



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NUM. 001 | 021 CARACTERISTICAS | 13282801

Directora: Lic. Graciela González Hernández

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130

Tomo CXCIII

A:202/3/001/02

Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., viernes 9 de marzo de 2012

No. 46

SUMARIO:

SECRETARIA DE EDUCACION

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA PARTICULAR
DE LA SECRETARÍA DE EDUCACION.

“2012. Año del Bicentenario de El Ilustrador Nacional”

SECCION CUARTA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARIA DE EDUCACION



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA PARTICULAR DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

FEBRERO DE 2012

© Derechos Reservados.
Segunda edición, febrero 2012.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría de Educación.
Secretaría Particular.
Palacio del Poder Ejecutivo,
Lerdo Poniente No. 300, segundo piso,
pta. 329.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, México.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SECRETARÍA PARTICULAR

La reproducción parcial o total de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA PARTICULAR DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero de 2012
	Código: 205010000
	Página:

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN

II. OBJETIVO GENERAL

III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

- PREPARACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN 205010000-01
- ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE GIRAS DE TRABAJO Y EVENTOS ESPECIALES 205010000-02
- DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN 205010000-03
- ATENCIÓN DE LA AUDIENCIA 205010000-04
- ATENCIÓN Y DESPACHO DE LA DEMANDA CIUDADANA 205010000-04
- ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN 205010000-05

VI. SIMBOLOGÍA

VII. REGISTRO DE EDICIONES

VIII. DISTRIBUCIÓN

IX. VALIDACIÓN

X. CRÉDITOS

I. PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Es por ello que se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

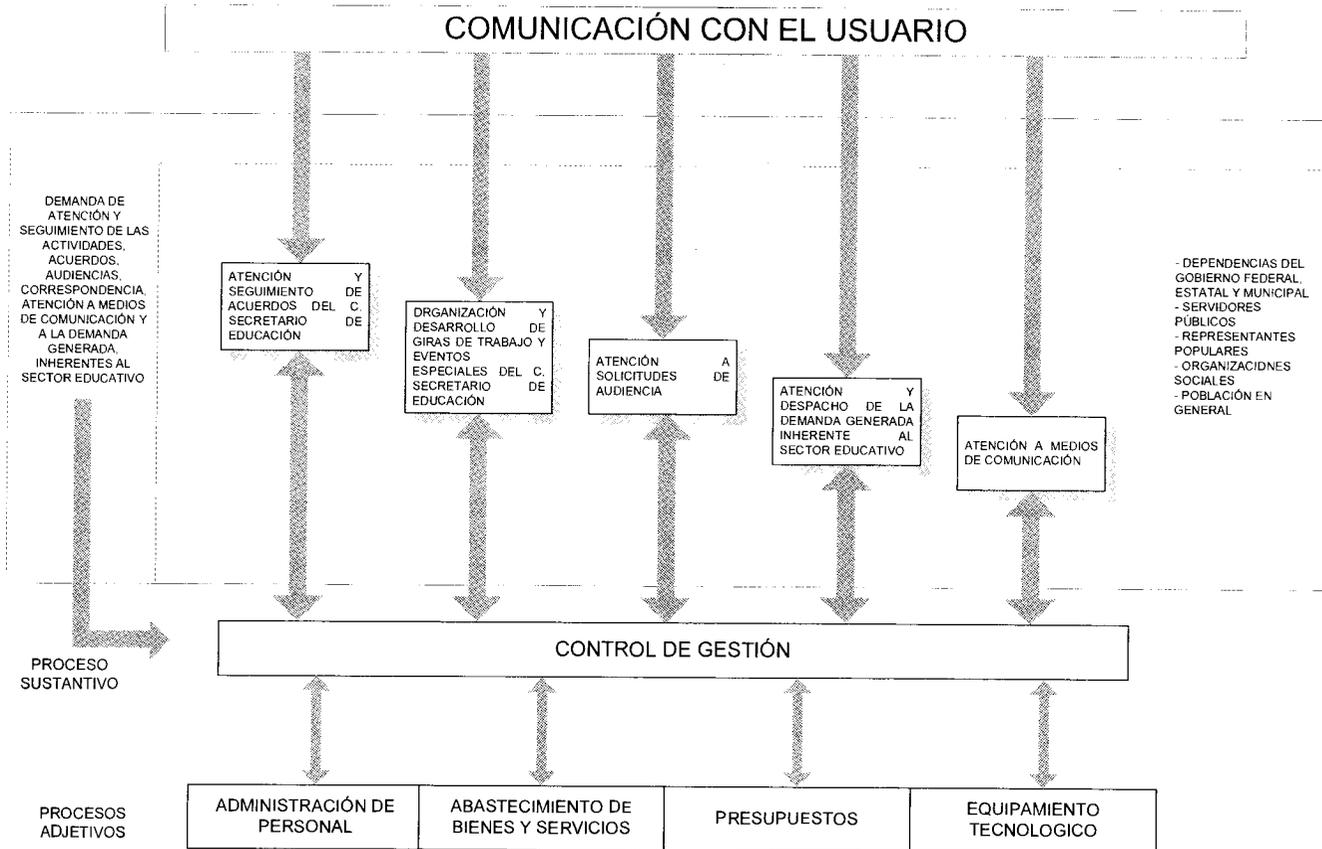
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Secretaría de Educación. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinearán la gestión administrativa de esta Dependencia del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

II. OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona la Secretaría Particular de la Secretaría de Educación, mediante la formalización y estandarización de sus métodos y procedimientos de trabajo.

III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

Control de Gestión: De la recepción y seguimiento de solicitudes diversas, invitaciones, giras y, en su caso, emisión de oficios de respuesta, hasta la atención a medios de comunicación y difusión de acciones en materia educativa, por parte de la Secretaría de Educación.

Procedimientos:

1. PREPARACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN.
2. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE GIRAS DE TRABAJO Y EVENTOS ESPECIALES DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN.
3. ATENCIÓN DE LA AUDIENCIA.
4. ATENCIÓN Y DESPACHO DE LA DEMANDA CIUDADANA.
5. ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA PARTICULAR DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero de 2012
	Código: 205010000-01
	Página:

PREPARACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN

OBJETIVO

Mejorar la operación y desarrollo de los acuerdos del Secretario de Educación, con los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación, o con los Titulares de otras dependencias u Organismos

Auxiliares del Gobierno Federal, Estatal, Municipal o Representantes Populares, mediante la preparación y seguimiento oportuno de los asuntos e instrucciones que deriven de los mismos.

ALCANCE

Aplica al C. Secretario de Educación, a los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados, así como a los Titulares de las dependencias y Organismos Auxiliares de las instancias Federales, Estatales, Municipales o Representantes Populares que solicitan tratar asuntos relacionados con el tema educativo.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 29., Gaceta del Gobierno del 17 de septiembre de 1981.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, Cultura y Bienestar Social. Artículos 5 y 6, fracciones VI y XXII, Gaceta del Gobierno, 11 de enero de 2001.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Educación, publicado el 23 de septiembre de 2010 en el diario oficial Gaceta del Gobierno, número 55, apartado 205010000, Secretaría Particular.

RESPONSABILIDADES

El Secretario Particular es responsable de recabar y proporcionar al C. Secretario de Educación la información de apoyo para cada uno de los asuntos que deriven de sus funciones y que resulten de los acuerdos con las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados, así como con los Titulares de las dependencias y Organismos Auxiliares de las instancias Federales, Estatales, Municipales o Representantes Populares que solicitan tratar asuntos relacionados con el tema educativo; asimismo, deberá dar seguimiento a los asuntos agendados en los acuerdos correspondientes.

El Secretario de Educación deberá:

- Tomar conocimiento de las solicitudes de acuerdo y girar instrucciones al Secretario Particular para su programación en la agenda.
- Autorizar la fecha y hora propuestas para llevar a cabo el acuerdo e instruir los ajustes correspondientes.
- Derivado de los temas planteados por los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación, así como por los Titulares de las dependencias y Organismos Auxiliares de las instancias Federales, Estatales, Municipales o Representantes Populares, establecerá los acuerdos correspondientes.
- Girar instrucciones al Secretario Particular para la atención a los acuerdos establecidos con Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación, así como con los Titulares de las dependencias y Organismos Auxiliares de las instancias Federales, Estatales, Municipales o Representantes Populares.
- Enterarse del avance en la atención de las instrucciones giradas e instruir al Secretario Particular lo conducente.
- Determinar, según sea el caso, la instancia adecuada para informar al Servidor Público o Representante Popular sobre la conclusión de los temas que presentaron para acuerdo.
- Informar, según sea el caso, al Servidor Público o Representante Popular sobre la atención y seguimiento o conclusión de los temas que presentaron para acuerdo.

El Secretario Particular deberá:

- Informar al C. Secretario de Educación sobre la solicitud de acuerdo por parte de los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación, así como con los Titulares de las dependencias y Organismos Auxiliares de las instancias Federales, Estatales, Municipales o Representantes Populares.
- Someter a consideración del C. Secretario la fecha y hora para programar el acuerdo, dependiendo de su disponibilidad.
- Realizar ajustes indicados en la agenda.
- Informar al Servidor Público o Representante Popular solicitante la fecha y hora programadas.
- Instruir al Responsable del Seguimiento de Acuerdos o al Responsable de Gestión y Seguimiento, según sea el caso, la elaboración de los Oficios de Turno FO-SPSE-28 al Titular de la unidad administrativa u Organismo Auxiliar sectorizado a la Secretaría de Educación responsable de su atención.
- Revisar, suscribir y devolver los Oficios de Turno FO-SPSE-28, al Responsable del Seguimiento de Acuerdos o al de Gestión y Seguimiento, según sea el caso.
- Recibir la información proporcionada por el Titular de la unidad administrativa u Organismo Auxiliar sectorizado, respecto de las instrucciones del C. Secretario de Educación y hacerla de su superior conocimiento.
- Entregar al Responsable del Seguimiento de Acuerdos o al de Gestión y Seguimiento, según sea el caso, la información y documentación relativa al cumplimiento de las instrucciones del C. Secretario para su registro y archivo.
- Informar, según sea el caso, al Servidor Público o Representante Popular sobre la atención y seguimiento o conclusión de los temas que presentaron para acuerdo.

El Responsable del Seguimiento de Acuerdos deberá:

- Elaborar los Oficios de Turno FO-SPSE-28 de cada uno de los temas acordados e integrar, en su caso, la documentación e información soporte que corresponda.
- Presentar los Oficios de Turno FO-SPSE-28 para revisión y firma del C. Secretario Particular.
- Enviar a los Titulares de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación los oficios de turno, transmitiendo las instrucciones del C. Secretario, respecto a cada uno de los temas acordados.
- Registrar el acuerdo e instrucciones respectivas.
- Recibir, registrar y archivar la información y documentación relativa al cumplimiento de las instrucciones del C. Secretario.
- Mantener comunicación constante con los servidores públicos de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares sectorizados, con la finalidad de dar seguimiento a la tención y cumplimiento definitivo de las instrucciones del C. Secretario.
- Informar al Secretario Particular sobre el cumplimiento de las instrucciones recibidas.
- Informar, según sea el caso, al Servidor Público o Representante Popular sobre la atención y seguimiento o conclusión de los temas que presentaron para acuerdo

El Responsable de Gestión y Seguimiento deberá:

- Elaborar los Oficios de Turno FO-SPSE-28 de cada uno de los temas acordados e integrar, en su caso, la documentación e información soporte que corresponda.
- Presentar los Oficios de Turno FO-SPSE-28 para revisión y firma del C. Secretario Particular
- Enviar a los Titulares de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación los oficios de turno, transmitiendo las instrucciones del C. Secretario, respecto a cada uno de los temas acordados.
- Registrar el acuerdo e instrucciones respectivas.
- Recibir, registrar y archivar la información y documentación relativa al cumplimiento de las instrucciones del C. Secretario.
- Mantener comunicación constante con los servidores públicos de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación, con la finalidad de dar seguimiento a la atención y cumplimiento definitivo de las instrucciones del C. Secretario.
- Informar al Secretario Particular sobre el cumplimiento de las instrucciones recibidas.
- Informar, según sea el caso, al Servidor Público o Representante Popular sobre la atención y seguimiento o conclusión de los temas que presentaron para acuerdo

DEFINICIONES
Acuerdo:

Reunión de trabajo entre el Secretario de Educación y los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación; así como con los Titulares de otras dependencias y Organismos Auxiliares del Gobierno Federal, Estatal, Municipal o Representantes Populares, con la finalidad de despachar los asuntos inherentes a sus competencias.

Seguimiento:

Conjunto de acciones que se realizan ante las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación, con la finalidad de solicitar y obtener la información y documentación correspondiente al cumplimiento de los asuntos que les fueron turnados.

INSUMOS

- Solicitud verbal o escrita de acuerdo con el C. Secretario de Educación

RESULTADOS

- Preparación y seguimiento de acuerdos del Secretario de Educación a través de:
 - Solicitudes de acuerdo con el C. Secretario de Educación.
 - Acuerdos del Secretario de Educación.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Organización y desarrollo de giras de trabajo y eventos especiales del Secretario de Educación.
- Atención de la audiencia.

- Atención y despacho de la demanda ciudadana.
- Atención a medios de comunicación.

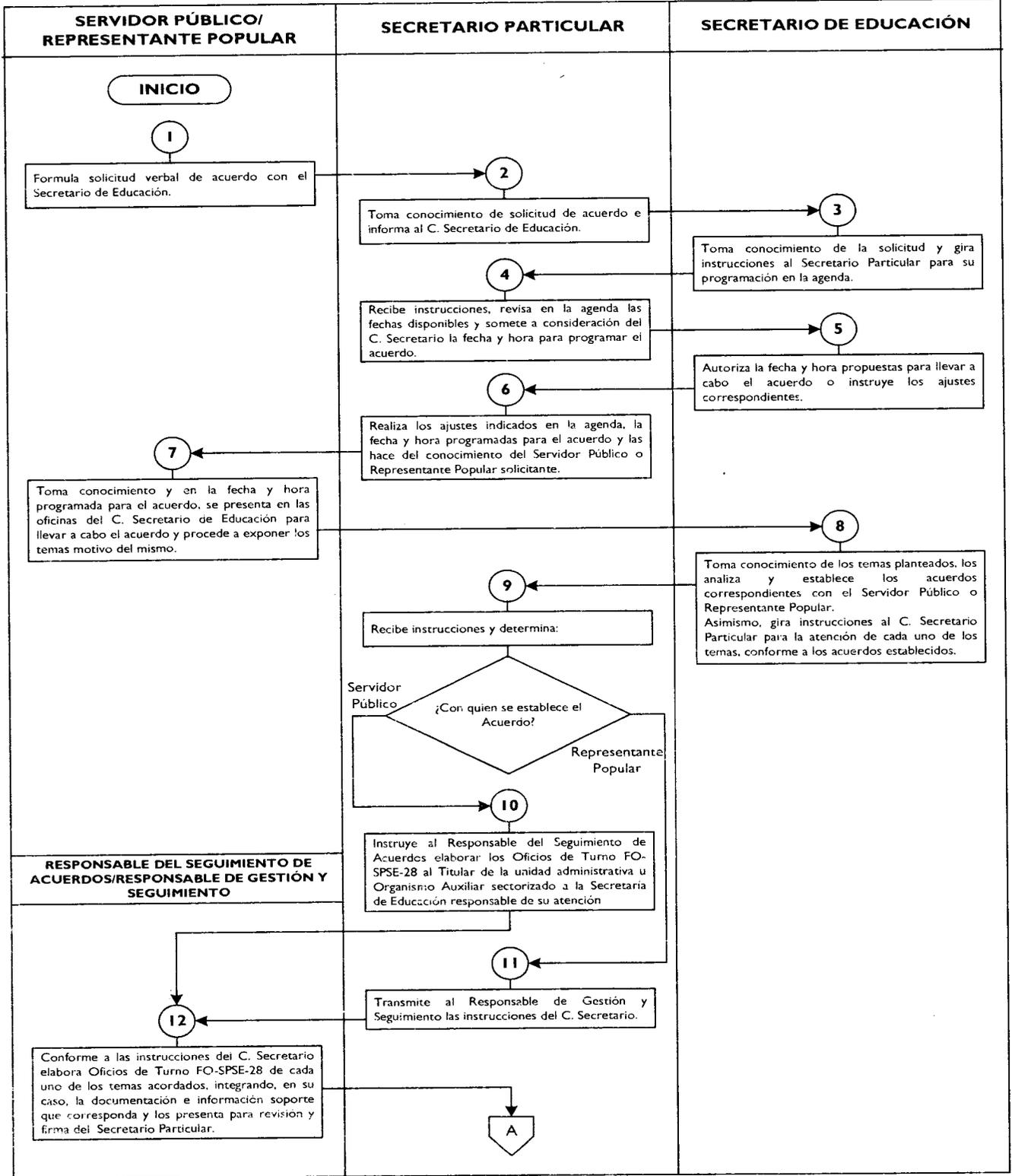
POLÍTICAS

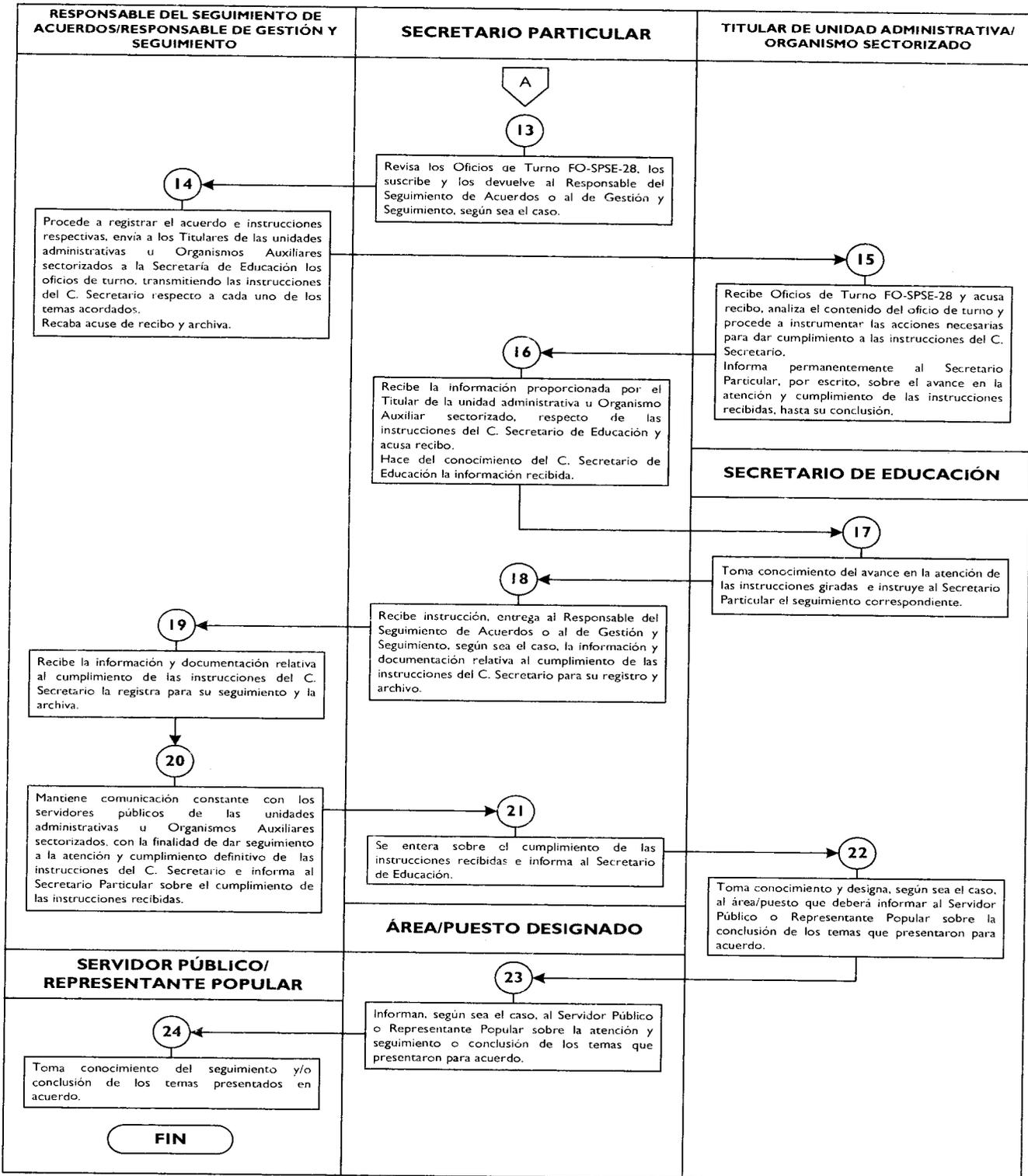
- Los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación, deberán proporcionar al Secretario Particular la información de apoyo necesaria para cada uno de los asuntos motivo de los acuerdos.
- Una vez efectuados los acuerdos con el Secretario de Educación, los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación, deberán instrumentar, en el ámbito de sus respectivas competencias, las acciones necesarias para su cabal cumplimiento e informar al Secretario Particular sobre el seguimiento correspondiente.

DESARROLLO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
1	Servidor Público/Representante Popular Solicitante	Formula solicitud verbal de acuerdo con el Secretario de Educación.
2	Secretario Particular	Toma conocimiento de solicitud de acuerdo e informa al C. Secretario de Educación.
3	Secretario de Educación	Toma conocimiento de la solicitud y gira instrucciones al Secretario Particular para su programación en la agenda.
4	Secretario Particular	Recibe instrucciones, revisa en la agenda las fechas disponibles y somete a consideración del C. Secretario la fecha y hora para programar el acuerdo.
5	Secretario de Educación	Autoriza la fecha y hora propuestas para llevar a cabo el acuerdo o instruye los ajustes correspondientes.
6	Secretario Particular	Realiza los ajustes indicados en la agenda, la fecha y hora programadas para el acuerdo y las hace del conocimiento del Servidor Público o Representante Popular solicitante.
7	Servidor Público/Representante Popular Solicitante	Toma conocimiento y en la fecha y hora programada para el acuerdo, se presenta en las oficinas del C. Secretario de Educación para llevar a cabo el acuerdo y procede a exponer los temas motivo del mismo.
8	Secretario de Educación	Toma conocimiento de los temas planteados, los analiza y establece los acuerdos correspondientes con el Servidor Público o Representante Popular. Asimismo, gira instrucciones al C. Secretario Particular para la atención de cada uno de los temas, conforme a los acuerdos establecidos.
9	Secretario Particular	Recibe instrucciones y determina:
10	Secretario Particular	Cuando los acuerdos se establezcan con Servidores Públicos, instruye al Responsable del Seguimiento de Acuerdos elaborar los Oficios de Turno FO-SPSE-28 al Titular de la unidad administrativa u Organismo Auxiliar sectorizado a la Secretaría de Educación responsable de su atención (se conecta con la operación 12).
11	Secretario Particular	Cuando los acuerdos se establezcan con Representantes Populares, transmite al Responsable de Gestión y Seguimiento las instrucciones del C. Secretario.
12	Responsable del Seguimiento de Acuerdos/Responsable de Gestión y Seguimiento	Conforme a las instrucciones del C. Secretario elabora Oficios de Turno FO-SPSE-28 de cada uno de los temas acordados, integrando, en su caso, la documentación e información soporte que

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
		corresponda y los presenta para revisión y firma del Secretario Particular.
13	Secretario Particular	Revisa los Oficios de Turno FO-SPSE-28, los suscribe y los devuelve al Responsable del Seguimiento de Acuerdos o al de Gestión y Seguimiento, según sea el caso.
14	Responsable del Seguimiento de Acuerdos/Responsable de Gestión y Seguimiento	Procede a registrar el acuerdo e instrucciones respectivas, envía a los Titulares de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación los oficios de turno, transmitiendo las instrucciones del C. Secretario respecto a cada uno de los temas acordados.
		Recaba acuse de recibo y archiva.
15	Titular de la unidad administrativa u Organismo Auxiliar sectorizado.	Recibe Oficios de Turno FO-SPSE-28 y acusa recibo, analiza el contenido del oficio de turno y procede a instrumentar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las instrucciones del C. Secretario.
		Informa permanentemente al Secretario Particular, por escrito, sobre el avance en la atención y cumplimiento de las instrucciones recibidas, hasta su conclusión.
16	Secretario Particular	Recibe la información proporcionada por el Titular de la unidad administrativa u Organismo Auxiliar sectorizado, respecto de las instrucciones del C. Secretario de Educación y acusa recibo.
		Hace del conocimiento del C. Secretario de Educación la información recibida.
17	Secretario de Educación	Toma conocimiento del avance en la atención de las instrucciones giradas e instruye al Secretario Particular el seguimiento correspondiente.
18	Secretario Particular	Recibe instrucción, entrega al Responsable del Seguimiento de Acuerdos o al de Gestión y Seguimiento, según sea el caso, la información y documentación relativa al cumplimiento de las instrucciones del C. Secretario para su registro y archivo.
19	Responsable del Seguimiento de Acuerdos /Responsable de Gestión y Seguimiento	Recibe la información y documentación relativa al cumplimiento de las instrucciones del C. Secretario la registra para su seguimiento y la archiva.
20	Responsable del Seguimiento de Acuerdos /Responsable de Gestión y Seguimiento	Mantiene comunicación constante con los servidores públicos de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares sectorizados, con la finalidad de dar seguimiento a la atención y cumplimiento definitivo de las instrucciones del C. Secretario e informa al Secretario Particular sobre el cumplimiento de las instrucciones recibidas.
21	Secretario Particular	Se entera sobre el cumplimiento de las instrucciones recibidas e informa al Secretario de Educación.
22	Secretario de Educación	Toma conocimiento y designa, según sea el caso, al área/puesto que deberá informar al Servidor Público o Representante Popular sobre la conclusión de los temas que presentaron para acuerdo.
23	Área/Puesto Designado	Informan, según sea el caso, al Servidor Público o Representante Popular sobre la atención y seguimiento o conclusión de los temas que presentaron para acuerdo.
24	Servidor Público/Representante Popular Solicitante	Toma conocimiento del seguimiento y/o conclusión de los temas presentados en acuerdo.





MEDICIÓN

Indicadores para medir capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{No. de acuerdos efectuados por mes}}{\text{No. de acuerdos programados por mes}} \times 100 =$$

Porcentaje de acuerdos efectuados

$$\frac{\text{Solicitudes agendadas}}{\text{No. de solicitudes de acuerdo recibidas}} \times 100 =$$

Porcentaje de atención de solicitudes de acuerdo

<u>No. de oficios recibidos con información requerida</u>	X100=	Porcentaje de atención de requerimientos de información para acuerdos
No. de oficios de solicitud de información turnados a unidades administrativas u organismos auxiliares		
<u>No. de oficios de respuesta asuntos tratados en acuerdo</u>	X100=	Porcentaje de atención de asuntos tratados en acuerdo
No. de oficios canalizados a unidades administrativas para atender a asuntos tratados en acuerdo		

Registros de evidencias:

- Solicitudes de acuerdo recibidas.
- Agenda del Secretario de Educación.
- Oficio de turno para solicitar información sobre asuntos a tratar en acuerdo.
- Oficios enviados a la Secretaría Particular con información para acuerdo.
- Oficio de turno para remitir a las unidades administrativas u Organismos Auxiliares del sector, documentos de asuntos tratados en acuerdo.
- Oficio de respuesta, emitido por unidades administrativas u Organismos Auxiliares del sector para concluir asuntos tratados en acuerdo.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Oficio de Turno FO-SPSE-28



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Oficio de Turno FO-SPSE-28



"2011. Año del Caudillo Vicente Guerrero"
FO-SPSE-28

Toluca, México, ___ de _____ de _____

1

205-01-_____/2011

2

3

PRESENTE

Por instrucciones del _____, Secretario de Educación,

4

me permito remitir a usted copia del oficio _____

5

El C. Secretario le solicita muy atentamente, hacerse cargo de este asunto y _____

6

ATENTAMENTE

7

SECRETARIO PARTICULAR

C.c.p

Secretario de Educación

8
9
10

INSTRUCTIVO DE LLENADO:
Nombre del Formato: Oficio de Turno FO-SPSE-28

Objetivo: Remitir para su atención, los planteamientos formulados al Secretario de Educación, de acuerdo a la competencia de las unidades administrativas de la Secretaría de Educación, u Organismos Auxiliares sectorizados.

Distribución: Se elabora en un tanto o más según sea el número de unidades administrativas u Organismos Auxiliares que estén involucrados.

Destinatarios: Se entrega un tanto a cada uno de los Titulares de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares sectorizados involucrados.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Anotar el día, mes y año de elaboración del oficio de turno.
2	Número de oficio	Anotar el número de oficio, según un orden progresivo.
3	Grado académico, nombre y cargo del destinatario	Especificar el grado académico, nombre y cargo del Titular de la unidad administrativa de la Secretaría de Educación u Organismo Auxiliar sectorizado, a quien se dirija el oficio de turno.
4	Grado académico, nombre y cargo del Secretario de Educación	Precisar el grado académico, nombre completo y cargo del Secretario de Educación.
5	Asunto	Referenciar la documentación que se adjunta, mencionando el número de oficio en su caso, día, mes y año, remitente; así como el asunto.
6	Instrucción	Se debe asentar con toda claridad, la instrucción girada a la unidad administrativa de la Secretaría de Educación u Organismo Auxiliar sectorizado, a quien se turne el asunto.
7	Grado académico, nombre y cargo del Secretario Particular	Especificar el grado académico, nombre y cargo del Secretario Particular, en la Secretaría de Educación.
8	Distribución	En su caso, de debe precisar el grado académico, nombre y cargo del Titular de la unidad administrativa de la Secretaría de Educación u Organismo Auxiliar sectorizado u otra, a quien se le marcará y entregará copia, así como la correspondiente al área de archivo de la Secretaría Particular.
9	Iniciales	Espacio para anotar las iniciales del Secretario Particular, adscrito a la Secretaría de Educación, de la persona quien solicite la elaboración del oficio de turno y de quien lo elabora.
10	Folio	Se debe escribir el folio de entrada a la Secretaría Particular, a través de ventanilla y registro en el formato "Control de Registro" FO-SPSE-26

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA PARTICULAR
 DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN**

Edición:	Segunda
Fecha:	Febrero de 2012
Código:	205010000-02
Página:	

ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE GIRAS DE TRABAJO Y EVENTOS ESPECIALES DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN.
OBJETIVO

Incrementar la cobertura de atención ciudadana correspondiente al sector educativo, a través de la organización y desarrollo de giras de trabajo y eventos especiales del Secretario de educación.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares adscritos a la Secretaría de educación, responsables de la coordinación, organización y desarrollo de las giras de trabajo y eventos especiales, vinculados con el ámbito de competencia de la Secretaría de Educación, así como en aquellas giras o eventos especiales en que se participe por instrucción expresa del Titular del Ejecutivo Estatal.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 29 y 30, fracción XVII, publicada en la Gaceta del Gobierno del 17 de septiembre de 1981.

- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Cultural y Bienestar Social. Artículos 5 y 6, fracciones VI y XIX, publicado en la Gaceta del Gobierno número 8, enero de 2001.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Educación, publicado el 23 de septiembre de 2010 en el diario oficial Gaceta del Gobierno, número 55, apartado 205010000, Secretaría Particular.

RESPONSABILIDADES

La Secretaría Particular es responsable de verificar que las acciones correspondientes a la organización y desarrollo de las giras de trabajo y eventos especiales a los que deba asistir el Secretario de Educación, se efectúen de manera eficiente.

El Secretario de Educación deberá:

- Recibir la carpeta para giras o eventos propuesta.
- Evaluar e instruir al Secretario Particular para agendar la gira o evento y/o canalizar la carpeta para giras o eventos al Titular de la unidad administrativa u Organismo Auxiliar que considere conveniente.
- Aprobar la carpeta para giras o eventos.
- Presidir la gira o evento de acuerdo al programa establecido.

El Secretario Particular deberá:

- Recibir la carpeta para giras o eventos del C. Secretario motivo de la gira de trabajo o evento especial y hacerla del conocimiento del Secretario de Educación.
- Turnar la carpeta de giras o eventos al Titular de la unidad administrativa u Organismo Auxiliar que el C. Secretario designe como su representante en la gira o evento especial.
- Consultar y registrar en la agenda la gira o evento especial del Secretario de Educación.
- Instruir al Responsable del Área de Giras y Logística de la dependencia, la organización correspondiente, proporcionándole una copia de la documentación respectiva y, remitir la documentación original al Responsable del Área de Archivo para su resguardo.
- Recibir, validar y someter a consideración del C. Secretario para su conocimiento y observaciones los dos tantos de la carpeta de la gira o evento.
- Hacer extensivos los pormenores sobre la afluencia de asistentes a la gira o evento al C. Secretario de Educación.

El Responsable del Área de Giras y Logística deberá:

- Recibir los documentos e instrucciones de la gira o evento del C. Secretario.
- Establecer contacto con las unidades administrativas u Organismos Auxiliares responsables, para recabar la información que se requiera y complementar la carpeta de la gira o evento, la cual incluye datos del programa, itinerario y logística.
- Integrar la carpeta en original y entregar en dos tantos al Secretario Particular.
- Incorporar a la carpeta las observaciones o recomendaciones emitidas por el Secretario de Educación.
- Convocar a pre-gira.
- Acudir físicamente al lugar, acompañado por los Responsables de las Áreas de Giras y de Logística.
- Verificar que se cumpla con lo necesario para la realización de la gira o evento.
- Determinar el espacio físico, número de asistentes y vestimenta, según el tipo de gira o evento.
- Confirmar el programa respectivo con las unidades administrativas u Organismos Auxiliares responsables de la gira.
- El día de la gira o evento, monitorear con los Responsables de las Áreas de Giras y de Logística, la afluencia de los asistentes al evento y otros pormenores, con la finalidad de garantizar que la gira o evento se realice en la forma y términos establecidos e informa al Secretario Particular.
- Recibir al C. Secretario de Educación a su llegada, acompañarlo durante toda la gira o evento, enterándolo de los pormenores y asistirlo en lo necesario.

El Responsable del Área de Giras deberá:

- Confirmar el programa de la gira o evento del C. Secretario con las unidades administrativas u Organismos Auxiliares responsables de la gira.
- Llevar a cabo una visita con la finalidad de constatar que se cuente con los requerimientos logísticos adecuados.

El Responsable del Área de Logística deberá:

- Elaborar un listado de los requerimientos logísticos y de seguridad diversos (seguridad, protección civil y ambulancia) y someterlo a consideración del Responsable del Área de Giras y Logística.
- Revisar accesos y salidas de emergencia, en el recinto y estacionamientos.
- Verificar y tomar coordenadas de helipuertos e informa al Responsable del Área de Giras y Logística.

- Elaborar los oficios de solicitud de apoyos.
- Solicitar los dictámenes correspondientes a la Dirección General de Mercadotecnia para la elaboración de vinilonas y stickers.
- Recabar la firma del Responsable del Área de Giras y Logística y remitirlos a la unidad administrativa u Organismo Auxiliar solicitante de la gira o evento especial.

El Responsable de la Revisión de la Documentación deberá:

- Revisar que la carpeta para giras o eventos del C. Secretario contenga propuesta de programa, sede e itinerario, en caso contrario, devolverla a la unidad administrativa u Organismo Auxiliar adscritos a la Secretaría de Educación para su corrección y/o complementación.
- Entregar al Secretario Particular para su atención procedente, la carpeta para giras o eventos.

El Responsable de la Recepción de la Documentación deberá:

- Recibir la carpeta para giras o eventos del C. Secretario.
- Acusar de recibido y asignar un folio.
- Registrar la documentación que contiene la carpeta para giras o eventos del C. Secretario.
- Entregar la carpeta para giras o eventos del C. Secretario al Responsable de la Revisión de la Documentación.

El Responsable del Área de Archivo:

- Recibir la documentación original y resguardarla en el expediente correspondiente.

DEFINICIONES

Carpeta:

Documento en el que se integra la información relevante de cada gira de trabajo o evento especial (programa, itinerario, logística, integración de presidium, etc.).

Gira:

Recorrido de trabajo programado para visitar uno o varios lugares, con la finalidad de supervisar o inaugurar obras o desahogar reuniones inherentes al sector educación.

Logística:

Conjunto de métodos y de medios relativos a la organización y desarrollo de un servicio o de un evento.

INSUMOS

- Solicitud de gira o evento especial.
- Carpeta de la gira o evento.
- Programación y realización de pre giras.
- Oficios de solicitud de apoyos logísticos y materiales.

RESULTADOS

- Organización y desarrollo de giras de trabajo y eventos especiales del Secretario de Educación.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Preparación y seguimiento de acuerdos del Secretario de Educación.
- Atención de la audiencia.
- Atención y despacho de la demanda ciudadana.
- Atención a medios de comunicación.

POLÍTICAS

- Las giras de trabajo y eventos especiales del Secretario de Educación, se organizarán y efectuarán atendiendo a las metas establecidas en la programación anual correspondiente y, en su caso, cuando este deba acompañar al Titular del Ejecutivo Estatal, buscando siempre brindar una atención oportuna a los usuarios del servicio educativo, cultural y deportivo.
- La elaboración de la agenda correspondiente a las giras de trabajo y eventos especiales del Secretario de Educación, se realizará considerando en primer lugar, los compromisos del Titular del Ejecutivo Estatal, en los cuales se requiera la presencia y participación del Secretario; posteriormente, los compromisos acordados y establecidos por él mismo, con

los titulares de las dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal y los compromisos establecidos en la programación anual de actividades.

- La responsabilidad de la organización y desarrollo de giras y eventos especiales del Secretario de Educación, recaerá directamente en el Área de Giras y Logística de la dependencia, a fin de prever lo necesario y mantener informado a su Titular, a través de su Secretario Particular.
- Los Titulares de las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados, o sus representantes, que deban acompañar al Secretario en sus giras de trabajo o eventos especiales, previamente deberán establecer comunicación con el personal del Área de Giras y Logística, para recabar la información que les permita brindar el apoyo necesario al Secretario de Educación, durante el desarrollo de sus giras y/o eventos.
- El Titular de la unidad administrativa de la Secretaría de Educación u Organismo Auxiliar sectorizado, responsable del evento, deberá hacer formalmente la invitación a los integrantes del presidium, a través de oficio y con toda oportunidad; asimismo, deberá de convocar y confirmar la presencia de los asistentes al evento.
- El Área de Giras y Logística deberá prever y establecer las medidas logísticas, necesarias para el desarrollo de las giras de trabajo y eventos especiales, a los que asistirá el Secretario de Educación.

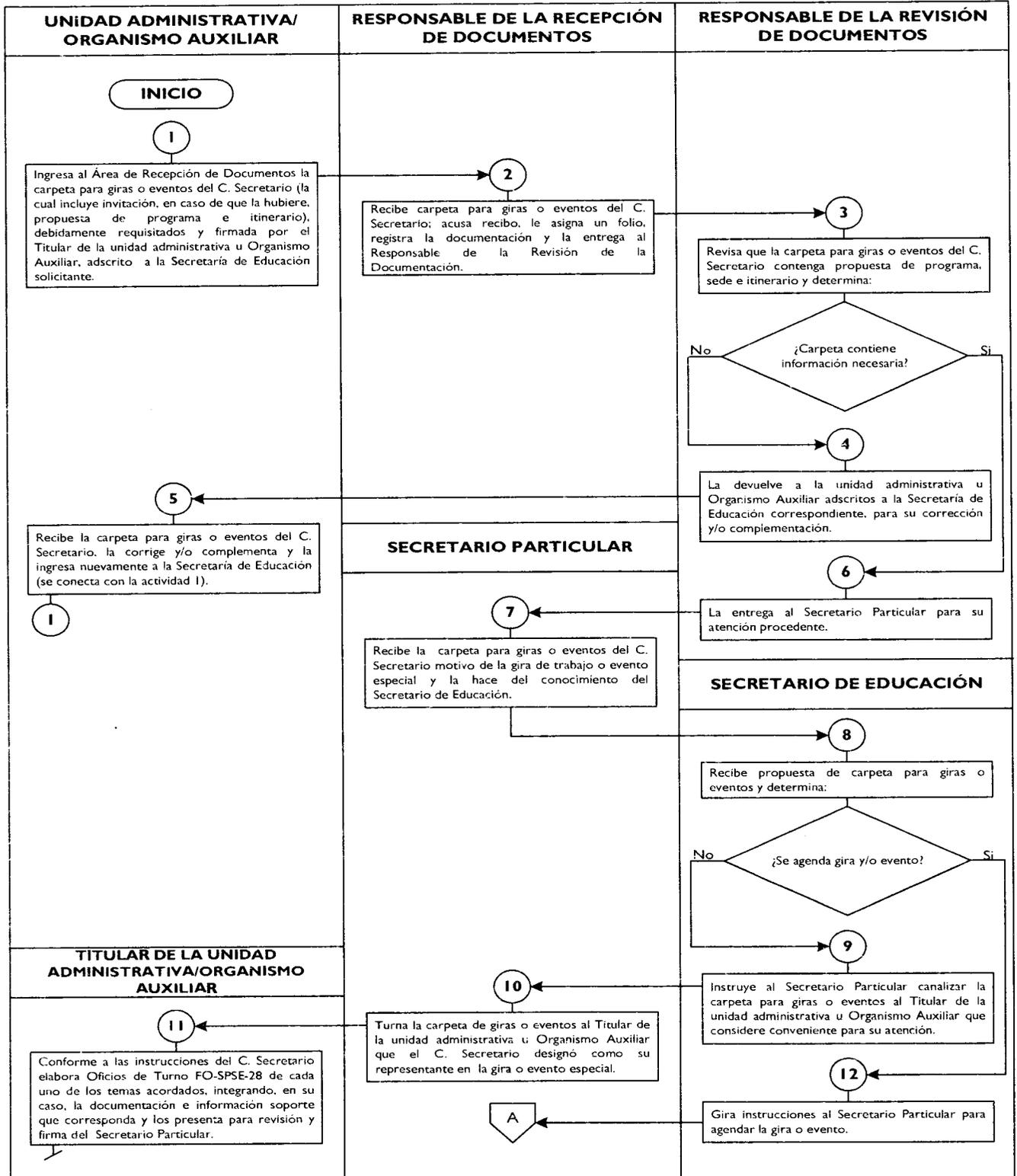
DESARROLLO

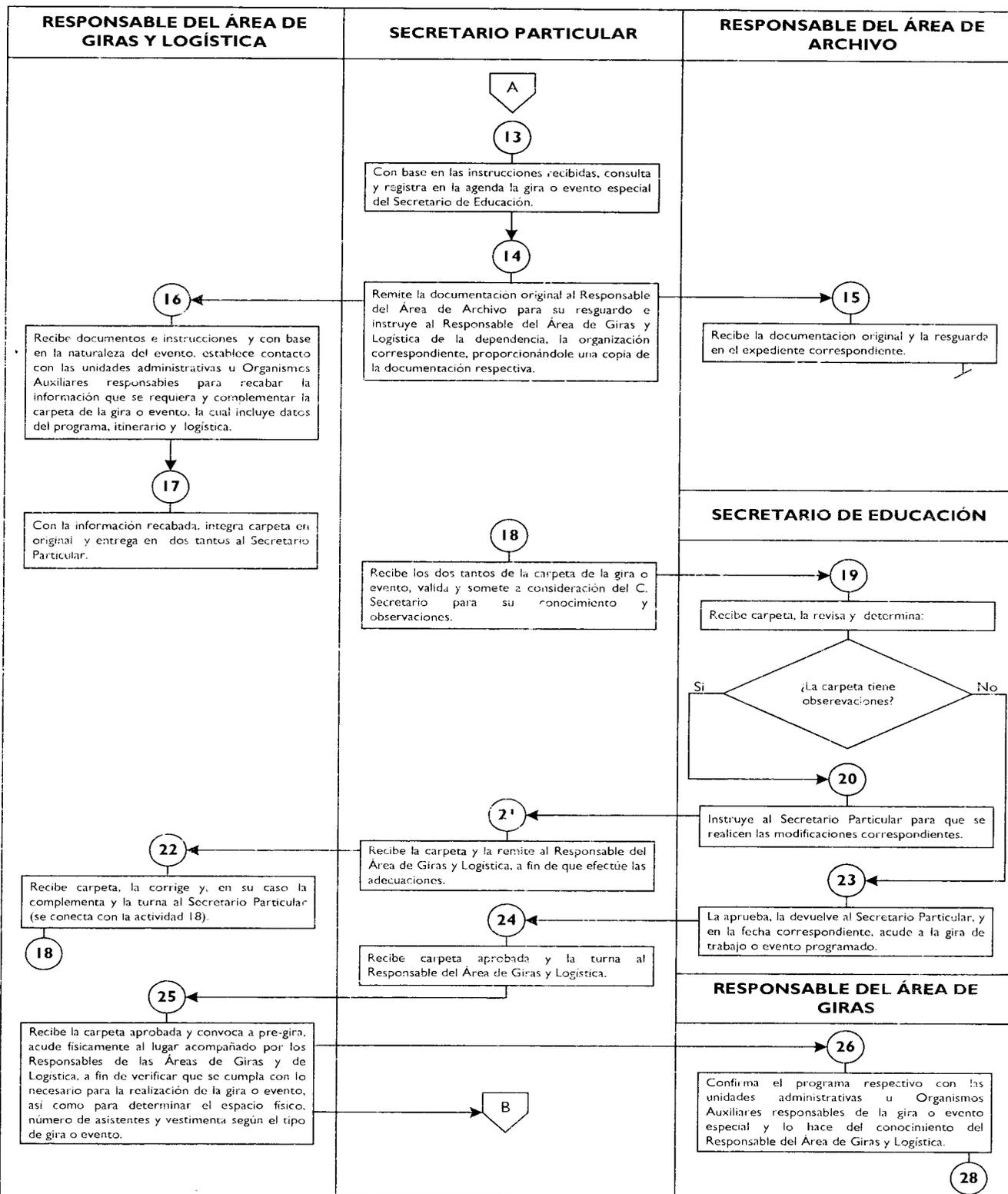
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa u Organismo Auxiliar Solicitante	Ingresa al Area de Recepción de Documentos la carpeta para giras o eventos del C. Secretario (la cual incluye invitación, en caso de que la hubiere, propuesta de programa e itinerario), debidamente requisitados y firmada por el Titular de la unidad administrativa u Organismo Auxiliar, adscrito a la Secretaría de Educación solicitante.
2	Responsable de la Recepción de Documentos	Recibe carpeta para giras o eventos del C. Secretario; acusa recibo, le asigna un folio, registra la documentación y la entrega al Responsable de la Revisión de la Documentación.
3	Responsable de la Revisión de la Documentación	Revisa que la carpeta para giras o eventos del C. Secretario contenga propuesta de programa, sede e itinerario y determina:
4	Responsable de la Revisión de la Documentación	En caso de que la carpeta para giras o eventos del C. Secretario no contenga los datos necesarios la devuelve a la unidad administrativa u Organismo Auxiliar adscritos a la Secretaría de Educación correspondiente, para su corrección y/o complementación.
5	Unidad Administrativa u Organismo Auxiliar Solicitante	Recibe la carpeta para giras o eventos del C. Secretario, la corrige y/o complementa y la ingresa nuevamente a la Secretaría de Educación (se conecta con la actividad 1).
6	Responsable de la Revisión de la Documentación	En caso de que la carpeta para giras o eventos contenga propuesta de programa, sede e itinerario, la entrega al Secretario Particular para su atención procedente.
7	Secretario Particular	Recibe la carpeta para giras o eventos del C. Secretario motivo de la gira de trabajo o evento especial y la hace del conocimiento del Secretario de Educación.
8	Secretario de Educación	Recibe propuesta de carpeta para giras o eventos y determina:
9	Secretario de Educación	No considera procedente agendar gira y/o evento propuesto, instruye al Secretario Particular canalizar la carpeta para giras o eventos al Titular de la unidad administrativa u Organismo Auxiliar que considere conveniente para su atención.
10	Secretario Particular	Turna la carpeta de giras o eventos al Titular de la unidad administrativa u Organismo Auxiliar que el C. Secretario designó como su representante en la gira o evento especial.
11	Titular de la Unidad Administrativa u Organismo Auxiliar	Toma conocimiento del evento y lo atiende en la fecha, hora y lugar indicados.
12	Secretario de Educación	En caso de estimarlo procedente, gira instrucciones al Secretario Particular para agendar la gira o evento.
13	Secretario Particular	Con base en las instrucciones recibidas, consulta y registra en la agenda la gira o evento especial del Secretario de Educación.
14	Secretario Particular	Remite la documentación original al Responsable del Área de Archivo para su resguardo e instruye al Responsable del Área de Giras y Logística de la dependencia, la organización correspondiente, proporcionándole una copia de la documentación respectiva.
15	Responsable del Área de Archivo	Recibe la documentación original y la resguarda en el expediente correspondiente.

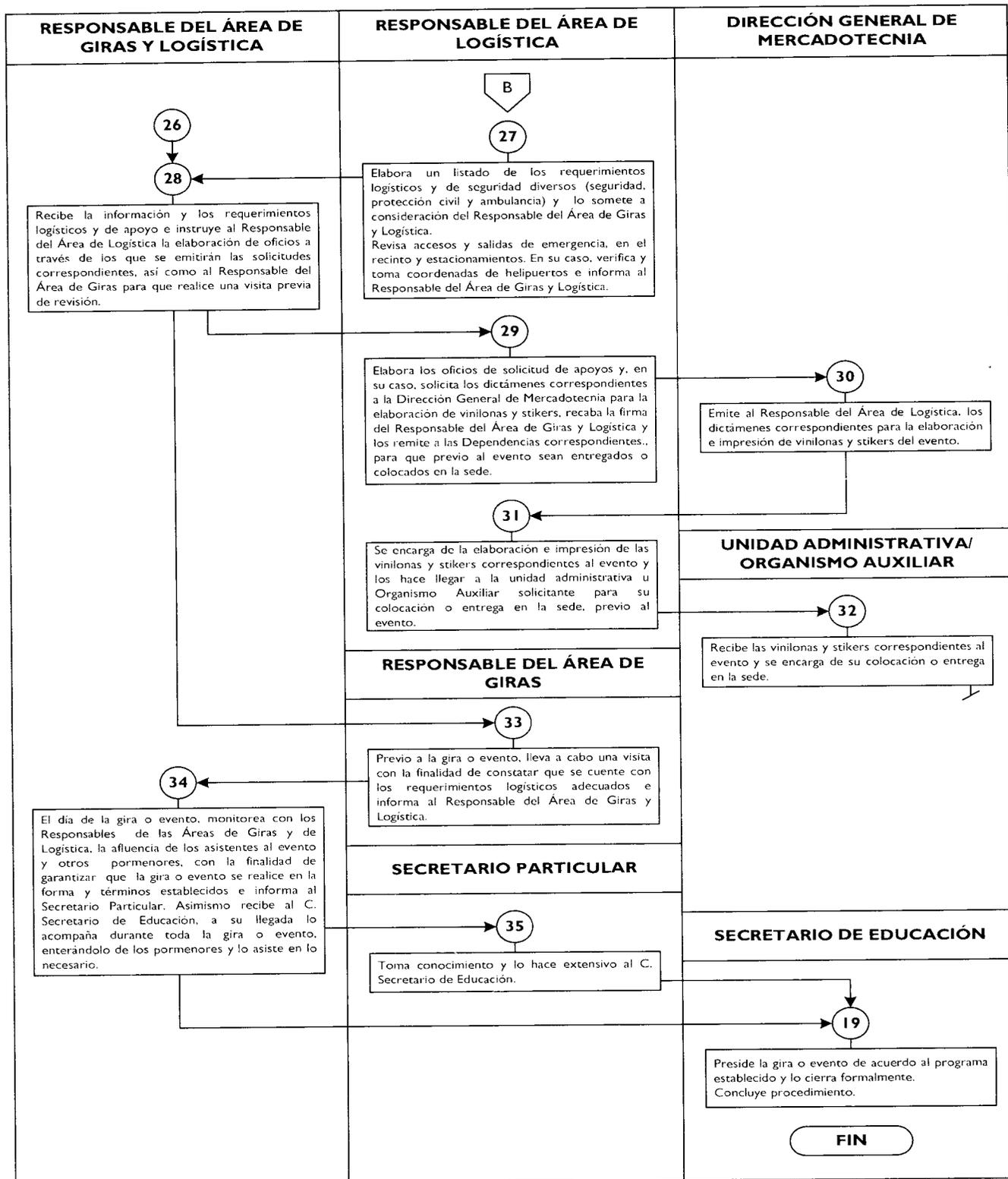
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
16	Responsable del Área de Giras y Logística	Recibe documentos e instrucciones y con base en la naturaleza del evento, establece contacto con las unidades administrativas u Organismos Auxiliares responsables para recabar la información que se requiera y complementar la carpeta de la gira o evento, la cual incluye datos del programa, itinerario y logística.
17	Responsable del Área de Giras y Logística	Con la información recabada, integra carpeta en original y entrega en dos tantos al Secretario Particular.
18	Secretario Particular	Recibe los dos tantos de la carpeta de la gira o evento, valida y somete a consideración del C. Secretario para su conocimiento y observaciones.
19	Secretario de Educación	Recibe carpeta, la revisa y determina:
20	Secretario de Educación	Si la carpeta tiene observaciones o correcciones instruye al Secretario Particular para que se realicen las modificaciones correspondientes.
21	Secretario Particular	Recibe la carpeta y la remite al Responsable del Área de Giras y Logística, a fin de que efectúe las adecuaciones.
22	Responsable del Área de Giras y Logística	Recibe carpeta, la corrige y, en su caso la complementa y la turna al Secretario Particular (se conecta con la actividad 18).
23	Secretario de Educación	En caso de que la carpeta de giras o eventos especiales no contenga observaciones, la aprueba, la devuelve al Secretario Particular, y en la fecha correspondiente, acude a la gira de trabajo o evento programado.
24	Secretario Particular	Recibe carpeta aprobada y la turna al Responsable del Área de Giras y Logística.
25	Responsable del Área de Giras y Logística	Recibe la carpeta aprobada y convoca a pre-gira, acude físicamente al lugar acompañado por los Responsables de las Áreas de Giras y de Logística, a fin de verificar que se cumpla con lo necesario para la realización de la gira o evento, así como para determinar el espacio físico, número de asistentes y vestimenta según el tipo de gira o evento.
26	Responsable del Área de Giras y Logística /Responsable del Área de Giras	Confirma el programa respectivo con las unidades administrativas u Organismos Auxiliares responsables de la gira o evento especial y lo hace del conocimiento del Responsable del Área de Giras y Logística.
27	Responsable del Área de Giras y Logística /Responsable del Área de Logística	Elabora un listado de los requerimientos logísticos y de seguridad diversos (seguridad, protección civil y ambulancia) y lo somete a consideración del Responsable del Área de Giras y Logística. Revisa accesos y salidas de emergencia, en el recinto y estacionamientos. En su caso, verifica y toma coordenadas de helipuertos e informa al Responsable del Área de Giras y Logística.
28	Responsable del Área de Giras y Logística	Recibe la información y los requerimientos logísticos y de apoyo e instruye al Responsable del Área de Logística la elaboración de oficios a través de los que se emitirán las solicitudes correspondientes, así como al Responsable del Área de Giras para que realice una visita previa de revisión.
29	Responsable del Área de Giras y Logística/Responsable del Área de Logística	Elabora los oficios de solicitud de apoyos y, en su caso, solicita los dictámenes correspondientes a la Dirección General de Mercadotecnia para la elaboración de vinilonas y stickers, recaba la firma del Responsable del Área de Giras y Logística y los remite a las Dependencias correspondientes., para que previo al evento sean entregados o colocados en la sede.
30	Dirección General de Mercadotecnia	Emite al Responsable del Área de Logística, los dictámenes correspondientes para la elaboración e impresión de vinilonas y stickers del evento.
31	Responsable del Área de Giras y Logística/Responsable Área de Logística	Se encarga de la elaboración e impresión de las vinilonas y stickers correspondientes al evento y los hace llegar a la unidad administrativa u Organismo Auxiliar solicitante para su colocación o entrega en la sede, previo al evento.
32	Unidad Administrativa u Organismo Auxiliar Solicitante	Recibe las vinilonas y stickers correspondientes al evento y se encarga de su colocación o entrega en la sede.
33	Responsable del Área de Giras y Logística /Responsable del Área de Giras	Previo a la gira o evento, lleva a cabo una visita con la finalidad de constatar que se cuente con los requerimientos logísticos adecuados e informa al Responsable del Área de Giras y Logística.
34	Responsable del Área de Giras y Logística	El día de la gira o evento, monitorea con los Responsables de las Áreas de Giras y de Logística, la afluencia de los asistentes al evento y otros pormenores, con la finalidad de garantizar que la gira o evento se realice en la forma y términos establecidos e informa al Secretario Particular. Asimismo recibe al C. Secretario de Educación, a su llegada lo acompaña durante toda la gira o evento, enterándolo de los pormenores y lo asiste en lo necesario.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
35	Secretario Particular	Toma conocimiento y lo hace extensivo al C. Secretario de Educación.
36	Secretario de Educación	Preside la gira o evento de acuerdo al programa establecido y lo cierra formalmente.
		Concluye procedimiento.

DIAGRAMACIÓN







MEDICIÓN

Indicadores para medir capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{No. de giras de trabajo realizadas}}{\text{No. de giras de trabajo programadas}} \times 100 = \text{Porcentaje de giras realizadas}$$

Registro de evidencias:

- Oficios de invitación, programas e itinerarios para giras de trabajo y eventos especiales.
- Agenda de giras de trabajo y eventos especiales.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA PARTICULAR DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero de 2012
	Código: 205010000-03
	Página:

ATENCIÓN DE LA AUDIENCIA

OBJETIVO

Mejorar la atención a los usuarios mediante el seguimiento de los asuntos planteados en audiencia en la oficina del Secretario de Educación.

ALCANCE

Aplica al C. Secretario de Educación, al Secretario Particular, a los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación y al personal adscrito a los mismos, que participan en el desarrollo del procedimiento, así como al público en general que presente solicitud de audiencia en la Secretaría Particular.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 29 y 30, fracción XVII, publicada en la Gaceta del Gobierno del 17 de septiembre de 1981.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Cultura y Bienestar Social. Artículos 5 y 6, fracciones VI y XIX, publicado en la Gaceta del Gobierno número 8, pp. 3,4.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Educación, publicado el 23 de septiembre de 2010 en el diario oficial Gaceta del Gobierno, número 55, pp.14.

RESPONSABILIDADES

El Secretario Particular es responsable de elaborar la agenda de audiencia que debe atender el Secretario de Educación, en razón del carácter y naturaleza de los asuntos; así como brindar la atención en audiencia a los peticionarios que por sí mismos o canalizados a través de alguna oficina de la Gubernatura, acudan a la oficina del Secretario de Educación para exponer sus planteamientos.

El Secretario de Educación deberá:

- Conocer las solicitudes de audiencia así como los asuntos que habrán de abordarse.
- Autorizar la agenda de audiencias.
- Atender la audiencia agendada.
- Girar instrucciones a su Secretario Particular y/o a los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados, respecto a la atención de los asuntos que tratados en audiencia.

El Secretario Particular deberá:

- Elaborar la propuesta de agenda de audiencias del Secretario de Educación y someterla a su consideración.
- Solicitar a los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados, la información necesaria para que el C. Secretario atienda la audiencia.
- Atender la audiencia en ausencia del Secretario de Educación y mantenerlo informado de la misma.
- Transmitir a los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados, las instrucciones derivadas de la audiencia atendida.
- Designar a los Responsables de la Atención y Seguimiento de la Audiencia.
- Informar al Secretario de Educación el estado que guarden los asuntos planteados en audiencia, cuya naturaleza e importancia así lo requieran.

Los Responsables de la Recepción deberán:

- Recibir las solicitudes de audiencia.
- Registrar los datos del peticionario.
- Requisar formato de "Solicitud de Audiencia".
- Informar al Responsable de Atención de la Audiencia sobre las solicitudes recibidas.

El Responsable de Atención de la Audiencia deberá:

- Atender en audiencia al público en general que requiera formular algún planteamiento vinculado con el ámbito de competencia de la Secretaría de Educación y hacerlo del conocimiento del Secretario Particular.
- En su caso, recibir la petición que formula por escrito el solicitante al C. Secretario de Educación.
- Entregar la documentación a los Responsables del Registro de la Documentación.
- Elaborar los oficios de turno de los asuntos recibidos a las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados para su atención y respuesta.
- Dar seguimiento a la atención que las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados proporcionen a los planteamientos presentados en audiencia, informando al Secretario Particular el estado que guarda cada uno de ellos.

DEFINICIONES
Audiencia:

Recepción y atención de peticionarios por parte del Secretario de Educación, conforme a su agenda; con la finalidad de tratar determinados asuntos.

Seguimiento de audiencia:

Conjunto de acciones realizadas ante las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados, con la finalidad de solicitar y obtener información y/o la respuesta de los asuntos derivados de la atención de la audiencia y que les fueron turnados.

INSUMOS

- Solicitud de audiencia.

RESULTADOS

- Oficio de respuesta al peticionario.
- Peticionario atendido.
- Informes de audiencia atendida.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Preparación y seguimiento de acuerdos del Secretario de Educación.
- Organización y desarrollo de giras de trabajo y eventos especiales del Secretario de Educación.
- Atención y despacho de la demanda ciudadana.
- Atención a medios de comunicación.

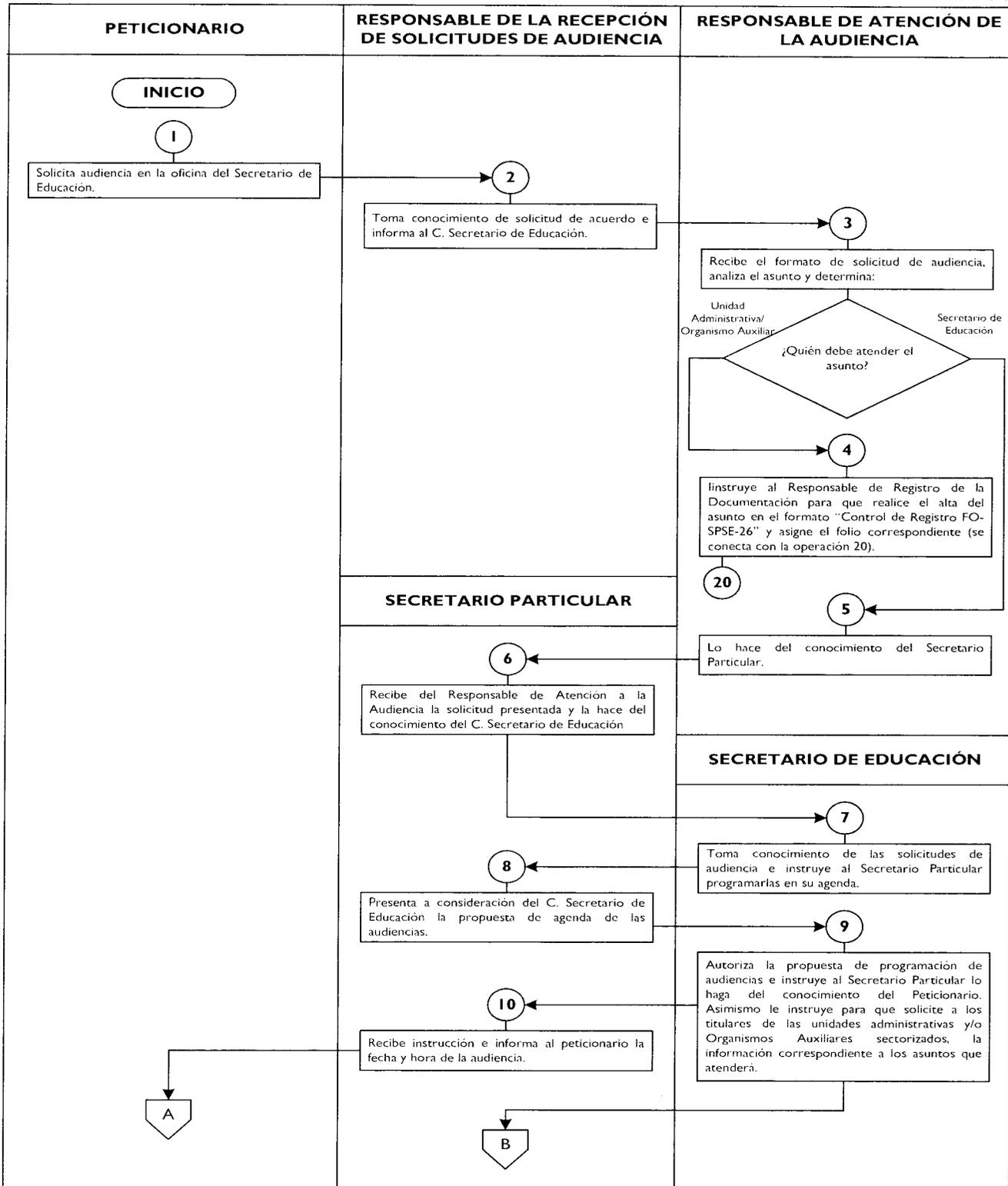
POLÍTICAS

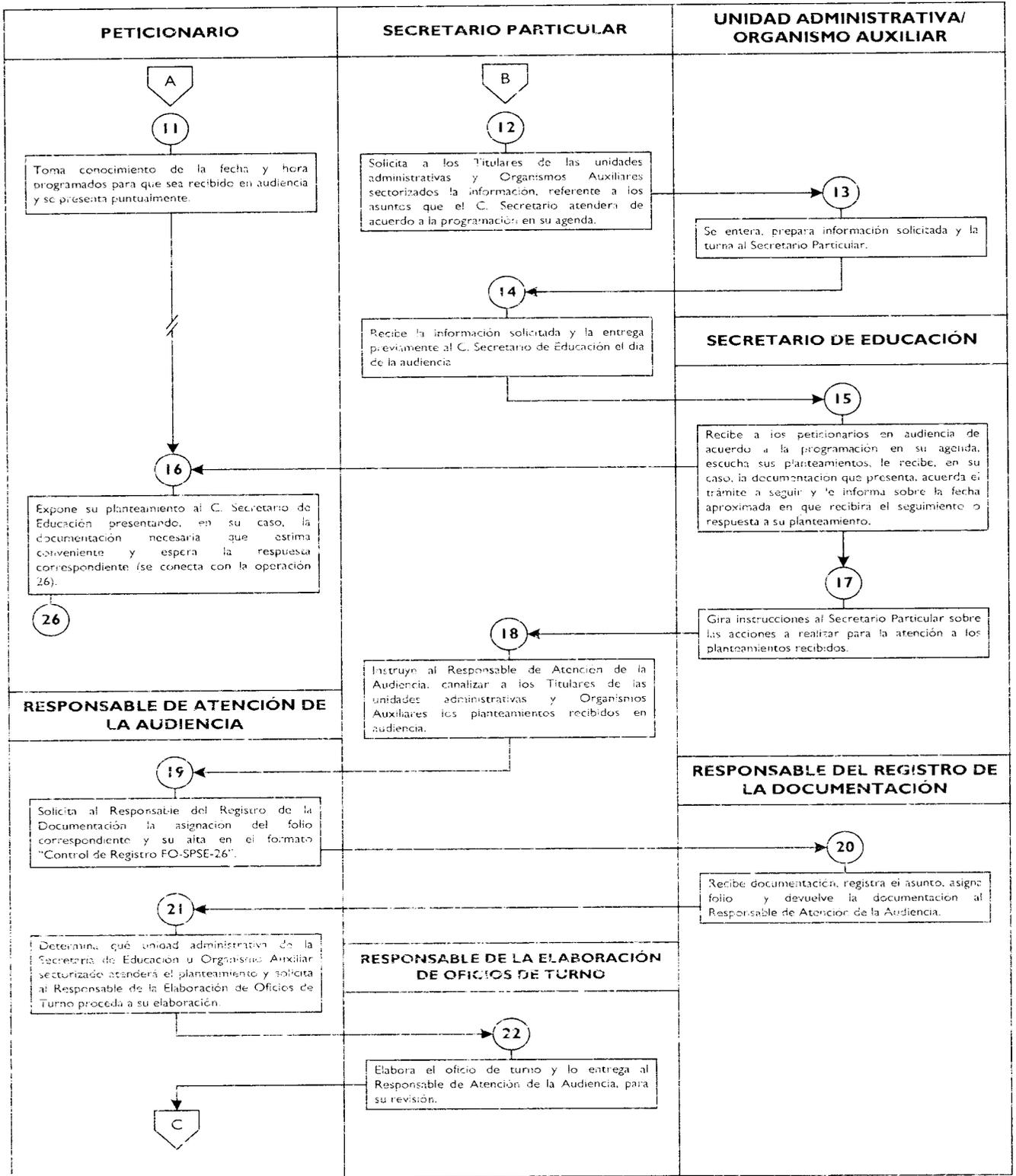
- La atención a la ciudadanía también podrá ser proporcionada a través de audiencia, ya sea directamente por el Secretario de Educación, por su Secretario Particular o por algún servidor público designado para tal fin.
- En consideración al número elevado de solicitudes de audiencia con el Secretario de Educación y a las diversas actividades consideradas en su agenda de trabajo, se procederá a lo siguiente:
- Agendar las solicitudes de audiencia que por su carácter y naturaleza deban ser atendidas directamente por el Secretario de Educación.
- El resto de las solicitudes de audiencia serán atendidas en la misma fecha de su planteamiento, por el responsable designado para este fin.
- La Secretaría Particular recibirá del solicitante la documentación de sus planteamientos y la canalizará a la unidad administrativa u Organismo Auxiliar sectorizado a quien compete su atención y respuesta.
- Los peticionarios que serán atendidos en audiencia por el Secretario de Educación, deberán asistir puntualmente en la fecha señalada, en caso de que por alguna razón no puedan presentarse en la fecha y horario señalados, serán reprogramados de acuerdo a la agenda de trabajo del C. Secretario.

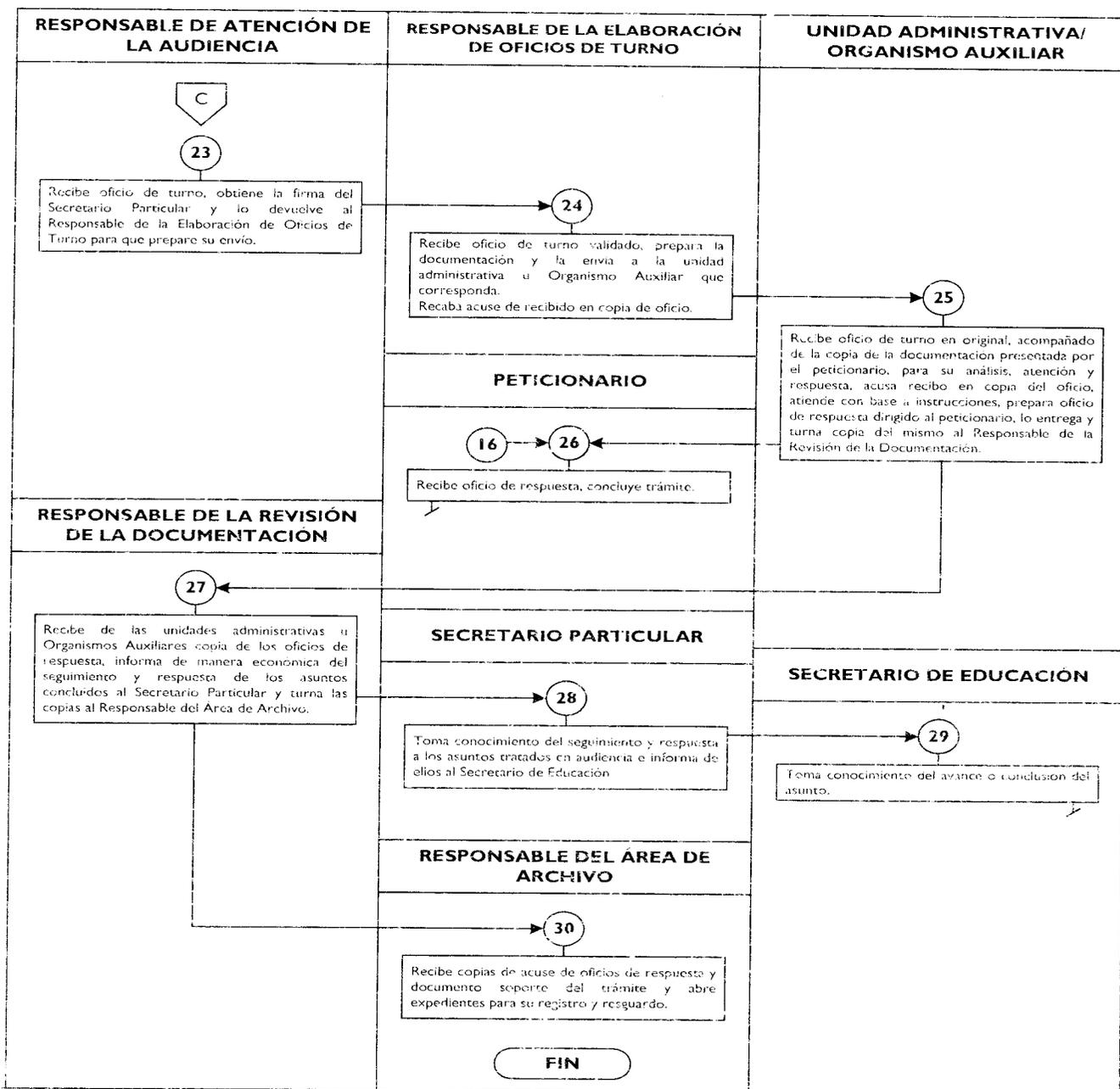
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
1	Peticionario	Solicita audiencia en la oficina del Secretario de Educación.
2	Responsable de la Recepción de Solicitudes de Audiencia	Registra los datos del peticionario, imprime el formato de "Solicitud de Audiencia" e informa al Responsable de Atención de la Audiencia.
3	Responsable de Atención de la Audiencia	Recibe el formato de solicitud de audiencia, analiza el asunto y determina:
4	Responsable de Atención de la Audiencia	Si el asunto debe ser atendido por unidad administrativa u Organismo Auxiliar sectorizado, instruye al Responsable de Registro de la Documentación para que realice el alta del asunto en el formato "Control de Registro FO-SPSE-26" y asigne el folio correspondiente (se conecta con la operación 20).
5	Responsable de Atención de la Audiencia	Si el asunto debe ser atendido por C. Secretario de Educación, lo hace del conocimiento del Secretario Particular.
6	Secretario Particular	Recibe del Responsable de Atención a la Audiencia la solicitud presentada y la hace del conocimiento del C. Secretario de Educación
7	Secretario de Educación	Toma conocimiento de las solicitudes de audiencia e instruye al Secretario Particular programarlas en su agenda.
8	Secretario Particular	Presenta a consideración del C. Secretario de Educación la propuesta de agenda de las audiencias.
9	Secretario de Educación	Autoriza la propuesta de programación de audiencias e instruye al Secretario Particular lo haga del conocimiento del Peticionario. Asimismo le instruye para que solicite a los titulares de las unidades administrativas y/o Organismos Auxiliares sectorizados, la información correspondiente a los asuntos que atenderá.
10	Secretario Particular	Recibe instrucción e informa al peticionario la fecha y hora de la audiencia.
11	Peticionario	Toma conocimiento de la fecha y hora programados para que sea recibido en audiencia y se presenta puntualmente.
12	Secretario Particular	Solicita a los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados la información, referente a los asuntos que el C. Secretario atenderá de acuerdo a la programación en su agenda.
13	Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar Sectorizado	Se entera, prepara información solicitada y la turna al Secretario Particular.
14	Secretario Particular	Recibe la información solicitada y la entrega previamente al C. Secretario de Educación el día de la audiencia.
15	Secretario de Educación	Recibe a los peticionarios en audiencia de acuerdo a la programación en su agenda, escucha sus planteamientos, le recibe, en su caso, la documentación que presenta, acuerda el trámite a seguir y le informa sobre la fecha aproximada en que recibirá el seguimiento o respuesta a su planteamiento.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
16	Peticionario	Expone su planteamiento al C. Secretario de Educación presentando, en su caso, la documentación necesaria que estima conveniente y espera la respuesta correspondiente (se conecta con la operación 26).
17	Secretario de Educación	Gira instrucciones al Secretario Particular sobre las acciones a realizar para la atención a los planteamientos recibidos.
18	Secretario Particular	Instruye al Responsable de Atención de la Audiencia, canalizar a los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares los planteamientos recibidos en audiencia.
19	Responsable de Atención de la Audiencia	Solicita al Responsable del Registro de la Documentación la asignación del folio correspondiente y su alta en el formato "Control de Registro FO-SPSE-26".
20	Responsable del Registro de la Documentación	Recibe documentación, registra el asunto, asigna folio y devuelve la documentación al Responsable de Atención de la Audiencia.
21	Responsable de Atención de la Audiencia	Determina qué unidad administrativa de la Secretaría de Educación u Organismo Auxiliar sectorizado atenderá el planteamiento y solicita al Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno proceda a su elaboración.
22	Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno	Elabora el oficio de turno y lo entrega al Responsable de Atención de la Audiencia, para su revisión.
23	Responsable de Atención de la Audiencia	Recibe oficio de turno, obtiene la firma del Secretario Particular y lo devuelve al Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno para que prepare su envío.
24	Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno	Recibe oficio de turno validado, prepara la documentación y la envía a la unidad administrativa u Organismo Auxiliar que corresponda. Recaba acuse de recibido en copia de oficio.
25	Unidad administrativa u Organismo Auxiliar Sectorizado	Recibe oficio de turno en original, acompañado de la copia de la documentación presentada por el peticionario, para su análisis, atención y respuesta, acusa recibo en copia del oficio, atiende con base a instrucciones, prepara oficio de respuesta dirigido al peticionario, lo entrega y turna copia del mismo al Responsable de la Revisión de la Documentación.
26	Peticionario	Recibe oficio de respuesta, concluye trámite.
27	Responsable de la Revisión de la Documentación	Recibe de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares copia de los oficios de respuesta, informa de manera económica del seguimiento y respuesta de los asuntos concluidos al Secretario Particular y turna las copias al Responsable del Área de Archivo.
28	Secretario Particular	Toma conocimiento del seguimiento y respuesta a los asuntos tratados en audiencia e informa de ellos al Secretario de Educación.
29	Secretario de Educación	Toma conocimiento del avance o conclusión del asunto.
30	Responsable del Área de Archivo	Recibe copias de acuse de oficios de respuesta y documento soporte del trámite y abre expedientes para su registro y resguardo.

DIAGRAMACIÓN







MEDICIÓN

Indicadores para medir capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{No. de audiencias atendidas}}{\text{No. de solicitudes de audiencia recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de atención de audiencias}$$

$$\frac{\text{No. de oficios de respuesta emitidos por unidades administrativas u organismos auxiliares}}{\text{No. de asuntos turnados a unidades administrativas u organismos auxiliares para su atención}} \times 100 = \text{Porcentaje de atención de asuntos presentados en audiencia a la S.E.}$$

Registro de evidencias:

- Solicitud de audiencia.
- Agenda de audiencias.

- Oficio de turno remitido a unidades administrativas u Organismos Auxiliares.
- Oficio de respuesta a solicitante.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Oficio de Turno FO-SPSE-28.

Oficio de Turno FO-SPSE-28



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



“2011. Año del Caudillo Vicente Guerrero”
FO-SPSE-28

Toluca, México, ___ de _____ de _____

1

205-01-_____/2011

2

3

PRESENTE

Por instrucciones del _____, Secretario de Educación,

4

me permito remitir a usted copia del oficio _____

5

El C. Secretario le solicita muy atentamente, hacerse cargo de este asunto y _____

6

ATENTAMENTE

7

SECRETARIO PARTICULAR

C.c.p

Secretario de Educación

8
9
10

INSTRUCTIVO DE LLENADO:
Nombre del Formato: Oficio de Turno FO-SPSE-28

Objetivo: Remitir para su atención, los planteamientos formulados al Secretario de Educación, de acuerdo a la competencia de las unidades administrativas de la Secretaría de Educación, u Organismos Auxiliares sectorizados.

Distribución: Se elabora en un tanto o más según sea el número de unidades administrativas u Organismos Auxiliares que estén involucrados.

Destinatarios: Se entrega un tanto a cada uno de los Titulares de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares sectorizados involucrados.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Anotar el día, mes y año de elaboración del oficio de turno.
2	Número de oficio	Anotar el número de oficio, según un orden progresivo.
3	Grado académico, nombre y cargo del destinatario	Especificar el grado académico, nombre y cargo del Titular de la unidad administrativa de la Secretaría de Educación u Organismo Auxiliar sectorizado, a quien se dirija el oficio de turno.
4	Grado académico, nombre y cargo del Secretario de Educación	Precisar el grado académico, nombre completo y cargo del Secretario de Educación.
5	Asunto	Referenciar la documentación que se adjunta, mencionando el número de oficio en su caso, día, mes y año, remitente; así como el asunto.
6	Instrucción	Se debe asentar con toda claridad, la instrucción girada a la unidad administrativa de la Secretaría de Educación u Organismo Auxiliar sectorizado, a quien se turne el asunto.
7	Grado académico, nombre y cargo del Secretario Particular	Especificar el grado académico, nombre y cargo del Secretario Particular, en la Secretaría de Educación.
8	Distribución	En su caso, de debe precisar el grado académico, nombre y cargo del Titular de la unidad administrativa de la Secretaría de Educación u Organismo Auxiliar sectorizado u otra, a quien se le marcará y entregará copia, así como la correspondiente al área de archivo de la Secretaría Particular.
9	Iniciales	Espacio para anotar las iniciales del Secretario Particular, adscrito a la Secretaría de Educación, de la persona quien solicite la elaboración del oficio de turno y de quien lo elabora.
10	Folio	Se debe escribir el folio de entrada a la Secretaría Particular, a través de ventanilla y registro en el formato "Control de Registro" FO-SPSE-26

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA PARTICULAR
DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN**

Edición:	Segunda
Fecha:	Febrero de 2012
Código:	205010000-04
Página:	

ATENCIÓN Y DESPACHO DE LA DEMANDA CIUDADANA.
OBJETIVO

Mantener la adecuada atención de las demandas ciudadanas que se reciben en la Oficina del Secretario de Educación; a través de su recepción, despacho, seguimiento y archivo.

ALCANCE

Aplica al C. Secretario de Educación, al Secretario Particular, así como a los servidores públicos que manejen todo tipo de documentación propia de la materia, recibida en la Secretaría Particular, así como la que se genere derivado de la atención brindada a los distintos planteamientos en materia educativa.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 29, fracción XVII, publicada en la Gaceta del Gobierno del 17 de septiembre de 1981.

- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Cultura y Bienestar Social. Artículos 5 y 6, fracción VI y XIX, publicado en la Gaceta del Gobierno número 8, de fecha 11 de enero de 2001.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Educación, publicado el 23 de septiembre de 2010 en el diario oficial Gaceta del Gobierno, número 55, apartado 205010000, Secretaría Particular.

RESPONSABILIDADES

La Secretaría Particular es la unidad administrativa responsable de recibir, registrar y turnar las demandas que la ciudadanía plantea por escrito al Secretario de Educación, dando seguimiento a su atención, con el apoyo de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares que la integran. Así mismo, le corresponde acordar con el Secretario de Educación, aquellos asuntos cuya naturaleza e importancia así lo ameriten.

El Secretario de Educación deberá:

- Conocer los asuntos e instruir al Secretario Particular el trámite que deba darse a cada uno de ellos.
- Conocer el estado que guardan los asuntos turnados a las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados.
- Instruir el envío al archivo para su resguardo de los oficios de turno correspondientes a los asuntos.
- Conocer los asuntos cuya importancia sea relevante e instruir a su Secretario Particular sobre la atención que deberá brindarse a cada uno de ellos.

El Secretario Particular deberá:

- Someter a consideración del Secretario de Educación los asuntos que por su naturaleza requieran de su conocimiento y atención.
- Entregar la documentación y transmitir las instrucciones correspondientes al Responsable de la Revisión de la Documentación para su canalización al área competente.
- Recibir el Oficio de Turno FO-SPSE-28, firmarlo y, en su caso, obtener la firma del Secretario de Educación, devolviéndolo al responsable de la revisión de la documentación para su trámite.
- Conocer el estado que guardan los asuntos turnados a las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados e informar de éste al Secretario de Educación.

El Responsable de la Revisión de la Documentación deberá:

- Revisar los planteamientos entregados por el Responsable del Registro de Documentación y someter a consideración del Secretario Particular los asuntos que por su naturaleza o importancia requieran ser de su conocimiento.
- Recibir documentación e instrucciones del Secretario Particular y solicitar al Responsable de la Elaboración de los Oficios de Turno la preparación del mismo.
- Revisar el Oficio de Turno FO-SPSE-28, y, en caso de tenga correcciones lo devuelve al Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno y le instruye corregirlos.
- Obtener la firma del Secretario Particular o, en su caso la del Secretario de Educación en los Oficios de Turno FO-SPSE-28.
- Revisar las copias de los oficios de respuesta o notas informativas emitidas por las unidades administrativas de la Secretaría de Educación u Organismos Auxiliares sectorizados y entregarlo al Responsable del Seguimiento.

El Responsable del Seguimiento deberá:

- Consultar el Formato Control de Registro FO-SPSE-26, para tener conocimiento de los asuntos turnados a los Titulares de las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados, para su atención.
- Establecer y mantener comunicación permanente con los servidores públicos responsables de proporcionar información sobre el seguimiento de los asuntos turnados a las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados, para solicitar y obtener la información sobre el estado que guardan.
- Informar al Secretario Particular sobre el estado que guardan los asuntos turnados a las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados.
- Verificar el avance o conclusión del asunto.

El Responsable de la Elaboración de los Oficios de Turno deberá:

- Elaborar los Oficios de Turno FO-SPSE-28 de acuerdo a las instrucciones recibidas y devolverlos al Responsable de la Revisión de la Documentación.
- Realizar las correcciones correspondientes al Oficio de Turno FO-SPSE-28 y devolverlo al Responsable de la Revisión de la Documentación.

- Preparar la documentación que se anexará al Oficio de Turno FO-SPSE-28 para su envío.
- Entregar el Oficio de Turno FO-SPSE-28 al Responsable de Mensajería.
- Adjuntar el acuse a la documentación original del peticionario y entregarlo al Responsable del Área de Archivo para su resguardo.
- Dar de alta el avance o conclusión, de acuerdo al contenido en el oficio de respuesta en el Formato Control de Registro, y entregarlo al Responsable del Área de Archivo.

Responsable de la Recepción de Documentos deberá:

- Recibir el documento, motivo de algún planteamiento o demanda ciudadana.
- Verificar que contenga los datos necesarios
 - Estar dirigida al Secretario de Educación o al Secretario Particular.
 - Que se acompañe de los soportes documentales correspondientes.
 - Que cuente con los datos de identificación del peticionario.
- Brindar la orientación al peticionario, a fin de que se cumpla con los requisitos.
- En caso de que el documento contenga los datos necesarios lo turnará al Responsable del Registro de la Documentación.
- Acusar recibo de la documentación, señalando fecha y hora.

El Responsable de Mensajería deberá:

- Recibir, organizar y establecer rutas de entrega de los oficios de turno que serán enviados a las unidades administrativas de la Secretaría y Organismos Auxiliares sectorizados.
- Instruir a los mensajeros para su entrega a las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados y recabar los acuses de recibo correspondientes.
- Registrar y devolver al Responsable de la Elaboración de los Oficios de Turno, los acuses correspondientes.

El Responsable del Área de Archivo deberá:

- Recibir el acuse del Oficio de Turno FO-SPSE-28, acompañado de la documentación original.
- Capturar el acuse del Oficio de Turno FO-SPSE-28 en el Formato Control de Registro FO-SPSE-26.
- Abrir expediente y resguardar la documentación.
- Integrar copia del oficio de respuesta al expediente correspondiente, para su resguardo.

El Responsable del Registro de la Documentación deberá

- Asignar un folio de entrada y registrar la documentación que ingresa a la Secretaría Particular.
- Entregar la documentación registrada al Responsable de la Revisión de la Documentación.

El Mensajero deberá:

- Entregar los oficios de turno dirigidos a los Titulares de las unidades administrativas de la Secretaría y Organismos Auxiliares sectorizados, así como obtener el acuse de recibo correspondiente.
- Entregar el acuse de recibo al Responsable de Mensajería.

DEFINICIONES

Documentación soporte:

Información adicional documentada en el escrito del peticionario, que complementa su solicitud.

Oficio de Turno:

Documento oficial mediante el cual se canalizan los asuntos acompañados de la documentación soporte a las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados, para su atención.

Peticionario:

Ciudadano o servidor público de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal o, de la iniciativa privada, o representante social que presente por escrito algún planteamiento.

Seguimiento:

Conjunto de acciones realizadas ante las unidades administrativas de la Secretaría y Organismos Auxiliares sectorizados, con la finalidad de actualizar el estado de atención que guardan los asuntos que les fueron turnados y, en su caso, las respuestas correspondientes.

INSUMOS

- Oficios de solicitud.
- Documentación soporte.

RESULTADOS

- Oficios de respuesta y atención a la demanda presentada.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Preparación y seguimiento de acuerdos del Secretario de Educación.
- Organización y desarrollo de giras de trabajo y eventos especiales del Secretario de Educación.
- Atención de la audiencia.
- Atención a medios de comunicación.

POLÍTICAS

- La atención a las demandas que la ciudadanía plantea directamente a la oficina del C. Gobernador en materia educativa, o en giras de trabajo o eventos del Secretario de Educación, deberán clasificarse en el siguiente orden:
 - Asuntos que han sido planteados directamente al Titular del Ejecutivo Estatal y al Secretario de Educación.
 - Asuntos planteados por Diputados Federales o Locales.
 - Asuntos planteados por Presidentes Municipales.
 - Asuntos planteados autoridades Federales, Estatales o Municipales.
 - Asuntos planteados por autoridades educativas de otras entidades federativas
 - Asuntos planteados por organizaciones civiles, y ciudadanía en general; las cuales tendrán igual relevancia, independientemente de quien las haya presentado.
- Las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados, deberán brindar la atención que corresponda a los asuntos que se les turnen e informar al Secretario Particular; así como generar el resolutivo a cada planteamiento, mediante la copia del oficio de respuesta.
- En caso de que alguno de los peticionarios desconozca los requisitos para realizar algún trámite o gestión, el Responsable de la Recepción de Documentos, deberá orientarlo en lo que sea necesario.

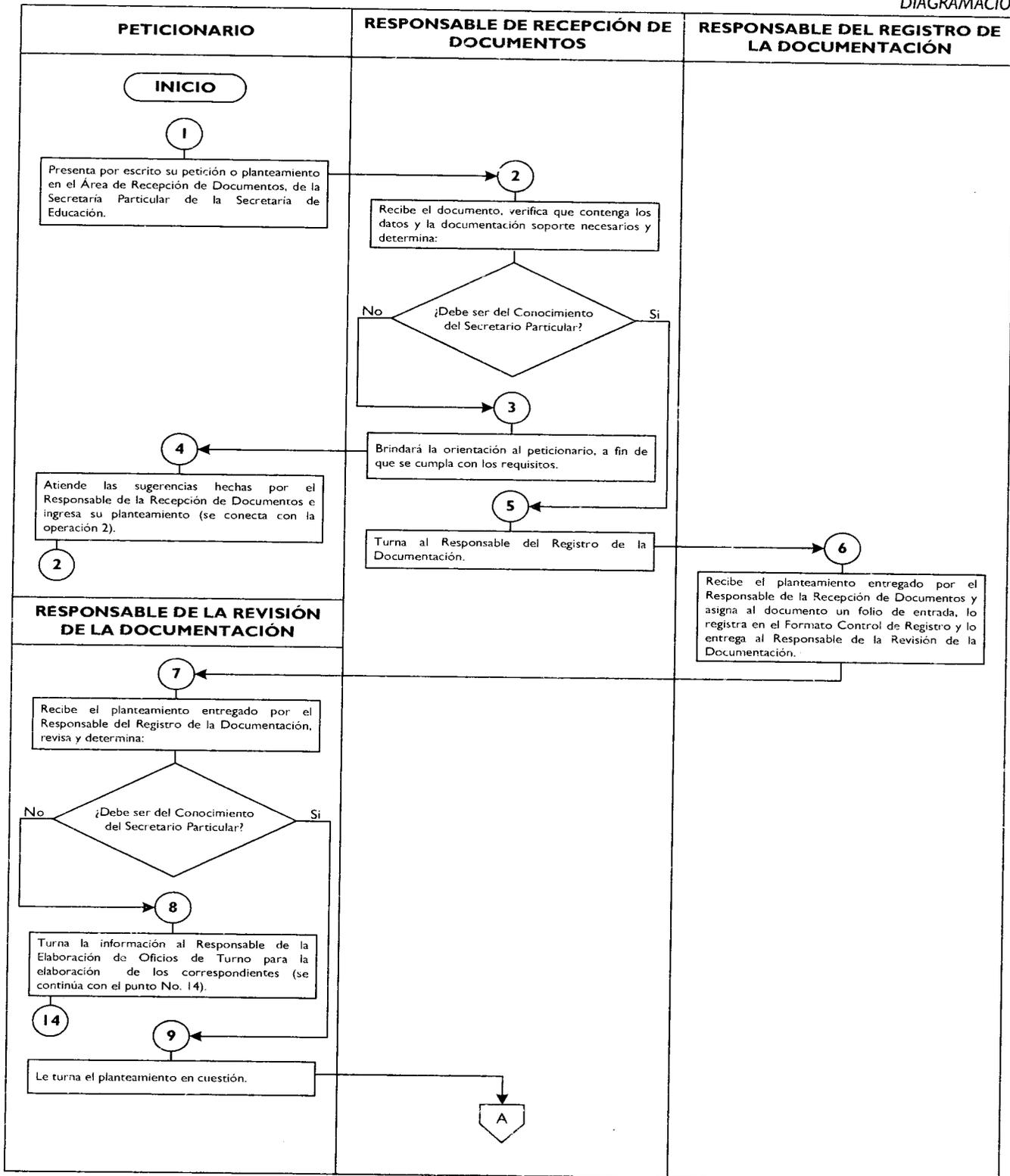
DESARROLLO

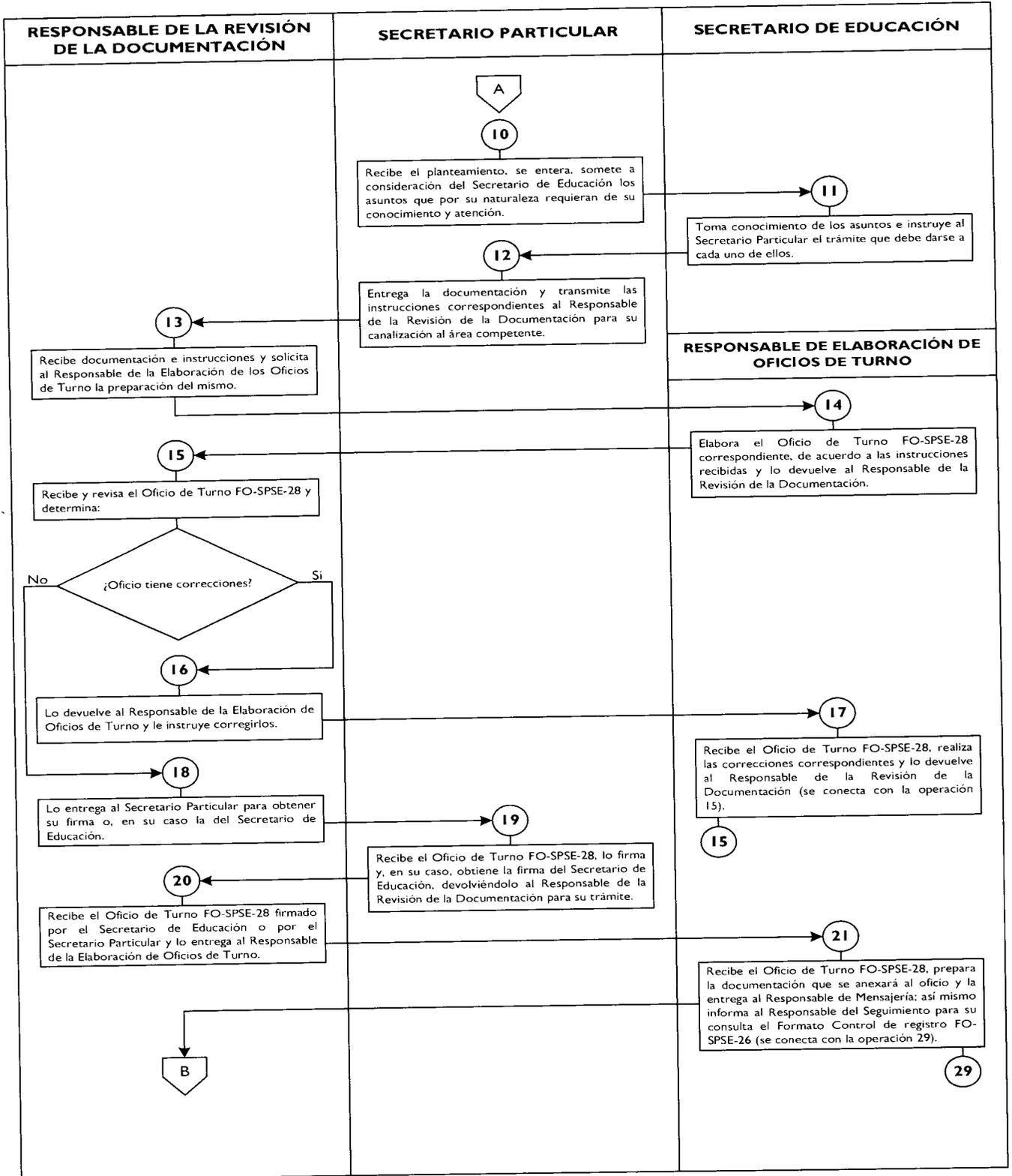
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
1	Peticionario	Presenta por escrito su petición o planteamiento en el Área de Recepción de Documentos, de la Secretaría Particular de la Secretaría de Educación.
2	Responsable de la Recepción de Documentos	Recibe el documento, verifica que contenga los datos necesarios y determina:
3	Responsable de la Recepción de Documentos	En caso de que el documento no contenga la información o soporte necesarios para dar el trámite deseado, deberá brindar la orientación al peticionario, a fin de que se cumpla con los requisitos.
4	Peticionario	Atiende las sugerencias hechas por el Responsable de la Recepción de Documentos e ingresa su planteamiento (se conecta con la operación 2).
5	Responsable de la Recepción de Documentos	En caso de que el documento contenga los datos necesarios lo turnará al Responsable del Registro de la Documentación.
6	Responsable del Registro de la Documentación.	Recibe el planteamiento entregado por el Responsable de la Recepción de Documentos y asigna al documento un folio de entrada, lo registra en el Formato Control de Registro y lo entrega al Responsable de la Revisión de la Documentación.
7	Responsable de la Revisión de la Documentación	Recibe el planteamiento entregado por el Responsable del Registro de la Documentación, revisa y determina:
8	Responsable de la Revisión de la Documentación	En caso de no considerarse necesario hacerlo del conocimiento del Secretario Particular, turna la información al Responsable de la

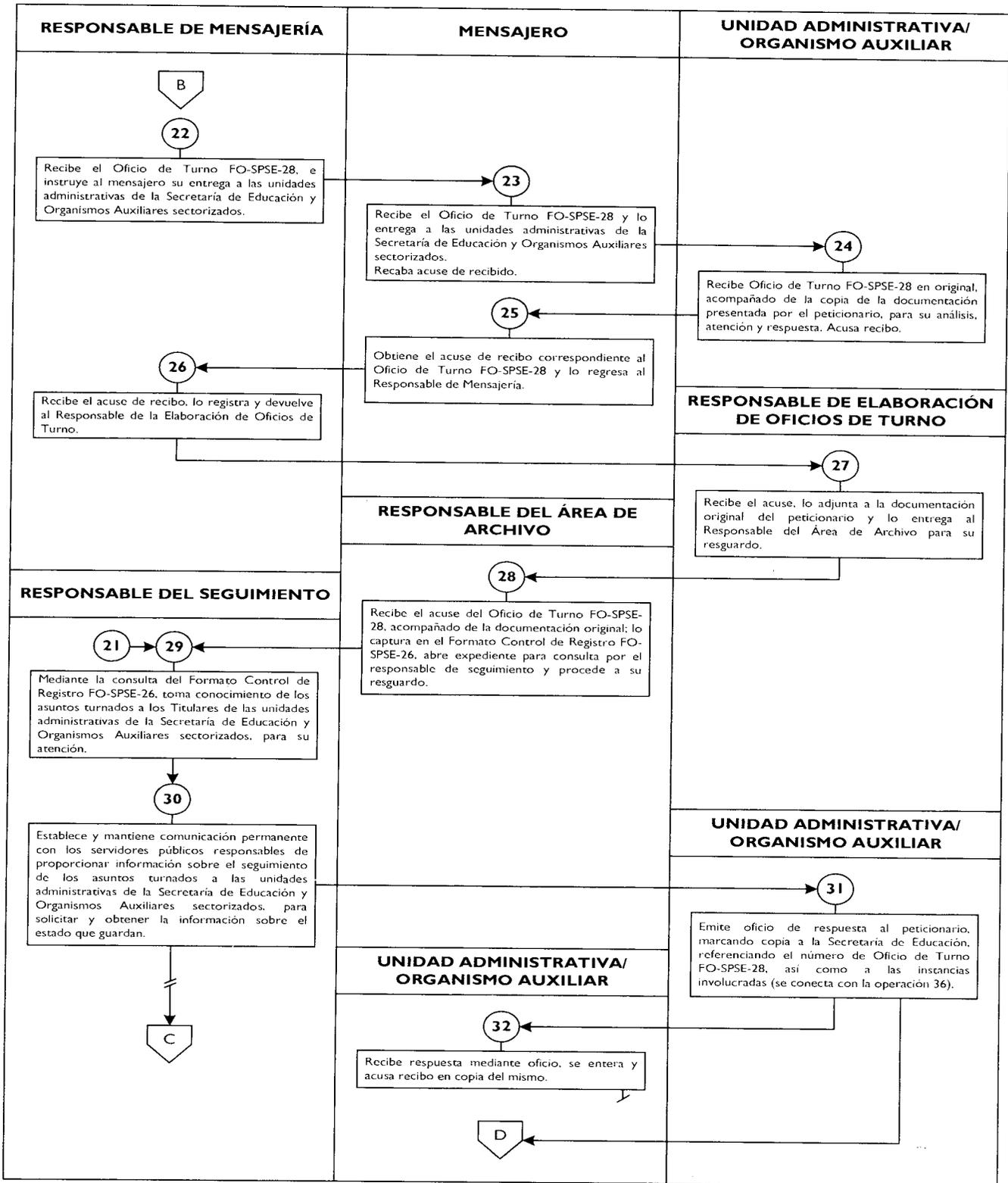
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
		Elaboración de Oficios de Turno para la elaboración de los correspondientes (se continúa con el punto No. 14).
9	Responsable de la Revisión de la Documentación	Si el asunto amerita someterse a consideración del Secretario Particular, le turna el planteamiento en cuestión.
10	Secretario Particular	Recibe el planteamiento, se entera, somete a consideración del Secretario de Educación los asuntos que por su naturaleza requieran de su conocimiento y atención.
11	Secretario de Educación	Toma conocimiento de los asuntos e instruye al Secretario Particular el trámite que debe darse a cada uno de ellos.
12	Secretario Particular	Entrega la documentación y transmite las instrucciones correspondientes al Responsable de la Revisión de la Documentación para su canalización al área competente.
13	Responsable de la Revisión de la Documentación	Recibe documentación e instrucciones y solicita al Responsable de la Elaboración de los Oficios de Turno la preparación del mismo.
14	Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno	Elabora el Oficio de Turno FO-SPSE-28 correspondiente, de acuerdo a las instrucciones recibidas y lo devuelve al Responsable de la Revisión de la Documentación.
15	Responsable de la Revisión de la Documentación	Recibe y revisa el Oficio de Turno FO-SPSE-28 y determina:
16	Responsable de la Revisión de la Documentación	En caso de que el oficio de turno tenga correcciones, lo devuelve al Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno y le instruye corregirlos.
17	Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno	Recibe el Oficio de Turno FO-SPSE-28, realiza las correcciones correspondientes y lo devuelve al Responsable de la Revisión de la Documentación (se conecta con la operación 15).
18	Responsable de la Revisión de la Documentación	En caso de no tener correcciones lo entrega al Secretario Particular para obtener su firma o, en su caso la del Secretario de Educación.
19	Secretario Particular	Recibe el Oficio de Turno FO-SPSE-28, lo firma y, en su caso, obtiene la firma del Secretario de Educación, devolviéndolo al Responsable de la Revisión de la Documentación para su trámite.
20	Responsable de la Revisión de la Documentación	Recibe el Oficio de Turno FO-SPSE-28 firmado por el Secretario de Educación o por el Secretario Particular y lo entrega al Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno.
21	Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno	Recibe el Oficio de Turno FO-SPSE-28, prepara la documentación que se anexará al oficio y la entrega al Responsable de Mensajería; así mismo informa al Responsable del Seguimiento para su consulta el Formato Control de registro FO-SPSE-26 (se conecta con la operación 29).
22	Responsable de Mensajería	Recibe el Oficio de Turno FO-SPSE-28, e instruye al mensajero su entrega a las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados.
23	Mensajero	Recibe el Oficio de Turno FO-SPSE-28 y lo entrega a las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados. Recaba acuse de recibido.
24	Unidad Administrativa de la Secretaría u Organismo Auxiliar Sectorizado	Recibe Oficio de Turno FO-SPSE-28 en original, acompañado de la copia de la documentación presentada por el peticionario, para su análisis, atención y respuesta. Acusa recibo.

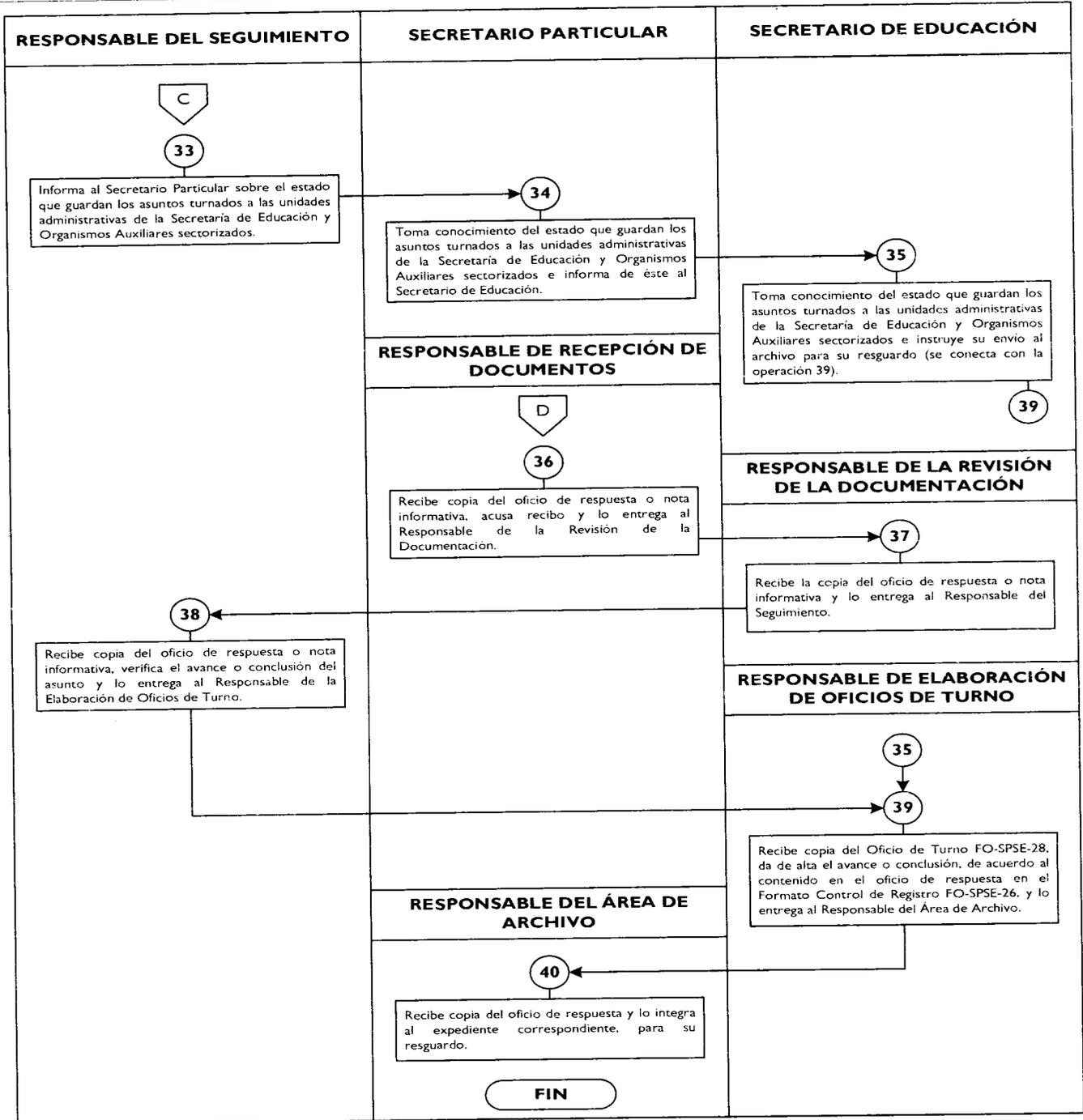
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
25	Mensajero	Obtiene el acuse de recibo correspondiente al Oficio de Turno FO-SPSE-28 y lo regresa al Responsable de Mensajería.
26	Responsable de Mensajería	Recibe el acuse de recibo, lo registra y devuelve al Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno.
27	Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno	Recibe el acuse, lo adjunta a la documentación original del peticionario y lo entrega al Responsable del Área de Archivo para su resguardo.
28	Responsable del Área de Archivo	Recibe el acuse del Oficio de Turno FO-SPSE-28, acompañado de la documentación original; lo captura en el Formato Control de Registro FO-SPSE-26, abre expediente para consulta por el responsable de seguimiento y procede a su resguardo.
29	Responsable del Seguimiento	Mediante la consulta del Formato Control de Registro FO-SPSE-26, toma conocimiento de los asuntos turnados a los Titulares de las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados, para su atención.
30	Responsable del Seguimiento	Establece y mantiene comunicación permanente con los servidores públicos responsables de proporcionar información sobre el seguimiento de los asuntos turnados a las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados, para solicitar y obtener la información sobre el estado que guardan.
31	Unidad Administrativa de la Secretaría u Organismo Auxiliar Sectorizado	Emite oficio de respuesta al peticionario, marcando copia a la Secretaría de Educación, referenciando el número de Oficio de Turno FO-SPSE-28, así como a las instancias involucradas (se conecta con la operación 36).
32	Peticionario	Recibe respuesta mediante oficio, se entera y acusa recibo en copia del mismo.
33	Responsable del Seguimiento	Informa al Secretario Particular sobre el estado que guardan los asuntos turnados a las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados.
34	Secretario Particular	Toma conocimiento del estado que guardan los asuntos turnados a las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados e informa de éste al Secretario de Educación.
35	Secretario de Educación	Toma conocimiento del estado que guardan los asuntos turnados a las unidades administrativas de la Secretaría de Educación y Organismos Auxiliares sectorizados e instruye su envío al archivo para su resguardo (se conecta con la operación 39).
36	Responsable de la Recepción de Documentos	Recibe copia del oficio de respuesta o nota informativa, acusa recibo y lo entrega al Responsable de la Revisión de la Documentación.
37	Responsable de la Revisión de la Documentación	Recibe la copia del oficio de respuesta o nota informativa y lo entrega al Responsable del Seguimiento.
38	Responsable del Seguimiento	Recibe copia del oficio de respuesta o nota informativa, verifica el avance o conclusión del asunto y lo entrega al Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno.
39	Responsable de la Elaboración de Oficios de Turno	Recibe copia del Oficio de Turno FO-SPSE-28, da de alta el avance o conclusión, de acuerdo al contenido en el oficio de respuesta en el Formato Control de Registro FO-SPSE-26, y lo entrega al Responsable del Área de Archivo.
40	Responsable del Área de Archivo	Recibe copia del oficio de respuesta y lo integra al expediente correspondiente, para su resguardo.

DIAGRAMACIÓN









MEDICIÓN

Indicadores para medir capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{No. de asuntos atendidos}}{\text{No. de asuntos presentados por peticionarios a la Secretaría de Educación}} \times 100 =$$

Porcentaje de atención de asuntos presentados a la Secretaría de Educación, vía correspondencia

$$\frac{\text{No. de oficios de respuesta emitidos mensualmente por unidades administrativas de la Secretaría de Educación u Organismos Auxiliares sectorizados}}{\text{No. de planteamientos turnados mensualmente a unidades administrativas de la Secretaría de Educación u Organismos Auxiliares sectorizados}} \times 100 =$$

Porcentaje de asuntos atendidos, por periodo

Registro de evidencias:

- Peticiones recibidas.
- Oficios de turno emitidos por la Secretaría Particular.
- Oficios de respuesta emitidos por unidades administrativas de la Secretaría de Educación u Organismos Auxiliares sectorizados.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Oficio de Turno FO-SPSE-28

Oficio de Turno FO-SPSE-28



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



"2011. Año del Caudillo Vicente Guerrero"
FO-SPSE-28

Toluca, México, ___ de _____ de _____

1

205-01-_____/2011

2

3

PRESENTE

Por instrucciones del _____, Secretario de Educación,

4

me permito remitir a usted copia del oficio

5

El C. Secretario le solicita muy atentamente, hacerse cargo de este asunto y

6

ATENTAMENTE

7

SECRETARIO PARTICULAR

C.c.p _____ Secretario de Educación

8

9

10

Instructivo de llenado:

Nombre del Formato: Oficio de Turno FO-SPSE-28

Objetivo: Remitir para su atención, los planteamientos formulados al Secretario de Educación, de acuerdo a la competencia de las unidades administrativas de la Secretaría de Educación, u Organismos Auxiliares sectorizados.

Distribución: Se elabora en un tanto o más según sea el número de unidades administrativas u Organismos Auxiliares que estén involucrados.

Destinatarios: Se entrega un tanto a cada uno de los Titulares de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares sectorizados involucrados.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Anotar el día, mes y año de elaboración del oficio de turno.
2	Número de oficio	Anotar el número de oficio, según un orden progresivo.
3	Grado académico, nombre y cargo del destinatario	Especificar el grado académico, nombre y cargo del Titular de la unidad administrativa de la Secretaría de Educación u Organismo Auxiliar sectorizado, a quien se dirija el oficio de turno.
4	Grado académico, nombre y cargo del Secretario de Educación	Precisar el grado académico, nombre completo y cargo del Secretario de Educación.
5	Asunto	Referenciar la documentación que se adjunta, mencionando el número de oficio en su caso, día, mes y año, remitente; así como el asunto.
6	Instrucción	Se debe asentar con toda claridad, la instrucción girada a la unidad administrativa de la Secretaría de Educación u Organismo Auxiliar sectorizado, a quien se turne el asunto.
7	Grado académico, nombre y cargo del Secretario Particular	Especificar el grado académico, nombre y cargo del Secretario Particular, en la Secretaría de Educación.
8	Distribución	En su caso, de debe precisar el grado académico, nombre y cargo del Titular de la unidad administrativa de la Secretaría de Educación u Organismo Auxiliar sectorizado u otra, a quien se le marcará y entregará copia, así como la correspondiente al área de archivo de la Secretaría Particular.
9	Iniciales	Espacio para anotar las iniciales del Secretario Particular, adscrito a la Secretaría de Educación, de la persona quien solicite la elaboración del oficio de turno y de quien lo elabora.
10	Folio	Se debe escribir el folio de entrada a la Secretaría Particular, a través de ventanilla y registro en el formato " Control de Registro" FO-SPSE-26

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA PARTICULAR DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero de 2012
	Código: 205010000-05
	Página:

ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO

Mantener la difusión de las acciones, políticas, programas y servicios de la Secretaría de Educación, mediante la atención a los medios de comunicación.

ALCANCE

Aplica al personal adscrito a la Secretaría de Educación y a la Coordinación General de Comunicación Social, que intervienen en el desarrollo del procedimiento.

Aplica a los programas y acciones sustantivos de las unidades administrativas y los Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 29 y 30, fracción XVII, publicada en la Gaceta del Gobierno del 17 de septiembre de 1981.

- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Cultura y Bienestar Social. Artículos 5 y 6, fracción VI y XIX, publicado en la Gaceta del Gobierno número 8, de fecha 11 de enero de 2001.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Educación, publicado el 23 de septiembre de 2010 en el diario oficial Gaceta del Gobierno, número 55, apartado 205010000, Secretaría Particular.

RESPONSABILIDADES

La Secretaría Particular es el área responsable de coordinar las actividades de comunicación social de la Secretaría de Educación, necesarias para lograr la difusión social de sus acciones, políticas, programas y servicios que ofrece a la ciudadanía.

El Secretario de Educación deberá:

- Designar al Responsable del Área de Comunicación Social en la Secretaría.
- Conocer las solicitudes o invitaciones que el Secretario Particular ha enviado para atención de los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados.
- Evaluar las solicitudes o invitaciones que el Secretario Particular le propone atender personalmente.
- Girar instrucciones para agendar la solicitud o invitación.
- Instruir la atención de las solicitudes o invitaciones a la unidad administrativa u Organismo Auxiliar correspondiente.
- Revisar la tarjeta o síntesis informativa e instruir su envío al Coordinador General de Comunicación Social para su conocimiento.
- Atender a los medios de comunicación en entrevistas, reportajes o conferencias para difusión de las acciones, políticas, programas y servicios que ofrece la Secretaría de Educación.

El Secretario Particular deberá:

- Recibir la solicitud o invitación; la analiza, conjuntamente con el Responsable del Área de Comunicación Social y, de acuerdo al tema y a la relevancia del mismo, determinará el área de atención.
- Someter a consideración del Secretario de Educación la solicitud o invitación.
- Registrar en la agenda las entrevistas o conferencias que el Secretario de Educación atenderá personalmente.
- Informar verbalmente al Responsable del Área de Comunicación Social sobre la fecha y hora en que el medio informativo solicitante será atendido.
- Solicitar a los Titulares de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares la información correspondiente al tema que atenderá el Secretario de Educación.
- Hacer del conocimiento del Secretario de Educación la síntesis informativa de la entrevista, conferencia o evento difundido en medios de comunicación.
- Acordar con el Secretario de Educación las estrategias para llevar a cabo la difusión de las acciones, políticas, programas y servicios que ofrece la Secretaría de Educación.

El Responsable del Área de Comunicación Social deberá:

- Recibir para su análisis las solicitudes o invitaciones verbales o por escrito y presentarlas a consideración del la Secretario Particular.
- Establece las acciones necesarias con el medio informativo correspondiente para llevar a cabo la entrevista o conferencia en la fecha y hora determinadas.
- Comunicar por escrito a los Titulares de las unidades administrativas o de Organismos Auxiliares sectorizados los detalles del evento, tales como: tema, lugar, fecha y medio, entre otros, en caso de que deban ser atendidos por los mismos.
- Atender a los representantes de los medios de comunicación para el adecuado desarrollo del evento.
- Instruir al Reportero y al Analista del Área de Comunicación Social su asistencia al evento.
- Instruir al Reportero y al Analista del Área de Comunicación Social la elaboración de las tarjetas o síntesis informativas del evento; así como las memorias fotográficas o de video.
- Validar la tarjeta y/o síntesis informativa sobre el desarrollo de la entrevista, conferencia o evento.
- Remitir tarjeta o síntesis informativa de la entrevista, conferencia o evento al Coordinador General de Comunicación Social del Gobierno del Estado de México.
- Analizar y validar las notas aclaratorias que se consideren necesarias.
- Integrar una carpeta hemerográfica, en impreso y disco magnético o archivo electrónico, por mes y día en ciclo anual.

Los Reporteros y los Analistas del Área de Comunicación Social deberán:

- Monitorear y registrar la información de la entrevista, conferencia o evento.
- Cubrir los eventos que encabece el Secretario de Educación.

- Preparar propuesta de Tarjeta o Síntesis Informativa y someterlos a la aprobación del Responsable del Área de Comunicación Social.
- Someter a consideración del Responsable del Área de Comunicación Social la propuesta de tarjeta o síntesis informativa para su validación.
- Preparar y someter a consideración del Responsable del Área de Comunicación Social la propuesta de nota aclaratoria derivada de la entrevista, conferencia o evento en caso de ser necesaria.

El Responsable del Archivo del Área de Comunicación Social deberá:

- Elaborar la memoranda interna, a fin de turnar las notas periodísticas, para conocimiento y/o atención de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares de la Secretaría de Educación.
- Establecer un mecanismo de control e identificación de la documentación existente en el archivo.
- Integrar y resguardar los expedientes generados por el área.

DEFINICIONES

Comunicado de prensa:

Escrito de carácter informativo cuyo propósito es dar a conocer una noticia inherente al ámbito educativo y/o a las acciones y actividades de los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación, mismo que es enviado a los medios de comunicación para su difusión.

Conferencia de Prensa:

Reunión entre uno o varios de los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados a la Secretaría de Educación y con representantes de los medios de comunicación, a fin de dar a conocer información relevante para su difusión.

Espacio informativo:

Área física y tiempo destinados en los medios de comunicación para la difusión de acciones inherentes a la Secretaría de Educación.

Medios de comunicación:

Instrumentos mediante los cuales se informa o se comunica de manera masiva.

Monitoreo:

Seguimiento de información en imagen, audio e impresos, difundida en los medios de comunicación.

Reporte de presencia en medios:

Es el registro de los impactos informativos publicados en los medios de comunicación.

Síntesis informativa:

Concentrado de noticias impresas, obtenidas de los diarios, semanarios y todo tipo de publicaciones informativas locales, estatales y nacionales, cuyo contenido es de relevancia o interés para la Secretaría de Educación.

INSUMOS

- Solicitud de entrevista, comunicado o conferencia de prensa por parte de medios de comunicación.

RESULTADOS

Atención a los medios de comunicación a través de:

- Conferencias de prensa.
- Comunicados de prensa.
- Síntesis informativa.
- Inserciones periodísticas.
- Entrevistas con representantes de los medios de comunicación.
- Cobertura de eventos.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Preparación y seguimiento de acuerdos del Secretario de Educación.
- Organización y desarrollo de giras de trabajo y eventos especiales del Secretario de Educación.
- Atención de la audiencia.
- Atención y despacho de la demanda ciudadana.

POLÍTICAS

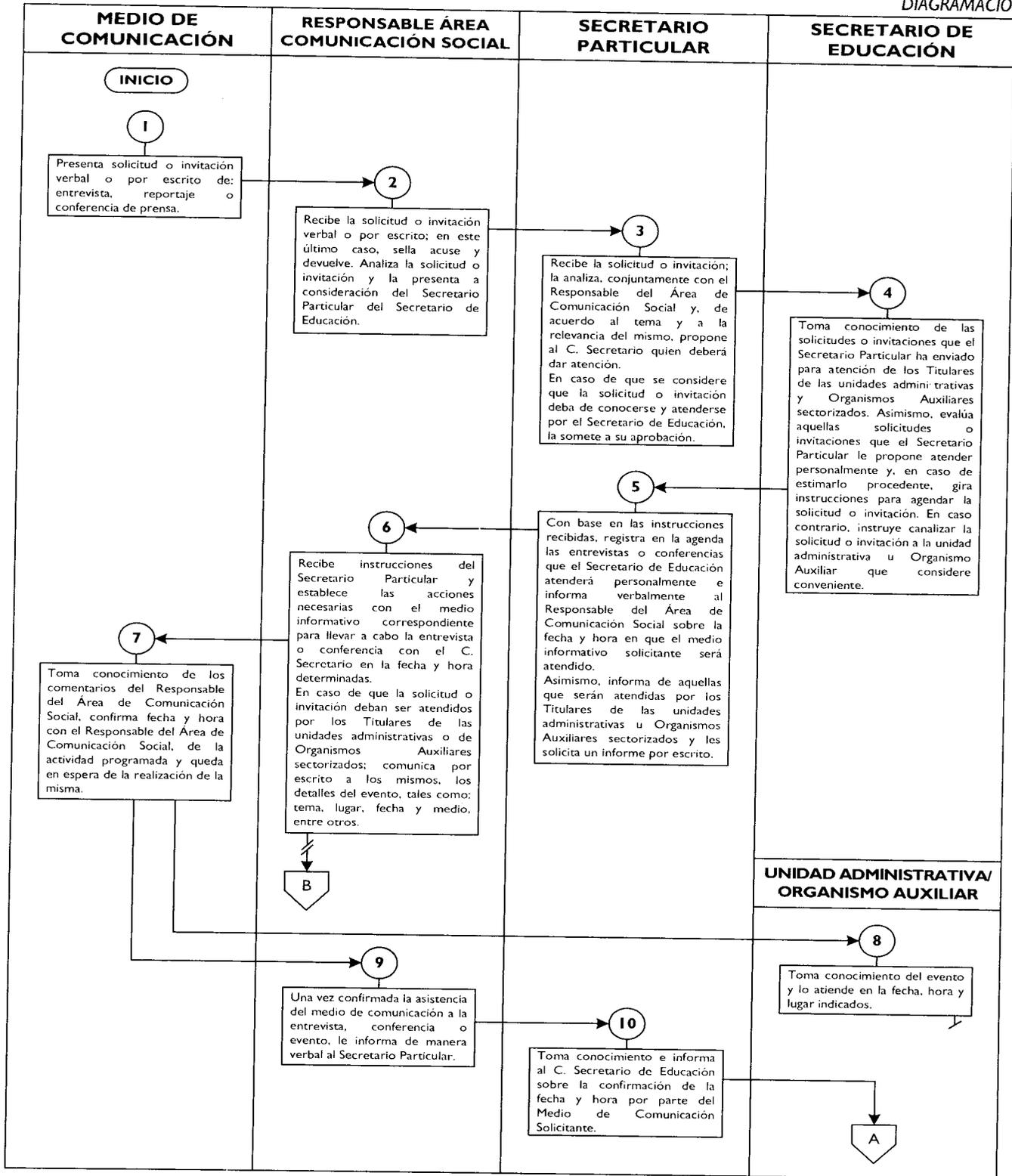
- La difusión de acciones, políticas, programas y servicios de la Secretaría de Educación, así como las entrevistas con su Titular, se gestionarán por conducto de la Secretaría Particular.
- Las solicitudes de difusión de acciones, políticas, programas y servicios que presenten los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados, serán valoradas y presentadas para su visto bueno por el Responsable del Área de Comunicación Social al Secretario Particular y posteriormente se someterán a consideración del Secretario de Educación.
- Cuando se tenga prevista la participación de los Titulares de las unidades administrativas o de los Organismos Auxiliares en los eventos de comunicación social que realice la Secretaría de Educación, deberán preparar y verificar toda la información necesaria y sobre el o los temas que se abordarán.
- El Responsable del Área de Comunicación Social, deberá verificar que la información de las entrevistas, conferencias de prensa o cobertura de algún evento, sea publicado de manera clara y precisa por el medio informativo correspondiente.

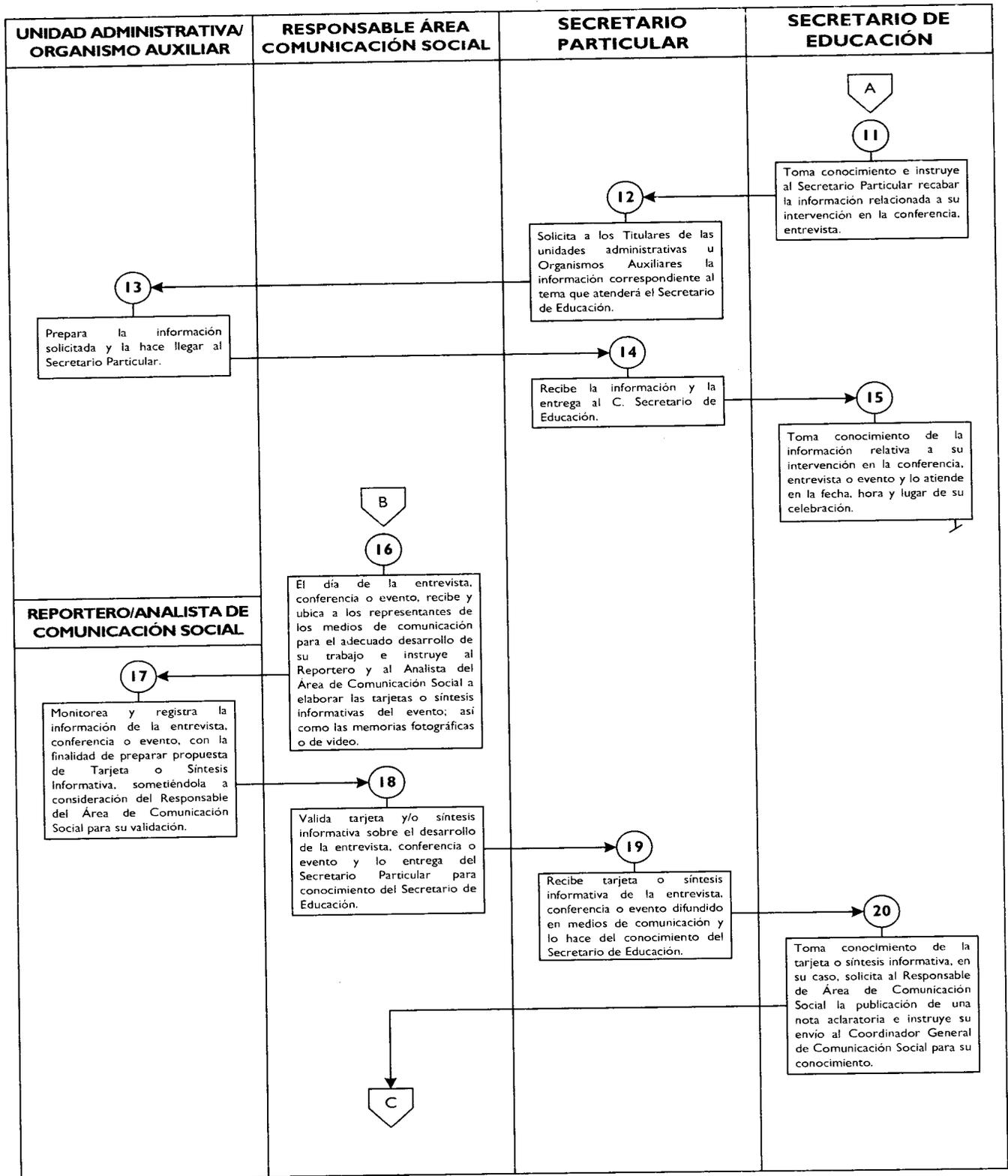
DESARROLLO

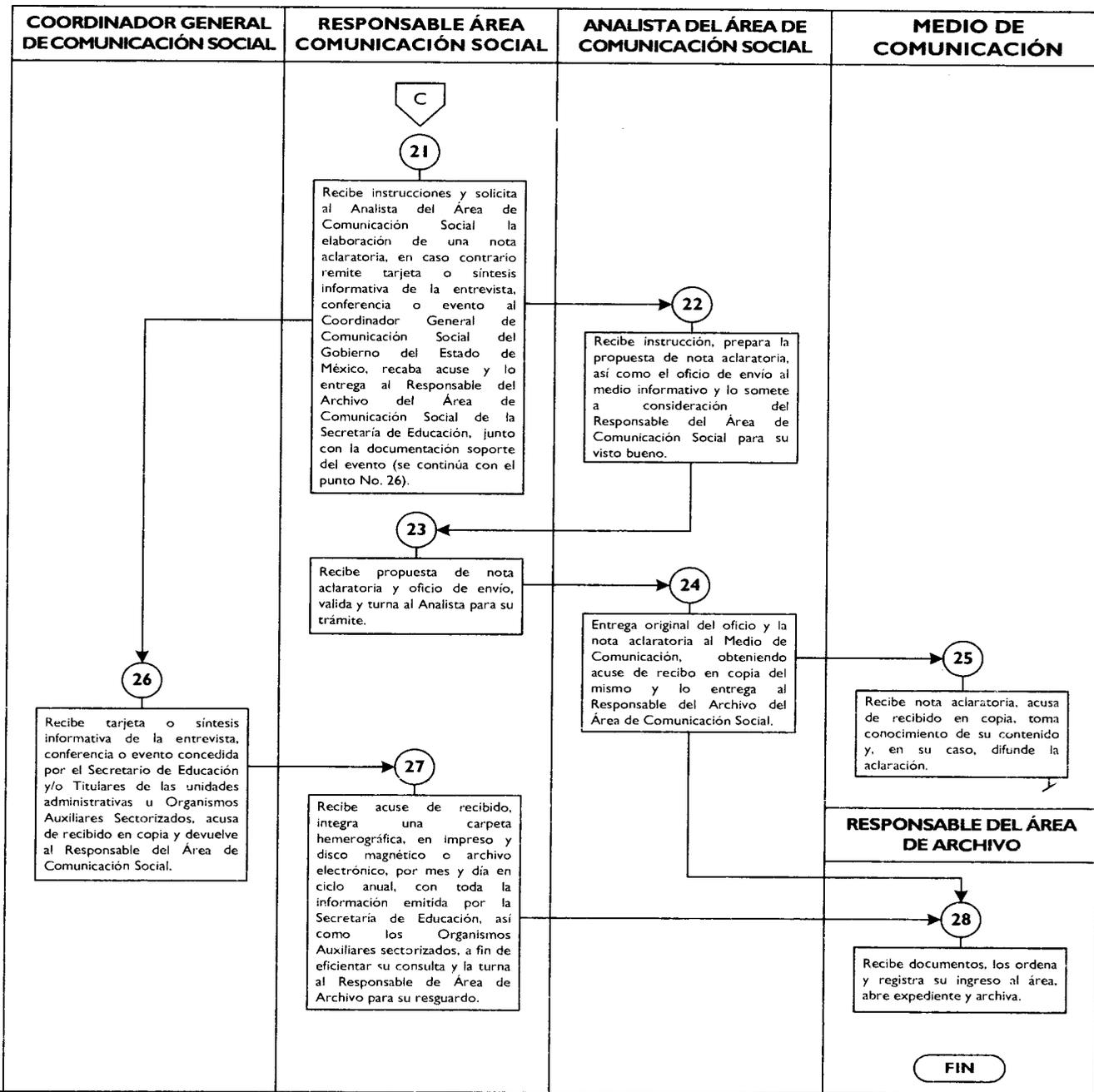
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Medio de Comunicación Solicitante	Presencia solicitud o invitación verbal o por escrito de: entrevista, reportaje o conferencia de prensa.
2	Responsable del Área de Comunicación Social	Recibe la solicitud o invitación verbal o por escrito; en este último caso, sella acuse y devuelve. Analiza la solicitud o invitación y la presenta a consideración del Secretario Particular del Secretario de Educación.
3	Secretario Particular	Recibe la solicitud o invitación; la analiza, conjuntamente con el Responsable del Área de Comunicación Social y, de acuerdo al tema y a la relevancia del mismo, propone al C. Secretario quien deberá dar atención. En caso de que se considere que la solicitud o invitación deba de conocerse y atenderse por el Secretario de Educación, la somete a su aprobación.
4	Secretario de Educación	Toma conocimiento de las solicitudes o invitaciones que el Secretario Particular ha enviado para atención de los Titulares de las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados. Asimismo, evalúa aquellas solicitudes o invitaciones que el Secretario Particular le propone atender personalmente y, en caso de estimarlo procedente, gira instrucciones para agendar la solicitud o invitación. En caso contrario, instruye canalizar la solicitud o invitación a la unidad administrativa u Organismo Auxiliar que considere conveniente.
5	Secretario Particular	Con base en las instrucciones recibidas, registra en la agenda las entrevistas o conferencias que el Secretario de Educación atenderá personalmente e informa verbalmente al Responsable del Área de Comunicación Social sobre la fecha y hora en que el medio informativo solicitante será atendido. Asimismo, informa de aquellas que serán atendidas por los Titulares de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares sectorizados y les solicita un informe por escrito.
6	Responsable del Área de Comunicación Social	Recibe instrucciones del Secretario Particular y establece las acciones necesarias con el medio informativo correspondiente para llevar a cabo la entrevista o conferencia con el C. Secretario en la fecha y hora determinadas. En caso de que la solicitud o invitación deban ser atendidos por los Titulares de las unidades administrativas o de Organismos Auxiliares sectorizados; comunica por escrito a los mismos, los detalles del evento, tales como: tema, lugar, fecha y medio, entre otros.
7	Medio de Comunicación Solicitante	Toma conocimiento de los comentarios del Responsable del Área de Comunicación Social, confirma fecha y hora con el Responsable del Área de Comunicación Social, de la actividad programada y queda en espera de la realización de la misma.
8	Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar Sectorizado	Toma conocimiento del evento y lo atiende en la fecha, hora y lugar indicados.
9	Responsable del Área de Comunicación Social	Una vez confirmada la asistencia del medio de comunicación a la entrevista, conferencia o evento, le informa de manera verbal al Secretario Particular.
10	Secretario Particular	Toma conocimiento e informa al C. Secretario de Educación sobre la confirmación de la fecha y hora por parte del Medio de Comunicación Solicitante.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
11	Secretario de Educación	Toma conocimiento e instruye al Secretario Particular recabar la información relacionada a su intervención en la conferencia, entrevista.
12	Secretario Particular	Solicita a los Titulares de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares la información correspondiente al tema que atenderá el Secretario de Educación.
13	Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar sectorizado	Prepara la información solicitada y la hace llegar al Secretario Particular.
14	Secretario Particular	Recibe la información y la entrega al C. Secretario de Educación.
15	Secretario de Educación	Toma conocimiento de la información relativa a su intervención en la conferencia, entrevista o evento y lo atiende en la fecha, hora y lugar de su celebración.
16	Responsable del Área de Comunicación Social	El día de la entrevista, conferencia o evento, recibe y ubica a los representantes de los medios de comunicación para el adecuado desarrollo de su trabajo e instruye al Reportero y al Analista del Área de Comunicación Social a elaborar las tarjetas o síntesis informativas del evento; así como las memorias fotográficas o de video.
17	Reportero/Analista del Área de Comunicación Social	Monitorea y registra la información de la entrevista, conferencia o evento, con la finalidad de preparar propuesta de Tarjeta o Síntesis Informativa, sometiéndola a consideración del Responsable del Área de Comunicación Social para su validación.
18	Responsable del Área de Comunicación Social	Valida tarjeta y/o síntesis informativa sobre el desarrollo de la entrevista, conferencia o evento y lo entrega del Secretario Particular para conocimiento del Secretario de Educación.
19	Secretario Particular	Recibe tarjeta o síntesis informativa de la entrevista, conferencia o evento difundido en medios de comunicación y lo hace del conocimiento del Secretario de Educación.
20	Secretario de Educación	Toma conocimiento de la tarjeta o síntesis informativa, en su caso, solicita al Responsable de Área de Comunicación Social la publicación de una nota aclaratoria e instruye su envío al Coordinador General de Comunicación Social para su conocimiento.
21	Responsable del Área de Comunicación Social	Recibe instrucciones y solicita al Analista del Área de Comunicación Social la elaboración de una nota aclaratoria, en caso contrario remite tarjeta o síntesis informativa de la entrevista, conferencia o evento al Coordinador General de Comunicación Social del Gobierno del Estado de México, recaba acuse y lo entrega al Responsable del Archivo del Área de Comunicación Social de la Secretaría de Educación, junto con la documentación soporte del evento (se continúa con el punto No. 26).
22	Analista del Área de Comunicación Social	Recibe instrucción, prepara la propuesta de nota aclaratoria, así como el oficio de envío al medio informativo y lo somete a consideración del Responsable del Área de Comunicación Social para su visto bueno.
23	Responsable del Área de Comunicación Social	Recibe propuesta de nota aclaratoria y oficio de envío, valida y turna al Analista para su trámite.
24	Analista del Área de Comunicación Social	Entrega original del oficio y la nota aclaratoria al Medio de Comunicación, obteniendo acuse de recibo en copia del mismo y lo entrega al Responsable del Archivo del Área de Comunicación Social.
25	Medio de Comunicación Solicitante	Recibe nota aclaratoria, acusa de recibido en copia, toma conocimiento de su contenido y, en su caso, difunde la aclaración.
26	Coordinador General de Comunicación Social	Recibe tarjeta o síntesis informativa de la entrevista, conferencia o evento concedida por el Secretario de Educación y/o Titulares de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares Sectorizados, acusa de recibido en copia y devuelve al Responsable del Área de Comunicación Social.
27	Responsable del Área de Comunicación Social	Recibe acuse de recibido, integra una carpeta hemerográfica, en impreso y disco magnético o archivo electrónico, por mes y día en ciclo anual, con toda la información emitida por la Secretaría de Educación, así como los Organismos Auxiliares sectorizados, a fin de eficientar su consulta y la turna al Responsable de Área de Archivo para su resguardo.
28	Responsable del Área de Archivo	Recibe documentos, los ordena y registra su ingreso al área, abre expediente y archiva.

DIAGRAMACIÓN







MEDICIÓN

Indicadores para medir capacidad de respuesta:

Número de solicitudes/invitaciones de entrevista, conferencia o comunicado oficial, atendidos por la Secretaría de Educación

Número de solicitudes/invitaciones de entrevista, conferencia o comunicado oficial recibidos

X 100

=

Porcentaje de atención de requerimientos de comunicación social

Registro de evidencias:

- Solicitudes/invitaciones de entrevista, conferencia recibidas.
- Agenda de entrevistas, conferencias.

- Oficios de solicitud de autorización de comunicados oficiales, turnados a la Coordinación General de Comunicación Social.
- Oficios de autorización de comunicados oficiales, emitidos por la Coordinación General de Comunicación Social.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Formato de Tarjeta Informativa



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

TARJETA INFORMATIVA



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
enGRANDE

1/NOTA:

2/FECHA:

3/Medio:		4/Página:		5/Sección:	
6/Cabeza:					
7/Resumen:					
8/Dependencia:					
9/Remitida a:					

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

Nombre del Formato: Tarjeta Informativa

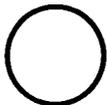
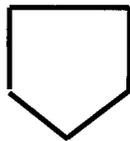
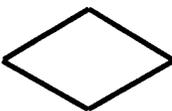
Objetivo: Canalizar a las unidades administrativas u Organismos Auxiliares Sectorizados, las notas periodísticas referentes al tema educación, publicadas por las distintas fuentes locales y nacionales.

Distribución: El formato se elabora en un tanto o más según sea el número de unidades administrativas u Organismos Auxiliares que estén involucrados.

Destinatarios: Se entrega un tanto de la Tarjeta Informativa, a cada uno de los Titulares de las unidades administrativas u Organismos Auxiliares sectorizados involucrados.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nota	Anotar el tipo de nota: informativa o negativa.
2	Fecha	Asentar la fecha: día, mes y año de publicación (dd/mm/aa).
3	Medio	Registrar el medio en el cual se publicó la nota.
4	Página	Anotar el número de página; en caso de no existir, dejar en blanco.
5	Sección	Anotar la sección a la que pertenece la nota; en caso de no existir, dejar en blanco.
6	Cabeza	Escribir el título o encabezado de la nota.
7	Resumen	Transcribir la idea central de la nota, o en su caso las líneas que son de interés.
8	Dependencia	Especificar el área, organismo o instancia a los que va dirigida para su atención.
9	Remitida a:	Especificar los destinatarios de la tarjeta, que deben ser las personas titulares del área, organismo o instancia involucrados.

VI. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña línea vertical y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.

VII. REGISTRO DE EDICIONES

Segunda edición (febrero de 2012), actualización del Manual de Procedimientos de la Secretaría Particular de la Secretaría de Educación.

VIII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Secretaría Particular de la Secretaría de Educación.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Oficina del C. Secretario de Educación.
- Dirección General de Información, Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría de Educación.
- Unidad de Desarrollo Administrativo e Informática.

IX. VALIDACION

Lic. Raymundo Edgar Martínez Carbajal

Secretario de Educación

(Rúbrica).

C. P. Federico Villegas Luja

Secretario Particular del

C. Secretario de Educación

(Rúbrica).

Ing. Juan Suárez López

Jefe de la Unidad de Desarrollo Administrativo e Informática

(Rúbrica).

X. CRÉDITOS

El Manual de Procedimientos de la Secretaría Particular de la Secretaría de Educación fue actualizado por personal de las áreas staff de la misma, con la aprobación técnica y visto bueno de la Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas, a través de la Subdirección de Desarrollo Institucional "A", y participaron en su integración los siguientes servidores públicos:

Secretaría Particular de la Secretaría de Educación

Lic. Iraís Tavares Lara

Lic. Fernando Díaz Mucientes Santín

Profr. Constantino Zepeda de Cello

Asesores del C. Secretario Particular

Dirección General de Innovación

Lic. Alfonso Campuzano Ramírez

Director de Organización

Lic. Adrián Martínez Maximiano

**Subdirector de Desarrollo
Institucional "A"**

C. Francisco Javier Colín Hernández

Analista