
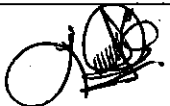


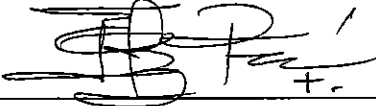
Código MP-DS-DAC	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 16/06/25
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

Dirección de Atención Ciudadana

Manual de Procedimientos

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

ÍNDICE

1. CONTENIDO	pág. 3
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

Código MP-DS-DAC	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 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.

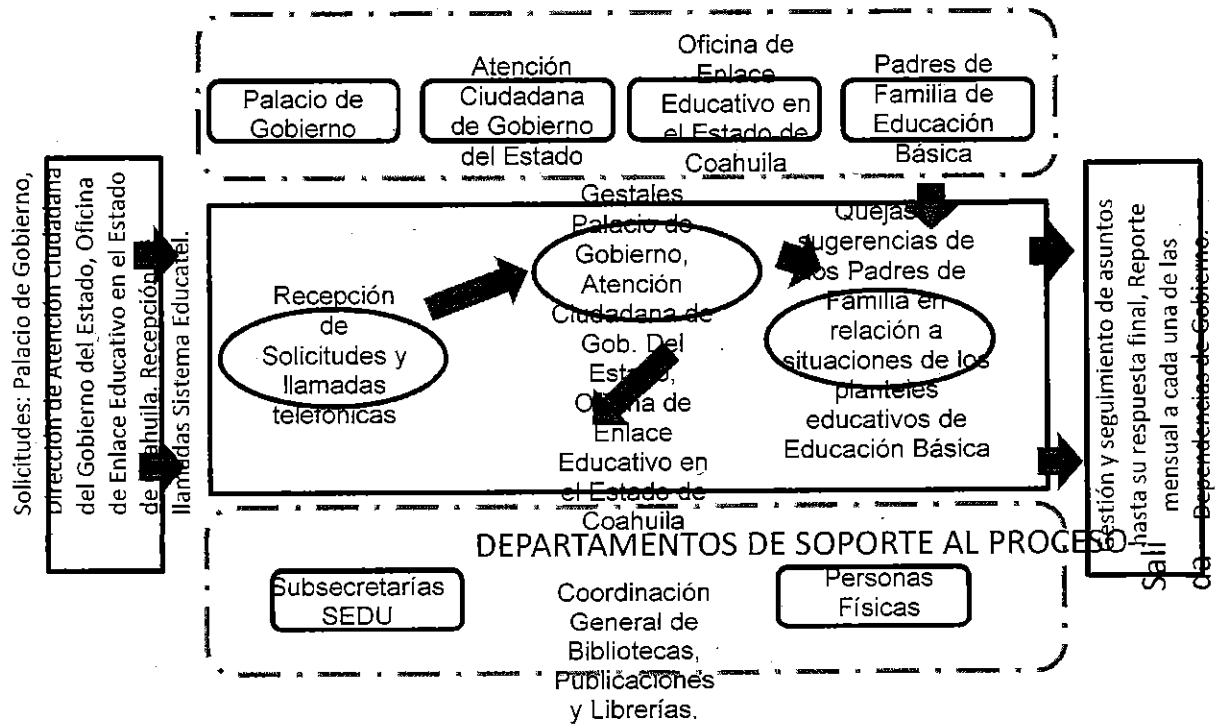
Artículo 85, Incisos I al VII.

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.

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