

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



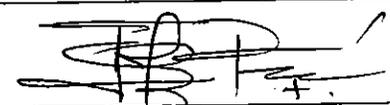
Lic. Maria Luisa Rodriguez Arriaga
Responsable de Gestales Atención Ciudadana Gob. del Estado

Revisó



C. Lucia 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.

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

1. DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No. De ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
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

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