



# GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Directora: Lic. Graciela González Hernández

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130

Tomo CXCLII

A:202/3/001/02

Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., lunes 12 de marzo de 2012

No. 47

## SUMARIO:

SECRETARIA DE EDUCACION

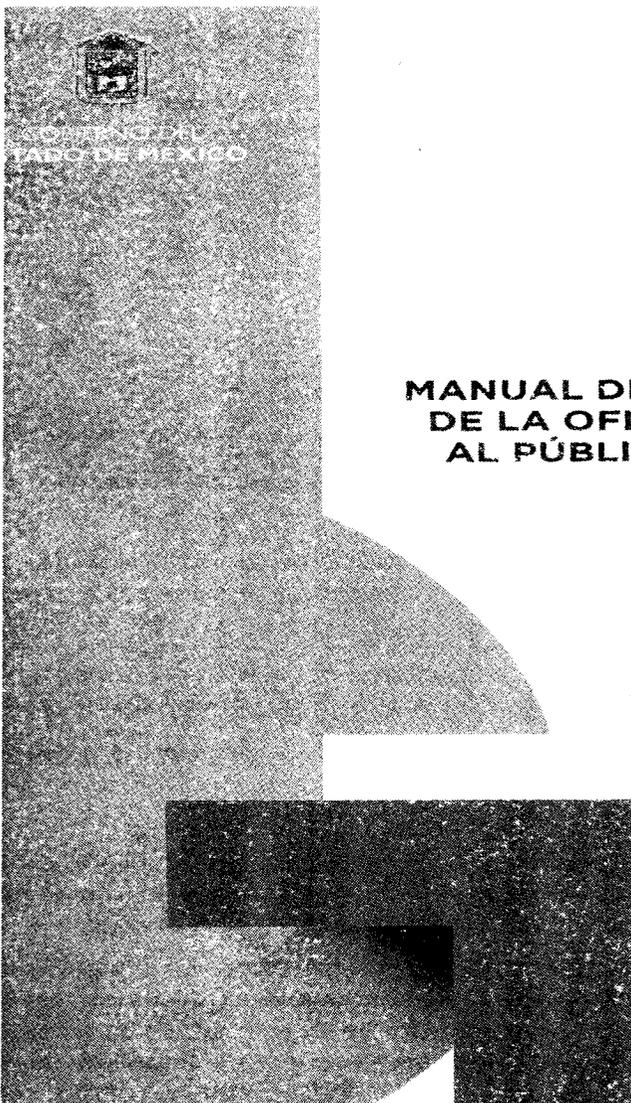
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ATENCION AL PUBLICO EN NAUCALPAN.

### “2012. Año del Bicentenario de El Ilustrador Nacional”

SECCION TERCERA

## PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARIA DE EDUCACION



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA OFICINA DE ATENCIÓN  
AL PÚBLICO EN NAUCALPAN

FEBRERO DE 2012

SECRETARIA DE EDUCACION  
SUBSECRETARIA DE PLANEACION  
Y ADMINISTRACION

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN</b>	<b>Edición:</b>	Primera
	<b>Fecha:</b>	Febrero de 2012
	<b>Código:</b>	205300000-ODAPN
	<b>Página:</b>	

**ÍNDICE**

- I. Presentación.
- II. Objetivo general.
- III. Identificación e interacción de procesos.
- IV. Relación de procesos y procedimientos.
- V. Descripción de los procedimientos.
  - 1. Expedición de duplicado de certificado de estudios de educación básica. 205300000-ODAPN-01
  - 2. Gestión de expedición de duplicados de certificados de educación media superior. 205300000-ODAPN-02
  - 3. Gestión del trámite de integración de documentos al expediente personal del docente. 205300000-ODAPN-03
  - 4. Gestión para el pago de estímulo económico a docentes, por la realización de estudios superiores. 205300000-ODAPN-04
  - 5. Gestión del registro de bienes muebles de instituciones educativas del Subsistema Educativo Estatal. 205300000-ODAPN-05
  - 6. Otorgamiento de libros de texto gratuitos de educación básica, por pérdida o faltantes. 205300000-ODAPN-06
  - 7. Trámite de pago de la prima por años de servicio, a personal docente del Subsistema Educativo Estatal. 205300000-ODAPN-07
  - 8. Revisión de informes financieros de las instituciones educativas de tipo medio superior y superior, educación para los adultos, artística y del deporte, del Subsistema Educativo Estatal. 205300000-ODAPN-08
  - 9. Expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP). 205300000-ODAPN-09
- 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.

Por ello, el Dr. Eruviel Ávila Villegas, Gobernador Constitucional del Estado de México, 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.

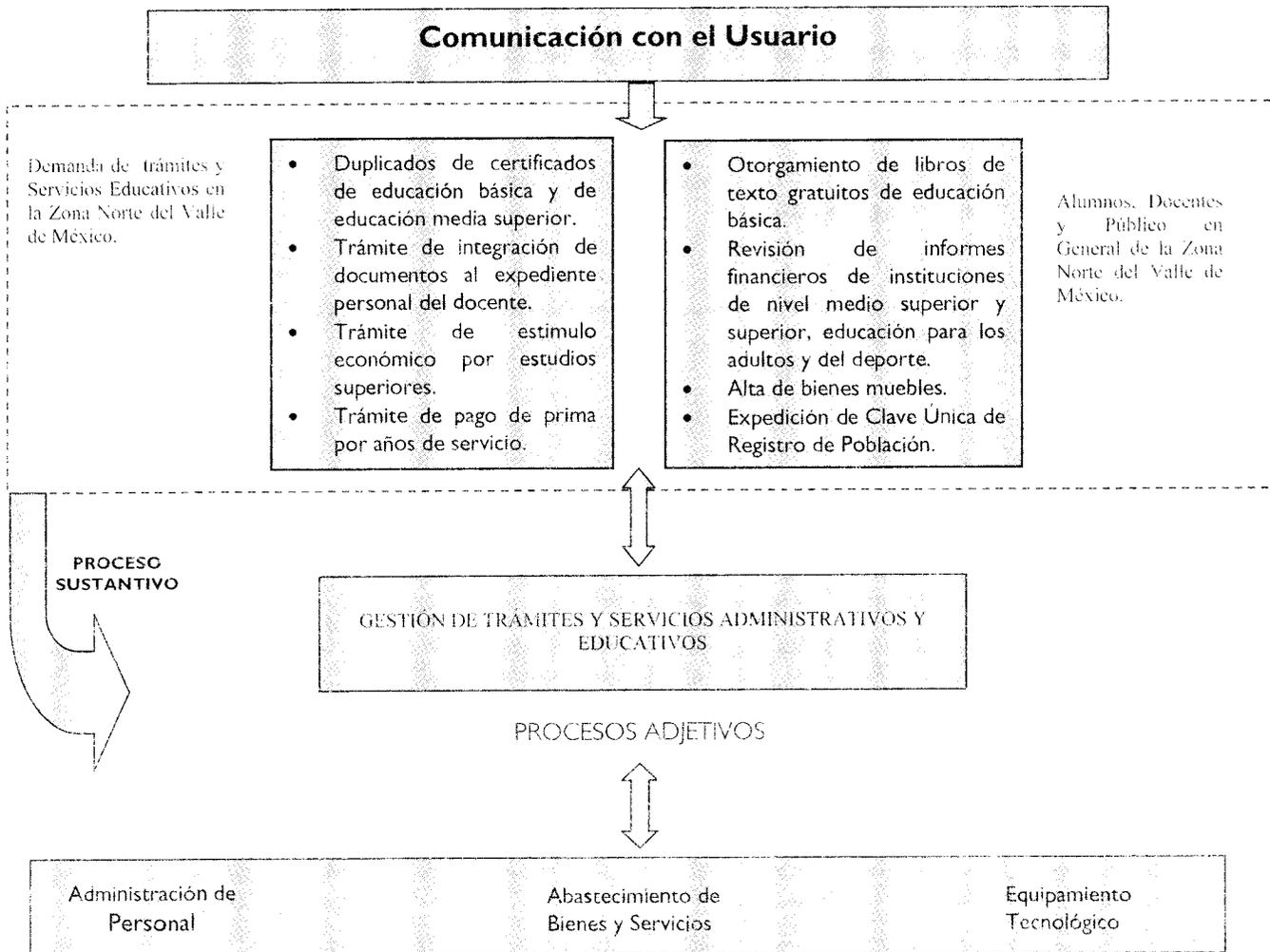
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Secretaría de Educación. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear 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 Oficina de Atención al Público en Naucalpan, de la Secretaría de Educación, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.

## III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



## IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### Proceso:

Gestión de trámites y servicios administrativos y educativos. De la solicitud del trámite y/o servicio, hasta la entrega de la resolución o del documento final.

### Procedimientos:

- Expedición de duplicado de certificado de estudios de educación básica.
- Gestión de expedición de duplicados de certificados de educación media superior.
- Gestión del trámite de integración de documentos al expediente personal del docente.
- Gestión para el pago de estímulo económico a docentes, por la realización de estudios superiores.

- Gestión del registro de bienes muebles de instituciones educativas del Subsistema Educativo Estatal.
- Otorgamiento de libros de texto gratuitos de educación básica, por pérdida o faltantes.
- Trámite de pago de la prima por años de servicio, a personal docente del Subsistema Educativo Estatal.
- Revisión de informes financieros de las instituciones educativas de tipo medio superior y superior, educación para los adultos, artística y del deporte, del Subsistema Educativo Estatal.
- Expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP).

## V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN</b>	<b>Edición:</b>	Primera
	<b>Fecha:</b>	Febrero de 2012
	<b>Código:</b>	205300000-ODAPN-01
	<b>Página:</b>	

### PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE DUPLICADO DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS DE EDUCACIÓN BÁSICA.

#### OBJETIVO

Mantener la eficiencia en el servicio que se brinda a alumnos y/o egresados del Subsistema Educativo, mediante la expedición de duplicados de certificados de estudio del tipo básico.

#### ALCANCE

Aplica a los alumnos y/o egresados de Educación Básica (Preescolar, Primaria y Secundaria), que hayan realizado estudios en el Subsistema Educativo Estatal y que requieren de duplicado de certificado de estudios del tipo básico, así como al Personal de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan encargado de realizar éste trámite.

#### REFERENCIAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, De las Dependencias del Ejecutivo, Artículo 16. Gaceta del Gobierno, 17 de Septiembre de 1981.
- Normas Específicas de Control Escolar relativas a la Inscripción, Reinscripción, Acreditación, Regularización y Certificación para Escuelas de Educación Básica, Oficiales y Particulares, incorporadas al Sistema Educativo Nacional, Secretaría de Educación Pública. ciclo escolar correspondiente.
- Manual de Operación del Sistema CAEB (Certificación Automatizada de Educación Básica). Subdirección de Control Escolar, año correspondiente.

#### RESPONSABILIDADES

La Oficina de Atención al Público en Naucalpan es la responsable de la expedición de duplicado de certificado de estudios de Educación Básica a los Interesados que lo soliciten.

La Subdirección de Control Escolar de la Unidad de Planeación, Evaluación y Control Escolar deberá:

- Aplicar procedimientos internos para atender los requerimientos de información de la Oficina de Atención al Público de Naucalpan.

El Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, de la Subsecretaría de Planeación y Administración deberá:

- Recibir y vigilar el uso y destino de los formatos de certificados de educación básica, entregados a la Oficina a su cargo.
- Firmar los certificados que expida la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
- Firmar mensualmente el reporte estadístico del servicio.

El Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Conservar bajo resguardo los formatos de certificados de educación básica.
- Requisar e imprimir los certificados como lo establece el instructivo y el manual de operación del sistema CAEB (Certificación Automatizada de Educación Básica).

- Requisar el Libro de Registro de Folios de los certificados de estudios otorgados.
- integrar los expedientes de los solicitantes y archivarlos.
- Elaborar mensualmente el reporte estadístico de los certificados de educación básica otorgados y presentarlo al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan para firma.
- Verificar que la documentación entregada por el Interesado, esté correcta y completa.
- Elaborar y entregar al Interesado, un tanto del formato "Folio de Trámite" siempre y cuando la documentación esté completa.

El Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Canalizar al Interesado con el Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica.

El Interesado deberá:

- Presentar la documentación requerida para el trámite.

#### DEFINICIONES

<b>Certificado:</b>	Documento oficial que acredita el término de estudios del nivel correspondiente a educación básica (preescolar, primaria y secundaria).
<b>Certificado parcial:</b>	Documento oficial que acredita las calificaciones parciales de los ciclos escolares inconclusos o con materias no aprobadas.
<b>Corrección de certificado:</b>	Se elabora en caso de que el certificado contenga algún error ortográfico o por cambio de nombres y apellidos.
<b>C.C.T.:</b>	Siglas que identifican a la Clave del Centro de Trabajo.
<b>Sistema CAEB:</b>	Siglas que identifican al sistema automatizado denominado Certificación Automatizada de Educación Básica.

#### INSUMOS

Por deterioro:

- Comprobante de pago original.
- Acta de Nacimiento en copia.
- Constancia de la Clave (CURP) en copia.
- Certificado deteriorado o Kárdex.
- Dos fotografías recientes tamaño infantil en blanco y negro con acabado mate.

Por pérdida:

- Comprobante de pago original.
- Acta de Nacimiento en copia.
- Constancia de la Clave (CURP) en copia.
- Oficio original en donde solicita el duplicado por extravío.
- Dos fotografías recientes tamaño infantil en blanco y negro con acabado mate.

#### RESULTADOS

Duplicado de Certificado de Educación Básica.

#### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP).

#### POLÍTICAS

- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan, con base en las atribuciones delegadas por la Subdirección de Control Escolar y en estricto apego al Manual de Procedimientos del mismo, realiza el trámite de Expedición de Duplicado de Certificados de educación preescolar, primaria y/o secundaria.
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan también deberá brindar el trámite, a los ciudadanos que mediante el Sistema de Educación para los Adultos, hayan realizado estudios en educación básica y soliciten el duplicado del Certificado de estudios.

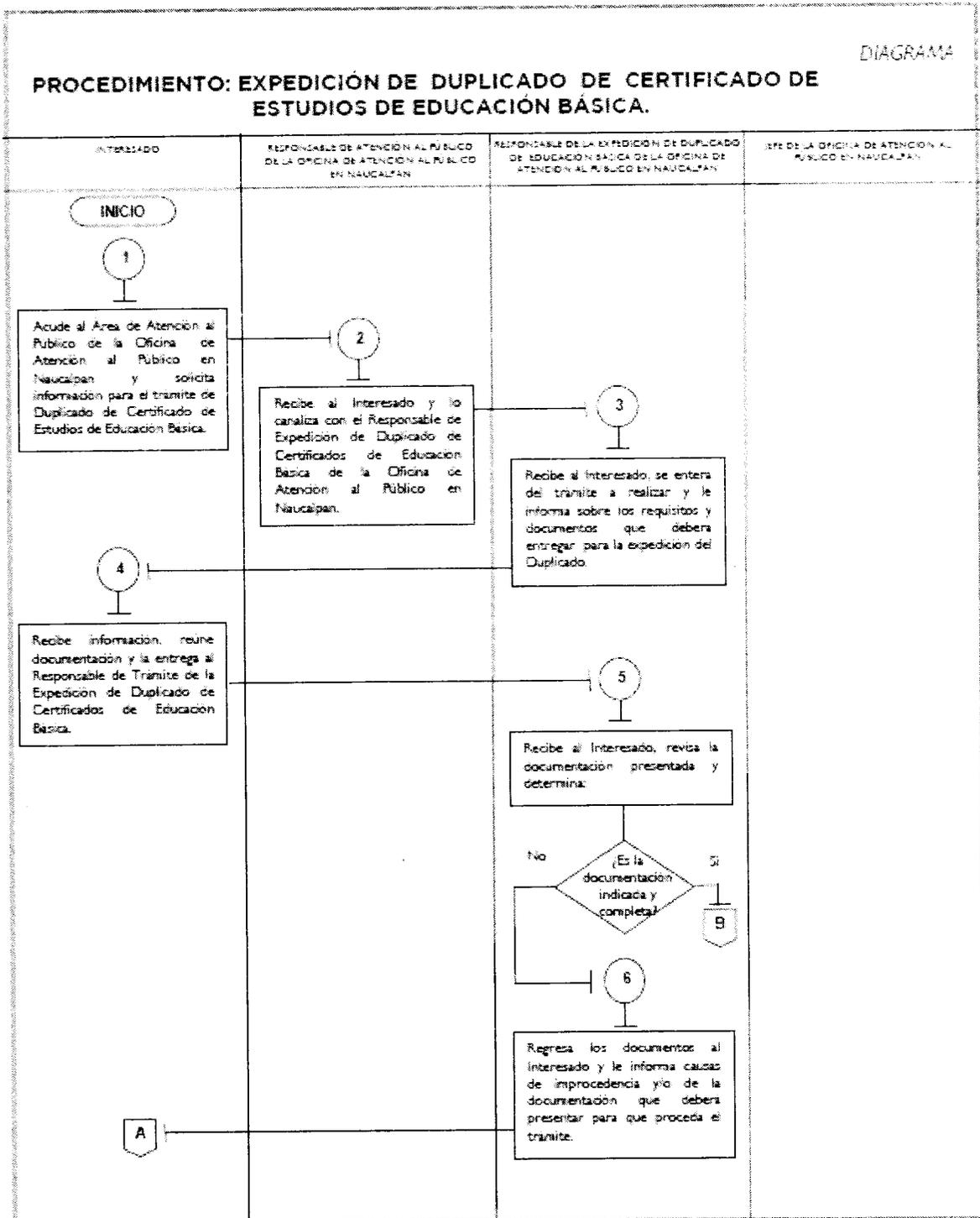
- La Subdirección de Control Escolar de la Subsecretaría de Educación Básica y Normal, deberá entregar a la Oficina de Atención al Público en Naucalpan los formatos de duplicados de certificados para su elaboración y expedición, así como realizar la auditoría de certificados expedidos, al finalizar el ciclo escolar.
- La expedición de certificados parciales solo procederá para educación secundaria y se realizará en un lapso no mayor a ocho días hábiles, para lo cual se requiere además de los insumos mencionados, una copia de la boleta de calificaciones del último grado cursado.
- En el caso de corrección de datos en los certificados, se requieren los mismos documentos que para la expedición de duplicado de certificado y el tiempo aproximado de trámite es de ocho días hábiles.
- Cuando se haya realizado el trámite de expedición de duplicado de certificado, por pérdida, extravío o por contener errores en los datos y el solicitante no lo recoja en un tiempo de hasta 10 meses, la Oficina de Atención al Público en Naucalpan procederá a su cancelación.
- Cuando la Oficina de Atención al Público en Naucalpan consulte en el Sistema CAEB los datos del solicitante para verificar que haya egresado o haya sido matriculado en las instituciones educativas del Subsistema Educativo Estatal y no aparezca en el referido Sistema, deberá solicitar por escrito a la Subdirección de Control Escolar, los datos que requiere para la expedición del documento solicitado.

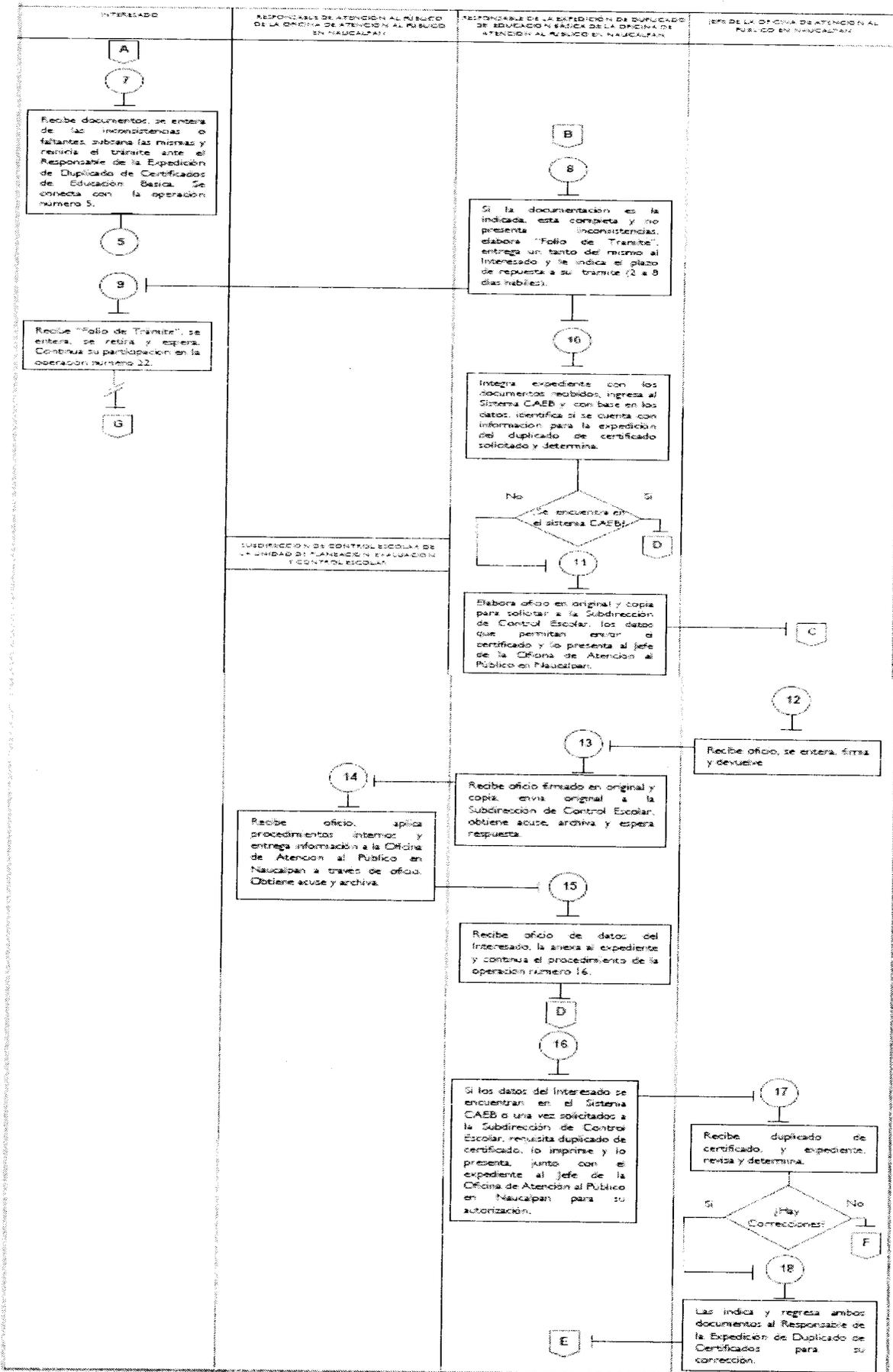
DESARROLLO

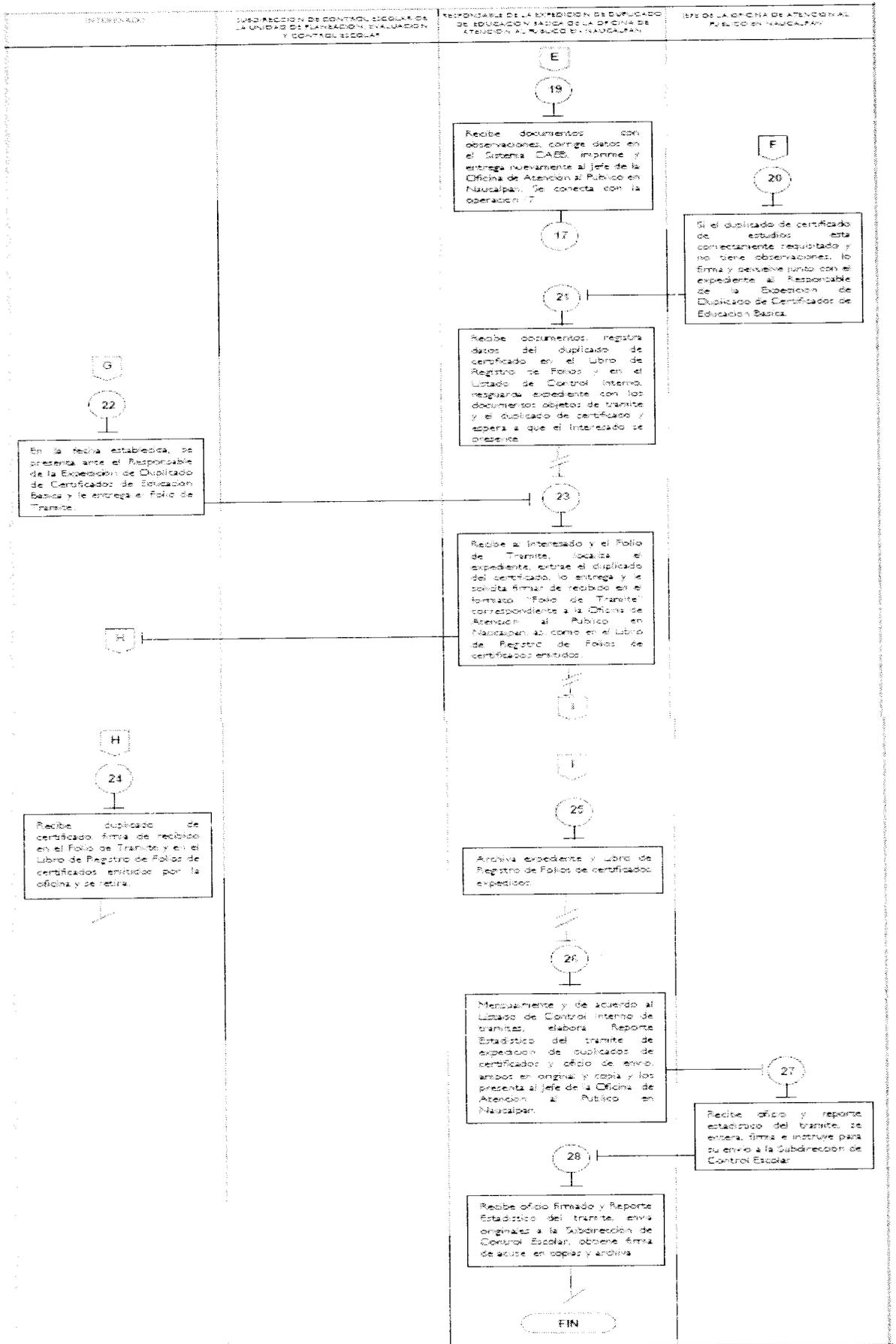
No	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Interesado	Acude al Área de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan y solicita información para el trámite de expedición de Duplicado de Certificado de Estudios del nivel educativo de su interés.
2	Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, se entera del trámite a realizar y lo canaliza con el Responsable de Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
3	Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, se entera del trámite a realizar y le informa sobre los requisitos y documentos que deberá entregar para la expedición del duplicado de certificados de estudio.
4	Interesado	Recibe información, reúne documentación y se presenta con el Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica.
5	Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al interesado y la documentación que presenta, la revisa y determina:
6		Si la documentación no es la indicada, hay faltantes o presenta errores, regresa los documentos al Interesado y le informa causas de improcedencia y/o de la documentación que deberá presentar para que proceda el trámite.
7	Interesado	Recibe documentos, se entera de las inconsistencias o faltantes, subsana las mismas y se presenta con el Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica. Se conecta con la operación número 5.
8	Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Si la documentación es la indicada, esta completa y no presenta inconsistencias, requisita formato "Folio de Trámite" en dos tantos, entrega un tanto del mismo al Interesado y le indica el plazo de repuesta a su trámite (2 a 8 días hábiles)
9	Interesado	Recibe "Folio de Trámite", se entera del tiempo de respuesta, se retira y espera. Continúa su participación en la operación No. 22.
10	Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Integra expediente del Interesado con los documentos recibidos, ingresa al Sistema CAEB (Certificación Automatizada de Educación Básica) y con base en los datos de los documentos del expediente identifica si se cuenta con información para la expedición del duplicado de certificado solicitado y determina:
11		Si los datos del Interesado no se encuentran en el Sistema CAEB,

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
		elabora oficio en original y copia para solicitar a la Subdirección de Control Escolar, los datos que permitan emitir el certificado y lo presenta al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
12	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe oficio, se entera, firma y devuelve.
13	Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe oficio firmado en original y copia, envía original a la Subdirección de Control Escolar, obtiene acuse, la anexa al expediente, archiva y espera respuesta.
14	Subdirección de Control Escolar de la Unidad de Planeación, Evaluación y Control Escolar	Recibe oficio de solicitud de datos para la expedición de duplicado de certificado de estudios, aplica procedimientos internos y entrega información al Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan a través de oficio, obtiene acuse y archiva.
15	Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe oficio de datos del Interesado, la anexa al expediente.
16		Si los datos del Interesado si se encuentran en el Sistema CAEB o una vez solicitados a la Subdirección de Control Escolar, requisita duplicado de certificado, lo imprime y lo presenta, junto con el expediente al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan para su autorización.
17	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe duplicado de certificado y expediente, revisa y determina.
18		Si hay correcciones, las indica en el duplicado de certificado y lo regresa junto con el expediente al Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados para su corrección.
19	Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe documentos con observaciones, corrige datos en el Sistema CAEB, imprime y entrega nuevamente al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan. Reinicia en la operación 17.
20	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Si el duplicado de certificado de estudios está correctamente requisitado y no tiene observaciones, lo firma y devuelve junto con el expediente al Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica.
21	Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe documentos, registra datos del duplicado de certificado en el Libro de Registro de Folios y en el Listado de Control Interno, resguarda expediente con los documentos objetos de trámite y el duplicado de certificado y espera a que el Interesado se presente
22	Interesado	En la fecha establecida, se presenta ante el Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica y le entrega el Folio de Trámite.
23	Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado y el Folio de Trámite y con base en éste localiza el expediente del Interesado, extrae del mismo el duplicado del certificado, lo entrega y le solicita firmar de recibido en el formato "Folio de Trámite", así como en el Libro de Registro de Folios de certificados emitidos.
24	Interesado	Recibe duplicado de certificado, firma de recibido en el Folio de Trámite y en el Libro de Registro de Folios de certificados emitidos por la oficina y se retira.
25	Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Archiva expediente y Libro de Registro de Folios de certificados expedidos.
26		Mensualmente y de acuerdo al Listado de Control Interno de trámites, elabora Reporte Estadístico del trámite de expedición de duplicados de certificados y oficio de envío, ambos en original y copia y los presenta al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
27	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe oficio y reporte estadístico del trámite, se entera, firma e instruye para su envío a la Subdirección de Control Escolar.
28	Responsable de la Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe oficio firmado y Reporte Estadístico del trámite, envía originales a la Subdirección de Control Escolar, obtiene firma de acuse en copias y archiva.







MEDICIÓN

Indicador para medir la eficiencia de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan respecto a las solicitudes de Duplicados de Certificados de Educación Básica:

Número mensual de Duplicados de Certificados de Educación Básica Expedidas X 100

Número mensual de solicitudes de Duplicado de Certificados de Educación Básica, presentadas ante la Oficina Atención al público en Naucalpan.

= Porcentaje de eficiencia en la atención de solicitudes de Duplicado de Certificados de Educación Básica.

Registros de Evidencias:

- Libro de Registro de Folios de Certificados elaborados.
- Folios de Trámite.
- Oficio de solicitud de datos.
- Oficio de envío de datos.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- "Folio de Trámite".

 ESTADO DE MÉXICO <span style="float: right;">   SECRETARÍA DE EDUCACIÓN             </span>		
FOLIO DE TRÁMITE		
1/ CLAVE	2/ FECHA	3/ FOLIO
4/ TEL.		
5/ NOMBRE:		
6/ ASUNTO		
7/ DOCUMENTOS ANEXOS:		
HOJA DE DATOS	_____	
SOLICITUD	_____	
TALON DE PAGO	_____	
ACTA DE NACIMIENTO	_____	
ACTA INFORMATIVA	_____	
CERTIFICADO	SEC. _____	PARC. _____
BOLETA DE ESTUDIO EXTRANJERA	_____	
COPIA DE ANTECEDENTES DE ESTUDIOS	_____	
COPIA DE NOMBRAMIENTO	NUM. _____	
COPIA DE CONSTANCIA	NUM. _____	
FOTOGRAFÍAS	NUM. _____	
COPIA DE CREDENCIAL DE ELECTOR	_____	
OTROS		

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE NAUCALPAN

AV. MEXICANAS No. 63 COL. SANTA CRUZ ACAHUALCAN, CP. 53150  
TELEFONO: 53 73 45 31

ODAPN-F 01-2012

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: FOLIO DE TRÁMITE ODAPN-F01-2012.**

Objetivo: el formato se utiliza para registrar el inicio del trámite solicitado con los datos del solicitante y ampara los documentos originales, requeridos para el trámite y que quedan en resguardo de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

Distribución y Destinatario: Se genera en dos tantos, uno es para el solicitante y el otro se queda en resguardo en la Oficina de Atención al Público de Naucalpan.

No.	Concepto	Descripción
1	CLAVE	ANOTAR LA CLAVE DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO QUE SOLICITA EL TRÁMITE.
2	FECHA	REGISTRAR DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE INICIA EL TRÁMITE.
3	FOLIO	ANOTAR EL NÚMERO DE FOLIO DE CONTROL INTERNO DE TRÁMITES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN.
4	TEL.	REGISTRAR EL NÚMERO(S) DEL TELÉFONO PARTICULAR O DEL CENTRO DE TRABAJO DEL SOLICITANTE.
5	NOMBRE	ANOTAR EL NOMBRE COMPLETO DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO SOLICITANTE.
6	ASUNTO	REGISTRAR EL NOMBRE DEL TRÁMITE O MOVIMIENTO SOLICITADO.
7	DOCUMENTOS ANEXOS	MARCAR CON UNA "X" EL ESPACIO CORRESPONDIENTE A LOS DOCUMENTOS QUE SE PRESENTAN PARA EL TRÁMITE Y QUE QUEDAN EN RESGUARDO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN</b>	<b>Edición:</b> Primera
	<b>Fecha:</b> Febrero de 2012
	<b>Código:</b> 205300000-ODAPN-02
	<b>Página:</b>

**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE EXPEDICIÓN DE DUPLICADO DE CERTIFICADOS DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR.**

**OBJETIVO**

Mantener la eficiencia de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, en el servicio de Gestión de expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior, mediante la solicitud ante la Subdirección de Profesiones, de la Unidad de Planeación, Profesiones, Escuelas Incorporadas y Evaluación.

**ALCANCE**

Aplica a los egresados de los niveles medio superior y medio superior técnico del Subsistema Educativo Estatal que soliciten el trámite, así como al Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

**REFERENCIAS**

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, De las Dependencias del Ejecutivo, Artículo 16. Gaceta del Gobierno, 17 de Septiembre de 1981.

**RESPONSABILIDADES**

La Oficina de Atención al Público en Naucalpan es la responsable de gestionar ante la Subdirección de Profesiones de la Unidad de Planeación, Profesiones, Escuelas Incorporadas y Evaluación, el Trámite de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior, que le presenten los Interesados.

El Responsable del Área de Registro y Certificación Escolar de la Subdirección de Profesiones, deberá:

- Recibir los expedientes de cada solicitud de expedición de duplicado de Certificado de Educación Media Superior y relación de los mismos y realizar las acciones que procedan para la emisión del documento.
- Entregar los duplicados de Certificados de Educación Media Superior solicitados, al Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificados de Educación Media Superior.

El jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan de la Subsecretaría de Planeación y Administración deberá:

- Firmar la relación de expedientes con la que se remiten los mismos a la Subdirección de Profesiones.

El Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior, de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Informar al Interesado sobre los requisitos y documentos necesarios para la gestión de la expedición del duplicado de Certificado de Educación Media Superior.
- Informar al Interesado el tiempo aproximado para la obtención del documento.
- Verificar que la documentación solicitada esté completa y sea la correcta.
- Elaborar y entregar un tanto del formato de Folio de trámite del documento en gestión, al Interesado, siempre y cuando la documentación objeto de trámite esté completa.
- Elaborar semanalmente relación para remitir los expedientes del trámite a la Subdirección de Profesiones.
- Entregar al Interesado, una vez concluido el trámite, el duplicado del Certificado de Estudios de Educación Media Superior.

El Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Recibir, informar y canalizar al Interesado con el Responsable de la Gestión de Expedición del Duplicado de Certificado de Educación Media Superior.

El Interesado deberá:

- Presentar la documentación requerida para el trámite.

#### DEFINICIONES

<b>Certificado de Estudios:</b>	Documento oficial, fundamental para demostrar la formación y experiencia de los estudios realizados.
<b>Duplicado de Certificado de Estudios:</b>	Segundo documento de acreditación de estudios que se expide del mismo tenor que el primero y con su mismo valor.
<b>Hoja de ayuda E5</b>	Es el formato establecido por el Sistema de Administración Tributaria para el pago de derechos por el trámite de expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior.

#### INSUMOS

Para la solicitud de expedición de duplicado de Certificado de Educación Media Superior por deterioro:

- Certificado de Educación Media Superior original.
- dos fotografías tamaño miñón a color con fondo claro.
- Comprobante original de pago de derechos por la expedición del duplicado de certificado.

Para la solicitud de expedición de duplicado de Certificado de Educación Media Superior por extravío:

- Fotocopia del certificado de estudios o constancia de estudios con tira de materias cursadas en original, firmada y sellada por el Director Escolar del plantel o institución en la que se realizaron los estudios.
- Original de acta informativa de extravío, levantada ante el H. Ayuntamiento de la localidad donde vive el solicitante.
- dos fotografías tamaño miñón a color con fondo claro.
- Comprobante original de pago de derechos por la expedición del duplicado de certificado.

#### RESULTADOS

- Duplicado de Certificado de estudios de Educación Media Superior.

#### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

No aplica.

#### POLÍTICAS

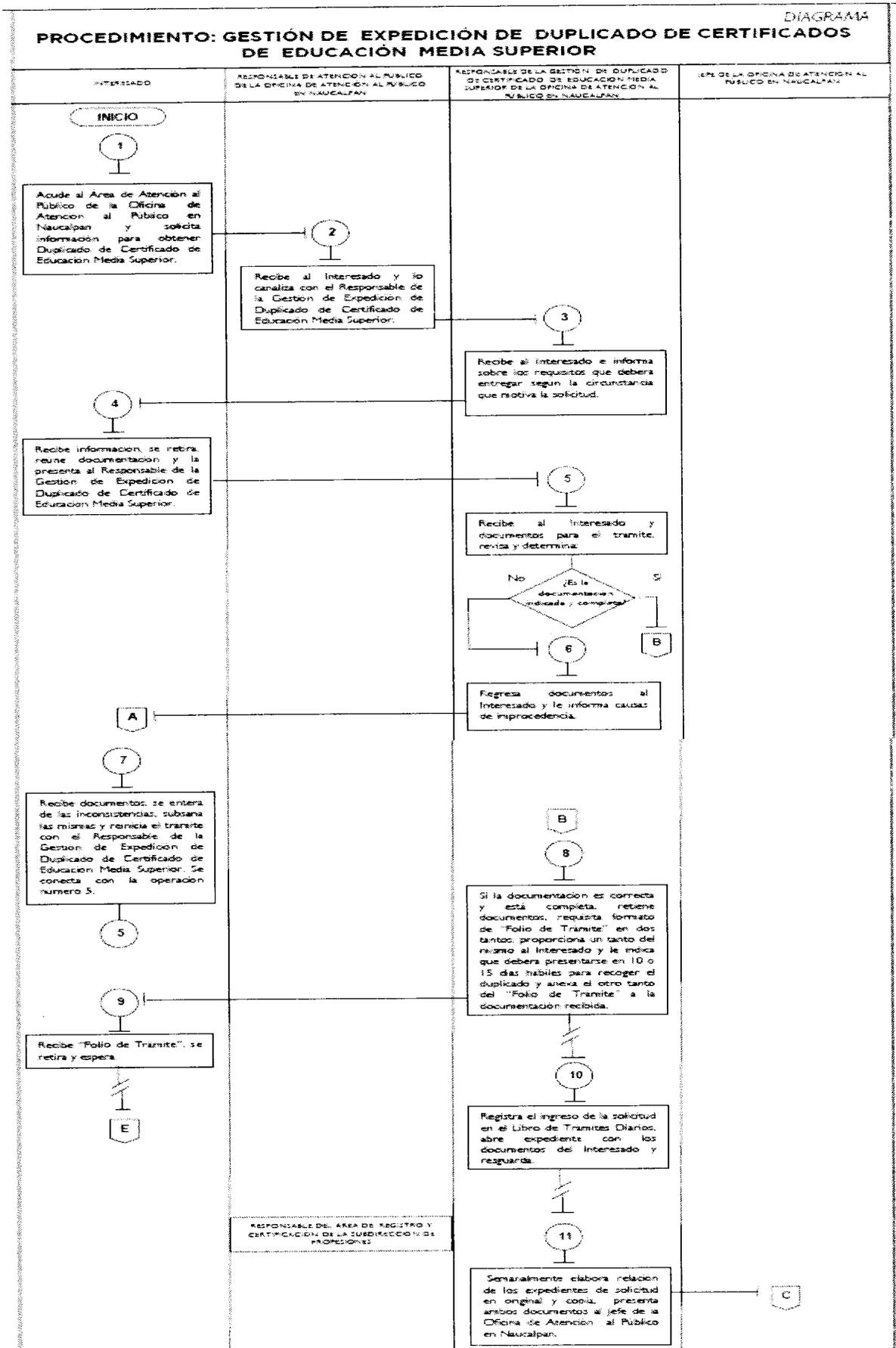
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan gestionará ante la Subdirección de Profesiones la expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior, previa revisión del soporte documental y en cumplimiento a la normatividad.
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan, realizará la gestión del trámite ante la Subdirección de Profesiones, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, a fin de que el duplicado de certificado sea entregado al Interesado, en un máximo de 15 días hábiles.

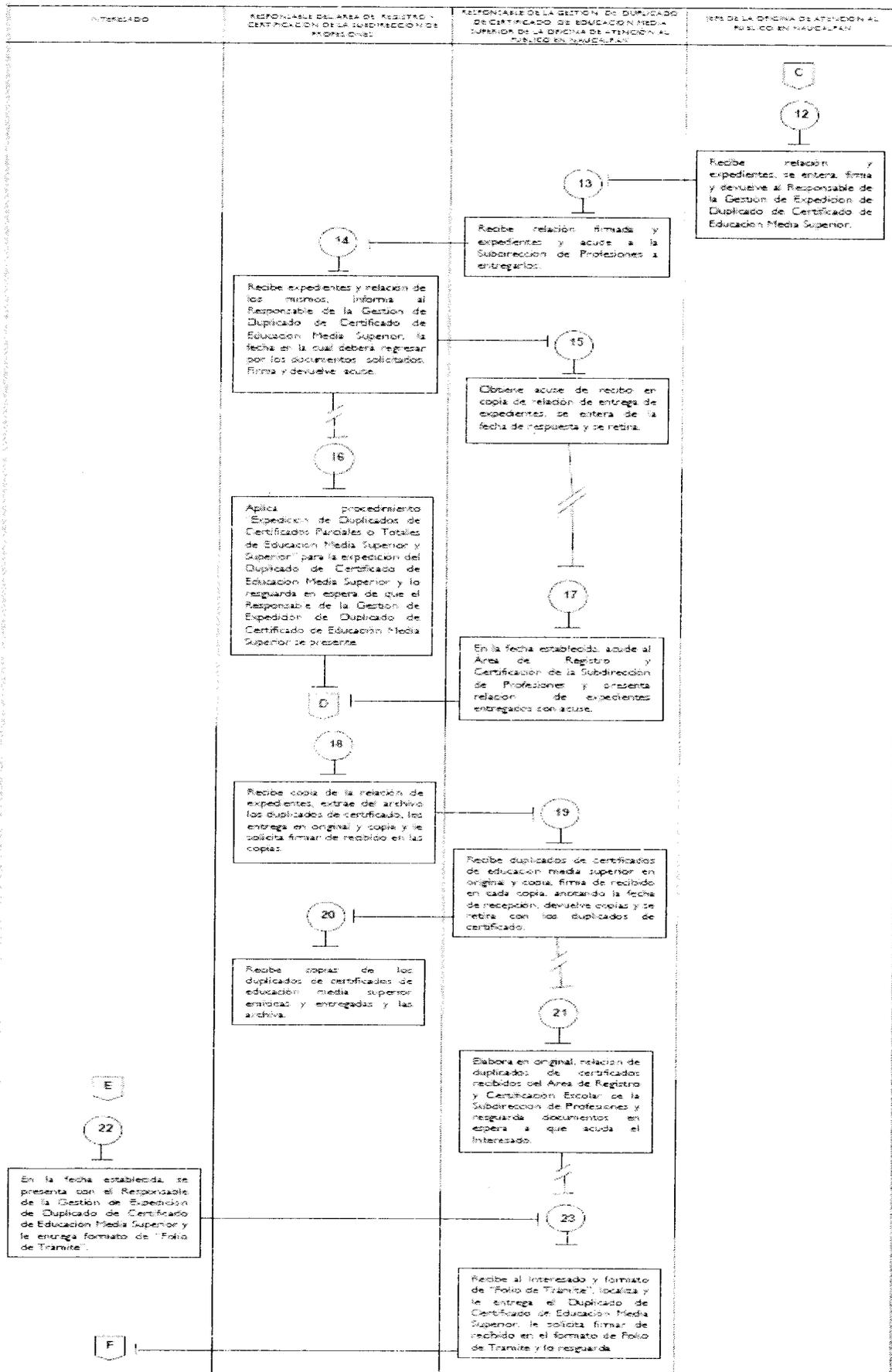
- En caso de improcedencia del trámite ante la Subdirección de Profesiones, se deberá notificar verbalmente al solicitante la causa, a fin de que gestione directamente el trámite ante esta unidad administrativa.

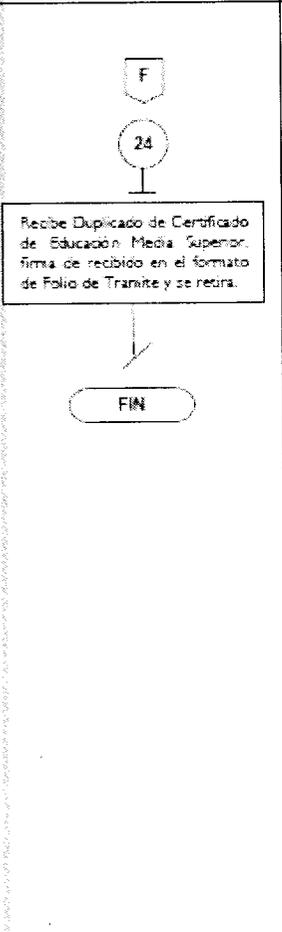
DESARROLLO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Interesado	Acude al Área de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan y solicita información para obtener Duplicado de Certificado de Educación Media Superior.
2	Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, se entera del trámite a realizar y lo canaliza con el Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior.
3	Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, le informa sobre los requisitos y documentos que deberá entregar según la circunstancia que motiva la solicitud de duplicado (pérdida o deterioro).
4	Interesado	Recibe información, se retira, reúne documentación y la presenta al Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
5	Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado y los documentos para el trámite, los revisa y determina:
6		Si la documentación no es la indicada, hay faltantes o presenta errores, regresa documentos al Interesado y le informa causas de improcedencia y/o de la documentación faltante para que proceda el trámite.
7	Interesado	Recibe documentos, se entera de las inconsistencias o faltantes, subsana las mismas y reinicia el trámite con el Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior. Se conecta con la operación número 5.
8	Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Si la documentación es correcta y está completa, recibe documentos, requisita formato de "Folio de Trámite" en dos tantos, proporciona un tanto del mismo al Interesado y le indica que deberá presentarse en 10 ó 15 días hábiles para recoger el duplicado de certificado de estudios requerido, anexa el "Folio de Trámite" a la documentación recibida.
9	Interesado	Recibe formato de "Folio de Trámite", se entera del tiempo para regresar por el duplicado de certificado requerido, se retira y espera. Se conecta con la operación No. 17.
10	Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Registra el ingreso de la solicitud en el Libro de Trámites Diarios, abre expediente con los documentos del Interesado y resguarda.
11		Semanalmente elabora relación de los expedientes de solicitud de duplicado de Certificados de Estudios de Educación Media Superior, en original y copia y presenta relación y expedientes al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
12	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe relación y expedientes, se entera, firma relación y devuelve documentos al Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
13	Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe relación firmada y expedientes y acude a la Subdirección de Profesiones y los entrega al Responsable del Área de Registro y Certificación Escolar de la Subdirección de Profesiones.
14	Responsable del Área de Registro y Certificación Escolar de la Subdirección de Profesiones	Recibe expedientes y relación de los mismos, informa al Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior, la fecha en la cual deberá regresar por los documentos solicitados, firma y devuelve copia de la relación con acuse.
15	Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Obtiene acuse de recibo en copia de relación de entrega de expedientes, se entera de la fecha de respuesta y se retira.
16	Responsable del Área de Registro y Certificación Escolar de la Subdirección de Profesiones	Con base en los documentos recibidos, aplica procedimiento "Expedición de Duplicados de Certificados Parciales o Totales de Educación Media Superior y Superior" para la obtención de los Certificados de Educación Media Superior solicitados, obtiene duplicado, en original y copia para acuse por expediente y lo resguarda en espera de que el Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior se presente.
17	Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	En la fecha establecida, acude al Área de Registro y Certificación Escolar de la Subdirección de Profesiones y presenta copia de la relación de expedientes con acuse.
18	Responsable del Área de Registro y Certificación Escolar de la Subdirección de Profesiones	Recibe copia de la relación de expedientes, extrae del archivo los duplicados de certificado, los entrega en original y copia, con la copia de la relación y le solicita firmar de recibido en las copias de los duplicados de certificados.
19	Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe duplicados de Certificados de Educación Media Superior en original y copia, firma de recibido en cada copia, anotando la fecha de recepción, devuelve copias y se retira con los duplicados de certificado.
20	Responsable del Área de Registro y Certificación Escolar de la Subdirección de Profesiones	Recibe copias de los duplicados de Certificados de Educación Media Superior emitidas y entregadas y las archiva.
21	Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Regresa y elabora en original, relación de duplicados de certificados recibidos del Área de Registro y Certificación Escolar de la Subdirección de Profesiones y resguarda documentos en espera a que acuda el Interesado.
22	Interesado	En la fecha establecida, se presenta con el Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior y le entrega formato "Folio de Trámite".
23	Responsable de la Gestión de Expedición de Duplicado de Certificado de Educación Media Superior de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe formato de "Folio de Trámite", localiza y entrega al Interesado el Duplicado de Certificado de Educación Media Superior, le solicita firmar de recibido en la relación y en el formato "Folio de Trámite" y resguarda.
24	Interesado	Recibe Duplicado de Certificado de Educación Media Superior, firma de recibido en el formato de "Folio de Trámite" y en la relación y concluye el trámite.





INTERESADO	RESPONSABLE DEL AREA DE REGISTRO Y CERTIFICACION DE LA CUALIFICACION DE PROFESIONES	RESPONSABLE DE LA GESTION DE DUPLICADO DE CERTIFICADO DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR DE LA OFICINA DE ATENCION AL PUBLICO EN NAUCALPAN	JEFE DE LA OFICINA DE ATENCION AL PUBLICO EN NAUCALPAN
			

*MEDICIÓN*

Indicador para medir la eficiencia de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan respecto a las solicitudes de Expedición de Duplicados de Certificados de Educación Media Superior:

Número mensual de solicitudes de Expedición de Duplicados de Certificados de Educación Media Superior tramitados ante la subdirección de Profesiones X 100

Número mensual de solicitudes de trámite de Expedición de Duplicados de Certificados presentadas ante la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

=

Porcentaje de eficiencia en la atención de solicitudes trámite de Expedición de Duplicados de Certificados de Educación Media Superior

Registros de Evidencias:

- Libro de Trámites Diarios.
- Relación de expedientes de solicitud de Duplicados de Certificado presentada a la Subdirección de Profesiones.
- Formato de "Folio de Trámite" con firma de acuse de recibo.

*FORMATOS E INSTRUCTIVOS*

- "Folio de Trámite".

<p style="text-align: center;"><b>FOLIO DE TRÁMITE</b></p>		
1/ CLAVE	2/ FECHA	3/ FOLIO
4/ TEL.		
5/ NOMBRE:		
6/ ASUNTO		
<b>7/ DOCUMENTOS ANEXOS:</b>  HOJA DE DATOS _____ SOLICITUD _____ TALON DE PAGO _____ ACTA DE NACIMIENTO _____ ACTA INFORMATIVA _____ CERTIFICADO SEC. _____ PARC. _____ BOLETA DE ESTUDIO EXTRANJERA _____ COPIA DE ANTECEDENTES DE ESTUDIOS _____ COPIA DE NOMBRAMIENTO NUM. _____ COPIA DE CONSTANCIA NUM. _____ FOTOGRAFÍAS NUM. _____ COPIA DE CREDENCIAL DE ELECTOR _____ OTROS _____		

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE NAUCALPAN

AV. MEXICALTAS No. 63 COL. SANTA CRUZ ACATLAN, C.P. 53110  
TELEFONO: 53 73 45 31

ODAPN-F 01-2012

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: FOLIO DE TRÁMITE ODAPN-F01-2012.**

Objetivo: el formato se utiliza para registrar el inicio del trámite solicitado con los datos del solicitante y ampara los documentos originales, requeridos para el trámite y que quedan en resguardo de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

Distribución y Destinatario: Se genera en dos tantos, uno es para el solicitante y el otro se queda en resguardo en la Oficina de Atención al Público de Naucalpan.

No.	Concepto	Descripción
1	CLAVE	ANOTAR LA CLAVE DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO QUE SOLICITA EL TRÁMITE.
2	FECHA	REGISTRAR DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE INICIA EL TRÁMITE.
3	FOLIO	ANOTAR EL NÚMERO DE FOLIO DE CONTROL INTERNO DE TRÁMITES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN.
4	TEL.	REGISTRAR EL NÚMERO(S) DEL TELÉFONO PARTICULAR O DEL CENTRO DE TRABAJO DEL SOLICITANTE.
5	NOMBRE	ANOTAR EL NOMBRE COMPLETO DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO SOLICITANTE.
6	ASUNTO	REGISTRAR EL NOMBRE DEL TRÁMITE O MOVIMIENTO SOLICITADO.
7	DOCUMENTOS ANEXOS	MARCAR CON UNA "X" EL ESPACIO CORRESPONDIENTE A LOS DOCUMENTOS QUE SE PRESENTAN PARA EL TRÁMITE Y QUE QUEDAN EN RESGUARDO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN</b>	<b>Edición:</b>	Primera
	<b>Fecha:</b>	Febrero de 2012
	<b>Código:</b>	205300000-ODAPN-03
	<b>Página:</b>	

**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DEL TRÁMITE DE INTEGRACIÓN DE DOCUMENTOS AL EXPEDIENTE PERSONAL DEL DOCENTE.**

*OBJETIVO*

Mantener la eficiencia en el Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor, resguardado en el Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente, mediante la gestión a través de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

*ALCANCE*

Aplica al Personal Docente adscrito al Subsistema Educativo Estatal del Gobierno del Estado de México que requiere la intervención de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, para incorporar documentos a su expediente, integrado y resguardado en el Área de Escalafón y al Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina referida.

*REFERENCIAS*

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, De las Dependencias del Ejecutivo, Artículo 16. Gaceta del Gobierno, 17 de septiembre de 1981.

*RESPONSABILIDADES*

La Oficina de Atención al Público en Naucalpan es la responsable de gestionar la integración de documentos al expediente personal de docentes que laboren en instituciones del Subsistema Educativo Estatal, ubicadas en la circunscripción territorial del municipio de Naucalpan y que soliciten se realice el trámite ante el Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente.

El Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente deberá:

- Recibir de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, la documentación e integrarla al expediente personal del Docente, a través de sus procedimientos internos.

El Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan de la Subsecretaría de Planeación y Administración deberá:

- Firmar la relación de entrega de documentación y solicitudes de Gestión del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Docente.

El Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Informar al Interesado el tipo de documentos que puede ingresar en su expediente, así como la aprobación o rechazo de los documentos.
- Cotejar los documentos que se integrarán al expediente.
- Verificar que las copias sean legibles, y en su caso, que agreguen la leyenda requerida por el Área de Escalafón, además de anotar nombre, fecha y la firma del Interesado.
- Elaborar la relación de documentos que se remiten semanalmente al Área de Escalafón.

El Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Recibir al Interesado y canalizarlo con el Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor.

El Interesado deberá:

- Presentar al Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor, los documentos que desea incorporar.

*DEFINICIONES*

**Expediente personal del Docente** Conjunto de documentos integrados e identificados a través de carpeta o folder, relativos al docente que presta sus servicios en el Subsistema Educativo Estatal, que

ampan y certifican su formación académica, sus datos personales y laborales y que es integrado y resguardado por el Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente.

## INSUMOS

El original y copia simple del documento o documentos a integrar al expediente.

## RESULTADOS

- Documentos integrados en el Expediente Personal del Profesor.

## INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Gestión para el pago de Estimulo Económico a Docentes por la realización de Estudios Superiores.

## POLÍTICAS

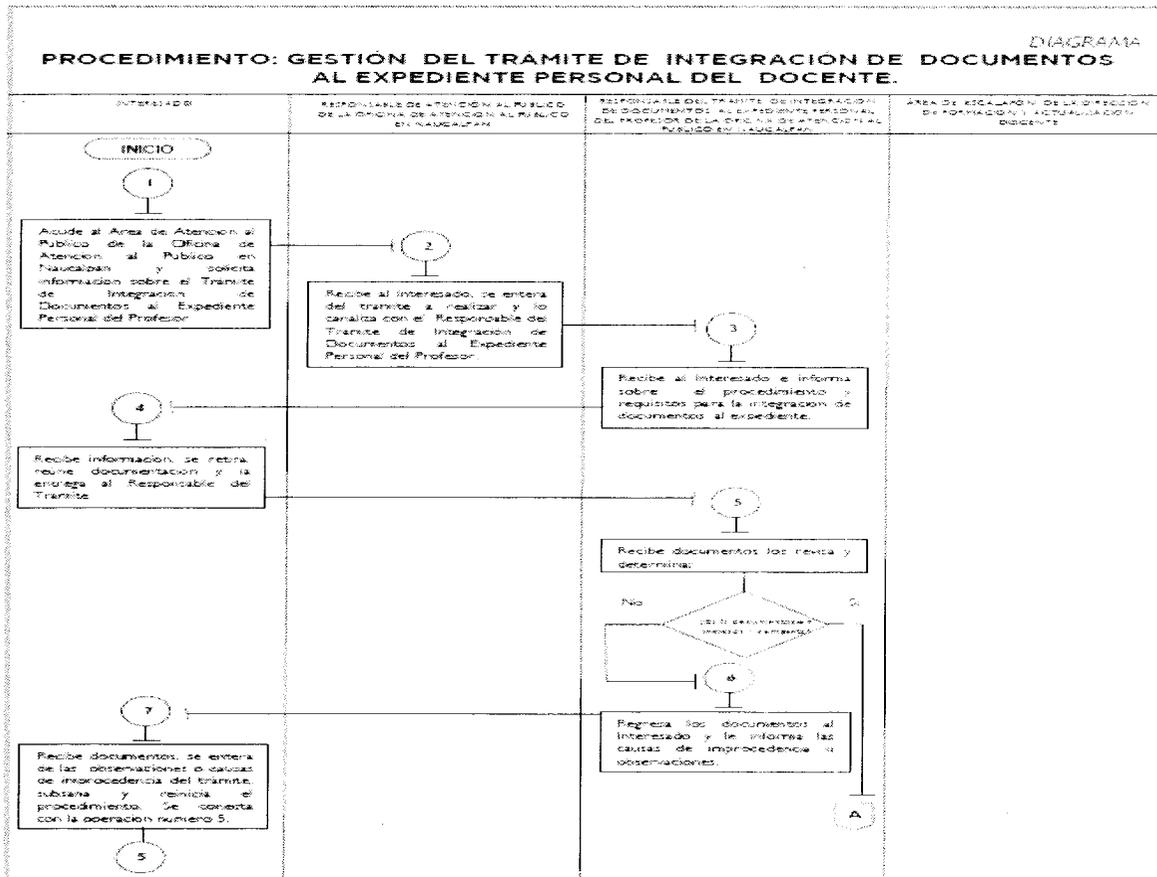
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan realiza la gestión para integrar documentos al expediente personal del Profesor, previa revisión de los mismos y toda vez, que el Profesor cuente con su expediente aperturado ante el Área de Escalafón.
- La documentación objeto de trámite deberá presentarse en original y copia, en tamaño carta y legible. Los documentos originales sólo se utilizarán para cotejo y se devolverán en el momento, al Interesado.
- Los docentes que realicen el trámite, deberán colocar en la copia del documento que deseen integrar a su expediente la siguiente leyenda: "este documento es amparado por el original que presento ante el Área de Escalafón". Así mismo, deberán anotar su nombre y firma y registrar la fecha de entrega del documento.
- En el caso que la documentación objeto del trámite no proceda a su integración en el expediente, la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, devolverá la documentación al docente y este deberá acudir directamente al Área de Escalafón, para conocer la causa de improcedencia y en su caso, continuar con el trámite.
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan, gestionará semanalmente ante el Área de Escalafón, la integración de documentos al expediente de personal que se haya recibido con tal fin, en el periodo.
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan dará respuesta verbal de la gestión para integrar documentos al expediente personal del Profesor, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

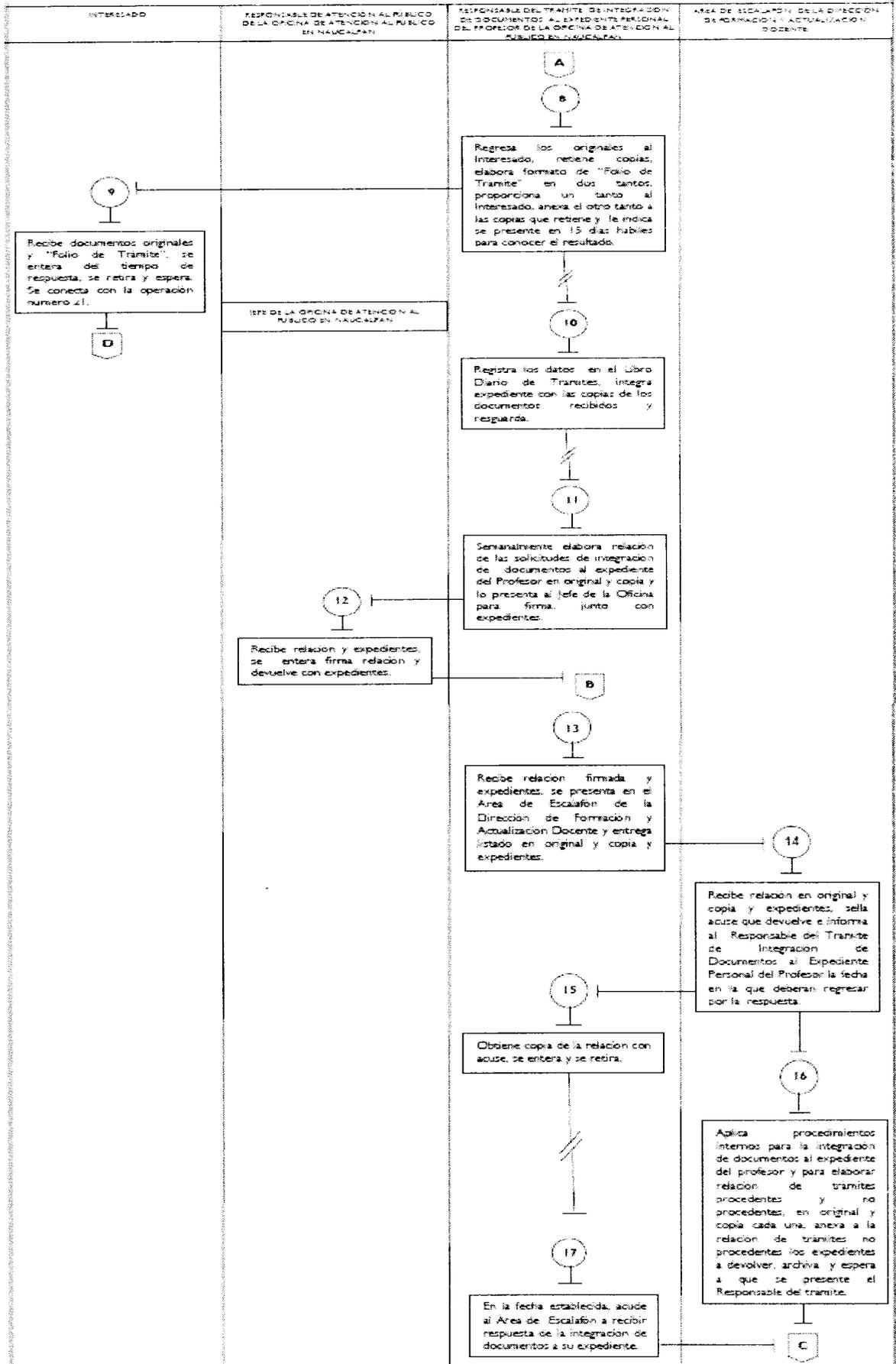
## DESARROLLO

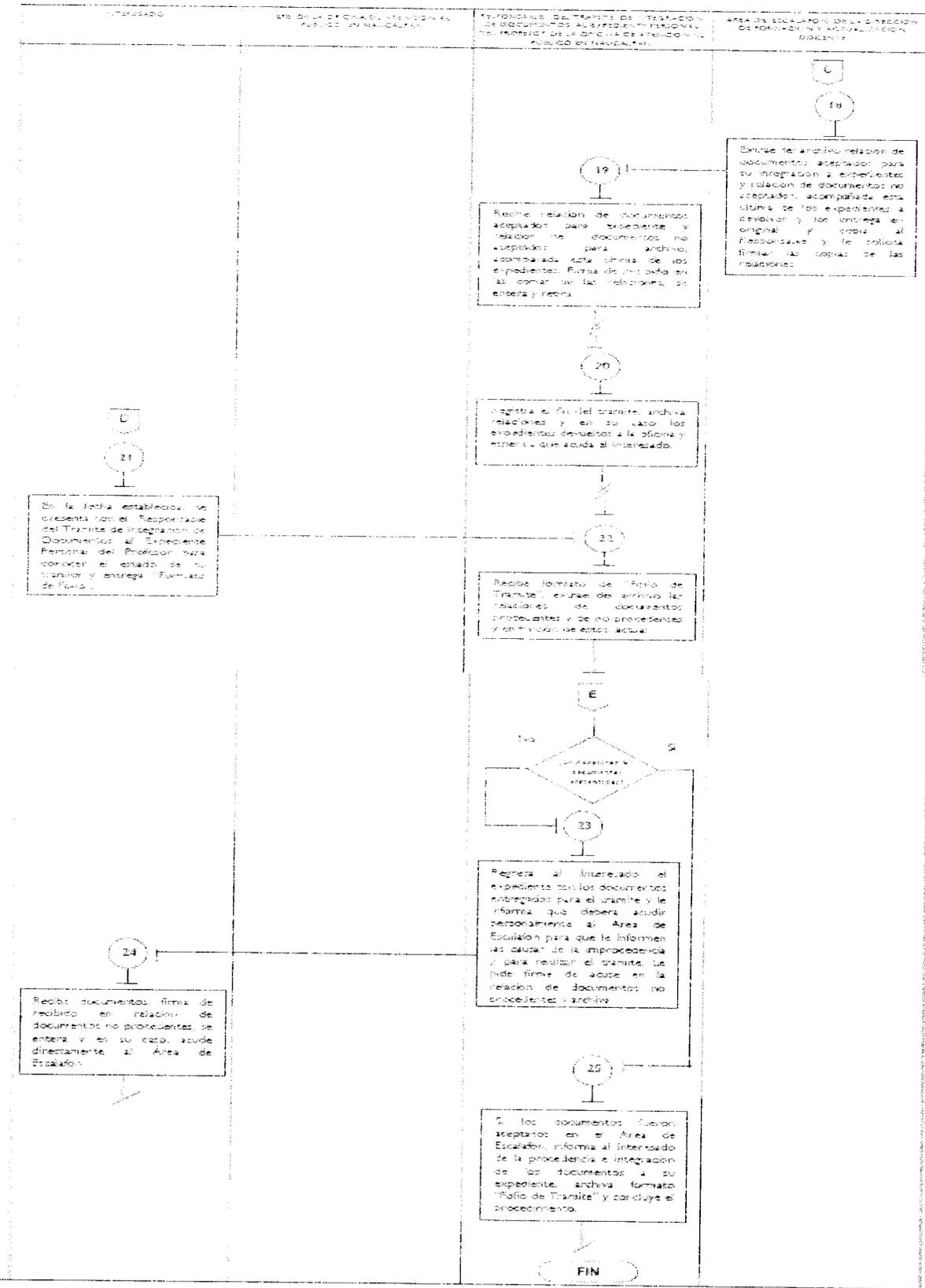
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Interesado	Acude al Área de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan y solicita información sobre el Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor.
2	Responsable del Área de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, se entera del trámite a realizar y lo canaliza con el Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor.
3	Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado e informa sobre el procedimiento y requisitos que deberá presentar para la integración de documentos a su expediente, resguardado en el Área de Escalafón.
4	Interesado	Recibe información, se retira, reúne documentos y se presenta con el Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor.
5	Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado y documentos que solicita sean integrados a su expediente; coteja originales contra copias, verifica tamaño, leyenda, nombre, firma, fecha y determina:
6		Si la documentación no cumple con los requisitos o presenta errores, regresa los documentos al interesado y le informa las causas de improcedencia u observaciones.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
7	Interesado	Recibe documentos, se entera de las observaciones o causas de improcedencia del trámite, subsana y reinicia el procedimiento. Se conecta con la operación número 5.
8	Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Si la documentación es correcta, regresa los originales al Interesado, retiene copias, elabora formato de "Folio de Trámite" en dos tantos, proporciona un tanto del mismo al Interesado, anexa el otro tanto a las copias que retiene y le indica se presente en 15 días hábiles a partir de la fecha, para conocer el resultado del trámite.
9	Interesado	Recibe documentos originales y formato de "Folio de Trámite" se entera del tiempo de respuesta, se retira y espera. Continúa su participación en la operación número 21.
10	Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Registra en el Libro Diario de Trámites la fecha, tipo de trámite, documentos recibidos, número de folio y demás datos del trámite, integra expediente con las copias de los documentos recibidos y resguarda.
11		Semanalmente elabora relación de las solicitudes de integración de documentos al expediente del Profesor en original y copia y lo presenta al Jefe de la Oficina para firma, junto con expedientes.
12	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe relación y expedientes, se entera firma relación y devuelve con expedientes para su envío al Área de Escalafón.
13	Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe relación firmada y expedientes, se presenta en el Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente y entrega relación en original y copia junto con los expedientes.
14	Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente	Recibe relación en original y copia, así como expedientes, sella acuse en la copia de la relación y devuelve e informa al Responsable del Trámite de Integración de Documentos, la fecha en la que deberá regresar por la respuesta de procedencia o improcedencia.
15	Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.	Obtiene copia de la relación con acuse para archivo, se entera y se retira. Se conecta con la operación No. 17.
16	Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente	Aplica procedimientos internos para integrar documentación recibida al expediente de cada profesor y archiva. Con base en las acciones realizadas, elabora relación de trámites procedentes y relación de trámites no procedentes, en original y copia cada una, anexa a la relación de trámites no procedentes los expedientes a devolver, archiva ambas relaciones y expedientes y espera a que se presente el Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor.
17	Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	En la fecha establecida, acude al Área de Escalafón a recibir respuesta de los documentos entregados para su integración al expediente de los docentes.
18	Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente	Extrae del archivo relación de documentos aceptados para su integración a expedientes y relación de documentos no aceptados, acompañada esta última de los expedientes a devolver y los entrega en original y copia al Responsable del Trámite de Integración de Documentos y le solicita firmar las copias de las relaciones, como acuse.
19	Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe relación de documentos aceptados para expediente y relación de documentos no aceptados para archivo, acompañada esta última de los expedientes. Firma de recibido en las copias de las relaciones y las devuelve. Se entera y retira.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
20	Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.	Registra el fin del trámite y/o la devolución de documentos al Interesado, en el "Libro Diario de Trámites", archiva relaciones y en su caso, los expedientes devueltos a la oficina y espera a que acuda el Interesado.
21	Interesado	En la fecha establecida, se presenta con el Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor, para conocer el estado de su trámite y entrega formato de "Folio de Trámite".
22	Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina de Atención al Público Naucalpan.	Recibe al Interesado y formato de "Folio de Trámite", extrae del archivo las relaciones de documentos procedentes y de no procedentes y en función de estos actúa:
23		Si los documentos fueron rechazados, regresa al Interesado el expediente que contiene los documentos entregados para el trámite y le informa que deberá acudir personalmente al Área de Escalafón para que le informen las causas de la improcedencia y para que en su caso, realice el trámite. Le pide firme de acuse en la relación de documentos no procedentes y archiva.
24	Interesado	Recibe documentos, firma de recibido en relación de documentos no procedentes, se entera y en su caso, acude directamente al Área de Escalafón.
25	Responsable del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Profesor de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.	Si los documentos fueron aceptados en el Área de Escalafón, informa al Interesado de la procedencia e integración de los documentos a su expediente, archiva formato "Folio de Trámite" y concluye el procedimiento.







MEDICIÓN

Indicador para medir la eficiencia de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan respecto a las solicitudes para la integración de documentos al expediente personal del profesor:

Número mensual de gestiones para integrar documentos al expediente personal del profesor realizadas ante el Área de Escalafón X 100 =

Porcentaje mensual de eficiencia en la Gestión para integrar Documentos al Expediente Personal del Profesor.

Número mensual de solicitudes de gestión para integrar documentos al expediente personal del profesor recibidas en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan

Registros de Evidencias:

- Libro Diario de Trámites.
- Formato de "Folios de Trámite".
- Relación de trámites turnados al Área de Escalafón.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- "Folio de Trámite".

 		
FOLIO DE TRÁMITE		
1/ CLAVE	2/ FECHA	3/ FOLIO
4/ TEL.		
5/ NOMBRE:		
6/ ASUNTO		
7/ DOCUMENTOS ANEXOS:		
HOJA DE DATOS	_____	
SOLICITUD	_____	
TALON DE PAGO	_____	
ACTA DE NACIMIENTO	_____	
ACTA INFORMATIVA	_____	
CERTIFICAOO	SEC. _____	PARC. _____
BOLETA DE ESTUDIO EXTRANJERA	_____	
COPIA DE ANTECEDENTES DE ESTUDIOS	_____	
COPIA DE NOMBRAMIENTO	NUM. _____	
COPIA DE CONSTANCIA	NUM. _____	
FOTOGRAFIAS	NUM. _____	
COPIA DE CREOENCIAL DE ELECTOR	_____	
OTROS		

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE NAUCALPAN

AV. MEXICAS No. 63 COL. SANTA CRUZ ACATLAN, CP. 53150  
TELÉFONO: 53 73 45 31

ODAPN-F 01-2012

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: FOLIO DE TRÁMITE ODAPN-F01-2012.**

Objetivo: el formato se utiliza para registrar el inicio del trámite solicitado con los datos del solicitante y ampara los documentos originales, requeridos para el trámite y que quedan en resguardo de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

Distribución y Destinatario: Se genera en dos tantos, uno es para el solicitante y el otro se queda en resguardo en la Oficina de Atención al Público de Naucalpan.

No.	Concepto	Descripción
1	CLAVE	ANOTAR LA CLAVE DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO QUE SOLICITA EL TRÁMITE.
2	FECHA	REGISTRAR DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE INICIA EL TRÁMITE.
3	FOLIO	ANOTAR EL NÚMERO DE FOLIO DE CONTROL INTERNO DE TRÁMITES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN.
4	TEL.	REGISTRAR EL NÚMERO(S) DEL TELÉFONO PARTICULAR O DEL CENTRO DE TRABAJO DEL SOLICITANTE.
5	NOMBRE	ANOTAR EL NOMBRE COMPLETO DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO SOLICITANTE.
6	ASUNTO	REGISTRAR EL NOMBRE DEL TRÁMITE O MOVIMIENTO SOLICITADO.
7	DOCUMENTOS ANEXOS	MARCAR CON UNA "X" EL ESPACIO CORRESPONDIENTE A LOS DOCUMENTOS QUE SE PRESENTAN PARA EL TRÁMITE Y QUE QUEDAN EN RESGUARDO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Febrero de 2012
<b>Código:</b>	205300000-ODAPN-04
<b>Página:</b>	

**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN PARA EL PAGO DE ESTÍMULO ECONÓMICO A DOCENTES POR LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES.**
**OBJETIVO**

Mantener la eficiencia del Trámite de Pago del Estímulo Económico a Docentes por la realización de Estudios Superiores, mediante la gestión ante el Área de Escalafón, por parte de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

**ALCANCE**

Aplica al Personal Docente que labora en instituciones del Subsistema Educativo Estatal del Gobierno del Estado de México, que acredite la realización de Estudios Superiores (especialidad, licenciatura, maestría o doctorado), y que solicite a la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, la realización del trámite.

**REFERENCIAS**

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, De las Dependencias del Ejecutivo, Artículo 16. Gaceta del Gobierno, 17 de septiembre de 1981.

**RESPONSABILIDADES**

La Oficina de Atención al Público en Naucalpan es la responsable de realizar el Trámite del Pago de Estímulo Económico a Docentes del Subsistema Educativo Estatal, por la realización de estudios superiores, ante el Área de Escalafón de Dirección de Formación y Actualización Docente.

El Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente deberá:

- Recibir de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, los expedientes de las solicitudes de pago del estímulo económico por la realización de estudios superiores.

El Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan de la Subsecretaría de Planeación y Administración deberá:

- Firmar relación de envío de expedientes y solicitudes al Área de Escalafón.

El Responsable del Trámite de Pago del Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Informar al Interesado sobre los requisitos y documentos que deberá entregar para el trámite.
- Cotejar los documentos originales con las copias y regresar los originales al Interesado.
- Integrar expediente con los documentos presentados por el Interesado para enviarlo al Área de Escalafón.
- Elaborar relación semanal a través de la cual se remiten solicitudes y expedientes al Área de Escalafón, sobre trámites de pago de estímulo económico por la realización de estudios superiores.

El Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Recibir al Interesado y canalizarlo con el Responsable del Trámite de Pago del Estímulo Económico por Estudios Superiores.

El Interesado deberá:

- Solicitar el trámite en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan y entregar los documentos que acrediten los estudios superiores realizados.

#### DEFINICIONES

<b>Estímulo Económico:</b>	Remuneración económica que se concede a los docentes del Subsistema Educativo Estatal, por la realización de Estudios de especialidad, licenciatura, maestría y doctorado, la cual es compatible con un sueldo laboral y cuyo monto varía de acuerdo al tipo de estudio realizado y acreditado.
<b>Cédula Profesional:</b>	Documento expedido por la autoridad educativa Federal, con el cual se certifica al poseedor de un título o grado académico con la capacidad para el ejercicio profesional. También se le conoce como cédula con efectos de patente.
<b>Nombramiento:</b>	Documento oficial denominado Formato Único de Movimientos de Personal (FUMP), en el que se designa a alguien para un cargo u oficio.
<b>Título:</b>	Documento otorgado por una institución educativa oficial, para dar testimonio de que la persona a quien se otorga, tiene la capacidad y formación académica para ejercer un empleo, dignidad o profesión.
<b>Certificado:</b>	Documento oficial expedido por alguna institución educativa oficial, que acredita el término de estudios de un nivel educativo correspondiente.

#### INSUMOS

##### ESTUDIOS DE ESPECIALIDAD CONCLUIDOS:

- Original y copia fotostática de Certificado de Especialidad.
- Original y copia fotostática de nombramiento que avala el puesto asignado (Oficio o Formato Único de Movimientos de Personal).
- Original y copia fotostática de comprobante de percepciones y deducciones vigente.

##### ESTUDIOS DE LICENCIATURA CONCLUIDOS:

- Original y copia fotostática de Certificado de Licenciatura.
- Original y copia fotostática de nombramiento que avala el puesto asignado (Oficio o Formato Único de Movimientos de Personal).
- Original y copia fotostática de comprobante de percepciones y deducciones vigente.

##### ESTUDIOS DE LICENCIATURA CON TÍTULO PROFESIONAL:

- Original y copia fotostática del título de licenciatura.
- Original y copia fotostática de la Cédula Profesional de la licenciatura.
- Original y copia fotostática de nombramiento que avala el puesto asignado (Oficio o Formato Único de Movimientos de Personal).
- Original y copia fotostática de comprobante de percepciones y deducciones vigente.

##### NORMAL ELEMENTAL Y LICENCIATURA EN EDUCACIÓN, AMBAS CON TÍTULO:

- Original y copia fotostática de Título de Normal Elemental.
- Original y copia fotostática del Título de Licenciatura.
- Original y copia fotostática de la Cédula Profesional de la Licenciatura.
- Original y copia fotostática de nombramiento que avala el puesto asignado (Oficio o Formato Único de Movimientos de Personal).
- Original y copia fotostática de comprobante de percepciones y deducciones vigente.

##### DOBLE LICENCIATURA CON TÍTULO:

- Original y copia fotostática de los Títulos de ambas Licenciaturas.
- Original y copia fotostática de Cédula profesional de ambas Licenciaturas.
- Original y copia fotostática de nombramiento que avala el puesto asignado (Oficio o Formato Único de Movimientos de Personal).
- Original y copia fotostática de comprobante de percepciones y deducciones vigente.

##### MAESTRÍA CONCLUIDA:

- Original y copia fotostática de Certificado de Maestría.

- Original y copia fotostática de nombramiento que avala el puesto asignado (Oficio o Formato Único de Movimientos de Personal).
- Original y copia fotostática de comprobante de percepciones y deducciones vigente.

**MAESTRÍA CON TÍTULO:**

- Original y copia fotostática del Título de Maestría.
- Original y copia fotostática de la Cédula Profesional.
- Original y copia fotostática de nombramiento que avala el puesto asignado (Oficio o Formato Único de Movimientos de Personal).
- Original y copia fotostática de comprobante de percepciones y deducciones vigente.

**DOCTORADO CONCLUIDO:**

- Original y copia fotostática de Certificado de Doctorado.
- Original y copia fotostática de nombramiento que avala el puesto asignado (Oficio o Formato Único de Movimientos de Personal).
- Original y copia fotostática de comprobante de percepciones y deducciones vigente.

**DOCTORADO CON TÍTULO:**

- Original y copia fotostática de Título de Doctorado.
- Original y copia fotostática de la Cédula Profesional.
- Original y copia fotostática de nombramiento que avala el puesto asignado (Oficio o Formato Único de Movimientos de Personal).
- Original y copia fotostática de comprobante de percepciones y deducciones vigente.

**RESULTADOS**

- Remuneración económica percibida por el Docente vía nómina, por concepto de Estudios Superiores realizados.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Gestión del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Docente.

**POLÍTICAS**

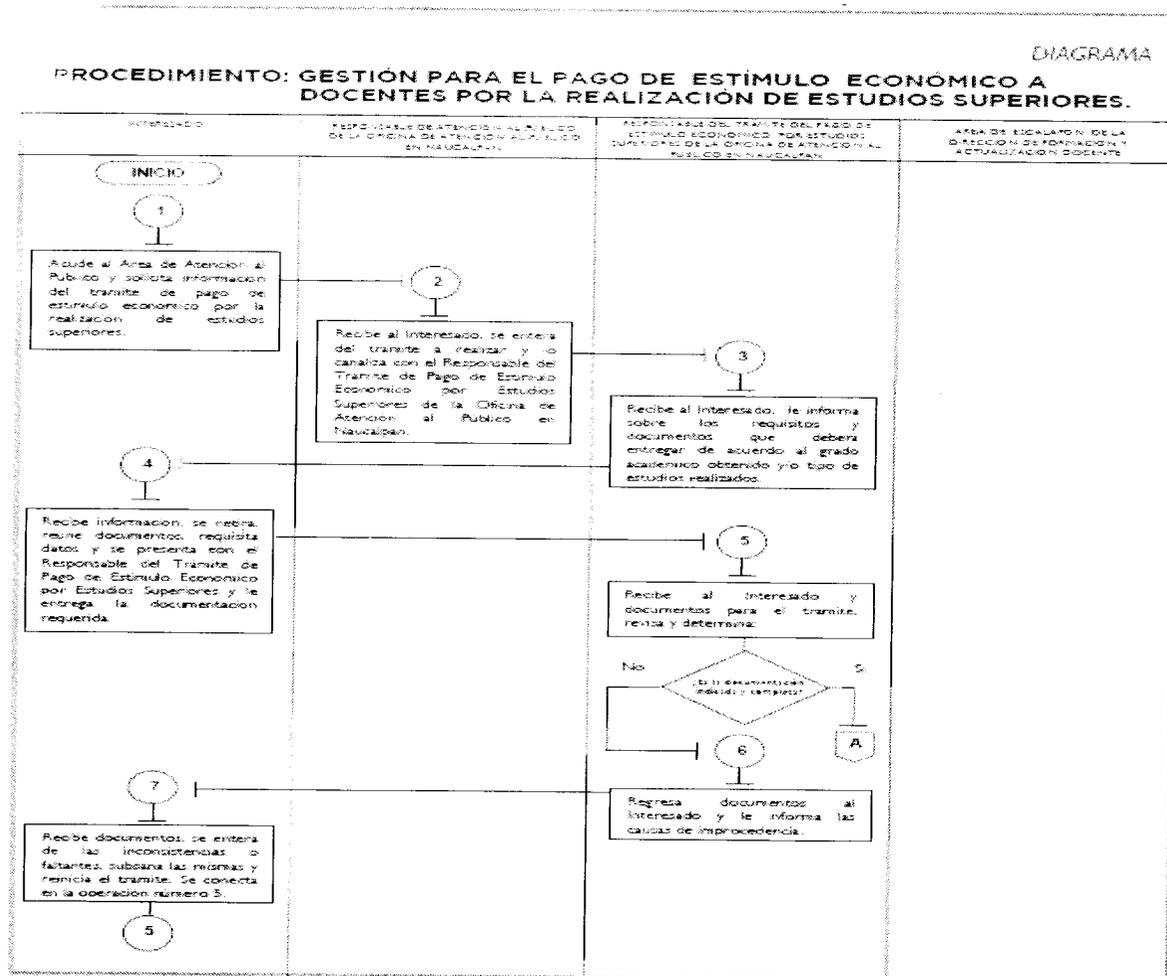
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan, realiza el trámite de pago del estímulo económico por la realización de estudios superiores ante el Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente, previa revisión del soporte documental, que presente el Interesado.
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan, dará respuesta verbal al trámite en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan, deberá gestionar las solicitudes recibidas para el pago del estímulo por la realización de estudios superiores, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a partir de la fecha de recepción de los documentos.

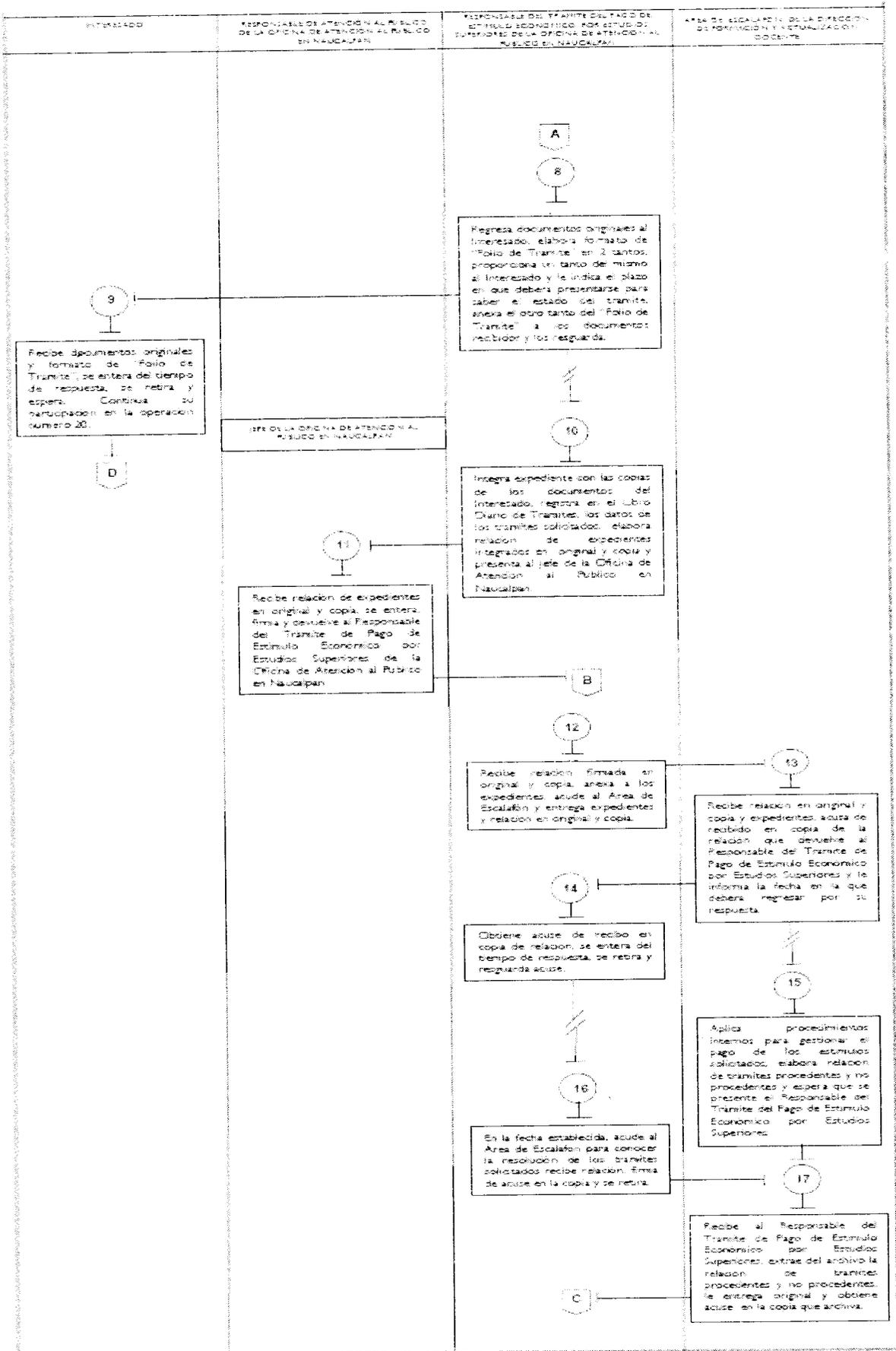
**DESARROLLO**

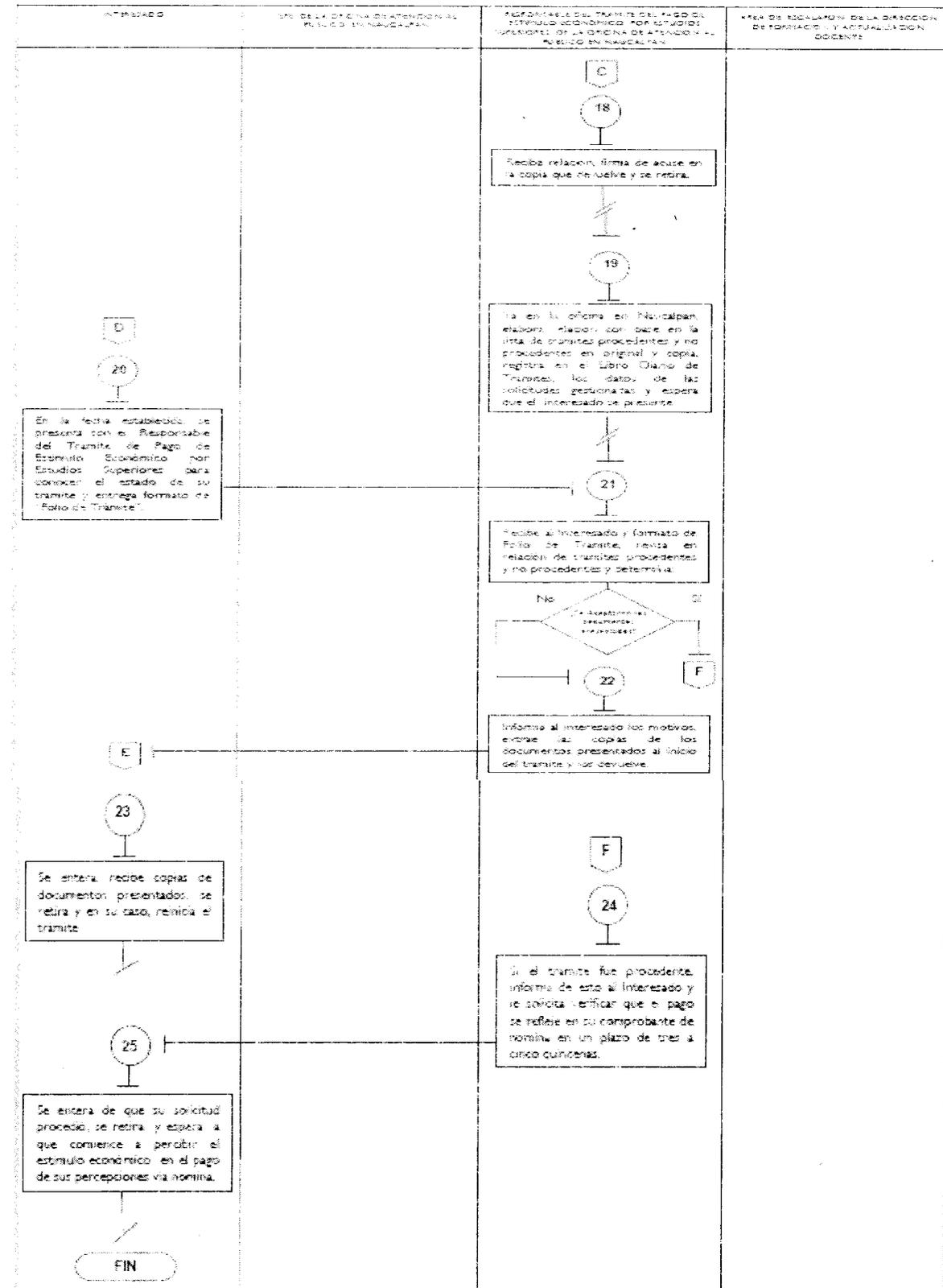
<b>No.</b>	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	Interesado	Acude al Área de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan y solicita información del trámite de pago de estímulo económico por la realización de estudios superiores.
2	Responsable del Área de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, se entera del trámite a realizar y lo canaliza con el Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
3	Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, le informa sobre los requisitos y documentos a entregar de acuerdo al grado académico obtenido y/o tipo de estudios realizados y que en las copias de los documentos anote la leyenda "Este documento es copia fiel del original".
4	Interesado	Recibe información, se retira, reúne documentación y se presenta con el Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores, a quien le entrega la documentación requerida.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
5	Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado y documentos para el trámite, revisa y determina:
6		Si la documentación no es la indicada, hay faltantes o inconsistencias, regresa documentos al Interesado y le informa las causas de improcedencia.
7	Interesado	Recibe documentos, se entera de las inconsistencias o faltantes, subsana las mismas y reinicia el trámite con el Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores. Se conecta en la operación número 5.
8	Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Si la documentación es correcta y esta completa, regresa documentos originales al Interesado, elabora formato de "Folio de Trámite" en dos tantos proporciona un tanto del mismo al Interesado, y le indica el plazo en el cual deberá presentarse para saber el estado del trámite, anexa el otro tanto del formato "Folio de Trámite" a los documentos recibidos y los resguarda.
9	Interesado.	Recibe documentos originales y formato de "Folio de Trámite", se entera del tiempo de respuesta, se retira y espera. Continúa su participación en la operación número 20.
10	Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Integra expediente con las copias de los documentos del Interesado, registra en el Libro Diario de Trámites, los datos de los trámites solicitados. Semanalmente elabora relación de expedientes integrados en original y copia y la presenta al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
11	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe relación de expedientes en original y copia, se entera, firma y devuelve al Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
12	Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe relación firmada en original y copia, anexa a los expedientes y acude al Área de Escalafón y entrega expedientes y relación en original y copia.
13	Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente	Recibe relación en original y copia y expedientes con soporte documental de cada trámite, acusa de recibido en copia de la relación que devuelve al Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores y le informa la fecha en la que deberá regresar por su respuesta.
14	Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Obtiene acuse de recibo en copia de relación, se entera del tiempo de respuesta, se retira y resguarda acuse. Se conecta con la operación No. 16.
15	Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente.	Aplica procedimientos internos para gestionar ante la Dirección de Remuneraciones al Personal de la Secretaría de Finanzas, el pago de los estímulos solicitados, elabora relación de trámites procedentes y de los trámites que no procedieron, ambos en original y copia y resguarda en espera que se presente el Responsable del Trámite de Pago del Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
16	Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	En la fecha establecida, acude al Área de Escalafón para conocer la resolución de los trámites solicitados.
17	Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente	Recibe al Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores, extrae del archivo la relación de trámites procedentes y no procedentes, le entrega original y obtiene acuse de recibo en la copia.
18	Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe relación, firma de acuse en la copia, la devuelve y se retira.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
19	Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Elabora relación con base en la lista de trámites procedentes y no procedentes en original y copia, registra en el Libro Diario de Trámites, los datos de las solicitudes gestionadas y espera que el Interesado se presente.
20	Interesado	En la fecha establecida, se presenta con el Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan para conocer el estado de su trámite y entrega formato de "Folio de Trámite".
21	Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado y formato de "Folio de Trámite", consulta la relación de trámites procedentes y no procedentes, para identificar la situación del Interesado y determina:
22		En caso de que el trámite no haya procedido, informa verbalmente al Interesado los motivos, extrae las copias de los documentos presentados al inicio del trámite y los devuelve.
23	Interesado	Se entera, recibe copias de documentos presentados, se retira y en su caso, reinicia el trámite.
24	Responsable del Trámite de Pago de Estímulo Económico por Estudios Superiores de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Si el trámite fue procedente, informa de esto al Interesado y le solicita verificar que el pago se refleje en su comprobante de nómina en un plazo de tres a cinco quincenas.
25	Interesado	Se entera de que su solicitud procedió, se retira y espera a que comience a percibir el estímulo económico en el pago de sus percepciones vía nómina.







MEDICIÓN

Indicador para medir la eficiencia de la Oficina de Atención al Público en Nahuatlapan respecto a las solicitudes de pago de estímulo económico a docentes, por realización de estudios superiores:

Número mensual de gestiones de pago de Estímulo Económico por la realización de estudios superiores presentadas ante el Área de Escalafón X 100 =

Porcentaje de eficiencia en la atención de solicitudes de trámite de pago de estímulo económico por estudios superiores.

Número mensual de solicitudes de gestión de pago de estímulo económico por la realización de estudios superiores, presentadas ante la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

Registros de Evidencias:

- Libro Diario de Trámites.
- Formatos de "Folio de Trámite" requisitados.
- Copias de las relaciones de trámites presentados ante el Área de Escalafón.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- "Folio de Trámite".

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO FOLIO DE TRÁMITE		
1/ CLAVE	2/ FECHA	3/ FOLIO
4/ TEL.		
5/ NOMBRE:		
6/ ASUNTO		
7/ DOCUMENTOS ANEXOS:		
HOJA DE DATOS	.....	
SOLICITUD	.....	
TALON DE PAGO	.....	
ACTA DE NACIMIENTO	.....	
ACTA INFORMATIVA	.....	
CERTIFICADO	PRO. _____ PARC. _____	
BOLETA DE ESTUDIO EXTRANJERA	.....	
COPIA DE ANTECEDENTES DE ESTUDIOS	.....	
COPIA DE NOMBRAMIENTO	NUM. _____	
COPIA DE CONSTANCIA	NUM. _____	
FOTOGRAFÍAS	NUM. _____	
COPIA DE CREDENCIAL DE ELECTOR	.....	
OTROS		

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE NAUCALPAN

AV. MEXICAS No. 63 COL. SANTA CRUZ ACATLAN, CP. 53150  
TELÉFONO: 53 73 45 31

ODAPN-F 01-2012

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: FOLIO DE TRÁMITE ODAPN-F01-2012.**

Objetivo: el formato se utiliza para registrar el inicio del trámite solicitado con los datos del solicitante y ampara los documentos originales, requeridos para el trámite y que quedan en resguardo de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

Distribución y Destinatario: Se genera en dos tantos, uno es para el solicitante y el otro se queda en resguardo en la Oficina de Atención al Público de Naucalpan.

No.	Concepto	Descripción
1	CLAVE	ANOTAR LA CLAVE DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO QUE SOLICITA EL TRÁMITE.
2	FECHA	REGISTRAR DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE INICIA EL TRÁMITE.
3	FOLIO	ANOTAR EL NÚMERO DE FOLIO DE CONTROL INTERNO DE TRÁMITES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN.
4	TEL.	REGISTRAR EL NÚMERO(S) DEL TELÉFONO PARTICULAR O DEL CENTRO DE TRABAJO DEL SOLICITANTE.
5	NOMBRE	ANOTAR EL NOMBRE COMPLETO DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO SOLICITANTE.
6	ASUNTO	REGISTRAR EL NOMBRE DEL TRÁMITE O MOVIMIENTO SOLICITADO.
7	DOCUMENTOS ANEXOS	MARCAR CON UNA "X" EL ESPACIO CORRESPONDIENTE A LOS DOCUMENTOS QUE SE PRESENTAN PARA EL TRÁMITE Y QUE QUEDAN EN RESGUARDO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Febrero de 2012
<b>Código:</b>	205300000-ODAPN-05
<b>Página:</b>	

**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DEL REGISTRO DE BIENES MUEBLES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL SUBSISTEMA EDUCATIVO ESTATAL.**

*OBJETIVO*

Mantener la eficiencia del trámite de registro de bienes muebles de instituciones educativas del Subsistema Educativo Estatal, mediante la gestión a través de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

*ALCANCE*

Aplica a las instituciones educativas del tipo básico, medio superior y superior del Subsistema Educativo Estatal que adquieran o que reciban en donación mobiliario escolar o de oficina, que requiera ser inventariado para su registro y control, así como al Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles, de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

Excluye la baja y transferencia de bienes muebles de las instituciones educativas.

*REFERENCIAS*

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, De las Dependencias del Ejecutivo, Artículo 16. Gaceta del Gobierno, 17 de Septiembre de 1981.

*RESPONSABILIDADES*

La Oficina de Atención al Público en Naucalpan es la responsable de gestionar el registro y control de bienes muebles que adquieran las Instituciones Educativas del Subsistema Educativo Estatal, localizadas en su área geográfica de influencia y que soliciten su intervención para realizar el trámite.

El Área de Bienes Patrimoniales de la Dirección de Administración deberá:

- Proporcionar a la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, los números de inventario para el trámite de alta de los bienes muebles.
- Recibir y resguardar los expedientes de los bienes muebles de las Instituciones Educativas, dados de alta.

El Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan de la Subsecretaría de Planeación y Administración, deberá:

- Firmar el oficio mediante el cual se remiten al Área de Bienes Patrimoniales, las copias de las tarjetas de resguardo elaboradas por la oficina a su cargo así como la documentación soporte de cada registro.

El Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles, de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Verificar que la documentación presentada por el Representante de la Institución Educativa sea la indicada para dar de alta al mobiliario.
- Realizar la captura de datos de los bienes muebles en la base de datos.
- Registrar el número de inventario correspondiente a cada bien mueble.
- Requisar, imprimir y entregar las tarjetas de resguardo al Representante de la Institución Educativa.
- Archivar la documentación que avala la adquisición o donación del mobiliario y remitirla mensualmente mediante oficio y relación de números de inventario, al Área de Bienes Patrimoniales.
- Remitir mensualmente la información de la base de datos al Área de Bienes Patrimoniales mediante archivo electrónico.

El Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Recibir y canalizar al Interesado con el Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

El Representante de la Institución Educativa deberá:

- Presentar al Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles, la documentación indicada para el trámite.
- Verificar la información contenida en las tarjetas de resguardo y en caso de existir errores en las mismas, indicarlo al Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles.
- Firmar y colocar sello en las tarjetas de resguardo.
- Verificar que a cada bien mueble registrado se le coloque su número de inventario.

#### DEFINICIONES

<b>Tarjeta de Resguardo:</b>	Documento emitido por el Sistema de Control Patrimonial (SICOPA) y por el Sistema Alternativo de Registro y Control (SARECO) en el que son registrados los datos generales de los bienes muebles bajo custodia de las instituciones educativas con número de inventario, fecha del registro y el nombre del responsable del resguardo.
<b>SICOPA</b>	Siglas que identifican al Sistema de Control Patrimonial en el que se registran bienes con un costo mayor a 35 salarios mínimos.
<b>SARECO</b>	Siglas que identifican al Sistema Alternativo de Registro y Control. En este Sistema se registran los bienes con un costo comprendido entre 17 y 35 salarios mínimos.
<b>Aita de Bienes Muebles:</b>	Es el registro y aseguramiento de los bienes muebles en el SICOPA o en el SARECO, con el propósito de llevar un control de los mismos.

#### INSUMOS

- Oficio de solicitud de registro de bienes muebles, dirigido al Jefe del Área de Bienes Patrimoniales, en original y dos copias.
- Relación de los bienes muebles para dar de alta con los siguientes datos: nombre del bien, material, marca, modelo, color, grupal, serie, medidas y costo unitario con IVA, en original.
- Factura de los bienes muebles debidamente requisitada, en original y copia.
- Cotización de los bienes muebles que serán registrados expedida por alguna casa comercial, en papel membretado de la misma, en original.
- Acta de donación o contrato de comodato, en original y copia.
- Formato de dictamen técnico sólo en caso de ser equipo de cómputo, en original y copia.

- Presentar el sello oficial de la institución educativa y proporcionar la clave del centro de trabajo.

#### RESULTADOS

- Tarjeta de Resguardo con número de inventario que acredita el registro y aseguramiento del bien.
- Inventario de Bienes Muebles de la institución educativa, actualizado.

#### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Movimientos de Inventario de Bienes Muebles (Área de Bienes Patrimoniales de la Dirección de Administración).

#### POLÍTICAS

- El resguardo de los bienes entra en vigor una vez elaboradas y entregadas las tarjetas de resguardo a la Institución Educativa.
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan dará respuesta al trámite de alta de registro, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, contados a partir de la recepción de los documentos.
- Los trámites de Baja o Transferencia de bienes muebles serán realizados directamente por la Institución Educativa, ante el Área de Bienes Patrimoniales de la Dirección de Administración. La Oficina de Atención al Público en Naucalpan, no realiza esta gestión.
- El registro de alta de los bienes muebles solicitado por las instituciones educativas, se realizará en el Sistema SICOPA ó en el SARECO, según sea el caso, proporcionado por el Área de Bienes Patrimoniales a la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, para realizar el registro y para obtener las tarjetas de resguardo.
- Una vez realizado el registro de los bienes en el sistema respectivo y al asignarse el número de inventario correspondiente, la institución educativa solicitante, será la encargada de colocar las etiquetas a cada bien registrado.

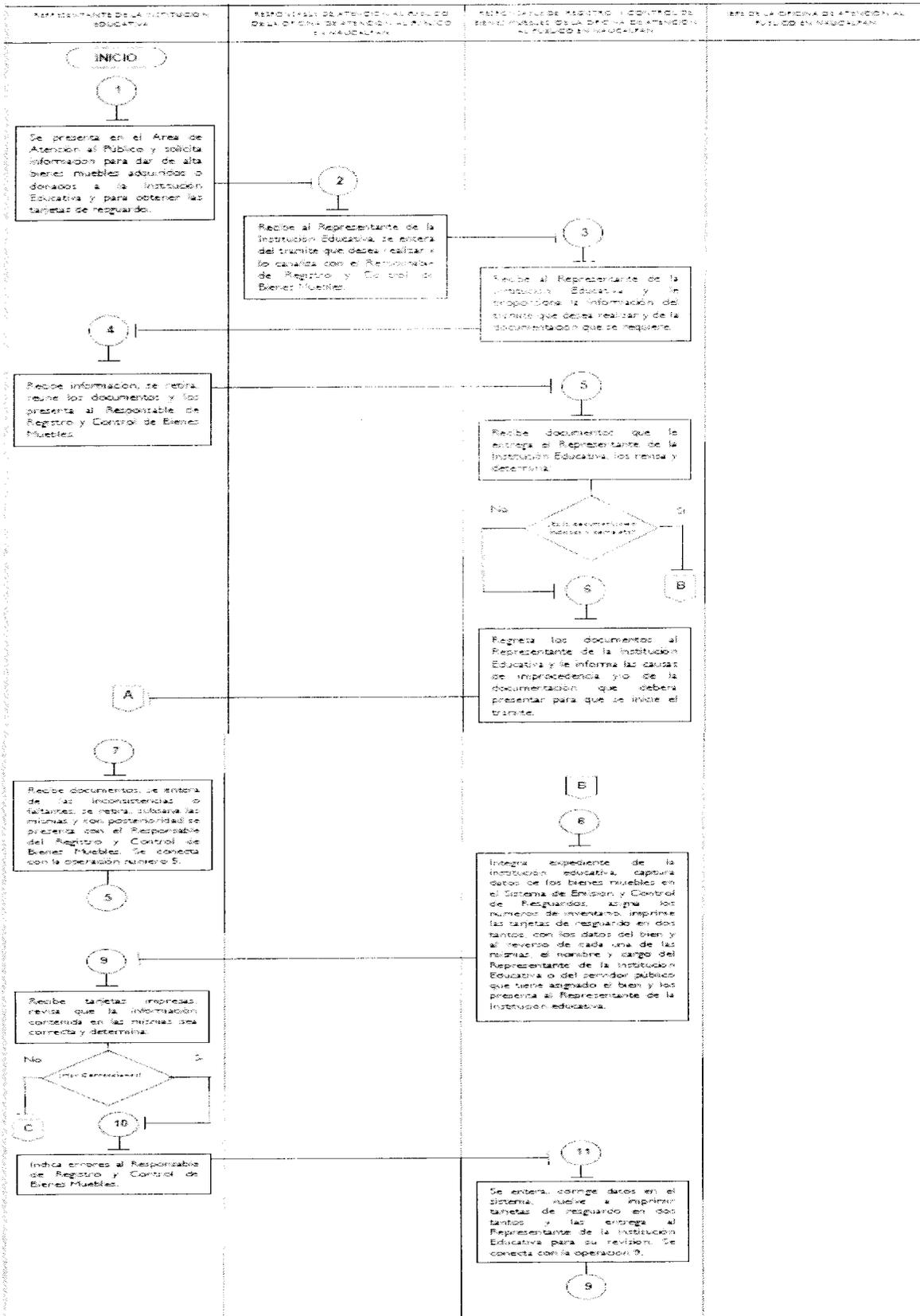
#### DESARROLLO

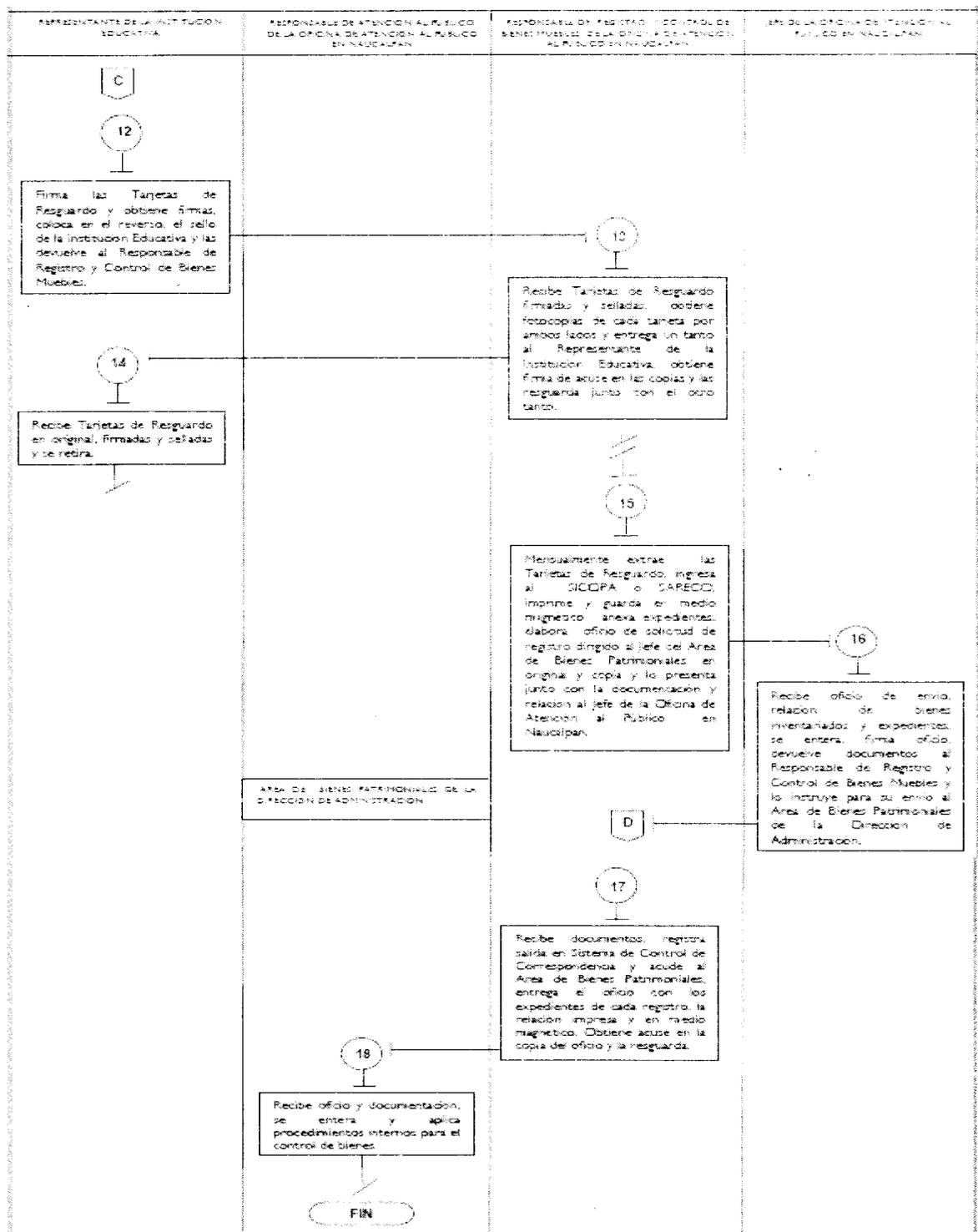
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Representante de la Institución Educativa	Se presenta en el Área de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan y solicita información para dar de alta bienes muebles adquiridos o donados a la Institución Educativa y para obtener las tarjetas de resguardo de los mismos.
2	Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Representante de la Institución Educativa, se entera del trámite que desea realizar y lo canaliza con el Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles.
3	Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles, de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Representante de la Institución Educativa y le proporciona la información del trámite que desea realizar y de la documentación que se requiere.
4	Representante de la Institución Educativa	Recibe información, se retira, reúne los documentos y los presenta al Responsable del Registro y Control de Bienes Muebles.
5	Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles, de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe documentos que le entrega el Representante de la Institución Educativa, los revisa y determina:
6		Si la documentación no es la indicada o hay faltantes, regresa los documentos al Representante de la Institución Educativa y le informa las causas de improcedencia y/o de la documentación que deberá presentar para que se inicie el trámite.
7	Representante de la Institución Educativa	Recibe documentos, se entera de las inconsistencias o faltantes, se retira, subsana las mismas y con posterioridad se presenta con el Responsable del Registro y Control de Bienes Muebles. Se conecta con la operación número 5.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
8	Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles, de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	<p>Si la documentación es la indicada y está completa, integra expediente por institución educativa con la documentación presentada por la misma, captura los datos de los bienes muebles en el Sistema de Emisión y Control de Resguardos, asigna a cada bien los números de inventario que emite dicho Sistema.</p> <p>Imprime del Sistema las "Tarjetas de Resguardo" en dos tantos, con los datos del bien y al reverso de cada una de las mismas, el nombre y cargo del Representante de la Institución Educativa o del servidor público que tiene asignado el bien y los presenta al Representante de la Institución Educativa</p>
9	Representante de la Institución Educativa	<p>Recibe "Tarjetas de Resguardo" impresas, revisa que la información contenida en las mismas sea correcta y determina:</p>
10		<p>Si hay errores, los indica al Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles.</p>
11	Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles, de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	<p>Se entera, corrige datos en el Sistema, vuelve a imprimir "Tarjeta de Resguardo" en dos tantos y las entrega al Representante de la Institución Educativa para su revisión y destruye las Tarjetas de Resguardo anteriores. Se conecta con la operación No. 9.</p>
12	Representante de la Institución Educativa	<p>Si no hay errores en las "Tarjetas de Resguardo", las firma y obtiene firmas y coloca en el reverso, el sello de la Institución Educativa y las devuelve al Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles.</p>
13	Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles, de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	<p>Recibe "Tarjetas de Resguardo" firmadas y selladas, obtiene fotocopias de cada tarjeta por ambos lados y entrega un tanto al Representante de la Institución Educativa, obtiene firma de acuse en las copias y las resguarda junto con el otro tanto de las tarjetas.</p>
14	Representante de la Institución Educativa	<p>Firma de recibido en las copias de las Tarjetas de Resguardo y las devuelve, recibe "Tarjetas de Resguardo" en original, firmadas y selladas y se retira.</p>
15	Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles, de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	<p>Mensualmente extrae del archivo las "Tarjetas de Resguardo", ingresa al Sistema (SICOPA ó SARECO) e imprime relación de bienes dados de alta, así mismo, guarda en medio magnético dicha relación, anexa expedientes que contienen los oficios originales de solicitud de registro, copia de las facturas, u oficios originales de donación, según sea el caso, así como copias de las tarjetas de resguardo entregadas, elabora oficio de envío de expedientes dirigido al Jefe del Área de Bienes Patrimoniales en original y copia y lo presenta junto con la documentación y relación al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.</p>
16	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	<p>Recibe oficio de envío, relación de bienes inventariados y expedientes con documentación, se entera, firma oficio, devuelve documentos al Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles y lo instruye para su envío al Área de Bienes Patrimoniales de la Dirección de Administración.</p>
17	Responsable de Registro y Control de Bienes Muebles, de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	<p>Recibe documentos, registra salida en el Sistema de Control de Correspondencia y entrega al Responsable del Área de Bienes Patrimoniales el oficio con los expedientes de cada registro, la relación de bienes dados de alta en impreso y en medio magnético. Obtiene acuse en la copia del oficio y la resguarda.</p>
18	Área de Bienes Patrimoniales de la Dirección de Administración	<p>Recibe oficio, relación y expedientes y documentación, se entera y aplica procedimientos internos para el control de bienes.</p>

**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DEL REGISTRO DE BIENES MUEBLES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL SUBSISTEMA EDUCATIVO ESTATAL.**

DIAGRAMA





**MEDICIÓN**

Indicador para medir la eficiencia de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan respecto a la gestión del registro de bienes muebles de instituciones educativas del Subsistema Educativo Estatal:

$$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de registro de Bienes Muebles Realizadas ante el Área de Bienes Patrimoniales} \times 100}{\text{Número mensual de solicitudes de registro de Bienes Muebles presentadas por instituciones educativas ante la Oficina de Atención al Público en Naucalpan}} = \text{Porcentaje de eficiencia en la atención de solicitudes de registro de Bienes Muebles.}$$

Registros de Evidencias:

- Oficios de solicitud de registro de bienes muebles.
- Relación de bienes inventariados remitida al Área de Bienes Patrimoniales.
- Copias de Tarjetas de Resguardo emitidas, firmadas y selladas.

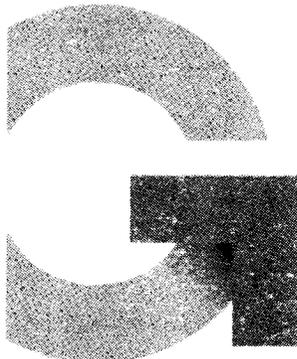
FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- "Tarjeta de Resguardo".



**TARJETA DE RESGUARDO**

1/ SECRETARÍA			
2/DIRECCIÓN			
3/DEPARTAMENTO		4/CÓDIGO DE DEPENDENCIA	
5/ACTIVO GENÉRICO			
6/GRUPO DE ACTIVO			
7/NOMBRE ESPECÍFICO DEL ACTIVO			
8/FECHA DE ALTA		9/CÓDIGO DEL ARTÍCULO	10/MATERIAL
DÍA		MES	AÑO
11/CARACTERÍSTICAS (MATRÍCULA O REGISTRO)		12/MARCA Y TIPO	
13/MODELO	14/COLOR	15/ESTADO DE USO	
16/OTRAS CARACTERÍSTICAS (O MOTOR)			
17/FECHA DE ADQUISICIÓN		18/VALOR	
DÍA		MES	AÑO
19/MUNICIPIO		20/LOCALIDAD	
21/CONTÓ		22/REVISÓ	
23/NÚMERO DE INVENTARIO	24/FECHA DE ELABORACIÓN	DÍA MES AÑO	
25/ PLACAS			



SECRETARÍA DE FINANZAS  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES



El Responsable de Libros de Texto Gratuitos de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Verificar que la información documental objeto del trámite sea correcta.
- Proporcionar al Interesado el Formato “Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos” para que sea requisitado, en función de sus requerimientos.
- Verificar la existencia de libros de texto gratuitos de educación básica solicitados por el Interesado en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
- Elaborar formato “Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos”, para solicitar al Área de Distribución de Libros de Texto Gratuitos, los libros requeridos por el Interesado, que no se encuentran en inventario.
- Archivar comprobante de libros entregados.

El Responsable del Área de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Recibir y canalizar al Interesado con el Responsable de Libros de Texto Gratuitos de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

El Interesado deberá:

- Reunir y entregar la documentación requerida para el trámite, al Responsable de Libros de Texto Gratuitos de Educación Básica de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
- Requisar el formato de “Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos”, con base en las indicaciones recibidas.

#### DEFINICIONES

**Libros de texto Gratuitos:** Conjunto de libros editados y autorizados por el Gobierno Federal y distribuidos de forma gratuita, que se utilizan en apoyo a los programas de enseñanza de la Secretaría de Educación Pública.

#### INSUMOS

- Original y copia fotostática de la credencial, gafete o documento de identificación oficial que acredite al Interesado como director o profesor de educación básica en caso de que el solicitante sea alguna autoridad educativa.
- Original y copia fotostática de la credencial de elector del Interesado, en caso de padres de familia.
- Formato “Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos de Educación Básica”, requisitado.

#### RESULTADOS

- Libros de Texto Gratuitos de Educación Básica entregados al Solicitante.

#### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Atención de solicitudes de libros de texto, por incremento de matrícula o nuevas creaciones (Dirección General de Administración y Finanzas).

#### POLÍTICAS

- Al inicio de cada ciclo escolar, el Área de Distribución de Libros de Texto Gratuitos, entregará a la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, una dotación de libros de educación básica, para atender dentro de su área de influencia, las solicitudes por pérdida o faltantes.
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan, dará respuesta a las peticiones de Libros de Texto Gratuitos de Educación Básica, de manera inmediata a la solicitud, si se tienen en existencia.
- En caso de que no se cuente con los libros solicitados, la entrega al Interesado se realizará en un plazo de 10 a 15 días hábiles, una vez que se haya gestionado su otorgamiento ante el Área de Distribución de Libros de Texto Gratuitos.

#### DESARROLLO

#### No. UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO

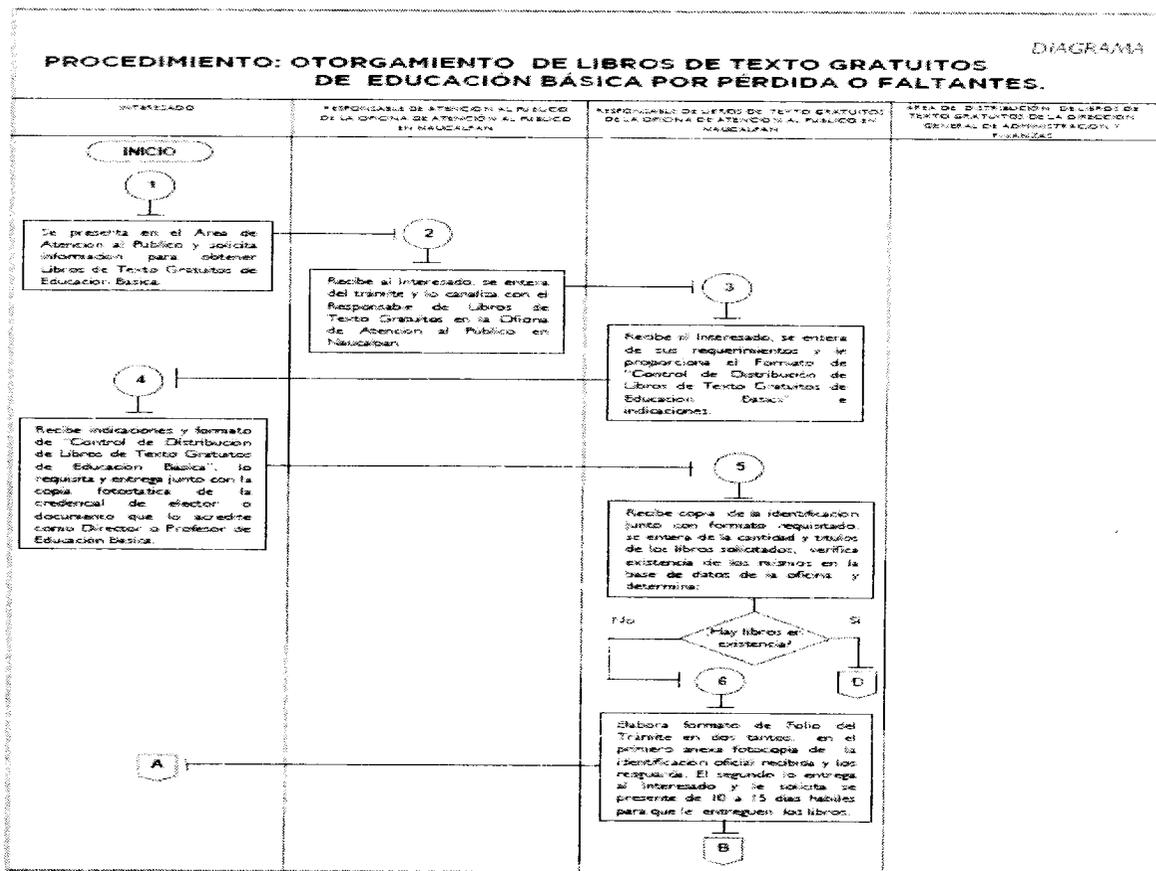
#### ACTIVIDAD

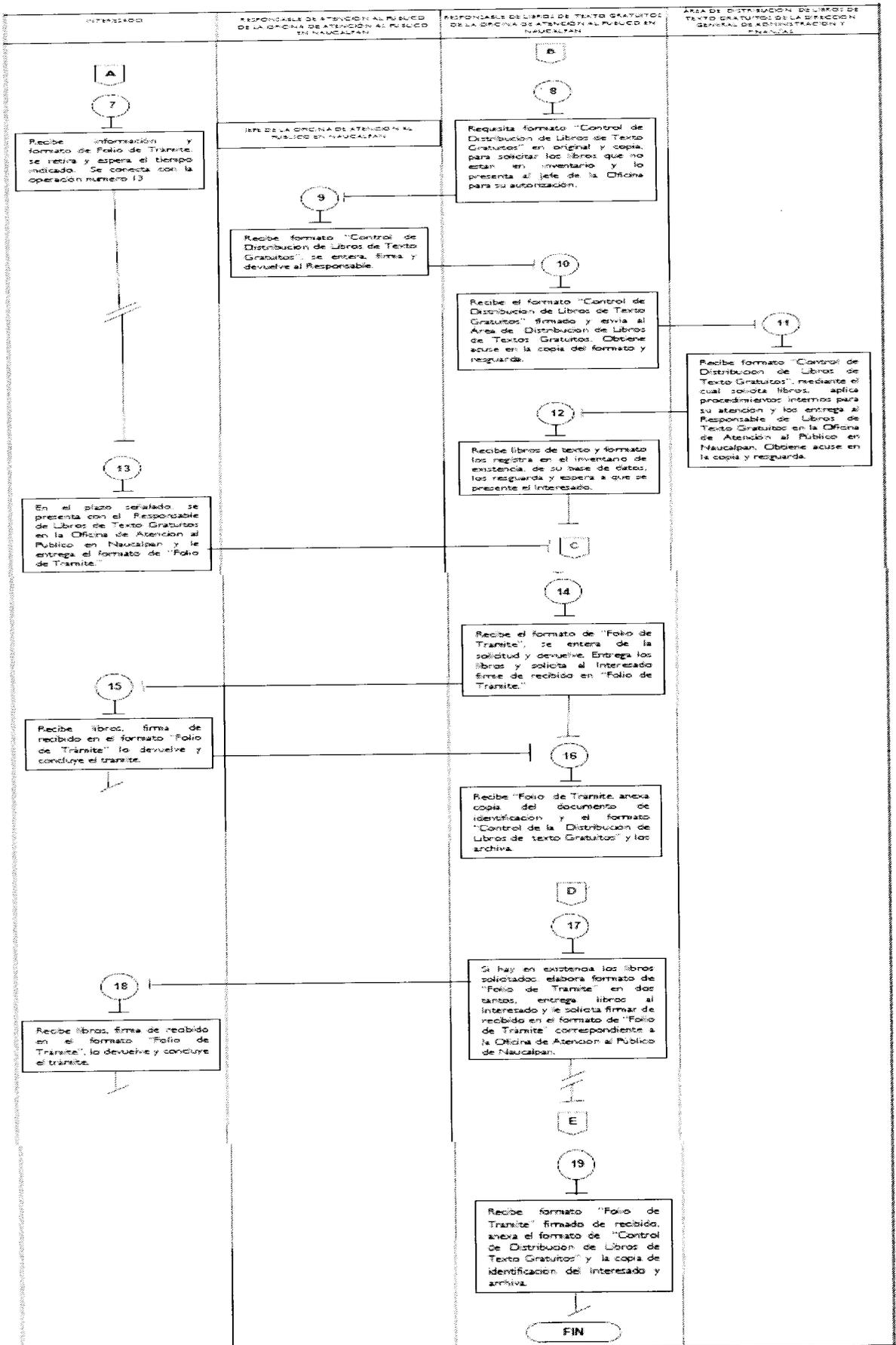
1 Interesado

Se presenta en el Área de Atención al Público y solicita información para que se le otorguen Libros de Texto Gratuitos de Educación Básica.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
2	Responsable del Área de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, se entera del trámite que desea realizar y lo canaliza con el Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
3	Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, se entera de sus requerimientos y le proporciona el Formato de "Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos de Educación Básica" con indicaciones para que lo requisiite. Así mismo, presentarlo junto con una copia de su identificación (IFE para padres de familia y Credencial que lo acredite como Director Escolar o Profesor.)
4	Interesado	Recibe indicaciones y el formato de "Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos de Educación Básica", lo requisita y entrega en original junto con la copia fotostática de la credencial de elector o documento que lo acredite como Director o Profesor de Educación Básica, al Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
5	Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe copia fotostática de la identificación del solicitante junto con formato requisitado, se entera de la cantidad y títulos de los libros solicitados, verifica existencia de los libros en la base de datos de la oficina y con base en los resultados de la consulta determina:
6	Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Si no hay en existencia los libros solicitados, elabora formato de "Folio del Trámite" en dos tantos, en el primero anexa fotocopia de credencial de elector o documento que acredite al Interesado como Director o Profesor de Educación Básica y formato "Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos" y los resguarda. El segundo tanto del "Folio de Trámite" lo entrega al Interesado y le solicita se presente en un lapso de 10 a 15 días hábiles para que le sean entregados los libros que solicitó.
7	Interesado	Recibe información así como formato de "Folio de Trámite", se retira y espera el tiempo indicado. Se conecta con la operación No. 16.
8	Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Requisita en original y copia el formato "Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos", de la familia de libros correspondiente, en el que señala los libros que no se tienen en inventario y lo presenta al Jefe de la Oficina para su autorización.
9	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe formato "Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos", en original y copia, para solicitar los libros ante el Área de Distribución de Libros de Texto Gratuitos, se entera, firma y devuelve al Responsable.
10	Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe el formato "Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos", en original y copia firmado y envía al Área de Distribución de Libros de Texto Gratuitos. Obtiene acuse en la copia del formato y resguarda.
11	Área de Distribución de Libros de Texto Gratuitos de la Dirección General de Administración y Finanzas	Recibe formato "Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos" en el que se especifican los libros solicitados, aplica procedimientos internos para atender el requerimiento y entrega los libros solicitados al Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, mediante formato "Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos" en original y copia. Obtiene acuse en la copia y resguarda.
12	Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe libros de texto y original del formato "Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos", el cual archiva, los registra en el inventario de existencia de su base de datos, los resguarda y espera a que se presente el Interesado. Se conecta con la operación No. 16.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
13	Interesado	En el plazo señalado, se presenta con el Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, para recoger los libros solicitados y le entrega el formato de "Folio de Trámite".
14	Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe el formato de "Folio de Trámite", se entera de los datos de la solicitud y devuelve. Entrega los libros y solicita al Interesado firmar de recibido en el otro tanto del "Folio de Trámite".
15	Interesado	Recibe libros y formato, firma de recibido en el formato "Folio de Trámite" que devuelve para resguardo de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan y concluye el trámite.
16	Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Obtiene formato "Folio de Trámite" firmado de recibido y lo anexa al formato "Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos" requisitado por el Interesado y la copia de identificación del mismo y los archiva.
17	Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Si hay en existencia los libros solicitados, elabora formato de "Folio de Trámite" en dos tantos, entrega libros al Interesado y le solicita firmar de recibido en el formato de Folio de Trámite destinado a la Oficina de Atención al Público de Naucalpan.
18	Interesado	Recibe libros y formato, firma de recibido en el tanto del formato "Folio de Trámite", lo devuelve y concluye el trámite.
19	Responsable de Libros de Texto Gratuitos en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe formato "Folio de Trámite" firmado de recibido, le anexa el formato "Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos" y la copia de identificación del Interesado y archiva.





MEDICIÓN

Indicador para medir la eficiencia de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan respecto a las solicitudes de libros de texto gratuitos:

$$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de libros de texto gratuitos de educación básica atendidas} \times 100}{\text{Número mensual de solicitudes de libros de texto gratuitos, presentadas ante la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.}} = \text{Porcentaje de eficiencia en la atención de solicitudes de libros de texto gratuitos.}$$

Registros de Evidencias:

- Formato de Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos de Educación Básica.
- Formato de Folio de Trámite.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos de Educación Preescolar.
- Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos de Educación Primaria.
- Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos de Educación Secundaria.
- Control de Distribución de Libros de Texto Gratuitos de Educación Telesecundaria.
- Folio de Trámite.



1/ FECHA |

2/ FOLIO |

**CONTROL DE DISTRIBUCION DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS DE EDUCACION PREESCOLAR**

3/ ZONA ESCOLAR / ESCUELA			4/ SUBSISTEMA				
5/ DOMICILIO			6/ MUNICIPIO				
7/ NOMBRE DEL RESPONSABLE			8/ TELEFONO				
CLAVE	TITULO	9/ PROGRAMADOS	LIB/CAJA	10/ TOTAL CAJAS	11/ LIBROS SUELTOS	12/ RECIBIDOS	13/ FALTANTES U OBSERVACIONES
01-V	Material para Actividades y Juegos Educativos. Verde		30				
02-R	Material para Actividades y Juegos Educativos. Rojo		30				
0003	Guías para Madres y Padres		60				
0102	Guía para la Educadora		100				
14/ TOTAL:							

15/ ENTREGA

16/ RECIBE

17/ SELLO

NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA
----------------	----------------	----------------

18/ ORIGINAL COPIA COPIA COPIA  
ZONA ESCOLAR TRÁMITE ALMACÉN CONTROL

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS DE EDUCACIÓN PREESCOLAR" F-DGAYF-205320000 001-2012.**

Objetivo: Controlar la distribución de los libros de texto de educación preescolar, a través del registro de los datos de la región, zona escolar y escuela, así como la cantidad de libros que se les asigna y contar con el documento que avala la entrega de libros a las regiones, zonas escolares y escuelas.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y tres copias. El original se turna a la zona escolar, una copia al responsable del almacén, una copia al transporte y una copia se archiva en el Área Responsable de las Funciones de Distribución de Libros de Texto.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA	ANOTAR EL DIA, MES Y AÑO EN QUE SE ELABORA EL FORMATO.
2	FOLIO	ANOTAR EL NÚMERO DE CONTROL CONSECUTIVO QUE SE ASIGNA AL FORMATO.
3	ZONA ESCOLAR/ESCUELA	ESPECIFICAR EL NÚMERO DE LA ZONA ESCOLAR Y EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.
4	SUBSISTEMA	ESPECIFICAR A QUE SUBSISTEMA EDUCATIVO PERTENECE LA ZONA ESCOLAR O ESCUELA.
5	DOMICILIO	ANOTAR LA CALLE O AVENIDA, NÚMERO Y COLONIA DONDE SE UBICA LA ESCUELA O ZONA ESCOLAR.
6	MUNICIPIO	ANOTAR EL NOMBRE DEL MUNICIPIO DONDE SE LOCALIZA LA ESCUELA O ZONA ESCOLAR.
7	NOMBRE DEL RESPONSABLE	ANOTAR EL NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LIBROS.
8	TELÉFONO	REGISTRAR EL NÚMERO TELEFÓNICO DE LA ESCUELA O ZONA ESCOLAR.
9	PROGRAMADOS	ASENTAR LA CANTIDAD DE LIBROS O MATERIALES ASIGNADOS.
10	TOTAL CAJAS	ANOTAR LA CANTIDAD DE CAJAS QUE SE ENTREGARÁN.
11	LIBROS SUELTOS	INDICAR EL NÚMERO DE LIBROS SUELTOS.
12	RECIBIDOS	REGISTRAR LA CANTIDAD DE LIBROS RECIBIDOS.
13	FALTANTES U OBSERVACIONES	REGISTRAR FALTANTES O INCIDENCIAS EN LA RECEPCIÓN DE LOS LIBROS.
14	TOTAL	ANOTAR EL TOTAL DE LIBROS PROGRAMADOS, CAJAS, LIBROS SUELTOS Y LIBROS RECIBIDOS.
15	ENTREGA	REGISTRAR EL NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE ENTREGA LOS LIBROS.
16	RECIBE	REGISTRAR EL NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LOS LIBROS.
17	SELLO	ASENTAR EL SELLO OFICIAL DE LA INSTANCIA QUE RECIBE LOS LIBROS O MATERIALES.
18	ZONA ESCOLAR, TRANSPORTE, ALMACÉN Y CONTROL	MARCAR CON UNA "X" LA COPIA QUE CORRESPONDA A CADA INSTANCIA.



1/ FECHA: \_\_\_\_\_  
2/ FOLIO: \_\_\_\_\_

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS DE EDUCACIÓN PRIMARIA							
3/ ZONA ESCOLAR/ESCUELA		4/ SUBSISTEMA		5/ DOMICILIO		6/ MUNICIPIO	
7/ NOMBRE DEL RESPONSABLE						8/ TELÉFONO	
CLAVE	TÍTULO	9/ PROGRAMADOS	LIBROS/ CAJA	SU TOTAL DE CAJAS	11/ LIBROS SUELTOS	12/ RECIBIDOS	13/ FALTANTES U OBSERVACIONES
10	Matemáticas. Primer grado		50				
11	Matemáticas. Primer grado recortable		50				
12	Español. Primer grado. Actividades		50				
13	Español. Primer grado. Recortable		50				
14	Español. Primer grado. Lecturas		50				
17	Libro Integrado. Primer grado		50				
15	Libro Integrado. Primer grado. Recortable		50				
20	Matemáticas. Segundo grado		50				
21	Matemáticas. Segundo grado. Recortable		50				
22	Español. Segundo grado		50				
23	Español. Segundo grado. Lecturas		50				
24	Español. Segundo grado. Recortable		50				
27	Libro Integrado. Segundo grado		50				
28	Libro Integrado. Segundo grado. Recortable		50				
31	Matemáticas. Tercer grado		50				
32	Español. Tercer grado		50				
33	Español. Tercer grado. Lecturas		50				
35	Ciencias Naturales. Tercer grado		50				
255	Historia y Geografía del Edo. de México		50				
41	Matemáticas. Cuarto grado		50				
42	Español. Cuarto grado		50				
43	Español. Cuarto grado. Lecturas		50				
45	Ciencias Naturales. Cuarto grado		50				
47	Historia. Cuarto grado		50				
48	Geografía. Cuarto grado		50				
49	Conoce Nuestra Constitución		100				
73	Atlas de México. Cuarto grado		50				
51	Matemáticas. Quinto grado		50				
52	Español. Quinto grado		50				
53	Español. Quinto grado. Lecturas		50				
55	Ciencias Naturales. Quinto grado		50				
57	Historia. Quinto grado		50				
58	Geografía. Quinto grado		50				
75	Atlas de Geografía Universal. Quinto grado		50				
61	Matemáticas. Sexto grado		50				
62	Español. Sexto grado		50				
63	Español. Sexto grado. Lecturas		50				
65	Ciencias Naturales y Des. Hum. Sexto grado		50				
67	Historia. Sexto grado		50				
68	Geografía. Sexto grado		50				
		14/ TOTAL					

15/ ENTREGA

16/ RECIBO

17/ SELLO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

P.O. GAYE 120210400 002-2012

18/ ORIGINAL COPIA COPIA COPIA  
 ZONA ESCOLAR  TRANSPORTE  ALMACEN  CONTROL

librosedemex@shao.com.mx

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
 SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
 DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS DE EDUCACION PRIMARIA" F-DGAYF-205320000 002-2012.**

Objetivo: Controlar la distribución de los libros de texto de educación primaria, a través del registro de los datos de la región, zona escolar y escuela, así como la cantidad de libros que se les asigna, con el propósito de contar con el documento que avala la entrega de libros a las regiones, zonas escolares y escuelas

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y tres copias. El original se turna a la zona escolar, una copia al responsable del almacén, una copia al transporte y una copia se archiva en el Área Responsable de las Funciones de Distribución de Libros de Texto.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA	ANOTAR EL DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE ELABORA EL FORMATO.
2	FOLIO	ANOTAR EL NÚMERO DE CONTROL CONSECUTIVO QUE SE ASIGNA AL FORMATO.
3	ZONA ESCOLAR/ESCUELA	ESPECIFICAR EL NÚMERO DE LA ZONA ESCOLAR Y EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.
4	SUBSISTEMA	ESPECIFICAR A QUE SUBSISTEMA EDUCATIVO PERTENECE LA ZONA ESCOLAR O ESCUELA.
5	DOMICILIO	ANOTAR LA CALLE O AVENIDA, NÚMERO Y COLONIA DONDE SE UBICA LA ESCUELA O ZONA ESCOLAR.
6	MUNICIPIO	ANOTAR EL NOMBRE DEL MUNICIPIO DONDE SE LOCALIZA LA ESCUELA O ZONA ESCOLAR.
7	NOMBRE DEL RESPONSABLE	ANOTAR EL NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LIBROS.
8	TELÉFONO	REGISTRAR EL NÚMERO TELEFÓNICO DE LA ESCUELA O ZONA ESCOLAR.
9	PROGRAMADOS	ASENTAR LA CANTIDAD DE LIBROS O MATERIALES ASIGNADOS.
10	TOTAL CAJAS	ANOTAR LA CANTIDAD DE CAJAS QUE SE ENTREGARÁN.
11	LIBROS SUELTOS	INDICAR EL NÚMERO DE LIBROS SUELTOS.
12	RECIBIDOS	REGISTRAR LA CANTIDAD DE LIBROS RECIBIDOS.
13	FALTANTES U OBSERVACIONES	REGISTRAR FALTANTES O INCIDENCIAS EN LA RECEPCIÓN DE LOS LIBROS.
14	TOTAL	ANOTAR EL TOTAL DE LIBROS PROGRAMADOS, CAJAS, LIBROS SUELTOS Y LIBROS RECIBIDOS.
15	ENTREGA	REGISTRAR EL NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE ENTREGA LOS LIBROS.
16	RECIBE	REGISTRAR EL NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LOS LIBROS.
17	SELLO	ASENTAR EL SELLO OFICIAL DE LA INSTANCIA QUE RECIBE LOS LIBROS O MATERIALES.
18	ZONA ESCOLAR, TRANSPORTE, ALMACÉN Y CONTROL	MARCAR CON UNA "X" LA COPIA QUE CORRESPONDA A CADA INSTANCIA.



**CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE LIBROS DE SECUNDARIA CICLO ESCOLAR \_\_\_\_\_**

1/FECHA: \_\_\_\_\_  
2/FOLIO: \_\_\_\_\_

**RECIBO DE SEDE**

3/Nombre de la Escuela	4/C. C. T.		5/Turno	6/No. de Sede
7/Domicilio	8/Municipio	9/Depto. Regional/Sector	10/Zona Escolar	11/Subsistema
12/Nombre del Responsable			13/Teléfono	

14/CLAVE	TITULO/ EDITORIAL	GRADO	15/LIBROS PROGRAMADOS	16/CANTIDAD DE CAJAS	17/LIBROS SUELTOS	18/TOTAL LIBROS RECIBIDOS	19/OBSERVACIONES
	Ciencias	1º					
	Español	1º					
	Geografía	1º					
	Inglés	1º					
	Matemáticas	1º					
	Biología	2º					
	Español	2º					
	Formación Cívica y Ética	2º					
	Física	2º					
	Geografía	2º					
	Historia	2º					
	Inglés	2º					
	Matemáticas	2º					
	Química	2º					
	Español	3º					
	Formación Cívica y Ética	3º					
	Física	3º					
	Historia	3º					
	Inglés	3º					
	Matemáticas	3º					
	Química	3º					
20/Total							

21/ENTREGA

22/RECIBE

23/SELLO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

24/ ORIGINAL COPIA COPIA COPIA  
 ZONA ESCOLAR  TRANSPORTE  ALMACÉN  CONTROL

F-DGAYF 205320000 003-2012

librosdemex@shes.com.mx

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE LIBROS DE SECUNDARIA CICLO ESCOLAR \_\_\_\_\_"**

F-DGAYF-205320000 003-2012.

Objetivo: Controlar la distribución de libros de texto de educación secundaria, a través del registro de los datos de la región, zona escolar y escuela, así como la cantidad de libros que se le asigna, con el propósito de contar con el documento que avala la entrega de libros a las regiones, zonas escolares y escuelas.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y tres copias: El original se turna a la zona escolar, una copia al transporte, una copia para el almacén y una copia se archiva en el Área Responsable de las Funciones de Distribución de Libros de Texto

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA	ANOTAR EL DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE ELABORA EL FORMATO.
2	FOLIO	REGISTRAR EL NÚMERO DE CONTROL CONSECUTIVO QUE SE ASIGNA AL FORMATO.
3	NOMBRE DE LA ESCUELA	ESPECIFICAR EL NÚMERO Y NOMBRE DE LA ESCUELA BENEFICIADA.
4	C. C. T.	REGISTRAR LA CLAVE DE CENTRO DE TRABAJO, ASIGNADA A LA ESCUELA.
5	TURNO	INDICAR EL TURNO DE LA ESCUELA (MATUTINO, VESPERTINO, NOCTURNO O DISCONTINUO).
6	No. DE SEDE	ANOTAR EL NÚMERO CONSECUTIVO ASIGNADO PARA CADA ZONA ESCOLAR, POR EL ÁREA RESPONSABLE DE LAS FUNCIONES DE DISTRIBUCIÓN DE LIBROS DE TEXTO.
7	DOMICILIO	REGISTRAR LA CALLE O AVENIDA, EL NÚMERO Y LA COLONIA, DONDE SE UBICA EL LUGAR DE RECEPCIÓN DE LIBROS.
8	MUNICIPIO	INDICAR EL NOMBRE DEL MUNICIPIO DONDE SE LOCALIZA LA INSTANCIA.
9	DEPARTAMENTO REGIONAL / SECTOR	IDENTIFICAR EL SECTOR O DEPARTAMENTO REGIONAL SEGÚN EL SUBSISTEMA EDUCATIVO.
10	ZONA ESCOLAR	ESPECIFICAR EL NÚMERO DE ZONA ESCOLAR A LA QUE PERTENECE.
11	SUBSISTEMA	PRECISAR A QUE SUBSISTEMA EDUCATIVO PERTENECE (ESTATAL O FEDERALIZADO).
12	NOMBRE DEL RESPONSABLE	ANOTAR EL NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LIBROS.
13	TELÉFONO	REGISTRAR EL NÚMERO TELEFÓNICO DE LA INSTANCIA.
14	CLAVE	REGISTRAR LA CLAVE DE LIBROS CORRESPONDIENTE SEGÚN LA CLASIFICACIÓN EMITIDA POR LA COMISIÓN NACIONAL DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS.
15	LIBROS PROGRAMADOS	ANOTAR LA CANTIDAD DE LIBROS ASIGNADOS.
16	CANTIDAD DE CAJAS	INDICAR LA CANTIDAD DE CAJAS QUE CORRESPONDEN.
17	LIBROS SUELTOS	REGISTRAR EL NÚMERO DE LIBROS SUELTOS.
18	TOTAL LIBROS RECIBIDOS	ANOTAR LA CANTIDAD DE LIBROS RECIBIDOS.
19	OBSERVACIONES	ANOTAR LAS INCIDENCIAS EN RELACIÓN A LA CANTIDAD O CALIDAD DE LA ENTREGA DE LOS LIBROS DE TEXTO.
20	TOTAL	ANOTAR EL TOTAL DE LIBROS PROGRAMADOS, CAJAS, LIBROS SUELTOS Y LIBROS RECIBIDOS.
21	ENTREGA	ANOTAR EL NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE ENTREGA LOS LIBROS.
22	RECIBE	ANOTAR EL NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LOS LIBROS.
23	SELLO	ASENTAR EL SELLO OFICIAL DE LA INSTANCIA QUE RECIBE LOS LIBROS.
24	ZONA ESCOLAR, TRANSPORTE, ALMACÉN Y CONTROL	MARCAR CON UNA "X" LA COPIA QUE CORRESPONDA A CADA INSTANCIA.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



OTYGRANDE

1/ FECHA: \_\_\_\_\_

2/ FOLIO: \_\_\_\_\_

**CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS DE EDUCACIÓN TELESECUNDARIA**

3/ ZONA ESCOLAR / ESCUELA / SUBSISTEMA	5/ DOMICILIO	6/ MUNICIPIO
--	--------------	--------------

7/ NOMBRE DEL RESPONSABLE	8/ TELÉFONO
---------------------------	-------------

CLAVE	TÍTULO	9/ PROGRAMADOS	10/ LIBRASA	10/ TOTALIZAS	11/ LIS SUELTOS	12/ RECIBIDOS	13/ FALTANTES O OBSERVACIONES
<b>PRIMER GRADO</b>							
7018	LIBRO PARA EL ALUMNO, ESPAÑOL I VOL. I		50				
7020	LIBRO PARA EL ALUMNO, MATEMÁTICAS I VOL. I		50				
7031	LIBRO PARA EL ALUMNO, CIENCIAS I (ENFASIS EN BIOLOGÍA) VOL. I		50				
7032	LIBRO PARA EL ALUMNO, GEOGRAFÍA DE MÉXICO Y EL MUNDO VOL. I		15				
7019	LIBRO PARA EL ALUMNO, ESPAÑOL I VOL. II		50				
7030	LIBRO PARA EL ALUMNO, MATEMÁTICAS I VOL. II		50				
7033	LIBRO PARA EL ALUMNO, CIENCIAS I (ENFASIS EN BIOLOGÍA) VOL. II		50				
7034	LIBRO PARA EL ALUMNO, GEOGRAFÍA DE MÉXICO Y EL MUNDO VOL. II		70				
<b>SEGUNDO GRADO</b>							
921	ASIGNATURAS ACADÉMICAS CONCEPTOS BÁSICOS VOL. I		24				
922	ASIGNATURAS ACADÉMICAS CONCEPTOS BÁSICOS VOL. II		24				
923	ASIGNATURAS ACADÉMICAS CONCEPTOS BÁSICOS VOL. III		24				
924	ASIGNATURAS ACADÉMICAS CONCEPTOS BÁSICOS VOL. IV		24				
928	ASIGNATURAS ACADÉMICAS GUIA DE APRENDIZAJE VOL. I		24				
927	ASIGNATURAS ACADÉMICAS GUIA DE APRENDIZAJE VOL. II		24				
925	ASIGNATURAS ACADÉMICAS GUIA DE APRENDIZAJE VOL. III		24				
926	ASIGNATURAS ACADÉMICAS GUIA DE APRENDIZAJE VOL. IV		24				
909	GUIA DE APRENDIZAJE FORMACIÓN CÍVICA Y ÉTICA		24				
<b>TERCER GRADO</b>							
941	ASIGNATURAS ACADÉMICAS CONCEPTOS BÁSICOS VOL. I		24				
942	ASIGNATURAS ACADÉMICAS CONCEPTOS BÁSICOS VOL. II		24				
943	ASIGNATURAS ACADÉMICAS CONCEPTOS BÁSICOS VOL. III		24				
944	ASIGNATURAS ACADÉMICAS CONCEPTOS BÁSICOS VOL. IV		24				
945	ASIGNATURAS ACADÉMICAS CONC. BÁSICOS 2do SEM.		24				
947	ASIGNATURAS ACADÉMICAS CONC. BÁSICOS 3ro SEM.		24				
948	ASIGNATURAS ACADÉMICAS GUIA DE APRENDIZAJE VOL. I		24				
949	ASIGNATURAS ACADÉMICAS GUIA DE APRENDIZAJE VOL. II		24				
950	ASIGNATURAS ACADÉMICAS GUIA DE APRENDIZAJE VOL. III		24				
951	ASIGNATURAS ACADÉMICAS GUIA DE APRENDIZAJE VOL. IV		24				
952	ASIGNATURAS ACADÉM. GUIA DE APRENDIZAJE 1er SEM.		24				
954	ASIGNATURAS ACADÉMICAS GUIA DE APRENDIZAJE 2do SEM.		24				
955	GUIA DE APRENDIZAJE FORMACIÓN CÍVICA Y ÉTICA		24				
<b>LIBRO PARA EL MAESTRO</b>							
7014	LIBRO PARA EL MAESTRO, ESPAÑOL I VOL. I		36				
7015	LIBRO PARA EL MAESTRO, MATEMÁTICAS I VOL. I		36				
7016	LIBRO PARA EL MAESTRO, CIENCIAS I (ENFASIS EN BIOLOGÍA) VOL. I		34				
7017	LIBRO PARA EL MAESTRO, GEOGRAFÍA DE MÉXICO Y EL MUNDO VOL. I		36				
7055	LIBRO PARA EL MAESTRO, ESPAÑOL I VOL. II (PAQUETE)		50				
7056	LIBRO PARA EL MAESTRO, MATEMÁTICAS I VOL. II		40				
7057	LIBRO PARA EL MAESTRO, CIENCIAS I (ENFASIS EN BIOLOGÍA) VOL. II		40				
7058	LIBRO PARA EL ALUMNO, GEOGRAFÍA DE MÉXICO Y EL MUNDO VOL. II		50				
		14/ TOTAL					

15/ ENTREGA

16/ RECIBE

17/ SELLO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

18/ ORIGINAL      COPIA      COPIA      COPIA  
 ZONA ESCOLAR     TRANSPORTE     ALMACÉN     CONTROL

librosedomex@yahoo.com.mx

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS DE EDUCACIÓN TELESECUNDARIA" F-DGAYF-205320000 004-2012.**

Objetivo: Controlar la distribución de los libros de texto de educación telesecundaria, a través del registro de los datos de la región, zona escolar y escuela, así como la cantidad de libros que se les asigna, con el propósito de contar con el documento que avala la entrega de libros a las regiones, zonas escolares y escuelas.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y tres copias. El original se turna a la zona escolar, una copia al responsable del almacén, una copia al transporte y una copia se archiva en el Área Responsable de las Funciones de Distribución de Libros de Texto.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA	ANOTAR EL DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE ELABORA EL FORMATO.
2	FOLIO	ANOTAR EL NÚMERO DE CONTROL CONSECUTIVO QUE SE ASIGNA AL FORMATO.
3	ZONA ESCOLAR/ESCUELA	ESPECIFICAR EL NÚMERO DE LA ZONA ESCOLAR Y EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.
4	SUBSISTEMA	ESPECIFICAR A QUE SUBSISTEMA EDUCATIVO PERTENECE LA ZONA ESCOLAR O ESCUELA.
5	DOMICILIO	ANOTAR LA CALLE O AVENIDA, NÚMERO Y COLONIA DONDE SE UBICA LA ESCUELA O ZONA ESCOLAR.
6	MUNICIPIO	ANOTAR EL NOMBRE DEL MUNICIPIO DONDE SE LOCALIZA LA INSTANCIA.
7	NOMBRE DEL RESPONSABLE	ANOTAR EL NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LIBROS.
8	TELÉFONO	REGISTRAR EL NÚMERO TELEFÓNICO DE LA INSTANCIA.
9	PROGRAMADOS	ASENTAR LA CANTIDAD DE LIBROS O MATERIALES ASIGNADOS.
10	TOTAL CAJAS	ANOTAR LA CANTIDAD DE CAJAS QUE CORRESPONDEN.
11	LIBROS SUELTOS	INDICAR EL NÚMERO DE LIBROS SUELTOS.
12	RECIBIDOS	REGISTRAR LA CANTIDAD DE LIBROS RECIBIDOS.
13	FALTANTES U OBSERVACIONES	REGISTRAR FALTANTES O INCIDENCIAS EN LA RECEPCIÓN DE LOS LIBROS.
14	TOTAL	ANOTAR EL TOTAL DE LIBROS PROGRAMADOS, CAJAS, LIBROS SUELTOS Y LIBROS RECIBIDOS.
15	ENTREGA	REGISTRAR EL NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE ENTREGA LOS LIBROS.
16	RECIBE	REGISTRAR EL NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LOS LIBROS.
17	SELLO	ASENTAR EL SELLO OFICIAL DE LA INSTANCIA QUE RECIBE LOS LIBROS O MATERIALES.
18	ZONA ESCOLAR, TRANSPORTE, ALMACÉN Y CONTROL	MARCAR CON UNA "X" LA COPIA QUE CORRESPONDA A CADA INSTANCIA.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	 <p>ESTADO DE MÉXICO</p>	
<b>FOLIO DE TRÁMITE</b>		
1/ CLAVE	2/ FECHA	3/ FOLIO
4/ TEL.		
5/ NOMBRE:		
6/ ASUNTO		
7/ DOCUMENTOS ANEXOS:		
HOJA DE DATOS	_____	
SOLICITUD	_____	
TALON DE PAGO	_____	
ACTA DE NACIMIENTO	_____	
ACTA INFORMATIVA	_____	
CERTIFICADO	SEC. _____ PARC. _____	
BOLETA DE ESTUDIO EXTRANJERA	_____	
COPIA DE ANTECEDENTES DE ESTUDIOS	_____	
COPIA DE NOMBRAMIENTO	NUM. _____	
COPIA DE CONSTANCIA	NUM. _____	
FOTOGRAFÍAS	NUM. _____	
COPIA DE CREDENCIAL DE ELECTOR	_____	
OTROS		

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE NAUCALPAN

AV. MEXICAS No. 63 COL. SANTA CRUZ ACATLAN, CP. 53150

TELÉFONO: 53 73 45 31

ODAPN-F 01-2012

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: FOLIO DE TRÁMITE ODAPN-F01-2012.**

Objetivo: el formato se utiliza para registrar el inicio del trámite solicitado con los datos del solicitante y ampara los documentos originales, requeridos para el trámite y que quedan en resguardo de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

Distribución y Destinatario: Se genera en dos tantos, uno es para el solicitante y el otro se queda en resguardo en la Oficina de Atención al Público de Naucalpan.

No.	Concepto	Descripción
1	CLAVE	ANOTAR LA CLAVE DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO QUE SOLICITA EL TRÁMITE.
2	FECHA	REGISTRAR DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE INICIA EL TRÁMITE.
3	FOLIO	ANOTAR EL NÚMERO DE FOLIO DE CONTROL INTERNO DE TRÁMITES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN.
4	TEL.	REGISTRAR EL NÚMERO(S) DEL TELÉFONO PARTICULAR O DEL CENTRO DE TRABAJO DEL SOLICITANTE.
5	NOMBRE	ANOTAR EL NOMBRE COMPLETO DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO SOLICITANTE.
6	ASUNTO	REGISTRAR EL NOMBRE DEL TRÁMITE O MOVIMIENTO SOLICITADO.
7	DOCUMENTOS ANEXOS	MARCAR CON UNA "X" EL ESPACIO CORRESPONDIENTE A LOS DOCUMENTOS QUE SE PRESENTAN PARA EL TRÁMITE Y QUE QUEDAN EN RESGUARDO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN</b>	<b>Edición:</b> Primera
	<b>Fecha:</b> Febrero de 2012
	<b>Código:</b> 205300000-ODAPN-07
	<b>Página:</b>

**PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PAGO DE LA PRIMA POR AÑOS DE SERVICIO, A PERSONAL DOCENTE DEL SUBSISTEMA EDUCATIVO ESTATAL.**

*OBJETIVO*

Mantener la eficiencia en el pago de prima por años de servicio al personal docente del Subsistema Educativo Estatal, mediante la gestión del mismo a través de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

*ALCANCE*

Aplica al Personal Docente de base adscrito a instituciones educativas y unidades administrativas del Subsistema Educativo Estatal del Gobierno del Estado de México, que hayan cumplido 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años de servicio ininterrumpido y al Responsable del Trámite de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

Aplica al Personal Docente de base adscrito a instituciones educativas y unidades administrativas del Subsistema Educativo Estatal que acredite más de 30 años en el servicio y que solicite el trámite de pago ante la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

*REFERENCIAS*

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, De las Dependencias del Ejecutivo, Artículo 16. Gaceta del Gobierno, 17 de Septiembre de 1981.

*RESPONSABILIDADES*

La Oficina de Atención al Público en Naucalpan es la responsable de la gestión del pago de la prima por Años de Servicio, así como del pago de la prima adicional por años de servicio, a los docentes de base adscritos al Subsistema Educativo Estatal que lo soliciten a la misma.

El Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente deberá:

- Recibir de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan en forma semanal, la relación y documentación de profesores que solicitan el pago de prima por años de servicio.
- Verificar que en el expediente del Profesor bajo su resguardo, existan los documentos requeridos para la autorización del pago solicitado y en su caso pedir los documentos faltantes al Interesado.
- Realizar el trámite de pago de prima por años de servicio o de prima adicional, ante la Dirección General de Personal, de la Secretaría de Finanzas.

El Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan de la Subsecretaría de Planeación y Administración deberá:

- Firmar la relación de solicitudes de pago de la Prima por Años de Servicio, que se presente ante el Área de Escalafón.

El Responsable del Trámite del Pago de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Proporcionar al Interesado el formato "Hoja de Datos", dependiendo del número de plazas que posea para la solicitud del trámite.
- Verificar que la documentación presentada por el Interesado sea la indicada al tipo de trámite solicitado.
- Informar al Interesado de la importancia de que los nombramientos o movimientos recientes, se encuentren incorporados al expediente personal, resguardado en el Área de Escalafón, para no detener el trámite.
- Registrar las solicitudes de pago de prima o de prima adicional en el Libro Diario de Trámites y capturar la relación de las mismas, para remitirla semanalmente al Área de Escalafón.

- Integrar expediente del Solicitante con los documentos requeridos para el trámite y enviarlo al Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente.
- Informar al Interesado la fecha en la que se reflejará el pago de la prima por años de servicio, vía nómina.

El Responsable del Área de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Recibir al Interesado y canalizarlo con el Responsable del Trámite del Pago de Prima por Años de Servicio.

El Interesado deberá:

Presentar la documentación requerida para el pago de prima por años de servicio.

#### DEFINICIONES

- Prima por Años de Servicio:** Prestación económica otorgada a los servidores públicos del Gobierno del Estado de México, por cada cinco años de servicio cumplidos, de manera ininterrumpida, también conocida como Quinquenio. Se paga a los 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años.
- Prima Adicional por años de Servicio:** Vertiente que otorga remuneración económica fija que se paga a los servidores públicos docentes del Subsistema Educativo Estatal, una vez acreditados más de 30 años de servicio interrumpidos y se paga por un periodo máximo de 5 años.

#### INSUMOS

- Original y copia de último comprobante de percepciones y deducciones.
- Original y copia de Nombramiento(s) sólo en caso de no contar con éstos en el expediente personal del docente, resguardado en el Área de Escalafón.
- Formato "Hoja de Datos" requisitado con los datos del Servidor Público Docente, proporcionado por la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

#### RESULTADOS

- Remuneración económica otorgada al servidor público vía nómina, por concepto de Prima por Años de Servicio, o prima adicional.

#### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Gestión del Trámite de Integración de Documentos al Expediente Personal del Docente.

#### POLÍTICAS

- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan, gestionará el pago de Prima por Años de Servicio y/o prima adicional, únicamente cuando el Profesor que lo solicita haya aperturado previamente su expediente personal, ante el Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente.
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan, gestionará el Pago de la Prima por Años de Servicio, o prima adicional, previa revisión de los documentos requeridos para el trámite.
- El formato "Hoja de Datos" debe ser llenado a mano con letra de molde legible y no debe carecer de dato alguno. Asimismo, se requiere requisitar éste formato por cada plaza con que cuente el Profesor que solicita el trámite.
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan, dará respuesta a las solicitudes de pago de Prima por Años de Servicio o de prima adicional, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la recepción y aprobación de la documentación requerida.

#### DESARROLLO

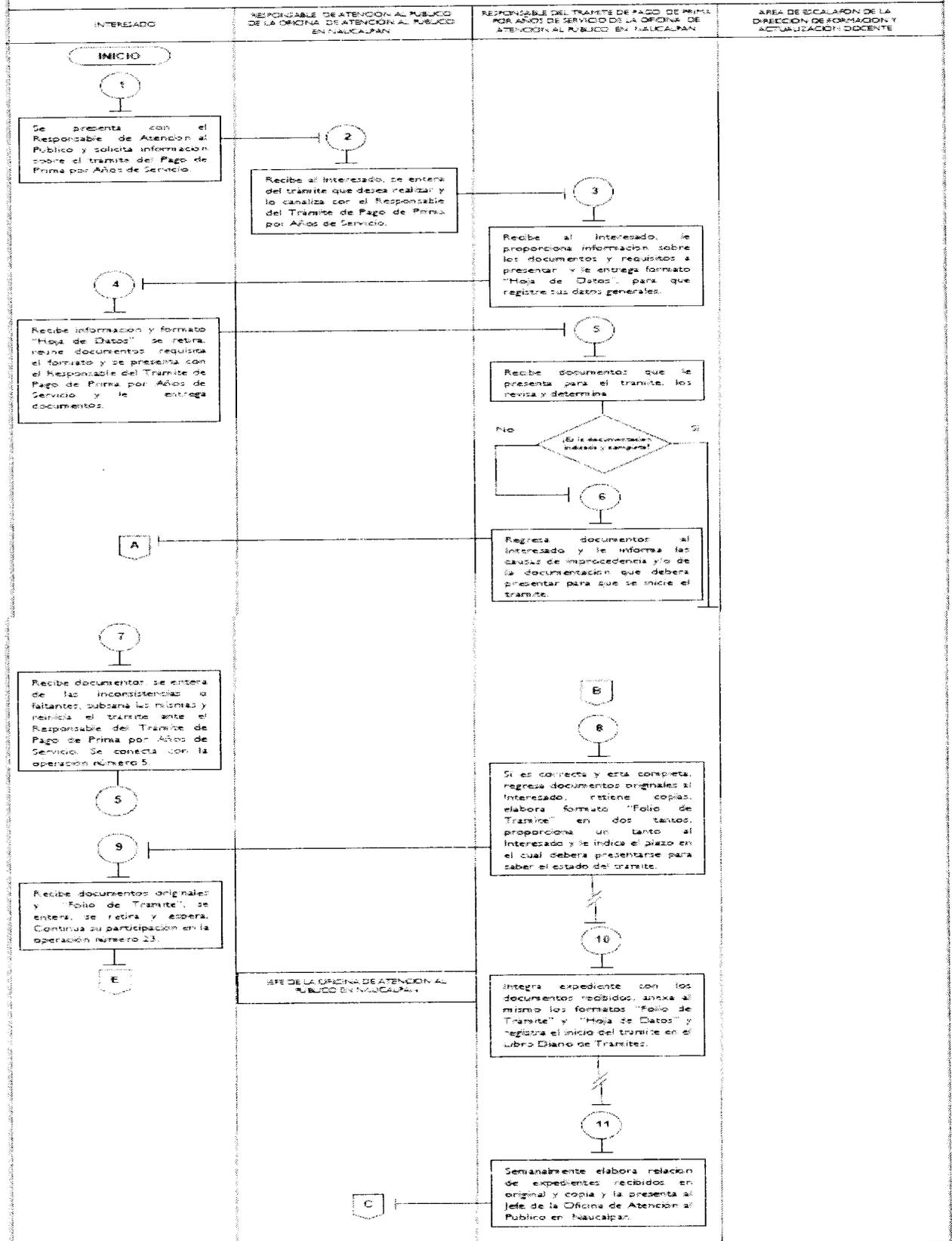
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
I	Interesado	Se presenta con el Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan y solicita información

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		sobre el trámite del Pago de Prima o prima adicional por Años de Servicio.
2	Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, se entera del trámite que desea realizar y lo canaliza con el Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio.
3	Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, le proporciona información sobre los documentos y requisitos a presentar para el trámite y le entrega formato "Hoja de Datos", para que registre sus datos generales, por cada plaza que posea.
4	Interesado	Recibe información y formato "Hoja de Datos" y se retira, reúne documentación, requisita el formato y se presenta con el Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio, a quien le entrega la documentación.
5	Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado y documentos que le presenta para el trámite, los revisa y determina:
6		Si la documentación no es la indicada, hay faltantes o presenta errores, regresa documentos al Interesado y le informa las causas de improcedencia y/o de la documentación que deberá presentar para que se inicie el trámite.
7	Interesado	Recibe documentos, se entera de las inconsistencias o faltantes, subsana las mismas y reinicia el trámite ante el Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio. Se conecta en la operación número 5.
8	Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Si la documentación es correcta y está completa, regresa documentos originales al Interesado, retiene copias fotostáticas, elabora formato "Folio de Trámite" en dos tantos, proporciona un tanto del mismo al Interesado y le indica el plazo en el cual deberá presentarse para saber el estado del trámite.
9	Interesado	Recibe documentos originales y formato "Folio de Trámite", se entera, se retira y espera. Continúa su participación en la operación número 23.
10	Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Integra expediente con los documentos recibidos, anexa al mismo los formatos "Folio de Trámite" y "Hoja de Datos", registra el inicio del trámite en el Libro Diario de Trámites y archiva expediente.
11		Semanalmente elabora relación de expedientes para trámite de pago de prima o prima adicional por años de servicio en original y copia y la presenta al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
12	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe relación de expedientes para trámite de pago de prima o prima adicional por años de servicio en original y copia, se entera, firma y devuelve al Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio.
13	Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe relación firmada, anexa expedientes y acude al Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente y entrega relación en original y copia y expedientes.

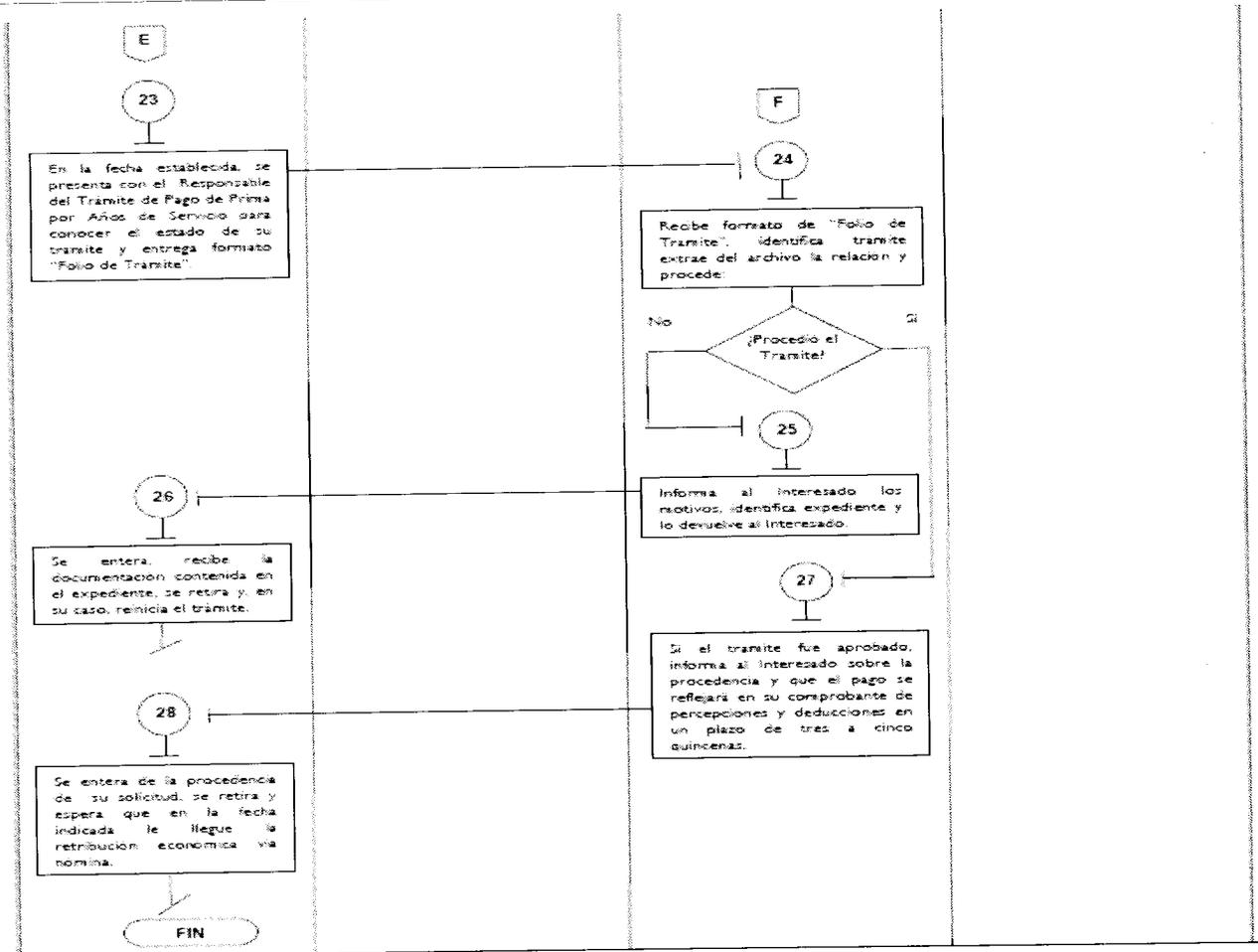
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
14	Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente	Recibe relación en original y copia y expedientes e informa al Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio, la fecha en la que deberá regresar por su respuesta. Firma acuse en la copia de la relación y devuelve.
15	Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Obtiene acuse en la copia de la relación de expedientes entregados, se entera de la fecha de respuesta, resguarda acuse y se retira. Se conecta con la operación No. 17.
16	Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente	Aplica procedimientos internos para atender las solicitudes de Pago de Prima por Años de Servicio recibidas y prepara relación de solicitudes procedentes y de las que no lo fueron, en original y copia, las resguarda y espera que se presente el Responsable de la Gestión del Pago de Prima por Años de Servicio.
17	Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	En la fecha establecida, acude al Área de Escalafón para conocer la resolución de los trámites de pago de prima por años de servicio y presenta acuse.
18	Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente	Recibe acuse, se entera, lo devuelve, identifica solicitudes, extrae del archivo la relación de solicitudes procedentes e improcedentes y los expedientes de estas últimas, entrega original y copia de la relación al Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio y le solicita firma de acuse en la copia de la relación.
19	Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe relación de entrega de solicitudes procedentes y no procedentes, en original y copia, firma de acuse en la copia, devuelve y retiene original.
20	Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente	Obtiene acuse y archiva. Entrega los expedientes de las solicitudes de pago de prima por años de servicio que no procedieron al Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio.
21	Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe expedientes de trámites no procedentes, anexa relación en original y se retira.
22		Registra los trámites procedentes en el Libro Diario de Trámites, archiva relación y expedientes y espera que acuda el Interesado.
23	Interesado	En la fecha establecida, se presenta con el Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio para conocer el estado de su trámite y entrega formato "Folio de Trámite".
24	Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, formato de "Folio de Trámite", identifica trámite, extrae del archivo la relación y/o el expediente y procede:
25		Si el trámite no procedió, informa al Interesado los motivos y le entrega el expediente.
26	Interesado	Se entera, recibe la documentación contenida en el expediente, se retira y, en su caso, reinicia el trámite.
27	Responsable del Trámite de Pago de Prima por Años de Servicio de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Si el trámite fue aprobado, informa al Interesado sobre la procedencia y que el pago se reflejará en su comprobante de percepciones y deducciones en un plazo de tres a cinco quincenas.
28	Interesado	Se entera de la procedencia de su solicitud, se retira y espera que en la fecha indicada le llegue la retribución económica vía nómina.

DIAGRAMA

**PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PAGO DE LA PRIMA POR AÑOS DE SERVICIO A PERSONAL DOCENTE DEL SUBSISTEMA EDUCATIVO ESTATAL.**







**MEDICIÓN**

Indicador para medir la eficiencia de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan respecto al trámite de pago de prima por años de servicio:

$$\frac{\text{Número mensual de Gestiones de Trámite de Pago de Prima por años de servicio realizadas ante el Área de Escalafón X 100}}{\text{Número mensual de solicitudes de Gestión de Trámite de Pago de Prima por años de servicio presentadas ante la Oficina de Atención al Público en Naucalpan}}$$

= Porcentaje de eficiencia en la gestión de Trámite de Pago de Prima por años de Servicio.

**Registros de Evidencias:**

- Formatos de "Folios de Trámite" requisitados.
- Relación de solicitudes para trámite ante el Área de Escalafón.
- Relación de solicitudes de trámites procedentes y no procedentes entregada por el Área de Escalafón.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

- "Folio de Trámite".
- "Hoja de Datos".

<p style="text-align: center;"><b>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>FOLIO DE TRÁMITE</b></p>		
1/ CLAVE	2/ FECHA	3/ FOLIO
4/ TEL.		
5/ NOMBRE:		
6/ ASUNTO		
7/ DOCUMENTOS ANEXOS:		
HOJA DE DATOS	_____	
SOLICITUD	_____	
TALON DE PAGO	_____	
ACTA DE NACIMIENTO	_____	
ACTA INFORMATIVA	_____	
CERTIFICADO	SEC. _____ PARC. _____	
BOLETA DE ESTUDIO EXTRANJERA	_____	
COPIA DE ANTECEDENTES DE ESTUDIOS	_____	
COPIA DE NOMBRAMIENTO	NUM. _____	
COPIA DE CONSTANCIA	NUM. _____	
FOTOGRAFÍAS	NUM. _____	
COPIA DE CREDENCIAL DE ELECTOR	_____	
OTROS		

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE NAUCALPAN

AV. MEXICAS No. 63 COL. SANTA CRUZ ACATLAN CP. 53150  
TELEFONO: 53 73 45 31

ODAPN-F 01-2012

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: FOLIO DE TRÁMITE ODAPN-F01-2012.**

Objetivo: el formato se utiliza para registrar el inicio del trámite solicitado con los datos del solicitante y ampara los documentos originales, requeridos para el trámite y que quedan en resguardo de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

Distribución y Destinatario: Se genera en dos tantos, uno es para el solicitante y el otro se queda en resguardo en la Oficina de Atención al Público de Naucalpan.

No.	Concepto	Descripción
1	CLAVE	ANOTAR LA CLAVE DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO QUE SOLICITA EL TRÁMITE.
2	FECHA	REGISTRAR DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE INICIA EL TRÁMITE.
3	FOLIO	ANOTAR EL NÚMERO DE FOLIO DE CONTROL INTERNO DE TRÁMITES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN.
4	TEL.	REGISTRAR EL NÚMERO(S) DEL TELÉFONO PARTICULAR O DEL CENTRO DE TRABAJO DEL SOLICITANTE.
5	NOMBRE	ANOTAR EL NOMBRE COMPLETO DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO SOLICITANTE.
6	ASUNTO	REGISTRAR EL NOMBRE DEL TRÁMITE O MOVIMIENTO SOLICITADO.
7	DOCUMENTOS ANEXOS	MARCAR CON UNA "X" EL ESPACIO CORRESPONDIENTE A LOS DOCUMENTOS QUE SE PRESENTAN PARA EL TRÁMITE Y QUE QUEDAN EN RESGUARDO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN.



**HOJA DE DATOS**

1/ NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_

2/ CLAVE ISSEMYM: \_\_\_\_\_

3/ CATEGORIA: \_\_\_\_\_

4/ NOMBRE DE LA ESCUELA \_\_\_\_\_ 5/ NIVEL \_\_\_\_\_

6/ TURNO \_\_\_\_\_ 7/ ZONA ESCOLAR \_\_\_\_\_ 8/ SUBDIR. \_\_\_\_\_

9/ POBLACION \_\_\_\_\_

10/ MUNICIPIO \_\_\_\_\_

11/ TRAMITE PARA OBTENER: \_\_\_\_\_

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE NAUCALPAN

ODAPN-F-03-2012

<b>INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: HOJA DE DATOS ODAPN-F-03-2012</b>		
Objetivo: el formato se utiliza para recabar los datos del Docente o Servidor Público, para el trámite de algún movimiento ante el Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente.		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se presenta junto con la documentación soporte para el trámite requerido, ante el Área de Escalafón de la Dirección de Formación y Actualización Docente.		
No.	Concepto	Descripción
1	NOMBRE COMPLETO	ANOTAR EL NOMBRE DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO QUE SOLICITA EL TRÁMITE.
2	CLAVE DE ISSEMyM	REGISTRAR LOS DIGITOS DE LA CLAVE DE ISSEMyM DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO QUE SOLICITA EL TRÁMITE.
3	CATEGORÍA	ANOTAR LA CATEGORIA DE LA PLAZA(S) QUE OCUPA EL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO SOLICITANTE.
4	NOMBRE DE LA ESCUELA	REGISTRAR EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA O UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ADSCRIPCIÓN DEL SOLICITANTE.
5	NIVEL	ANOTAR EL NIVEL EDUCATIVO DE ADSCRIPCIÓN DEL DOCENTE O SERVIDOR PÚBLICO SOLICITANTE.
6	TURNO	REGISTRAR EL TURNO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE ADSCRIPCIÓN.
7	ZONA ESCOLAR	ANOTAR LA ZONA ESCOLAR DE ADSCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL SOLICITANTE.

8	SUBDIR.	REGISTRAR EL NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA DE ADSCRIPCIÓN DEL SOLICITANTE.
9	POBLACIÓN	ANOTAR EL NOMBRE DE LA POBLACIÓN EN DONDE SE ENCUENTRA UBICADA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE ADSCRIPCIÓN DEL SOLICITANTE.
10	MUNICIPIO	ANOTAR EL NOMBRE DEL MUNICIPIO EN DONDE SE ENCUENTRA UBICADA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE ADSCRIPCIÓN DEL SOLICITANTE.
11	TRÁMITE PARA OBTENER	REGISTRAR EL NOMBRE DEL TRÁMITE QUE SE SOLICITA.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Febrero de 2012
<b>Código:</b>	205300000-ODAPN-08
<b>Página:</b>	

**PROCEDIMIENTO: REVISIÓN DE INFORMES FINANCIEROS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE TIPO MEDIO SUPERIOR Y SUPERIOR, EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS, ARTÍSTICA Y DEL DEPORTE, DEL SUBSISTEMA EDUCATIVO ESTATAL.**
*OBJETIVO*

Mantener la eficiencia en el manejo de los Recursos Financieros de las Instituciones Educativas de los tipos Medio Superior y Superior, Educación para los Adultos, Artística y del Deporte a través de la revisión del ejercicio y comprobación de sus ingresos y egresos.

*ALCANCE*

Aplica a las Instituciones de los tipos Medio Superior y Superior, de Educación para los Adultos, Artística y del Deporte del Subsistema Educativo Estatal, ubicadas en la zona nororiente del Valle de México, que manejen recursos autogenerados; a la Dirección General de Educación Media Superior, a la Dirección General de Educación Superior, a la Unidad de Educación para la Atención de Jóvenes y Adultos y a la Subdirección de Apoyo a la Educación, que reciben información del ejercicio y comprobación de los recursos autogenerados de las escuelas de su adscripción y al Responsable de la Revisión de los Informes Financieros de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

*REFERENCIAS*

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, De las Dependencias del Ejecutivo, Artículo 16. Gaceta del Gobierno, 17 de Septiembre de 1981.

*RESPONSABILIDADES*

La Oficina de Atención al Público en Naucalpan es la responsable de revisar los informes financieros de las Instituciones Educativas del Subsistema Educativo Estatal de los tipos Medio Superior y Superior, de atención a jóvenes y adultos, de educación artística y del deporte, ubicadas en su ámbito geográfico de influencia.

La Dirección General de Educación Media Superior/Dirección General de Educación Superior/Unidad de Educación para la Atención de Jóvenes y Adultos/Subdirección de Apoyo a la Educación, deberán:

- Aplicar procedimientos internos para lo procedente en las instituciones educativas bajo su adscripción, respecto al estado de cada una de ellas en la presentación de informes financieros.

El Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, de la Subsecretaría de Planeación y Administración, deberá:

- Autorizar la apertura de Libros de Registro de Ingresos y Egresos de las instituciones educativas, ya sea, por ser escuela de nueva creación o por término del libro anterior.
- Firmar el documento denominado Hoja de Observaciones que resulte de la revisión del informe financiero (cuando sea el caso).

El Responsable de la Revisión de Informes Financieros de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Revisar los documentos que integran el informe financiero (recibos de ingresos, soportes de egresos y libros de ingresos y egresos).

- Elaborar y entregar al personal directivo, el documento de las observaciones que resulten de la revisión del informe financiero.
- Resguardar el expediente de la Institución Educativa una vez concluida la revisión.

El Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Informar al Director Escolar sobre los documentos soporte que deberá presentar para la revisión de los informes financieros de la Institución a su cargo y canalizarlo con el Responsable de la Revisión de Informes Financieros de la misma Oficina.

El Personal Directivo de la Institución Educativa deberá:

- Presentar los documentos soporte para la revisión de los informes financieros de la Institución Educativa que representa.

#### DEFINICIONES

**Oficio de Presentación:**

Oficio dirigido a la Dirección General de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, a través del cual, se indica el periodo del informe financiero que se solicita a revisión.

**Resumen de la Existencia:**

Documento en el que se registra el saldo anterior del periodo, ingresos del periodo, egresos del periodo y la existencia para el próximo periodo.

**Estado de Ingresos:**

Documento en el que se registran los ingresos ejercidos durante el periodo, clasificados por nombre y número de cuenta.

**Estado de Egresos:**

Documento en el que se registran los egresos ejercidos durante el periodo, clasificados por nombre y número de cuenta.

**Recibo de ingresos:**

Documento que expide la institución educativa en el que se registra el concepto de la percepción, tales como la aportación económica del alumno así como el concepto por el cual está pagando.

**Estado Anual de Ingresos:**

Documento en el que se registran los ingresos ejercidos durante el ciclo escolar correspondiente, clasificados por mes, nombre y número de cuenta.

**Estado Anual de Egresos:**

Documento en el que se registran los egresos ejercidos durante el ciclo escolar correspondiente, clasificados por mes, nombre y número de cuenta.

**Conciliación Bancaria:**

Documento emitido por la institución financiera, en el que se registran los movimientos contables ejercidos durante el periodo, así como la existencia en libros y en la institución bancaria.

**Libro de Registros de Ingresos y Egresos:**

En este se registran en forma desglosada los ingresos y egresos de la Institución Educativa, ejercidos durante el período correspondiente. La apertura de este libro la autoriza la Oficina de Atención al Público de Naucalpan, para las instituciones educativas ubicadas en la zona geográfica de su influencia.

**Control de Informes Financieros de Instituciones Educativas:**

Es un formato interno de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, en el cual registran los movimientos de ingresos, egresos y saldo al corte de revisión de cada una de las instituciones educativas.

#### INSUMOS

- Oficio de Presentación.
- Presupuesto anual de ingresos e egresos.
- Resumen de la existencia.
- Estado de ingresos.
- Estado de egresos.
- Recibos de ingresos.

- Soportes de egresos (facturas, notas remisiones, etc.).
- Libro registro de ingresos y egresos.
- Estado anual de ingresos y egresos.
- Documentos bancarios.
- Conciliación bancaria.

#### RESULTADOS

- Informe Financiero del periodo correspondiente, revisado y sellado.
- Hoja de observaciones derivada de la revisión del informe (cuando sea el caso).

#### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Gestión del registro de bienes muebles de instituciones educativas del Subsistema Educativo Estatal.

#### POLÍTICAS

- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan realizará la revisión bimestral para Instituciones de Educación Superior y de Educación Media Superior y, semestralmente, para Instituciones de Educación para los Adultos, Artística y del Deporte. En ambos casos bajo autorización de la Dirección General de Administración y Finanzas, así como de la Contraloría Interna de la Secretaría de Educación, en cumplimiento de la normatividad establecida.
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan a través del Responsable de la Revisión de Informes Financieros, llevará a cabo la revisión del informe financiero, en un tiempo no mayor a 3 horas.
- Los documentos presentados para la revisión de Informes Financieros, tales como: Oficio de presentación, resumen de la existencia, estado de ingresos y egresos, libro de registro de ingresos y egresos y conciliaciones bancarias, deberán estar firmados por los Directores Escolares de las Instituciones educativas, así como, por el Supervisor Escolar correspondiente al tipo o nivel educativo.
- Los recibos que la institución educativa expida para amparar sus ingresos deberán estar impresos por imprenta autorizada, contener número de folio y su llenado con letra de molde o en computadora sin alteraciones.
- Los formatos de estados anuales de ingresos y egresos, podrán ser llenados en computadora, máquina o a mano, con letra de molde legible y visados por el Supervisor Escolar para el caso de Educación Media Superior y Supervisor Escolar y Subdirector Regional de Educación Básica, según corresponda, en el caso de educación para los adultos, educación artística y escuelas del deporte.
- Para la apertura de expediente de las instituciones educativas, se deberá presentar una copia del oficio de alta de la escuela, donde contenga los datos de la misma, la clave del centro de trabajo y una copia del nombramiento del Director Escolar de la misma.

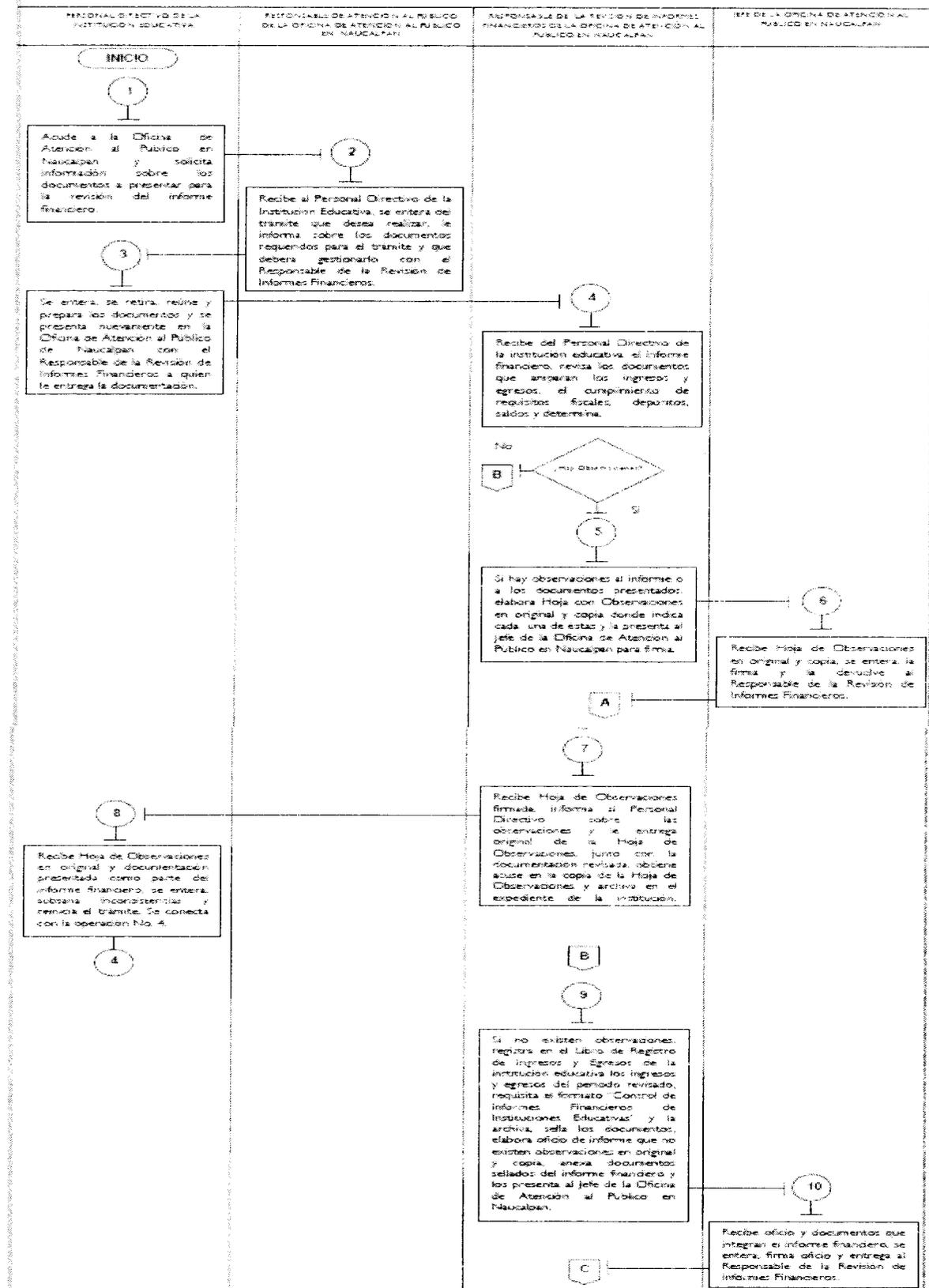
#### DESARROLLO

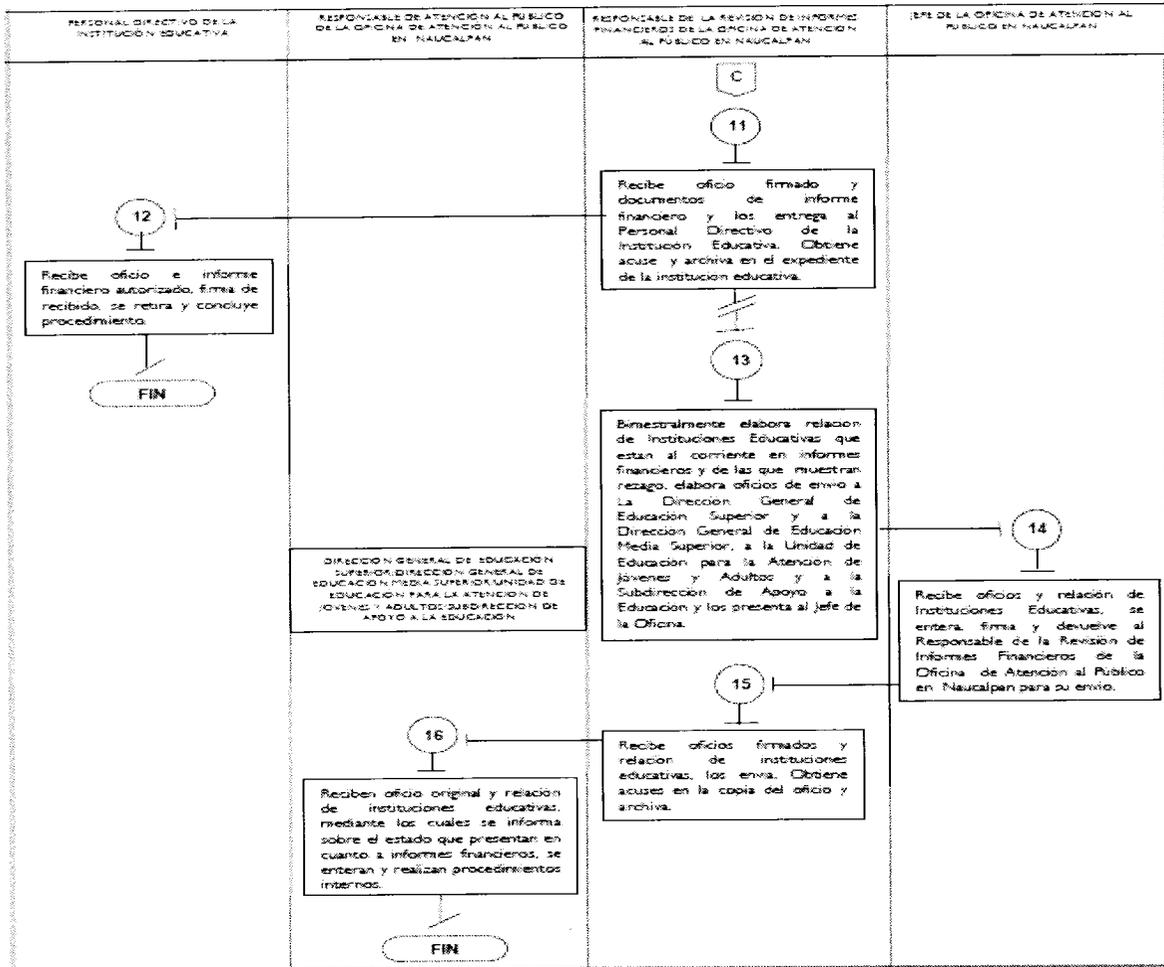
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Personal Directivo de la Institución Educativa	Acude a la Oficina de Atención al Público en Naucalpan y solicita al Responsable de Atención al Público, información sobre los documentos a presentar para la revisión del informe financiero.
2	Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Personal Directivo de la Institución Educativa, se entera del trámite que desea realizar, le informa sobre los documentos requeridos para el trámite y que deberá gestionarlo con el Responsable de la Revisión de Informes Financieros.
3	Personal Directivo de la Institución Educativa	Se entera, se retira, reúne y prepara los documentos y se presenta nuevamente en la Oficina de Atención al Público de Naucalpan con el Responsable de la Revisión de Informes Financieros a quien le entrega la documentación.
4	Responsable de la Revisión de Informes Financieros de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe del Personal Directivo de la institución educativa, el informe financiero, revisa los documentos que amparan los ingresos y egresos, el cumplimiento de requisitos fiscales, depósitos, saldos y determina:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
5		Si hay observaciones al informe o a los documentos presentados, elabora Hoja con Observaciones en original y copia donde indica cada una de éstas y lo presenta al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan para firma.
6	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe hoja de observaciones en original y copia, se entera, la firma y la devuelve al Responsable de la Revisión de Informes Financieros.
7	Responsable de la Revisión de Informes Financieros de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe Hoja de Observaciones firmada, informa al Personal Directivo sobre las observaciones y le entrega original de la hoja de observaciones, junto con la documentación revisada, obtiene acuse en la copia de la hoja de observaciones y archiva en el expediente de la institución educativa.
8	Personal Directivo de la Institución Educativa	Recibe Hoja de Observaciones en original y documentación soporte del informe financiero, se entera, subsana inconsistencias y reinicia el trámite. Se conecta con la operación 4.
9	Responsable de la Revisión de Informes Financieros de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Si no existen observaciones al informe financiero, registra en el Libro de Registro de Ingresos y Egresos de la institución educativa los ingresos y egresos del periodo revisado, requisita el formato "Control de Informes Financieros de Instituciones Educativas" en original y lo archiva en el expediente de la institución educativa. Sella los documentos que integran el informe, elabora oficio de informe que no existen observaciones en original y copia, anexa documentos sellados del informe financiero y los presenta al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
10	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe oficio y documentos que integran el informe financiero, se entera, firma oficio y entrega al Responsable de la Revisión de Informes Financieros.
11	Responsable de la Revisión de Informes Financieros de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe oficio firmado y documentos de informe financiero y los entrega al Personal Directivo de la Institución Educativa. Obtiene acuse en la copia del oficio y archiva en el expediente de la institución educativa.
12	Personal Directivo de la Institución Educativa	Recibe oficio e informe financiero autorizado, firma de recibido, se retira y concluye procedimiento.
13	Responsable de la Revisión de Informes Financieros de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Bimestralmente elabora relación de Instituciones Educativas que están al corriente en la presentación de informes financieros y de las que muestran rezago en la presentación de los mismos por tipo educativo, elabora oficios de envío a la Dirección General de Educación Superior, a la Dirección General de Educación Media Superior, a la Unidad de Educación para la Atención de Jóvenes y Adultos y a la Subdirección de Apoyo a la Educación y los presenta al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
14	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe oficios y relación de Instituciones Educativas, se entera, firma y devuelve al Responsable de la Revisión de Informes Financieros de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan para su envío.
15	Responsable de la Revisión de Informes Financieros de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe oficios firmados y relación de instituciones educativas, los envía a los destinatarios. Obtiene acuses en las copias de los oficios y archiva.
16	Dirección General de Educación Superior/Dirección General de Educación Media Superior/Unidad de Educación para la Atención de Jóvenes y Adultos/Subdirección de Apoyo a la Educación.	Reciben oficio original y Relación de Instituciones Educativas, mediante los cuales se informa sobre el estado que presentan en cuanto a informes financieros, se enteran y actúan de acuerdo a sus procedimientos internos.

DIAGRAMA

**PROCEDIMIENTO: REVISIÓN DE INFORMES FINANCIEROS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE TIPO SUPERIOR Y SUPERIOR, EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS, ARTÍSTICA Y DEL DEPORTE, DEL SUBSISTEMA EDUCATIVO ESTATAL.**





**MEDICIÓN**

Indicador para medir la eficiencia de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan respecto a la revisión de informes financieros:

Número mensual de Informes Financieros revisados por la Oficina de Atención al Público en Naucalpan X 100

Número mensual de Informes Financieros presentados para su revisión en la Oficina de Atención al Público en Naucalpan

= Porcentaje de eficiencia en la Revisión de Informes Financieros

**Registros de Evidencias:**

- Oficios dirigidos a la Dirección General de Administración y Finanzas de la Subsecretaría de Planeación y Administración, a través del cual se solicita la revisión.
- Copias de acuses de las hojas de observaciones, así como formatos de Control de Informes Financieros de Instituciones Educativas, resguardadas en los expedientes de las instituciones Educativas.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**



**CONTROL DE INFORMES FINANCIEROS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

1/ NOMBRE DE LA INSTITUCION: \_\_\_\_\_  
 2/ NIVEL: \_\_\_\_\_ 3/ TURNO: \_\_\_\_\_ 4/ ZONA: \_\_\_\_\_  
 5/ SUBDIR. REG.: \_\_\_\_\_ 6/ TELEFONO: \_\_\_\_\_  
 7/ DOMICILIO: \_\_\_\_\_  
 8/ MUNICIPIO: \_\_\_\_\_ 9/ C.P.: \_\_\_\_\_  
 10/ DIREC.(A) ESC. PROF.(A): \_\_\_\_\_  
 11/ CICLO ESC.: \_\_\_\_\_

12/ SALDO \$ \_\_\_\_\_

	13/ INGRESO	14/ EGRESO	15/ SALDO	16/ FECHA	17/ REV. POR
JULIO	_____	_____	_____	_____	_____
AGO.	_____	_____	_____	_____	_____
SEPT.	_____	_____	_____	_____	_____
OCT.	_____	_____	_____	_____	_____
NOV.	_____	_____	_____	_____	_____
DIC.	_____	_____	_____	_____	_____
ENE.	_____	_____	_____	_____	_____
FEB.	_____	_____	_____	_____	_____
MAR.	_____	_____	_____	_____	_____
ABR.	_____	_____	_____	_____	_____
MAY.	_____	_____	_____	_____	_____
JUN.	_____	_____	_____	_____	_____
ANUAL	_____	_____	_____	_____	_____

18/ OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
 SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
 OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE NAUCALPAN

ODAPN-02-2012

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CONTROL DE INFORMES FINANCIEROS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ODAPN-02-2012.**

Objetivo: el formato se utiliza para llevar el control de ingresos, egresos y saldos de las Instituciones Educativas de los tipos Medio Superior y Superior, de Educación para los Adultos, Artística y del Deporte del Subsistema Educativo Estatal, ubicadas en la Zona Nororiente del Valle de México.

Distribución y Destinatario: Se genera en un tanto y se utiliza para control interno de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, el cual se resguarda en el expediente de la Institución Educativa.

No.	Concepto	Descripción
1	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	ANOTAR EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA A LA QUE SE LE REVISÓ EL INFORME FINANCIERO.
2	NIVEL	REGISTRAR EL NIVEL EDUCATIVO DE ADSCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA A LA QUE SE LE REVISÓ EL INFORME FINANCIERO.

3	TURNO	ANOTAR EL TURNO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA A LA QUE SE LE REVISÓ EL INFORME FINANCIERO.
4	ZONA	REGISTRAR LA ZONA ESCOLAR DE ADSCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA A LA QUE SE LE REVISÓ EL INFORME FINANCIERO.
5	SUBDIR. REG.	ANOTAR EL NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA DE ADSCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA A LA QUE SE LE REVISÓ EL INFORME FINANCIERO.
6	TELÉFONO	REGISTRAR EL NÚMERO TELEFÓNICO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA O DEL DIRECTOR ESCOLAR DE LA MISMA.
7	DOMICILIO	ANOTAR EL DOMICILIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.
8	MUNICIPIO	REGISTRAR EL NOMBRE DEL MUNICIPIO DONDE SE UBICA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.
9	C.P.	ANOTAR EL CÓDIGO POSTAL DEL LUGAR DE UBICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.
10	DIREC(A) ESC. PROF.(A)	REGISTRAR EL NOMBRE DEL DIRECTOR ESCOLAR O REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.
11	CICLO ESC.	ANOTAR EL CICLO ESCOLAR QUE COMPRENDE LA REVISIÓN DEL ESTADO FINANCIERO.
12	SALDO \$	REGISTRAR DE FORMA NUMÉRICA EL SALDO TOTAL, A LA FECHA DE CORTE DE LA REVISIÓN DEL INFORME FINANCIERO.
13	INGRESO	ANOTAR EN FORMA NUMÉRICA EL TOTAL DE INGRESOS POR BIMESTRE O SEMESTRE SEGÚN CORRESPONDA.
14	EGRESO	REGISTRAR EN FORMA NUMÉRICA EL TOTAL DE EGRESOS POR BIMESTRE O SEMESTRE SEGÚN CORRESPONDA.
15	SALDO	ANOTAR EN FORMA NUMÉRICA EL SALDO POR BIMESTRE O SEMESTRE SEGÚN CORRESPONDA.
16	FECHA	REGISTRAR LA FECHA DE LA REALIZACIÓN DE LA REVISIÓN DEL INFORME FINANCIERO.
17	REV. POR	ANOTAR EL NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE NAUCALPAN, QUE REALIZÓ LA REVISIÓN.
18	OBSERVACIONES	ESPACIO PARA REGISTRAR LAS OBSERVACIONES QUE SE DERIVEN DE LA REVISIÓN DEL INFORME FINANCIERO.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN NAUCALPAN</b>	<b>Edición:</b> Primera
	<b>Fecha:</b> Febrero de 2012
	<b>Código:</b> 205300000-ODAPN-09
	<b>Página:</b>

**PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE LA CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN (CURP).**

*OBJETIVO*

Mantener la eficiencia en el trámite de expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP) mediante la gestión de su expedición ante la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

*ALCANCE*

Aplica a la población en general que desean obtener su Clave Única de Registro de Población (CURP) y al Responsable de la Asignación de la Clave Única de Registro de Población de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

*REFERENCIAS*

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, De las Dependencias del Ejecutivo, Artículo 16. Gaceta del Gobierno, 17 de Septiembre de 1981.
- Memorando Acuerdo Gabinete-Pinos No. EP-1341101-XX-13-2001 con carácter definitivo y obligatorio a la adopción y uso de la Clave Única de Registro de Población (CURP) antes del 31 de diciembre de 2001 para que se adopte y use como elemento de identificación de las personas en el que firmó el Presidente de la República Mexicana.

## RESPONSABILIDADES

La Oficina de Atención al Público en Naucalpan es responsable de gestionar la expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP), de la población abierta que le solicite este servicio.

El Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan de la Subsecretaría de Planeación y Administración deberá:

- Validar la Relación de asignaciones y correcciones de la Clave Única de Registro de Población (CURP), realizadas semanalmente en la oficina a su cargo.

El Responsable de Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP), de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Informar a los Interesados, sobre los requisitos para la expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP).
- Verificar que la información documental objeto de trámite, sea la correcta.
- Realizar la asignación o corrección de la Clave Única de Registro de Población (CURP) mediante el sitio en línea Web eCURP.
- Entregar al Interesado la Clave Única de Registro de Población (CURP).

El Responsable del Área de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan deberá:

- Canalizar al Interesado con el Responsable de Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP).

El Interesado deberá:

- Presentar la documentación requerida para el trámite de asignación de Clave Única de Registro de Población (CURP).

## DEFINICIONES

**Clave Única de Registro de Población (CURP)**

Siglas que identifican la Clave Única de Registro de Población, documento que asigna el Gobierno Federal para la identificación de los habitantes de la República Mexicana que residen en territorio nacional, así como a los mexicanos que radican en el extranjero.

**Alta de la Clave Única de Registro de Población (CURP)**

Se refiere al registro por primera vez en el sistema, el cual no puede realizarlo directamente el Interesado, sino gestionarlo a través de las instancias autorizadas. A partir de la alta, las futuras impresiones del documento si podrá realizarlo el Interesado vía Internet.

**Cambios en la Clave Única de Registro de Población (CURP)**

Se refiere a los cambios de datos en el documento (CURP) cuando al darlo de alta, se expide con algún error de dedo o errores en el acta de nacimiento.

## INSUMOS

**Para el registro de alta:**

**Para Mexicanos**

- Copia certificada del acta de Nacimiento en original y copia.
- Certificado de Nacionalidad Mexicana en original y copia. (Para los mexicanos por nacimiento que se encuentran en el extranjero que requieran comprobar su nacionalidad).

**Para extranjeros**

- Forma FM-2 en original y copia. Para los extranjeros que se internan en territorio mexicano con el propósito de permanecer hasta por cinco años, con refrendos anuales y adquieran su calidad de inmigrados.
- Forma FM-3 en original y copia. Para los extranjeros que se internan temporalmente en territorio mexicano (turistas, académicos, deportistas etc.)
- Carta de Naturalización en original y copia. Para los extranjeros que obtengan la nacionalidad mexicana.

**Para Cambios:**

- Copia certificada del Acta de Nacimiento en original y copia.
- Credencial de Elector en original y copia.
- Constancia de la Clave Única de Registro de Población (CURP) expedida anteriormente.

*RESULTADOS*

Clave Única de Registro de Población (CURP).

*INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS*

No aplica.

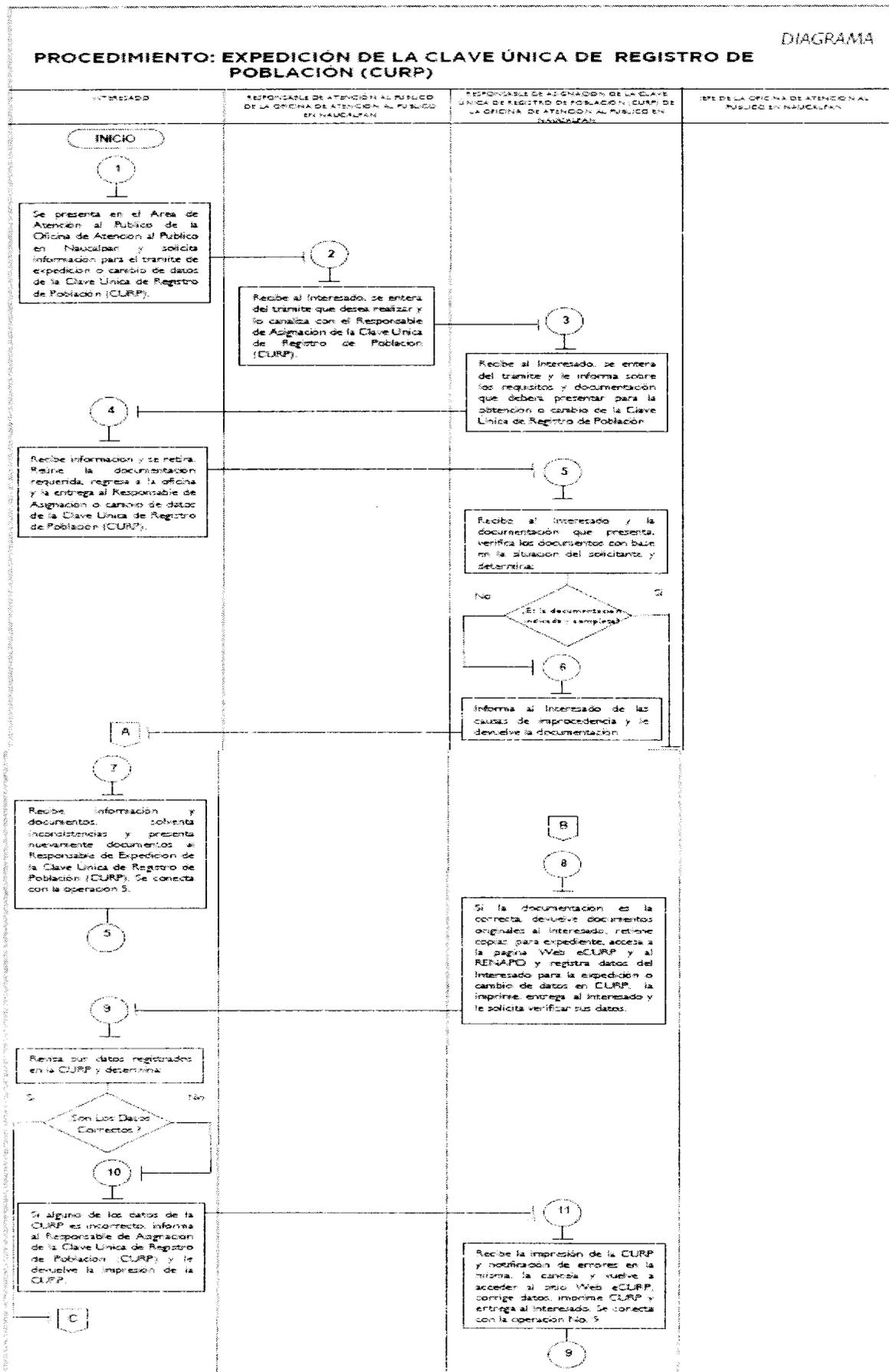
*POLÍTICAS*

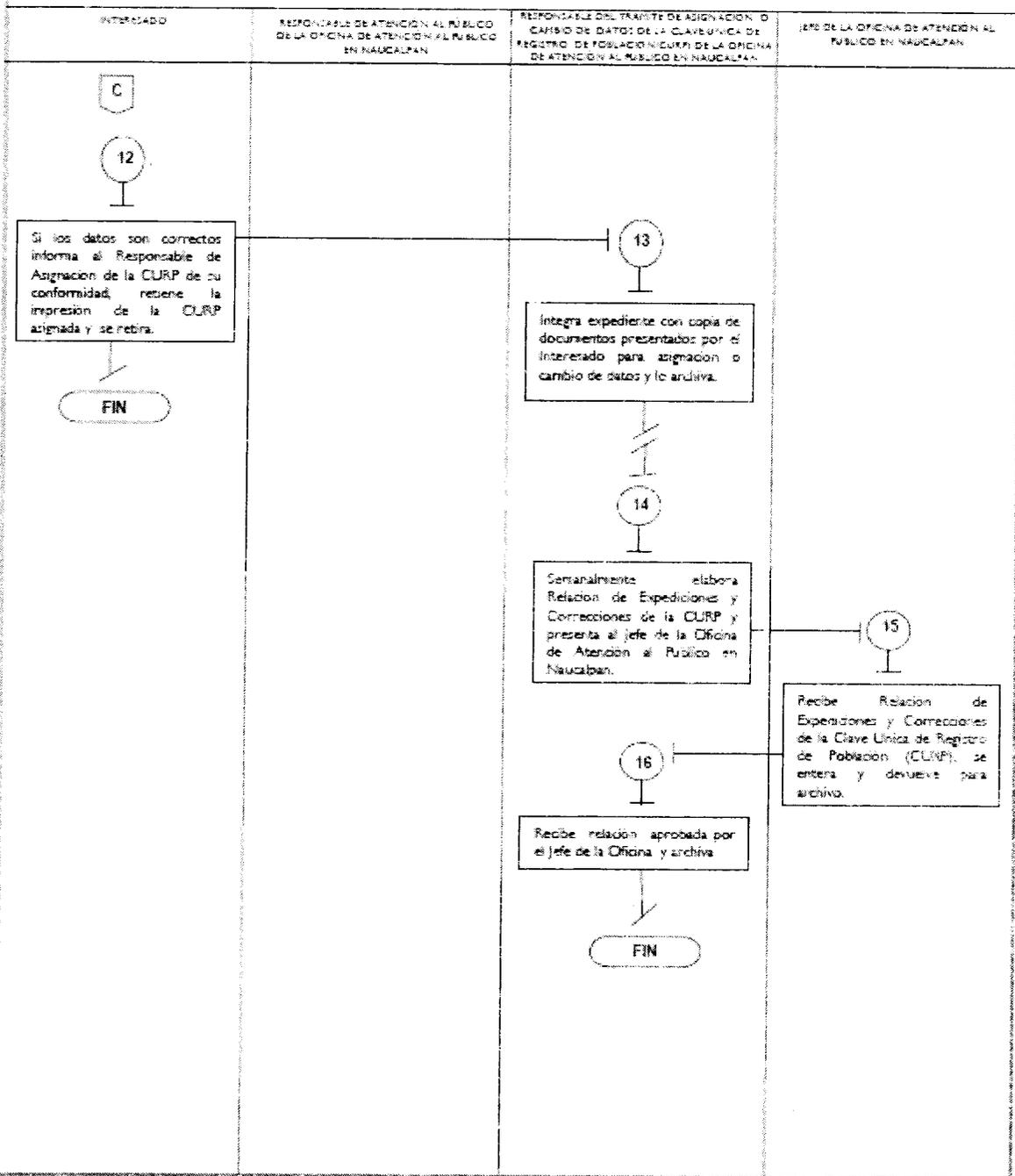
- La Oficina de Atención al Público en Naucalpan tramitará la asignación y cambio de datos de la Clave Única de Registro de Población (CURP), con la autorización de la Secretaría de Gobernación del Gobierno Federal y con base en las directrices y procedimientos establecidos en el manual de capacitación de la misma.
- Los trámites de asignación o cambio de datos en la Clave Única de Registro de Población se realizarán, sin excepción, a petición del Interesado y una vez que éste entrega la documentación requerida, de acuerdo al tipo de trámite.
- Los documentos presentados por los usuarios tales como Acta de Nacimiento, forma FM-2, forma FM-3, Carta de Naturalización, Certificado de Nacionalidad Mexicana, Acta de Defunción etc., en ningún caso deben ser mostrados en copia, el Interesado los deberá presentar en original y copia para cotejo.
- La documentación que se presenta para el trámite de expedición de la clave CURP no deberá contener alteraciones, tachaduras o enmendaduras.

*DESARROLLO*

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Interesado	Se presenta en el Área de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan y solicita información para el trámite de expedición o cambio de datos de la Clave Única de Registro de Población (CURP).
2	Responsable de Atención al Público de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, se entera del trámite que desea realizar y lo canaliza con el Responsable de Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP).
3	Responsable de Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP) de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado, se entera del trámite que desea realizar y le informa sobre los requisitos y documentación que deberá presentar para la obtención o cambio de la Clave Única de Registro de Población (CURP).
4	Interesado	Recibe información y se retira. Reúne la documentación requerida, regresa a la oficina y la entrega al Responsable de Asignación o Cambio de datos de la Clave Única de Registro de Población (CURP).

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
5	Responsable de Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP) de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe al Interesado y la documentación que presenta, verifica los documentos con base en la situación del solicitante y determina:
6		Si la documentación no es la requerida para el trámite o está incompleta, informa al Interesado de las causas de improcedencia y le devuelve la documentación.
7	Interesado	Recibe información y documentos, solventa inconsistencias y presenta nuevamente documentos al Responsable de Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP). El procedimiento se conecta con la operación 5.
8	Responsable de Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP) de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Si la documentación es la correcta, devuelve documentos originales al Interesado, retiene copias para expediente, accesa a la página Web eCURP y al sistema RENAPO (Registro Nacional de Población) y registra datos del Interesado para la expedición o cambio de datos en la Clave Única de Registro de Población (CURP), la imprime, entrega al Interesado y le solicita verificar sus datos.
9	Interesado	Recibe CURP impresa, revisa sus datos registrados y determina:
10		Si alguno de los datos de la CURP es incorrecto, informa al Responsable de Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP) y le devuelve la impresión de la CURP.
11	Responsable de Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP) de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe la impresión de la CURP y notificación de errores en la misma, la cancela y vuelve a acceder al sitio web eCURP, corrige datos, imprime CURP y entrega al Interesado. Se conecta con la operación No. 9.
12	Interesado	Si los datos son correctos informa al Responsable de Asignación de la CURP de su conformidad, retiene la impresión de la CURP asignada y se retira.
13	Responsable de Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP) de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Integra expediente con copia de documentos presentados por el Interesado para asignación o cambio de datos y lo archiva.
14		Semanalmente, elabora Relación de Expediciones y Correcciones de la CURP en original y presenta al Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan.
15	Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe Relación de Expediciones y Correcciones de la Clave Única de Registro de Población (CURP), se entera y devuelve para archivo.
16	Responsable de Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP) de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan	Recibe relación aprobada por el Jefe de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan y archiva.





*MEDICIÓN*

Indicador para medir la eficiencia de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan respecto a la expedición o cambio de datos en la Clave Única de Registro de Población:

Número mensual de expediciones de la Clave Única de Registro de Población (CURP) otorgadas X100

=

Porcentaje de eficacia en la atención de solicitudes de expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP).

Número mensual de solicitudes de Clave Única de Registro de Población (CURP), presentadas ante la Oficina en Naucalpan.

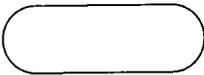
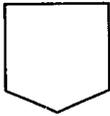
Registro de Evidencias:

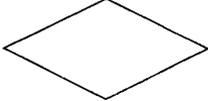
- Expedientes de solicitudes para la expedición o cambio de datos en la Clave Única de Registro de Población integrados.
- Relación de Expediciones y Correcciones de CURP.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- No se utilizan por no ser necesarios en el procedimiento.

**VI. SIMBOLOGÍA**

Símbolo	Representa
	<p><b>Inicio o final del procedimiento.</b> 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.</p>
	<p><b>Operación.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo.</p>
	<p><b>Línea continua.</b> 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.</p>
	<p><b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> 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 primer conector y se continuará con la secuencia de letras del alfabeto.</p>
	<p><b>Interruptor del procedimiento.</b> 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.</p>

	<p><b>Decisión.</b> 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.</p>
	<p><b>Conector de procedimientos.</b> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.</p>
	<p><b>Fuera de Flujo.</b> Cuando por necesidad del procedimiento, una determinada actividad o participante ya no es recurrida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>

## VII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (Febrero de 2012) elaboración del manual.

## VIII. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Unidad de Desarrollo Administrativo e Informática.

La copia controlada está distribuida de la siguiente manera:

- Oficina de Atención al Público en Naucalpan.

## IX. VALIDACION

**Lic. Raymundo Edgar Martínez Carbajal**  
Secretario de Educación  
(Rúbrica).

**Lic. Aurelio Robles Santos**  
Subsecretario de Planeación y Administración  
(Rúbrica).

**Lic. Aristeo González Montalvo**  
Encargado de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan  
(Rúbrica).

**Ing. Juan Suárez López**  
Jefe de la Unidad de Desarrollo Administrativo e Informática  
(Rúbrica).

## **X. CRÉDITOS**

El Manual de Procedimientos de la Oficina de Atención al Público en Naucalpan, fue elaborado por personal de la misma y la Unidad de Desarrollo Administrativo e Informática, con la aprobación técnica y visto bueno de la Dirección General de Innovación y participaron en su integración los siguientes servidores públicos:

### **Secretaría de Finanzas**

#### **Dirección General de Innovación**

Lic. Alfonso Campuzano Ramírez  
Director de Organización

Lic. Adrián Martínez Maximiano  
Subdirector de Desarrollo Institucional "A"

Lic. Gerardo José Osorio Mendoza  
Jefe del Departamento de Mejoramiento Administrativo

Lic. Leticia Romero de la Cruz  
Analista Administrativo

### **Secretaría de Educación**

#### **Unidad de Desarrollo Administrativo e Informática**

L.C.P. y A.P. Estela Magdalena Camacho Martínez  
Líder de Proyecto

L.A.P. Abiud Vargas González  
Analista Administrativo

P. en L.A. Rocio Lamas Escalona  
Analista Administrativo

#### **Oficina de Atención al Público en Naucalpan**

C. Jesús de Santiago González  
Analista Administrativo