



Gobierno del Estado de Sonora

Secretaría de Educación y Cultura y
Servicios Educativos del Estado de
Sonora

Dirección General de Atención Ciudadana

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

S I C A D

SISTEMA DE INTEGRACIÓN Y CONTROL
DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Manual de Procedimientos

**Secretaría de Educación y Cultura y
Servicios Educativos del Estado de
Sonora**

Dirección General de Atención Ciudadana

Elaboró

**Mtro. Víctor Manuel Trujillo
Martínez / Director General de
Atención Ciudadana**

Revisó

**Prof. José Víctor Guerrero
González / Secretario de
Educación y Cultura y Director
General de los Servicios
Educativos del Estado de
Sonora**

Validó

**Lic. Miguel Ángel Murillo
Aispuro / Secretario de la
Contraloría General**

"Validado de acuerdo a lo establecido en el artículo 26, Apartado B fracción XI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, según oficio DS-0575-2021 de fecha 10/06/2021"

Contenido

I. Introducción

II. Objetivo del Manual

III. Red de Procesos

IV. Presentación de los procedimientos

Introducción.

El presente Manual de Procedimientos es un instrumento de apoyo que nos servirá en el funcionamiento y mejora institucional, ya que nos muestra un resumen ordenado, secuencial y detallado de las operaciones realizadas por la Dirección General de Atención Ciudadana, la cual proporciona servicios de atención directa a la ciudadana, seguimiento a sus solicitudes, quejas y denuncias, orientación sobre tramites de una manera eficiente y oportuna contribuyendo de esta forma el logro de los propósitos de la Secretaría de Educación y Cultura y los del Gobierno del Estado en el Ramo Educativo.

Así mismo contempla la red de procesos y los procedimientos que se desarrollan dentro de la Unidad Administrativa con el propósito de promover del desarrollo de la Dependencia y la Entidad. El presente manual se encuentra a disposición del personal de esta Unidad Administrativa con el fin de que sea perfeccionado y enriquecido en cuanto a sus servicios y a la calidad del desempeño, tomando en cuenta la creciente evolución que en el ámbito de la Administración Pública se alcance, para así convertirse en un instrumento que sea base esencial para su realización que fundamente la decisión de mejora continua, que participen en el logro de los objetivos y metas propuestas, que no tendrá otra finalidad que aquella de cumplir cabalmente con las expectativas de la Sociedad.

Este manual deberá ser revisado cada año o cuando se presenten modificaciones en su contenido, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la Unidad o en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo. Finalmente, cumpliendo con la normatividad en la materia, la elaboración del presente manual, fue basada en la Guía para la elaboración del Manual de Procedimientos de la Secretaría de la Contraloría General del Estado.

Objetivo del Manual.

El objetivo fundamental del Manual de Procedimiento es organizar y establecer los procesos y criterios que forman parte de la operatividad de esta Dirección General de Atención Ciudadana, para que sirva de apoyo al personal en el desempeño de sus actividades que son asignadas. Es el presente un instrumento para servir de guía básica, que tiene además la intención de facilitar el análisis de los procesos para constituirse en una valiosa e importante herramienta de inducción.

Además este Manual de Procedimientos permitirá de manera homogénea, identificar, definir, documentar, controlar y dar seguimiento a los procesos sustantivos que se operan en esta Dirección General de Atención Ciudadana. La documentación de los Procedimientos se convierte en un elemento imprescindible para la comunicación y la transmisión de información, evidencia que lo planificado se ha llevado a cabo realmente.

Proporciona información de quien las ejecuta y los responsables de su operación, la secuencia ordenada de las actividades para obtener un resultado predeterminado, de acuerdo con la normatividad aplicable y cumplir las expectativas de nuestros clientes internos y externos, en un marco de mejora continua.



RED DE PROCESOS

Secretaría de Educación y Cultura y Servicios Educativos del Estado de Sonora

Dirección General de Atención Ciudadana

Fecha de elaboración	Hojas
10/06/2021	Hoja 1 de 1
Código de la Red	
08-DAC-RP/Rev.02	

Macroproceso: 01 - La Calidad y Mejoramiento Continuo del Sistema Educativo

Subproceso: 01 - Atención a la ciudadanía **Responsable:** Subdirectora de Peticiones al Ejecutivo
Tipo: Soporte **Producto:** Peticiones atendidas
Eje Estratégico: 4 - TODOS LOS SONORENSES TODAS LAS OPORTUNIDADES: Gobierno promotor del desarrollo y equilibrio social **Indicador:** Atención a Peticiones del Sector Educativo
Reto: 5 - Activar la participación social de la ciudadanía, estudiantes, personal docente, madres y padres de familia, sector privado y público con el objeto de establecer soluciones integrales para la educación de las y los sonorenses. **Facultades:** Operación Educativa

No.	Código	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
1	08-DAC-P01/Rev.02	Atención a peticiones de la ciudadanía en materia educativa	Respuesta a solicitudes	Número de peticiones atendidas / número de peticiones recibidas	Ciudadanía en general
2	08-DAC-P02/Rev.02	Atención a llamadas recibidas a través de la línea de educación	Atención a solicitudes de la línea de educación.	Número de peticiones atendidas / Número de peticiones generadas en el Sistema de Gestión Documental por la Línea de la Educación	Ciudadanía de general
3	08-DAC-P03/Rev.02	Atención a solicitudes de acceso a la información pública	Respuestas a solicitudes	Número de solicitudes atendidas / Número de total de solicitudes recibidas.	Ciudadanía en general.

Elaboró	Revisó	Validó
Lic. Myrna María Méndez Cancio / Jefa de Departamento de la Línea de la Educación	Mtro. Víctor Manuel Trujillo Martínez / Director General de Atención Ciudadana	Profr. José Víctor Guerrero González / Secretario de Educación y Cultura y Director General de los Servicios Educativos del Estado de Sonora



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura y Servicios Educativos del Estado de Sonora

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones de la ciudadanía en materia educativa

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P01/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 17/05/2021

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar seguimiento a las solicitudes dirigidas al Secretario de Educación y Cultura y a la Gobernadora del Estado para brindar atención cada peticionario.

II.- ALCANCE

Aplica al seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía y dirigidas al Secretario de Educación y Cultura y a la Gobernadora del Estado, turnadas para atención a la Dirección General de Atención Ciudadana, por medio del Sistema de Control de Gestión Documental.

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de Educación y Cultura

DGAC: Dirección General de Atención Ciudadana

Área Competente: Unidad Administrativa responsable de proporcionar la información para dar una respuesta al peticionario.

SGD: Sistema de Gestión Documental

Peticionario: Persona que solicita algún tipo de apoyo, mediante documento o correo electrónico.

Petición: Documento firmado por uno o varios individuos, solicitando un servicio correspondiente a esta Dependencia.

Expediente de la Petición: Es el conjunto de documentos relacionados a la solicitud realizada por el peticionario.

Respuesta: Oficio elaborado por la Dirección General de Atención Ciudadana, donde se le proporciona la información al peticionario sobre uno o varios temas.

IV.- REFERENCIAS

Guía para la elaboración del Manual de procedimientos emitido por la Secretaría de la Contraloría General. Vigente

Manual de Organización de la Dirección General de Atención Ciudadana. Vigente.

Reglamento Interior de los Servicios Educativos del Estado de Sonora. Reglamento Interior de la Secretaría de Educación y Cultura. Vigente

Plan de Estatal de Desarrollo 2016-2021

V.- POLÍTICAS

1.- Las Unidades Administrativas de la SEC a las que le sea turnado un folio por medio del SGD con indicación para seguimiento, son las responsables de proporcionar por el mismo sistema la información para que la DGAC cuente con el sustento para informar al peticionario del seguimiento o respuesta de la petición.

2.- Las Unidades Administrativas pueden turnar folios por medio del SGD a la Dirección General de Atención Ciudadana, para que elabore el oficio de respuesta al peticionario una vez que se tenga la información, siempre y cuando correspondan al sector educativo.

3.- Las peticiones que recibe la DGAC para atención se finalizarán a más tardar en 20 días hábiles, contados a partir de la fecha de turnado, siempre y cuando estén concluidas por parte del área competente en el SGD, o bien si se hizo llegar la respuesta mediante algún documento o correo electrónico al responsable de la DGAC para la elaboración del oficio de respuesta. En el caso de la Gobernadora los folios se deben de finalizar en 7 días hábiles.

4.- Si el peticionario únicamente proporciona el correo electrónico en su solicitud, se le hará llegar la respuesta por dicho medio. En caso de no contar con ningún dato que permita localizarlo, se procederá a resguardar la respuesta en el expediente.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
08-DAC-P01-F01/Rev.02	Registro de Correspondencia Recibida	Ver anexo
08-DAC-P01-F02/Rev.02	Consecutivo de Oficios de Respuesta de la Jefa del Ejecutivo Estatal	Ver anexo
08-DAC-P01-F03/Rev.02	Consecutivo de Oficios de Respuesta de la Coordinadora General de Atención Ciudadana y Audiencias del Ejecutivo	Ver anexo
08-DAC-P01-F04/Rev.02	Consecutivo de Oficios de Respuesta de Peticiones al Secretario	Ver anexo
08-DAC-P01-F05/Rev.02	Reporte de Pendientes	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción y Registro de la Petición	
1.1	Asistente Ejecutiva	Recibe la petición, registra y entrega al Director de Enlace de Acceso a la Información Pública.	Registro de correspondencia recibida
1.2	Director de Enlace de Acceso a la Información Pública	Analiza cada petición, indica instrucciones para asignar al área competente y entrega al Director General de Atención Ciudadana.	
1.3	Director General de Atención Ciudadana	Da. Vo.Bo. a la asignación de cada petición.	
2		Turnado y Archivo de la Petición	
2.1	Subdirectora de peticiones del Ejecutivo/Subdirector de peticiones al Secretario	Reciben la petición y turnan por medio del SGD al responsable del seguimiento en la DGAC y al área competente de emitir la respuesta de la petición.	Registro Electrónico en el SGD
2.2	Asistente Administrativo Responsable de Archivo	Complementa los datos personales del peticionario dentro del SGD y archiva.	Expediente de la petición
3		Recepción y análisis de la respuesta final	
3.1	Asistente Ejecutiva	Recibe por parte del área competente la información necesaria para la elaborar el oficio de respuesta al peticionario.	Registro de correspondencia recibida
3.2	Subdirectora de peticiones del Ejecutivo/Subdirector de peticiones al Secretario/Auxiliar Administrativo.	Revisan la respuesta proporcionada por el área.	
4		Elaboración de la respuesta y conclusión del folio.	
4.1	Subdirectora de peticiones del Ejecutivo/Subdirector de peticiones al Secretario/Auxiliar Administrativo.	Elaboran el oficio de respuesta al peticionario y entregan al Director General de Atención Ciudadana para su firma.	Consecutivo de oficios de respuesta de la Jefa del Ejecutivo Estatal / Consecutivo de oficios de respuesta de la Coordinadora General de Atención Ciudadana y Audiencias del Ejecutivo / Consecutivo de Oficios de Respuesta de Peticiones al Secretario
4.2	Director General de Atención Ciudadana	Revisa y firma los oficios de respuesta.	
4.3	Subdirectora de peticiones del Ejecutivo/Subdirector de peticiones al Secretario/Auxiliar Administrativo.	Digitalizan y fotocopian la respuesta y se finaliza el folio en el SGD.	
4.4	Asistente Administrativo Responsable de Archivo	Integra el acuse al expediente	Expediente de la petición
5		Envío de la respuesta	
5.1	Subdirectora de peticiones del Ejecutivo/Subdirector de peticiones al Secretario/Auxiliar Administrativo.	Elaboran los sobres con la respuesta al peticionario y la Solicitud de envío de paquetería.	Solicitud de envío de paquetería.
5.2	Director General de Atención Ciudadana	Firma Solicitud de envío de paquetería.	
5.3	Asistente Ejecutiva	Envía los sobres.	
5.4	Subdirectora de peticiones al Ejecutivo	Envía reporte de los folios pendientes en las áreas, al Director General de Atención Ciudadana.	Reporte de Pendientes
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

LIC. JEOVANNA ARMENTA
VASQUEZ/SUBDIRECTORA DE
PETICIONES AL EJECUTIVO

LIC. LUIS MANUEL DEL RINCÓN
JURADO/DIRECTOR DE ENLAÇE
DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA

MTRO. VÍCTOR MANUEL
TRUJILLO MARTÍNEZ/DIRECTOR
GENERAL DE ATENCIÓN
CIUDADANA

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura y Servicios Educativos del Estado de Sonora

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones de la ciudadanía en materia educativa	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P01/Rev.02	Fecha de elaboración: 17/05/2021

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Registro de correspondencia recibida	Asistente Ejecutiva	Electrónico	2 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Equipo de cómputo recepción
2	Registro Electrónico en el SGD	Subdirectora de Peticiones del Ejecutivo/Subdirector de Peticiones al Secretario	Electrónico	Indefinido	Sistema de Gestion Documental	Servidor
3	Expediente de la petición	Asistente Administrativo Responsable de Control de Documentos	Papel	2 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
4	Consecutivo de oficios de respuesta de la Jefa del Ejecutivo Estatal / Consecutivo de oficios de respuesta de la Coordinadora General de Atención Ciudadana y Audiencias del Ejecutivo / Consecutivo de Oficios de Respuesta de Peticiones al Secretario	Subdirectora de Peticiones del Ejecutivo/Subdirector de Peticiones al Secretario	Papel	2 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
5	Solicitud de envío de paquetería.	Asistente Ejecutiva	Papel	2 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
6	Reporte de Pendientes	Subdirectora de Peticiones del Ejecutivo	Electrónico	Indefinido	Dirección General de Atención Ciudadana	Servidor

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura y Servicios Educativos del Estado de Sonora

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a llamadas recibidas a través de la línea de educación

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P02/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 17/05/2021

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender las llamadas recibidas en la Línea de Educación, para proporcionar una atención rápida y eficiente.

II.- ALCANCE

Aplica a todas las llamadas recibidas a través de la Línea de Educación.

III.- DEFINICIONES

LE: Línea de la Educación.

DGAC: Dirección General de Atención Ciudadana.

SEC: Secretaría de Educación y Cultura.

SGD: Sistema Gestión Documental.

Llamada: Interacción entre la ciudadanía y el personal de Call Center, vía telefónica.

Reporte: Queja o solicitud que requiere atención de una Unidad Administrativa de esta Secretaría.

IV.- REFERENCIAS

Guía para la elaboración del Manual de procedimientos emitido por la Secretaría de la Contraloría General. Vigente

Manual de Organización de la Dirección General de Atención Ciudadana. Vigente.

Reglamento Interior de los Servicios Educativos del Estado de Sonora. Reglamento Interior de la Secretaría de Educación y Cultura. Vigente

Plan de Estatal de Desarrollo 2016-2021

V.- POLÍTICAS

1.- Se genera un reporte en el SGD, cuando la atención requiere intervención de alguna unidad administrativa de la SEC.

2.- Las unidades administrativas de SEC que reciben a través del SGD los folios, y que son turnados para seguimiento, son las responsables de proporcionar el avance o la información indispensable, para informar al peticionario del seguimiento o resolución de su queja o solicitud.

3.- Para que los reportes de la LE sean finalizados en un plazo no mayor a 7 días hábiles a partir de la fecha de captura, deben de estar concluidos por todas las unidades administrativa.

4.- El reporte se considera como anónimo si el peticionario no proporciona sus datos.

5.- En el caso de los reportes anónimos, como no es posible contactar al peticionario, la respuesta se conserva en el SGD para informar al peticionario cuando se comunique.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
08-DAC-P02-F01/Rev.02	Registro Diario de Llamadas	Ver anexo
08-DAC-P02-F02/Rev.02	Peticiones de la Línea de la Educación	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de la llamada	
1.1	Subdirectora de Call Center/Jefe de Departamento de la Línea de la Educación/Auxiliar Administrativo	Toma la llamada y se registra.	Registro Diario de Llamadas
1.2		Atiende al Ciudadano.	
1.3		Asesora y/o se toma el reporte.	
2		Captura en el SGD	
2.1		Solicita los datos personales del ciudadano en el SGD (puede o no proporcionarlos).	
2.2		Captura el reporte en el SGD.	
2.3		Genera en el SGD el número de folio	Registro electrónico en SGD
2.4		Turna a la unidad administrativa correspondiente.	
3		Seguimiento a los reportes de la LE	
3.1	Subdirectora de Call Center/Jefe de Departamento de la Línea de la Educación	Dan seguimiento vía telefónica y/o electrónica con la unidad administrativa.	Correo electrónico a los enlaces de la unidad administrativa
3.2		Reciben la respuesta de la unidad administrativa.	
4		Respuesta al ciudadano	
4.1	Subdirectora de Call Center	Llamar al ciudadano(a) para informar la respuesta.	
4.2		Cierra el Folio de la LE en el SGD.	
4.3		Envía reporte de pendientes de la Línea de la Educación a la Subdirectora de Peticiones al Ejecutivo.	Reporte de pendientes
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

 LIC. ALMA ESTHELA GALVEZ
 LEAL / SUBDIRECTORA DE CALL
 CENTER

 LIC. LUIS MANUEL DEL RINCÓN
 JURADO / DIRECTOR DE ENLACE
 DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
 PÚBLICA

 MTRO. VICTOR MANUEL
 TRUJILLO MARTINEZ / DIRECTOR
 GENERAL DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura y Servicios Educativos del Estado de Sonora

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a llamadas recibidas a través de la línea de educación	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P02/Rev.02	Fecha de elaboración: 17/05/2021

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Registro Diario de Llamadas	Subdirectora de Call Center	Electrónico y/o Papel	2 años	Call Center	Archivo de concentración
2	Registro electrónico en SGD	Subdirectora de Call Center	Electrónico	Indefinido	Sistema de Gestión Documental	Servidor
3	Correo electrónico a los enlaces de la unidad administrativa	Subdirectora de Call Center	Electrónico	Indefinido	Call Center	Servidor
4	Reporte de pendientes	Subdirectora de Peticiones del Ejecutivo	Electrónico	Indefinido	Dirección General de Atención Ciudadana	Servidor

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura y Servicios Educativos del Estado de Sonora

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información pública

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P03/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 17/05/2021

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar atención a las solicitudes que en materia de acceso a la información, competente a la Unidad de Transparencia de ésta Secretaría de Educación y Cultura y de Servicios Educativos del Estado de Sonora, de manera expedita y proporcionando respuesta conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

II.- ALCANCE

Aplica a las solicitudes de Acceso a la Información Pública, recibidas por la unidad de transparencia de esta Dependencia.

III.- DEFINICIONES

LTAIPES: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora de SEC y SEES

PNT: Plataforma Nacional de Transparencia (INFOMEX)

UT: Unidad de Transparencia, área receptora de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública de ésta Secretaría de Educación y Cultura.

Solicitante: Persona física o moral que solicita información a través del sistema PNT ante esta Unidad de Transparencia de la Secretaría de Educación y Cultura.

Expediente: está conformado por el oficio del solicitante y todos los documentos anexos relacionados.

IV.- REFERENCIAS

Guía para la elaboración del Manual de procedimientos emitido por la Secretaría de la Contraloría General. Vigente

Manual de Organización de la Dirección General de Atención Ciudadana. Vigente.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora. Vigente

Reglamento Interior de los Servicios Educativos del Estado de Sonora. Reglamento Interior de la Secretaría de Educación y Cultura. Vigente

Plan de Estatal de Desarrollo 2016-2021

V.- POLÍTICAS

Unidad de Transparencia:

1.- Las solicitudes de transparencia se pueden recibir por la plataforma, correo electrónico, oficio y telefónicamente.

2.- La Unidad de transparencia de ésta Secretaría de Educación y Cultura y de Servicios Educativos del Estado de Sonora recibe, analiza y da curso a las peticiones de Acceso a la Información Pública, registradas en el sistema INFOMEX asimismo, mantiene contacto con el usuario y solicitante.

3.- El tiempo de atención a las solicitudes presentadas, a través del sistema INFOMEX, comenzará a contar a partir de la hora en que se reciba la solicitud, siempre y cuando ésta se realice en el horario de 8:00 a 15:00 horas, las solicitudes presentadas después de éste horario se considerarán para su atención a partir del día hábil siguiente.

4.- Cuenta con 48 horas, para aceptar o declinar la solicitud de forma parcial o completa.

5.- Deberá atender las solicitudes de información en los tiempos señalados por la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora, que son de 15 días hábiles.

6.- Las solicitudes que sean registradas en el sistema INFOMEX de ésta Unidad de transparencia, en períodos vacacionales, empezarán a correr el cómputo a partir del primer día hábil.

Unidad Administrativa:

1.- La unidad administrativa tiene 24 horas para determinar si la solicitud es o no de su competencia.

2.- Una vez aceptada la solicitud tiene 7 días hábiles para hacer llegar la respuesta a la Unidad de Transparencia.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo

Nombre

Link

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de solicitudes de información	
1.1	Director de Enlace de Acceso a la información Pública	Recibe la solicitud de información de la ciudadanía a través de la PNT; se le asigna al área correspondiente para responder.	Sistema PNT
1.2	Director General de Atención Ciudadana	Da el Vo. Bo. a la solicitud	
1.3	Director de Enlace de Acceso a la información Pública	Envía la solicitud a las Unidades Administrativas correspondientes	Correo Electrónico a las Unidades Administrativas
1.4		Determina el costo generado (si lo hubiera) por la reproducción de la respuesta	
1.5		Notifica al solicitante que realice el pago.	Sistema PNT
2		Recepción de la Respuesta	
2.1	Jefe de Departamento de Seguimiento de Peticiones de Transparencia	Recibe respuesta de la Unidad Administrativa y se elabora proyecto de respuesta.	Correo electrónico, oficio de respuesta o tarjeta informativa de la Unidad Administrativa
2.2	Director de Enlace de Acceso a la información Pública	Verifica la totalidad del cumplimiento de los requisitos de la solicitud.	
2.3	Director General de Atención Ciudadana	Da el Vo. Bo. a la respuesta	
3		Envío de respuesta.	
3.1	Jefe de Departamento de Seguimiento de Peticiones de Transparencia	Elabora respuesta al peticionario	Oficio de respuesta al peticionario
3.2	Director de Enlace de Acceso a la información Pública	Revisa Respuesta	
3.3	Director General de Atención Ciudadana	Revisa y Firma respuesta final	
3.4	Director de Enlace de Acceso a la información Pública	Envía respuesta al peticionario de acuerdo a la forma que fue solicitada.	Sistema PNT, oficios ó correo electrónico con la respuesta
4		Integración del expediente	
4.1	Jefe de Departamento de Seguimiento de Peticiones de Transparencia	Integra la Información correspondiente a la solicitud en la carpeta de archivo	Expediente que contiene la información de la solicitud
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

 LIC. LUIS MANUEL DEL RINCÓN
 JURADO/DIRECTOR DE ENLACE
 DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
 PÚBLICA

 LIC. LUIS MANUEL DEL RINCÓN
 JURADO/DIRECTOR DE ENLACE
 DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
 PÚBLICA

 MTRO. VICTOR MANUEL
 TRUJILLO MARTÍNEZ,/DIRECTOR
 GENERAL DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura y Servicios Educativos del Estado de Sonora

Dirección General de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información pública	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DAC-P03/Rev.02	Fecha de elaboración: 17/05/2021

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Sistema PNT	Director de Enlace de Acceso a la información Pública	Electrónico	3 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Servidor
2	Correo Electrónico a las Unidades Administrativas	Director de Enlace de Acceso a la información Pública	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
3	Correo electrónico, oficio de respuesta o tarjeta informativa de la Unidad Administrativa	Jefe de departamento de Seguimiento de peticiones de Transparencia	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
4	Oficio de respuesta al peticionario	Jefe de departamento de Seguimiento de peticiones de Transparencia	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
5	Sistema PNT, oficios ó correo electrónico con la respuesta	Director de Enlace de Acceso a la información Pública	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
6	Expediente que contiene la información de la solicitud	Jefe de departamento de Seguimiento de peticiones de Transparencia	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección General de Atención Ciudadana	Archivo de concentración

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.