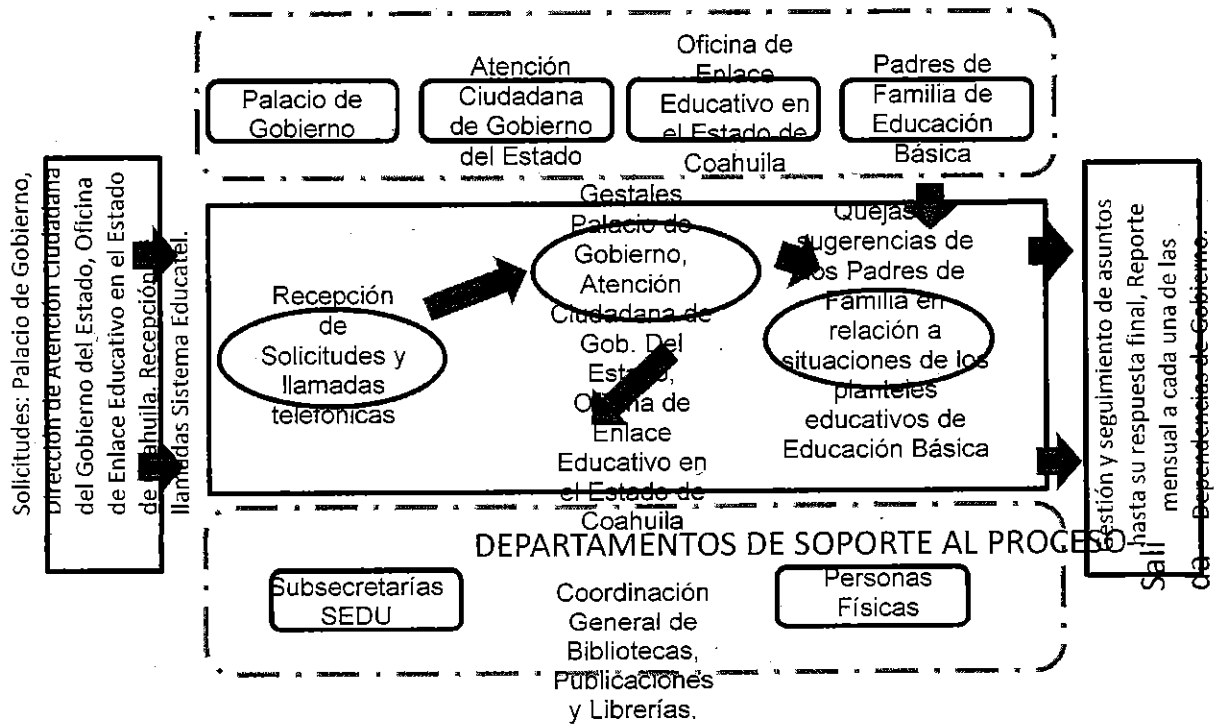
Artículo 85, Incisos I al VII.

Decreto por el cual se reforma el Reglamento Interior de la Secretaría de Educación del Estado de Coahuila de Zaragoza de fecha 30 de agosto de 2022.

<b>Código</b> MP-DS-DAC	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

GESTALES DE ATENCIÓN CIUDADANA, PALACIO DE GOBIERNO, OFICINA DE ENLACE EDUCATIVO EN EL ESTADO DE COAHUILA Y SISTEMA EDUCATEL.

### 1.4 DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS



### 1.5 RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

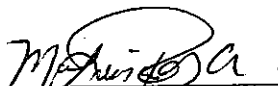
Código	Nombre del Procedimiento
PE-DS-DAC-01	Gestales de Atención Ciudadana de Gobierno del Estado, Gestales de Palacio de Gobierno, Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila y Sistema Educatel

Código PE-DS-DAC-01	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 16/06/25
------------------------	---------------	---------------------------	----------------------

## Dirección de Atención Ciudadana

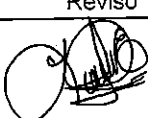
# Procedimiento Específico Gestales de Atención Ciudadana, Gestales de Palacio de Gobierno, Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila y Sistema Educatel.

Elaboró



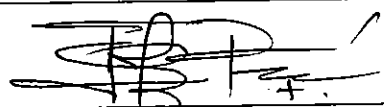
Lic. María Luisa Rodríguez Arriaga  
Responsable de Gestales Atención Ciudadana Gob. del Estado

Revisó



C. Lucía E. Estrada Quiroz  
Responsable de Gestales

Aprobó



Lic. Rodolfo Pérez Muñoz  
Director de Atención Ciudadana

Código PE-DS-DAC-01	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 16/06/25
------------------------	---------------	---------------------------	----------------------

## 1. OBJETIVO

Dar atención, trámite, seguimiento y respuesta a cada una de las peticiones, quejas y/o sugerencias que la ciudadanía realiza personalmente en la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Educación.

## 2. ALCANCE

Todos y cada uno de los alumnos, padres de familia y maestros de cualquier centro educativo de los diferentes niveles de Educación Básica, Media y Superior que se presentan en esta Dependencia, son atendidos en la Dirección de Atención Ciudadana.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1. Reglamento interior de la SEDU, Artículo 85, Inciso VII
- 3.2. En el caso del servicio Educatel, los datos personales de los usuarios se apegan a la Ley Federal de Protección de Datos Personales, ya que se manejan de manera confidencial.
- 3.3. El horario de atención para Gestales es de 9:00 a 16:00 hrs; El horario para el servicio Educatel, (Información, Quejas, Sugerencias), es de 9:00 a 20:00 hrs.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Gestales:** Realizar las acciones o los trámites necesarios para solventar o resolver una situación
- Educatel:** Sistema de atención telefónica para la ciudadanía en el caso de solicitud de información, quejas y sugerencias en relación a la problemática y/o situaciones especiales que se suscitan en los centros educativos de Educación Básica, Media y Superior.

## 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El **Director de Atención Ciudadana**, tiene la responsabilidad de atender a las personas que se presentan en estas oficinas para realizar alguna petición, gestión y/o trámite. Asimismo, realizar las acciones correspondientes para solucionar cada situación.

**Los Responsables de Gestales de:** Atención Ciudadana de Gobierno del Estado, Gestales de Palacio de Gobierno, Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila y Sistema Educatel, deben recibir, turnar, dar seguimiento a cada petición hasta su respuesta final.

**Apoyos Administrativos:** Revisan la información, realizan llamadas para completar datos en caso necesario, organizan los documentos y capturan en el sistema de correspondencia.

**Secretaría:** Recibe correspondencia, realiza llamadas y archiva la documentación del Director de Atención Ciudadana.

<b>Código</b> PE-DS-DAC-01	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
-------------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

## 1. DESCRIPCIÓN

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No. De ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Secretaria	1	Recibe a las personas y las cuestiona en relación al asunto que van a tratar.
Director de Atención Ciudadana	2	Atiende a los interesados en su oficina y recibe documentación (si es el caso)
Apoyos Administrativos	3	Recibe y registra los asuntos.
Responsable de Gestales de Atención Ciudadana	4	Revisa, valora, canaliza y digitaliza documentos
Director de Atención Ciudadana	5	Revisa y autoriza el envío, vía electrónica.
Responsable de Gestales de Atención Ciudadana, Gobierno del Estado y Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila.	6	Da seguimiento a los asuntos  Da respuesta a los interesados.
Secretaria	7	Archiva
	8	Fin

<b>Código</b> PE-DS-DAC-01	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
-------------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexos

## 3. ANEXOS

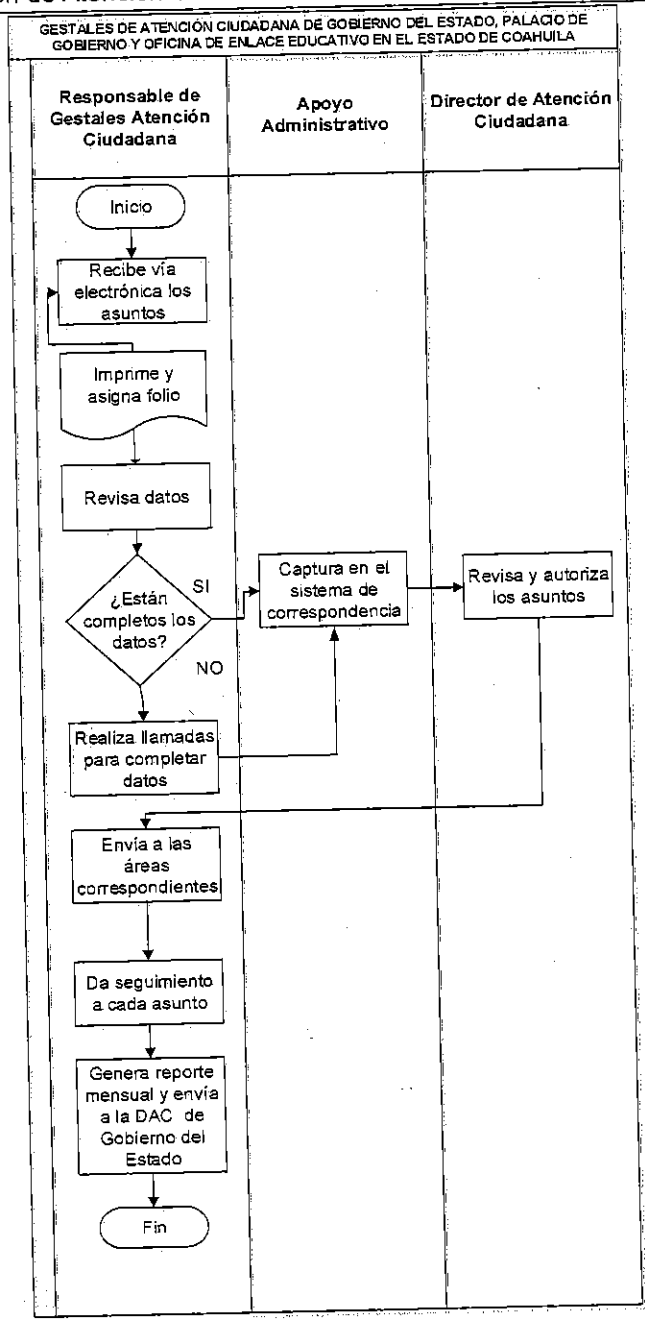
Código	Nombre del Documento
F-007	Diagrama de Flujo Gestales de Atención Ciudadana
F-008	Instructivo de Llenado de Formatos



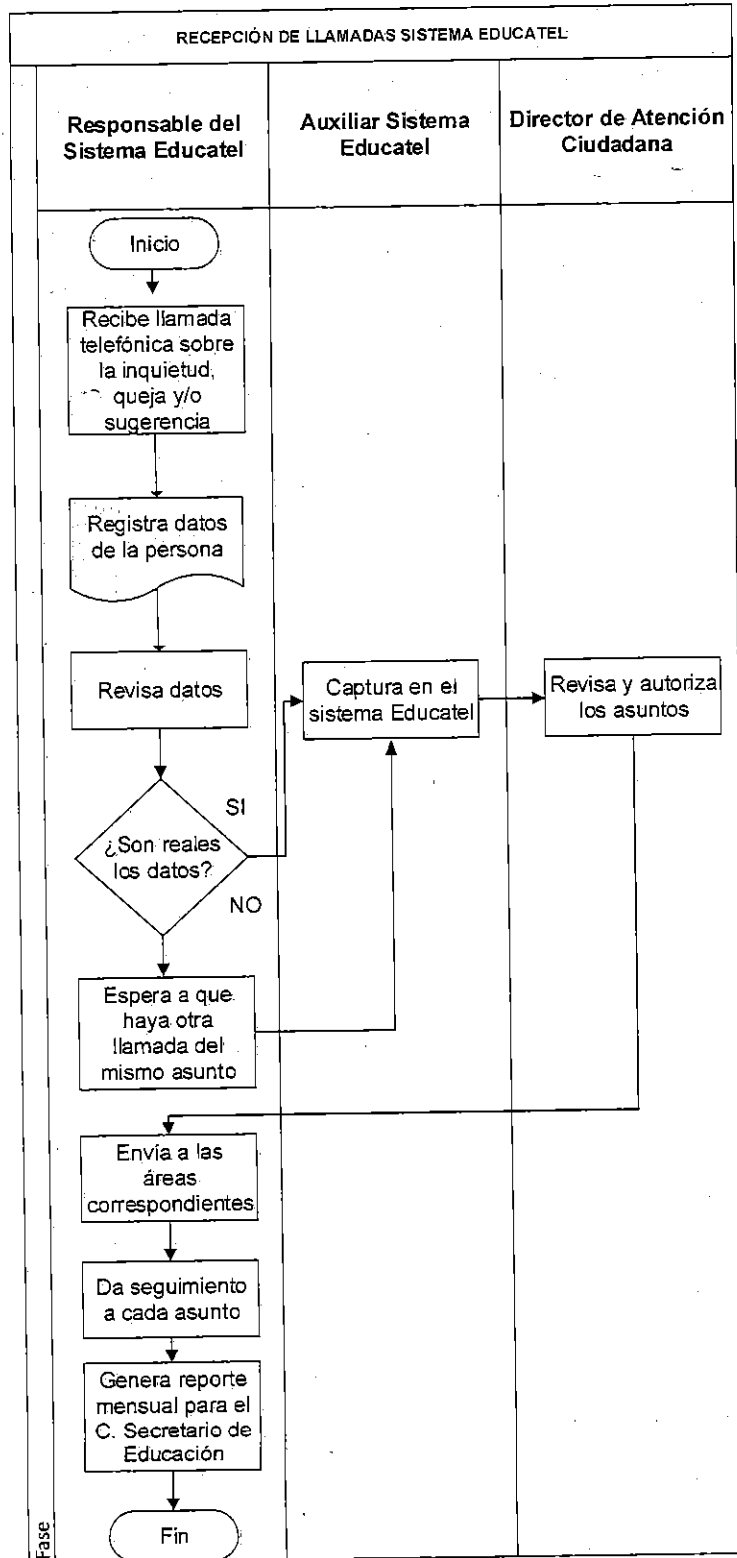
<b>Código</b> DF-DS-DAC-01	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha de Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
-------------------------------	----------------------	-------------------------------------	-----------------------------

**Nombre del Procedimiento:** Procedimientos Específicos Gestales de Atención Ciudadana de Gobierno del Estado, Gestales de Palacio de Gobierno, Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila y Sistema Educatel

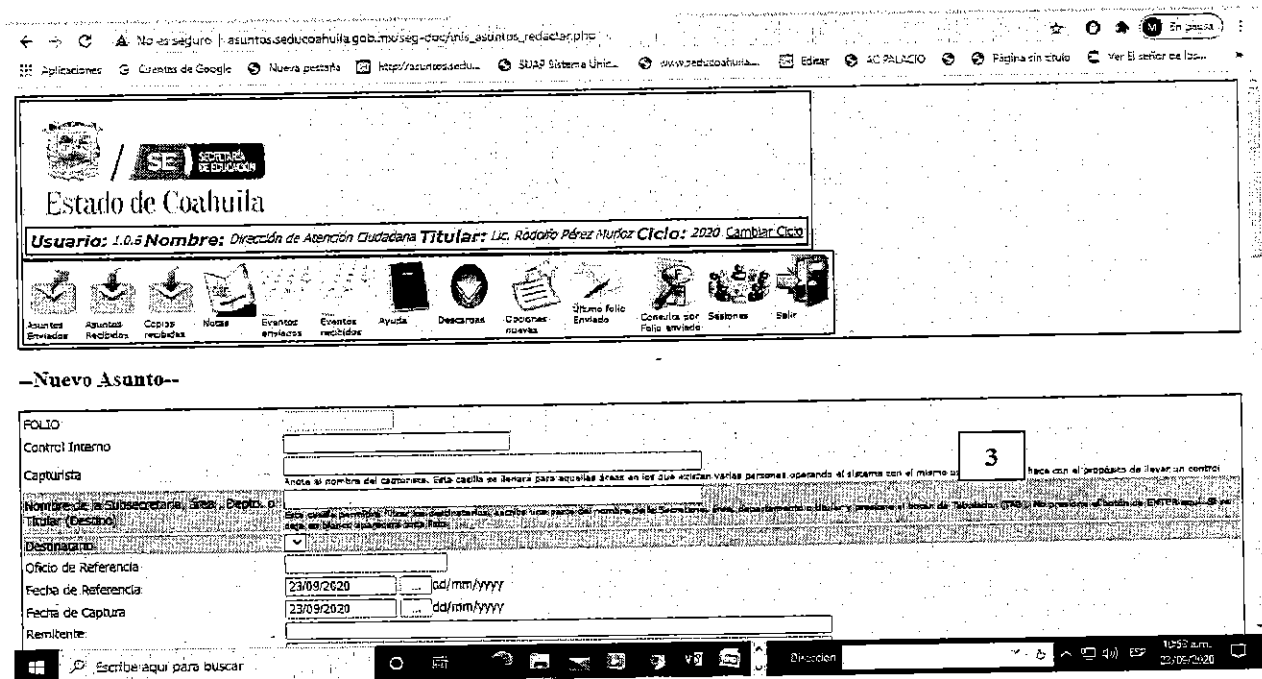
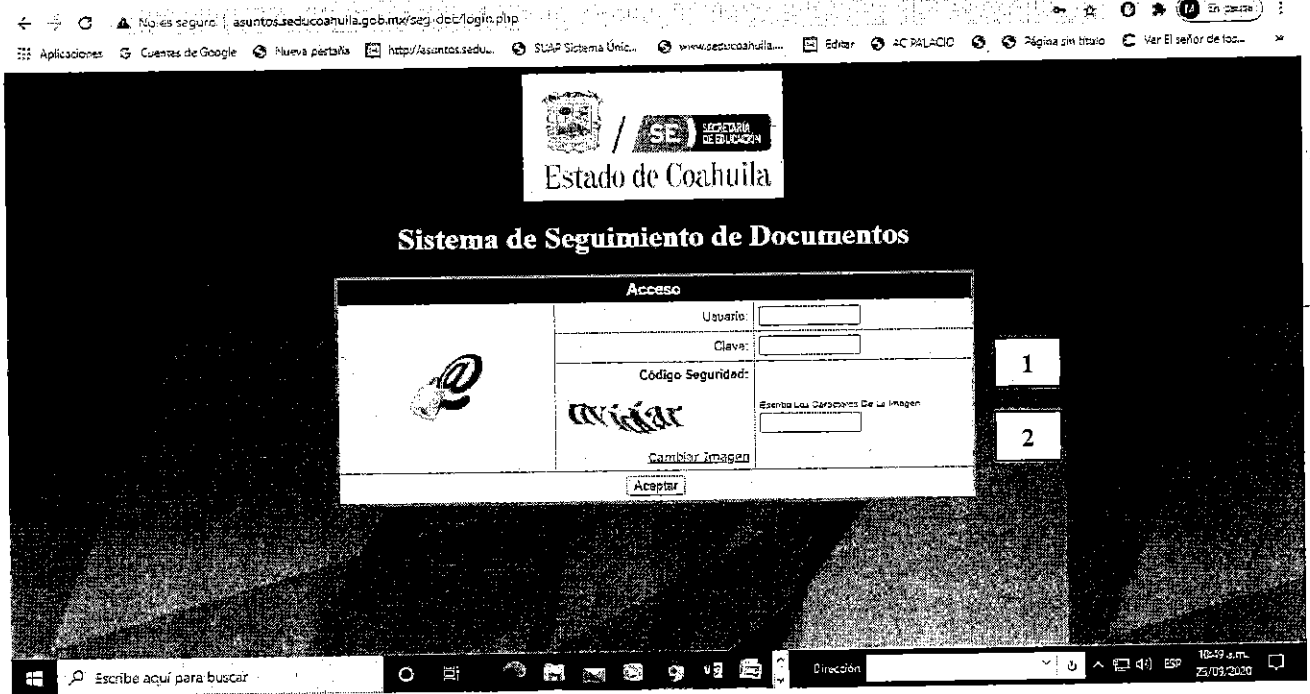
**Área:** Dirección de Atención Ciudadana



<b>Código</b> DF-DS-DAC-01	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha de Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
-------------------------------	----------------------	-------------------------------------	-----------------------------



Código PE-DS-DAC-01	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 16/06/25
------------------------	---------------	---------------------------	----------------------



<b>Código</b> PE-DS-DAC-01	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
-------------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

Estado: Coahuila

Municipio: [ ]

Teléfono: [ ]

Tipo de Asunto: Escrito

Prioridad: Normal

Asunto: [ ]

Observaciones: 4

Gestión (ya están disponibles):

1.-Para su conocimiento y ser tratado en el próximo acuerdo	No
2.-Para su atención en los términos legales que resulten procedentes	No
3.-Para su revisión, análisis y comentarios al respecto. Elaborar tarjeta Informativa	No
4.-Para que valere su pertinencia de asistir	No
5.-Para su conocimiento	No
6.-Difundir y hacer cumplir la disposición en el área de su competencia	No
7.-Informar si participó de alguna manera su personal	No
8.-Analizar el documento anexo y realizar informe	No
9.-Tratar en el próximo acuerdo	No
10.-Dar Seguimiento	No
11.-Establecer comunicación entre niveles para dar atención	No

5

Guardar

<b>Código</b> PE-DS-DAC-01	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
-------------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO**  
Ingresar al Portal: [asuntos.seducoahuila.gob.mx](http://asuntos.seducoahuila.gob.mx)

<b>Dato</b>	<b>No de Identificación</b>	<b>Contenido</b>
<b>Pantalla de Inicio</b>	<b>1</b>	Capturar usuario y Contraseña
	<b>2</b>	Teclear código de seguridad
<b>Captura de asunto nuevo</b>	<b>3</b>	Seleccionar subsecretaría, área, departamento o titular (destinatario), capturar los datos de la petición, fecha de recibido y de captura.
	<b>4</b>	En caso de existir alguna situación a resaltar, escribirla en las observaciones.
	<b>5</b>	Elegir la prioridad y/o las indicaciones al destinatario.



**RIESGOS INHERENTES**

Código RI-PE-DS-DAC-01	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
---------------------------	---------------	-----------------------------	------------------------

Nombre del Procedimiento: Gestales de Atención Ciudadana, Gestales de Palacio de Gobierno, Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila y Sistema Educatel

Area: Dirección de Atención Ciudadana

RIESGO	CAUSA	ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FRECUENCIA	EVIDENCIAS
No atender oportunamente las peticiones, quejas y/o sugerencias que la ciudadanía realiza personalmente, o a través de oficina dirigida al C. Gobernador del Estado.	Que no se revise la información; que no se realicen llamadas para completar datos en caso necesario; que no se organicen los documentos para capturar en el sistema de correspondencia.	Realizar acciones gestiones correspondientes para solucionar cada una de las situaciones que se presenten.	El Director de Atención Ciudadana	Inmediato	Poco frecuente	Formatos de queja, peticiones y/o sugerencias.