
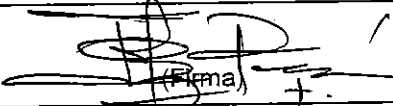


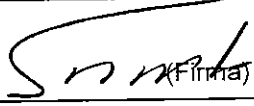
Código MO-DS-DAC	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 16/06/25
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

Dirección de Atención Ciudadana

Manual de Organización

Elaboró
 (Firma)
María Luisa Rodríguez Arriaga Responsable de Gestales

Revisó
 (Firma)
Rodolfo José Pérez Muñoz Director de Atención Ciudadana

Aprobó
 (Firma)
Lic. Francisco Saracho Navarro Secretario de Educación

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

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye un instrumento de apoyo en el control administrativo, contiene los criterios de organización, detallando de manera explícita las funciones de cada uno de los integrantes de la Dirección de Atención Ciudadana, siendo su objetivo primordial el establecimiento de las actividades del personal, evitando la duplicidad funcional.

Asimismo, con el objetivo de estrechar relaciones entre los ciudadanos y la Secretaría de Educación para la atención directa de sus peticiones y solicitudes, se han establecido estrategias para facilitar la comunicación, dar seguimiento y en su caso, solución, a cada uno de los asuntos.

Este manual contiene información referente a antecedentes de la Dirección de Atención Ciudadana, base legal, misión, visión, objetivo general, estructura orgánica y glosario de términos técnicos para facilitar su comprensión. Está dirigido tanto a los servidores públicos de la Secretaría de Educación, así como aquellos ajenos al mismo que deseen conocer su funcionamiento organizacional.

2. MARCO INSTITUCIONAL

2.1. Misión

La Dirección de Atención Ciudadana es una unidad administrativa creada con la finalidad de recibir, analizar, canalizar y dar seguimiento a todo tipo de peticiones, sugerencias, y en su caso, quejas que presente la ciudadanía, relacionadas con la Secretaría.

Con el propósito de brindar una atención y orientación rápida y expedita, se cuenta con la línea telefónica EDUCATEL, así como una base de datos y sistema de correspondencia electrónico.

2.2. Visión

Lograr los mecanismos más adecuados para mejorar los servicios que presta a la ciudadanía en un ambiente de respeto y tolerancia, a través de herramientas tecnológicas y administrativas que nos permitan agilizar la respuesta y/o solución a cada una de las peticiones.

2.3. Valores Institucionales

El respeto y la tolerancia son los principales valores que se practican en la Dirección de Atención Ciudadana, ya que se tiene un trato directo con la ciudadanía de manera personal y telefónica, siendo una prioridad la amabilidad en la atención a cada una de las solicitudes.

Trabajo en equipo, solidaridad, cortesía, dan a la unidad administrativa las bases para realizar un trabajo de calidad dentro de la Secretaría de Educación.

2.4. Objetivo

Brindar a la ciudadanía la atención que requiere en lo que se refiere a: trámite y gestión a sus peticiones, quejas, sugerencias e inquietudes a través de cada una de las áreas que conforman la Dirección de Atención Ciudadana; y en la medida de lo posible, dar solución a sus planteamientos.

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

2.5. Base Legal

La Dirección de Atención Ciudadana encuentra su fundamento jurídico en la parte Dogmática de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como respuesta a una de las Garantías Individuales de los Mexicanos, el derecho de petición, para ello, en el Artículo 8º, Párrafo Primero, nos marca que “los funcionarios y empleados públicos, respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa”

Y en el Artículo 3º Párrafo Segundo, inciso C, donde precisa que la educación: “Contribuirá a la mejor convivencia humana, a fin de fortalecer el aprecio y respeto por la diversidad cultural, la dignidad de la persona, la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos”.

2.6. Atribuciones

En lo que se refiere al Periódico Oficial de fecha 8 de agosto de 2014; en el Artículo 85 se puede leer: Corresponde a la Dirección de Atención Ciudadana, previo acuerdo con la o el Titular, las siguientes atribuciones:

- I. Atender, tramitar y resolver lo conducente respecto de las peticiones, sugerencias, solicitudes, y en su caso, quejas que presente la ciudadanía, relacionadas con la Secretaría.
- II. Establecer en coordinación con la Jefatura de la Oficina del Titular, las políticas de gestión, control y seguimiento de los asuntos encomendados.
- III. Conocer la estructura organizacional y a las o los titulares de las unidades administrativas de la Secretaría, con el fin de orientar adecuadamente a los usuarios y trámites que se presenten.
- IV. Conforme a las políticas establecidas, compilar, evaluar, controlar y distribuir para su atención, los reportes recibidos a través del sistema EDUCATEL.
- V. Establecer y operar mecanismos de coordinación interinstitucional.
- VI. Atender, canalizar y dar respuesta a las gestiones que en materia educativa plantea la ciudadanía, a través de la Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila.
- VII. Instrumentar, dirigir y coordinar un sistema accesible a los ciudadanos y docentes para la presentación y seguimiento de quejas y sugerencias respecto del servicio público educativo.

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

3. ANTECEDENTES

Conforme al Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, el Artículo 5, Capítulo XII, menciona que la Dirección de Atención Ciudadana está adscrita al Despacho del Titular, como una unidad administrativa especializada en la atención a la ciudadanía, a través de distintos canales como es la línea telefónica EDUCATEL, gestión, trámite y seguimiento a los asuntos que hace llegar el Titular del Ejecutivo desde la Secretaría Particular, la Unidad de Atención Ciudadana y la Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila

En sus inicios, se creó como Dirección de Atención Ciudadana y Programas Sociales, ya que, adicionalmente, fungía como enlace con el DIF estatal y otras Dependencias.

Del año 2012 a la fecha, es una unidad independiente, quedando Programas Sociales a cargo de otra Dirección.

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

4. ORGANIGRAMA

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

5. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

5.1. Nombre del Área:

Dirección de Atención Ciudadana

5.2. Nombre del Puesto:

Director de Atención Ciudadana

5.3. Objetivo del Puesto:

Coordinar el trabajo de las distintas áreas que componen la Dirección de Atención Ciudadana, a fin de dar un servicio de calidad con eficiencia y eficacia, en lo que respecta a la canalización, trámite, gestión y seguimiento de quejas, peticiones, comentarios y dudas que realiza la ciudadanía; y en la medida de lo posible, dar una solución positiva, apegados a la normatividad vigente.

5.4. Relaciones de Autoridad:

- Relación Jerárquica Ascendente: Secretaria Particular del C. Secretario
- Relación Jerárquica Descendente: Secretaria, Responsable de Educatel, Responsable de Gestales Palacio de Gobierno, Responsable de Gestales Atención Ciudadana Gobierno del Estado, Responsable de Gestales de la Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila y Auxiliares Administrativos.
- En caso de ausencia lo sustituye: Responsable de Gestales Atención Ciudadana.

5.5. Funciones:

- Revisar cada una de las quejas, sugerencias o dudas que presenta la ciudadanía a través de la línea telefónica de Educatel, aprobar el trámite correspondiente para su atención.
- Atender de manera personal a los ciudadanos que requieren alguna consulta, trámite o que presentan alguna problemática relacionada con el sistema educativo.
- Coordinar la revisión de oficios que serán turnados para el trámite, gestión y seguimiento de los asuntos enviados por el C. Gobernador del Estado a través de la Secretaría Particular.
- Autorizar el envío en el sistema de correspondencia, de las peticiones que hace llegar el C. Gobernador del Estado a través de la Dirección de Atención Ciudadana.
- Revisar, gestionar y autorizar los asuntos que se reciben a través de la Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila.

5.6. Perfil del Puesto:

Preparación académica.

- Licenciatura en alguna de las siguientes áreas:
 - Sociales
 - Administrativas.

Experiencia laboral:

- Un año mínimo de experiencia en el área de Relaciones Públicas, Administrativas y/o Docentes, tener un conocimiento amplio de la estructura de la Secretaría de Educación.

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

Conocimientos Específicos:

- Manejo de Office e Internet, correo electrónico, redacción y ortografía.

Competencias y Habilidades:

- Alto sentido de responsabilidad, dinamismo, liderazgo, trabajo en equipo, sentido humano y facilidad de palabra.

5.1. Nombre del Área:

Dirección de Atención Ciudadana

5.2. Nombre del Puesto:

Responsable de Educatel

5.3. Objetivo del Puesto:

- Atender, canalizar y dar seguimiento a cada uno de los asuntos que se reciben a través de la línea telefónica Educatel.

5.4. Relaciones de Autoridad:

- Relación Jerárquica Ascendente: Director de Atención Ciudadana
- Relación Jerárquica Descendente: Auxiliar de Educatel
- En caso de ausencia lo sustituye: Director de Atención Ciudadana

5.5. Funciones:

- Recibir, atender y canalizar las quejas, dudas y comentarios de la ciudadanía a través de la línea telefónica 01800-7184480 y 844 410 3620.
- Dar seguimiento a cada uno de los asuntos a través de la estructura de la Secretaría de Educación y en la medida de lo posible, solución positiva.

5.6. Perfil del Puesto

5.6.1. Preparación académica:

- Preparatoria y/o Carrera Técnica

5.6.2. Experiencia laboral:

- Tener un conocimiento amplio de la estructura de la Secretaría de Educación, redacción de oficios y atención al público.

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

5.6.3. Conocimientos Específicos:

- Manejo de Office e Internet, correo electrónico, redacción y ortografía.

5.6.4. Competencias y Habilidades:

Facilidad de palabra, alto sentido de responsabilidad, trabajo en equipo.

5.1. Nombre del Área:

Dirección de Atención Ciudadana

5.2. Nombre del Puesto:

Responsable de Gestales de Atención Ciudadana de Gobierno del Estado.

5.3. Objetivo del Puesto:

- Recibir, turnar y dar seguimiento a las peticiones que llegan de la Dirección de Atención Ciudadana de Gobierno del Estado. Fungir como enlace entre las dos dependencias, para así, dar un mejor servicio a la ciudadanía.

5.4. Relaciones de Autoridad:

- Relación Jerárquica Ascendente: Director de Atención Ciudadana
- Relación Jerárquica Descendente: Auxiliar Administrativo
- En caso de ausencia lo sustituye: Director de Atención Ciudadana

5.5. Funciones:

- Recibir, valorar y canalizar a las peticiones que hace llegar la Dirección de Atención Ciudadana de Gobierno del Estado.
- Llamar a los interesados, en caso necesario, para complementar datos y dar un mejor servicio.
- Dar seguimiento a cada uno de los asuntos a través de la estructura de la Secretaría de Educación y en la medida de lo posible, solución positiva.
- Valorar, canalizar y dar seguimiento a las peticiones que le entregan al C. Secretario en Gira de Trabajo.
- Enviar respuestas a la Dirección de Atención Ciudadana de Gobierno del Estado, sobre el estado que guarda cada uno de los asuntos recibidos.

5.6. Perfil del Puesto

5.6.1. Preparación académica:

Preparatoria y/o Carrera Técnica o Comercial.

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

5.6.2. Experiencia laboral:

- Tener un conocimiento amplio de la estructura de la Secretaría de Educación, redacción de oficios y atención al público.

5.6.3. Conocimientos Específicos:

- Manejo de Office e Internet, correo electrónico, redacción y ortografía.

5.6.4. Competencias y Habilidades:

- Alto sentido de responsabilidad, trabajo en equipo, amabilidad y sentido humano.

5.1. Nombre del Área:

Dirección de Atención Ciudadana

5.2. Nombre del Puesto:

Responsable de Gestales de Palacio de Gobierno

5.3. Objetivo del Puesto:

- Recibir, turnar y dar seguimiento a las peticiones que llegan de la Secretaría Particular y Secretaría Privada de Gobierno del Estado.

5.4. Relaciones de Autoridad:

- Relación Jerárquica Ascendente: Director de Atención Ciudadana
- Relación Jerárquica Descendente: N/A
- En caso de ausencia lo sustituye: Director de Atención Ciudadana

5.5. Funciones:

- Recibir, valorar y canalizar las peticiones que hace llegar la Secretaría Particular de Gobierno del Estado.
- Dar seguimiento a cada uno de los asuntos a través de la estructura de la Secretaría de Educación y en la medida de lo posible, solución positiva.
- Enviar respuesta a Gobierno del Estado sobre el estado que guarda cada uno de los asuntos recibidos para su atención.

5.6. Perfil del Puesto

5.6.1. Preparación académica:

- Preparatoria y/o Carrera Técnica o Comercial.

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

5.6.2. Experiencia laboral:

- Tener un conocimiento amplio de la estructura de la Secretaría de Educación, redacción de oficios y atención al público.

5.6.3. Conocimientos Específicos:

- Manejo de Office e Internet, correo electrónico, redacción y ortografía.

5.6.4. Competencias y Habilidades:

- Alto sentido de responsabilidad, trabajo en equipo, amabilidad y sentido humano.

5.1. Nombre del Área:

Dirección de Atención Ciudadana

5.2. Nombre del Puesto:

Responsable de Gestales de la Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila.

5.3. Objetivo del Puesto:

Recibir, turnar y dar seguimiento a las peticiones que llegan de la Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila.

5.4. Relaciones de Autoridad:

- Relación Jerárquica Ascendente: Director de Atención Ciudadana
- Relación Jerárquica Descendente: N/A
- En caso de ausencia lo sustituye: Director de Atención Ciudadana

5.5. Funciones:

- Recibir, valorar y canalizar a las peticiones que hace llegar la Oficina de Enlace Educativo en el Estado de Coahuila.
- Dar seguimiento a cada uno de los asuntos a través de la estructura de la Secretaría de Educación y en la medida de lo posible, solución positiva.
- Enviar respuesta a la Representación Federal sobre el estado que guarda cada uno de los asuntos recibidos para su atención.

5.6. Perfil del Puesto

5.6.1. Preparación académica:

- Preparatoria y/o Carrera Técnica o Comercial.

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

5.6.2. Experiencia laboral:

- Tener un conocimiento amplio de la estructura de la Secretaría de Educación, redacción de oficios.

5.6.3. Conocimientos Específicos:

- Manejo de Office e Internet, correo electrónico, redacción y ortografía.

5.6.4. Competencias y Habilidades:

- Alto sentido de responsabilidad, trabajo en equipo, amabilidad y sentido humano.

5.1. Nombre del Área:

Dirección de Atención Ciudadana

5.2. Nombre del Puesto:

Secretaria

5.3. Objetivo del Puesto:

- Apoyar a la Dirección de Atención Ciudadana para una mejor organización administrativa en la recepción de llamadas, correspondencia, escaneado y archivo de documentos.

5.4. Relaciones de Autoridad:

- Relación Jerárquica Ascendente: Director de Atención Ciudadana
- Relación Jerárquica Descendente: N/A
- En caso de ausencia lo sustituye: Auxiliar administrativo

5.5. Funciones:

- Recibir la correspondencia que llega de las diferentes áreas de la Secretaría de Educación
- Contestar llamadas
- Escaneo de documentos
- Archivo

5.6. Perfil del Puesto

5.6.1. Preparación académica:

Preparatoria y/o Carrera Técnica o Comercial.

5.6.2. Experiencia laboral:

- Tener un conocimiento amplio de la estructura de la Secretaría de Educación, redacción de oficios y atención al público.

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

5.6.3. Conocimientos Específicos:

- Manejo de Office e Internet, correo electrónico, redacción y ortografía.

5.6.4. Competencias y Habilidades:

- Alto sentido de responsabilidad, discreción, trabajo en equipo, amabilidad y sentido humano.

5.1. Nombre del Área:

Dirección de Atención Ciudadana

5.2. Nombre del Puesto:

Auxiliar Administrativo

5.3. Objetivo del Puesto:

Apoyar las funciones de los Responsables de Gestales y/o Educatel en la captura de datos, seguimiento y respuesta a los asuntos.

5.4. Relaciones de Autoridad:

- Relación Jerárquica Ascendente: Director de Atención Ciudadana, Responsables de Gestales y Educatel.
- Relación Jerárquica Descendente: N/A
- En caso de ausencia lo sustituye: Secretaria

5.5. Funciones:

- Capturar las peticiones en la base de datos.
- Realizar llamadas para complementar datos
- Contestar y registrar las llamadas de Educatel

5.6. Perfil del Puesto

5.6.1. Preparación académica:

- Preparatoria y/o Carrera Técnica o Comercial.

5.6.2. Experiencia laboral:

- Tener un conocimiento de la estructura de la Secretaría de Educación, redacción de oficios y atención al público.

5.6.3. Conocimientos Específicos:

- Manejo de Office e Internet, correo electrónico, redacción y ortografía.

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

5.6.4. Competencias y Habilidades:

- Sentido de responsabilidad, trabajo en equipo, amabilidad y sentido humano.

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

5. DIRECTORIO

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

6. DEFINICIONES Y NOMENCLATURA

Ascendente	Que sube, que va hacia un lugar más alto o superior
Compilar	Allegar o reunir en un solo cuerpo de obra, partes, extractos o materias de otros varios libros o documentos
Descendente	Que desciende o baja
Dogmática	Es algo indiscutible, fidedigno, innegable, que no admite réplica o cuestionamiento.
Eficacia	Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.
Eficiencia	Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado
Expedita	Desembarazado, libre de todo estorbo
Gestales	Realizar las acciones o los trámites necesarios para conseguir o resolver una cosa
Organizacional	Adjetivo calificativo de cualquier tipo de elemento o situación relacionada con las organizaciones de diverso tipo.

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

7. REFERENCIAS

Identificación	Título	Tipo de Documento
N/A	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Leyes
N/A	Diario Oficial del Estado de Coahuila de fecha 8 de Agosto de 2014	Reglamento
G-MO	Guía para la Elaboración de Manuales de Organización	Guía

8. ANEXOS

No.	Descripción
Anexo 1	Organigrama General de la Dirección de Atención Ciudadana
Anexo 2	Directorio de Funcionarios