

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE FINANZAS

Al margen Escudo del Estado de México.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

NOVIEMBRE 2021

UNIDAD DE APOYO A LA ADMINISTRACIÓN GENERAL
SECRETARÍA DE FINANZAS

.....

Derechos reservados
Primera edición Noviembre 2021
Gobierno del Estado de México
Secretaría de Finanzas
Unidad de Apoyo a la Administración General
Coordinación de Atención Ciudadana
Lerdo poniente número 300, segundo piso,
puerta 317, Col. Centro, C.P. 50000, Toluca,
Estado de México.

Edición Coordinación de Atención Ciudadana
Impreso y hecho en Toluca, México.

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

Edición:	Primera
Fecha:	Noviembre 2021
Código:	20701005000000S
Página:	I

ÍNDICE

Presentación	II
Objetivo general	III
Identificación e interacción de procesos	IV
Relación de procesos y procedimientos	V
Descripción de los procedimientos	
1. Atención a Audiencias Ciudadanas Presenciales y Telefónicas.	20701005000000S-01
2. Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.	20701005000000S-02
3. Atención Itinerante a la Ciudadanía.	20701005000000S-03
4. Recepción de Peticiones a través de CONTÁCTAME.	20701005000000S-04
5. Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico.	20701005000000S-05
6. Realización de Reuniones de Trabajo con Dependencias.	20701005000000S-06
7. Validación de Respuestas a Peticiones Ciudadanas.	20701005000000S-07
8. Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.	20701005000000S-08
9. Recepción, Concentración y Transferencia del Acervo Documental al Archivo General del Poder Ejecutivo	20701005000000S-09
Simbología	VI
Registro de ediciones	VIII
Distribución	IX
Validación	X

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S
	Página:	II

PRESENTACIÓN

El Gobierno del Estado de México tiene como meta garantizar a los mexiquenses la seguridad, igualdad, impulsar el desarrollo de las personas, crear empleos, manejar y proteger los recursos naturales, promover la igualdad de género; con el propósito de aumentar y mejorar el bienestar de las familias.

Concierne a la Coordinación de Atención Ciudadana coadyuvar en la participación interinstitucional para la atención de demandas sociales vinculándolas con los tres órdenes de Gobierno, crear espacios de interlocución con los Poderes del Estado, organizaciones, civiles, religiosas y la ciudadanía en general para la canalización de sus peticiones, promoviendo la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

En este contexto, esta unidad administrativa desde su conformación ha tenido la necesidad de contar con áreas específicas de atención hacia las y los ciudadanos; por lo que, debe contar con herramientas de inducción, instrucción, capacitación, enseñanza y adiestramiento para las y los servidores públicos, de acuerdo a las funciones y trabajos que se desarrollan en su ámbito de competencia, además que el personal podrá encontrar los fines por los cuales fue creada esta Coordinación, qué servicios ofrece, cómo y para quién.

Este manual tiene por objeto establecer los procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana para facilitar las tareas específicas, que permita disminuir los tiempos de ejecución en el desarrollo de las actividades que realizan los involucrados que interviene en las partes del proceso administrativo, para eficientar el uso de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos, así como distribuir las responsabilidades que corresponden a cada área, formalizando el trabajo de las y los servidores públicos.

Durante la elaboración de este manual se identificaron las principales actividades administrativas para actuar con mayor certeza en la ejecución y supervisión de los trabajos, y así, satisfacer las necesidades de las y los mexiquenses que ingresan peticiones dirigidas a la o al Titular del Ejecutivo Estatal, además con esto, se estará dando cumplimiento a lo establecido en las Leyes aplicables vigentes.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S
	Página:	III

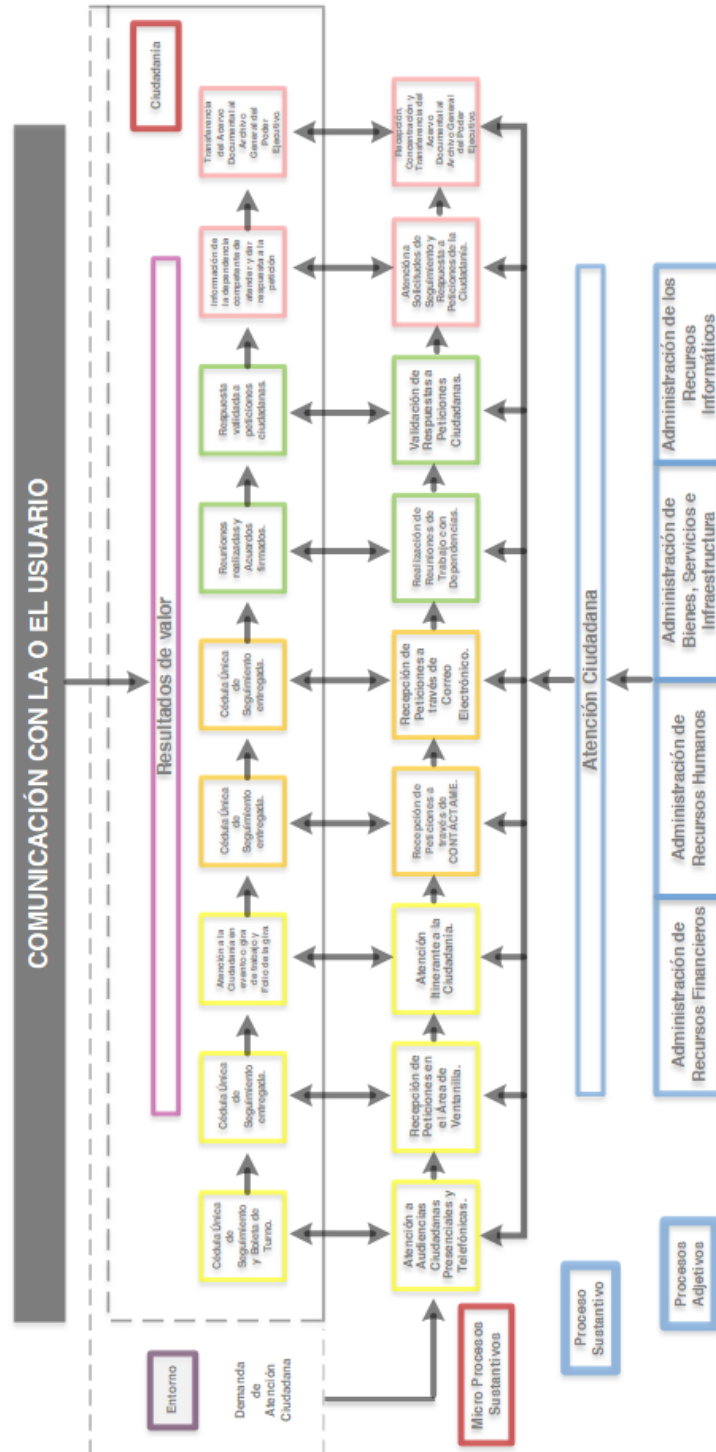
OBJETIVO GENERAL

Orientar y capacitar a través de la descripción de las actividades que deben realizarse de manera secuencial y cronológica, a las y los servidores públicos de nuevo ingreso o por rotación del puesto, para canalizar las demandas ciudadanas a las dependencias responsables de dar atención, identificando las actividades específicas del procedimiento establecido en las áreas de la Coordinación de Atención Ciudadana, siendo este manual de procedimientos la herramienta de apoyo para cumplir con la prestación de un servicio de calidad y satisfactorio para la ciudadanía.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

Edición: Primera
Fecha: Noviembre 2021
Código: 20701005000000S
Página: IV

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S
	Página:	V

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO: Atención Ciudadana: De la Recepción de Peticiones a la Transferencia del Acervo Documental de las peticiones ciudadanas al Archivo General del Poder Ejecutivo.

1. Atención a Audiencias Ciudadanas Presenciales y Telefónicas.
2. Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.
3. Atención Itinerante a la Ciudadanía.
4. Recepción de Peticiones a través de CONTÁCTAME.
5. Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico.
6. Realización de Reuniones de Trabajo con Dependencias.
7. Validación de Respuestas a Peticiones Ciudadanas.
8. Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.
9. Recepción, Concentración y Transferencia del Acervo Documental al Archivo General del Poder Ejecutivo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S/01
	Página:	

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: Atención a Audiencias Ciudadanas Presenciales y Telefónicas.

OBJETIVO

Garantizar que la petición planteada en audiencia a la o al C. Gobernador del Estado de México, de forma presencial o vía telefónica, sea orientada y canalizada a la dependencia o nivel de gobierno que de acuerdo al ámbito de su competencia determinará la resolución correspondiente.

ALCANCE

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas al Área de Recepción y Audiencias de la Coordinación de Atención Ciudadana.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 5 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de noviembre de 1917.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 3, 19 y 24 fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre 1981.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de septiembre de 2010.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Artículo 24 fracción XIV y Artículo 86. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 4 de mayo de 2016.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4 fracción I, XLII y XLIII, Artículos 22, 35 y 37. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículo 79 fracciones I, II, III, IV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 26 de noviembre de 2020.

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos 9, 10, 11, 12, 111, 115, 116, y 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 7 de febrero de 1997.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Artículos 39 y 40, fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 5 de julio de 2006.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 20701000000000S Unidad de Apoyo a la Administración General. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 20 de mayo del 2021.

Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 203650000 Coordinación de Atención Ciudadana. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 02 de agosto de 2018.

Oficio No. 20706000L-1635, de fecha 17 de diciembre de 2020, emitido por Subsecretario de Administración Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, mediante el que se envía la nueva codificación estructural de las unidades administrativas de la Unidad de Apoyo a la Administración General, para su uso organizacional, programático, presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales; así como de entrega recepción.

RESPONSABILIDADES

El Área de Audiencias de la Coordinación de Atención Ciudadana es la responsable de atender a la población, que mediante audiencia presencial o telefónica requiera presentar la petición a la o al C. Gobernador del Estado de México; misma que será analizada, canalizada y resuelta por la dependencia o nivel de gobierno competente.

La o el Coordinador de Atención Ciudadana deberá:

- Rubricar el oficio correspondiente para la canalización de la petición a la dependencia externa que competa.
- Obtener firma de la o del Secretario Particular de la o del C. Gobernador del Estado de México, en los oficios que serán canalizados a la dependencia u organismo externo que competa.

La o el Responsable del área de Audiencias deberá:

- Recibir, revisar y ante firmar los oficios correspondientes para la canalización de la petición a la dependencia externa que competa.
- Recabar rúbrica de la o el Coordinador de Atención Ciudadana.
- Supervisar la recepción, análisis, canalización y liberación de las peticiones.

El personal de recepción deberá:

- Recibir y atender de manera cordial a la ciudadanía que dirige la petición.
- Registrar los datos personales de la ciudadanía en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (**SISPEC**).
- Consultar si la peticionaria o peticionario, se encuentra registrada previamente en la Base de Datos del **SISPEC** y de ser el caso actualizarlos, de lo contrario realizar el registro correspondiente.
- Emitir y entregar Boleta de Registro a la asesora o asesor.

La asesora o asesor deberá:

- Escuchar, identificar necesidades, orientar mediante el consenso a la ciudadanía y canalizar la petición a través del **SISPEC**.
- Registrar en el **SISPEC** de forma clara y específica la petición y canalizarla a la dependencia o nivel de gobierno competente.
- Informar a la peticionaria o peticionario que el uso de los datos personales proporcionados permanecerá respaldado por la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

- Realizar la captura de peticiones en el **SISPEC**, cuidando la ortografía y sintaxis, a fin de que se estipule de forma clara y objetiva la petición que requiere ser atendida.
- Elaborar, en su caso el oficio correspondiente a la dependencia u organismo externo para su atención y entregar al área de Documentación.

DEFINICIONES

Asesora o Asesor:	Servidora o servidor público que orienta mediante el diálogo y canaliza la petición a la dependencia, instancia u organismo competente.
Audiencia Telefónica:	Instrumento de participación de la ciudadanía que vía telefónica hace posible el diálogo con las autoridades respecto de la gestión de trámites, servicios públicos y programas sociales.
Audiencia:	Instrumento de participación de la ciudadanía que hace posible el diálogo con las autoridades, respecto de la gestión de trámites, servicios públicos y programas sociales.
Aviso de Privacidad:	Documento físico, electrónico o en cualquier formato generado por el sujeto obligado. Éste debe ser puesto a disposición para informar los propósitos del tratamiento al que serán sometidos los datos personales en la Coordinación de Atención Ciudadana.
Boleta de Registro:	Documento que emite el SISPEC como acuse de recibo del folio que se entrega a la peticionaria o al peticionario y firma de consentimiento.
Boleta de Turno:	Documento que emite el SISPEC y que se entrega a la peticionaria o al peticionario para conocer a que dependencia o nivel de gobierno fue canalizada su petición, y en la que se detallan los datos de contacto del enlace de la misma.
Canalización:	Acción de enviar las peticiones a las dependencias u organismos estatales de las que se auxilia la o el C. Gobernador del Estado de México, así como a las autoridades federales o municipales competentes para su atención.
Cédula Única de Seguimiento:	Documento que contiene Folio, Número de Identificación Personal (NIP), página electrónica y teléfono para consultar el seguimiento de la petición.
Clave de Expediente:	Listado de claves del Cuadro Clasificador Alfanumérico, asignado en el SISPEC que identifica el control de la documentación en el archivo.
Coordinadora o Coordinador	Coordinar las acciones de atención a la población, mediante el establecimiento de estrategias que garanticen una efectiva captación de la demanda social y solicitudes de audiencia planteadas al titular del Ejecutivo Estatal, a través de su adecuada recepción, análisis, canalización y distribución a la instancia de gobierno responsable de atención; así como la supervisión de los mecanismos determinados para su gestión, en beneficio de la sociedad.
Digitalizar:	Acción de convertir la petición física en electrónica para consulta en el SISPEC .
Enlace:	Servidora pública o servidor público asignado por la dependencia, organismo o instancia estatal, responsable de recibir y turnar internamente las peticiones; además, informa a la población la resolución al planteamiento ingresado a través del SISPEC , siendo el vínculo principal con la Coordinación de Atención Ciudadana para el desarrollo del seguimiento.
Estatus:	Estado que guarda la petición ciudadana.
Folio:	Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición que se entrega a la peticionaria o peticionario.
Oficio:	Documento que se envía a instancias u organismos que no dependen del Gobierno del Estado de México.

Petición Ciudadana:	Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía pide a las instancias gubernamentales un bien, servicio u otra cosa para ser atendida.
Peticionaria o Peticionario:	Ciudadana o Ciudadano que realiza una petición a la o al C. Gobernador del Estado de México.
Recepción:	Área de primer contacto con la ciudadanía.
Responsable del área de Audiencias	Servidora o Servidor Público que supervisa la recepción, análisis, canalización y liberación de las peticiones
Seguimiento:	Acciones para dar atención y respuesta a las peticiones ciudadanas dirigidas a la o al C. Gobernador del Estado de México, a través de las dependencias responsables.
SISPEC:	Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.

INSUMOS

Petición ciudadana presencial o vía telefónica.

RESULTADO

Cédula Única de Seguimiento referente a la atención de audiencias presenciales y telefónicas.

Boleta de Turno.

INSUMOS

Petición ciudadana presencial o vía telefónica.

RESULTADO

Cédula Única de Seguimiento referente a la atención de audiencias presenciales y telefónicas.

Boleta de Turno.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.

Atención a solicitudes de seguimiento y respuesta a peticiones de la ciudadanía.

Recepción, concentración y transferencia del acervo documental al Archivo General del Poder Ejecutivo.

POLÍTICAS

Las servidoras y servidores públicos de la Coordinación de Atención Ciudadana, respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 8 constitucional, de manera pacífica y respetuosa.

La entrega de los datos personales por la peticionaria o peticionario será obligatoria con el fin de registrar a la ciudadanía y el asunto de referencia de su petición en el **SISPEC**, para gestionar y atender a través de las dependencias, y demás previstos en el artículo 6 apartado A, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La entrega de los datos personales es obligatoria, en caso contrario se estará imposibilitado de dar trámite a la petición.

El otorgamiento de audiencia a través del Área de Audiencias de la Coordinación de Atención Ciudadana, se realizará de acuerdo a lo establecido en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Segundo, Artículo 12.

Los menores de edad, sujetos a interdicción, sucesiones, quiebras y personas jurídicas colectivas deberán promover su petición por conducto de un representante. Con fundamento en lo dispuesto por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primero, Capítulo II, Artículo 10.

Cuando la petición se formule por dos o más personas, deberán designar un representante común de entre ellas. Con fundamento en lo dispuesto por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primero, Capítulo II, Artículo 11.

Cuando en la entidad se presente la Declaración de Estado de Emergencia o Contingencia provocada por fenómenos perturbadores de origen natural, antropogénicos y sanitarios, la Coordinación de Atención Ciudadana, acatará y se regirá por las medidas establecidas por las autoridades estatales y federales competentes; con el fin de salvaguardar la integridad física de las servidoras y servidores públicos y de las personas que concurren a ella, así como de proteger las instalaciones, bienes e información vital, ante la ocurrencia de un riesgo, emergencia, siniestro o desastre.

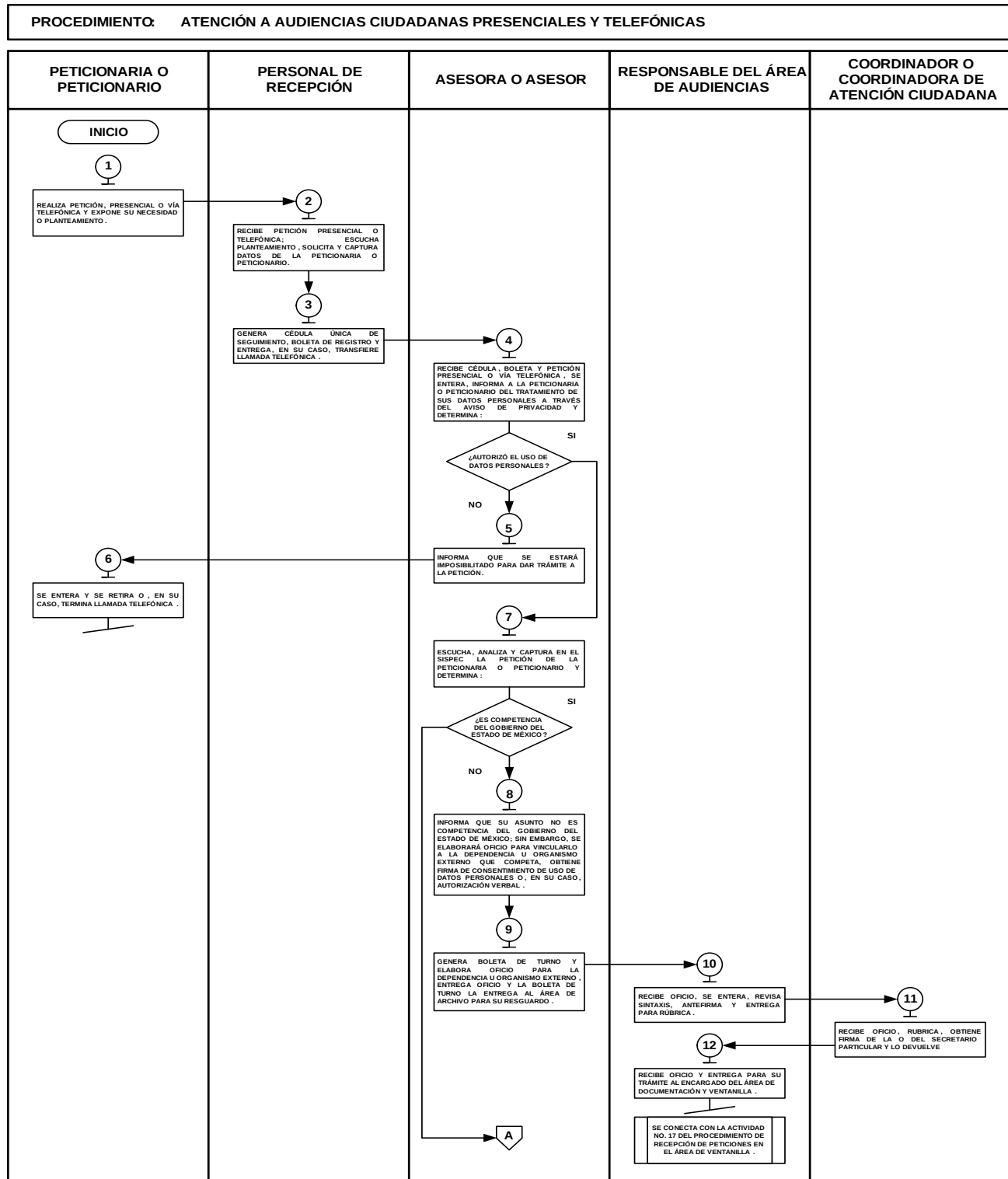
DESARROLLO

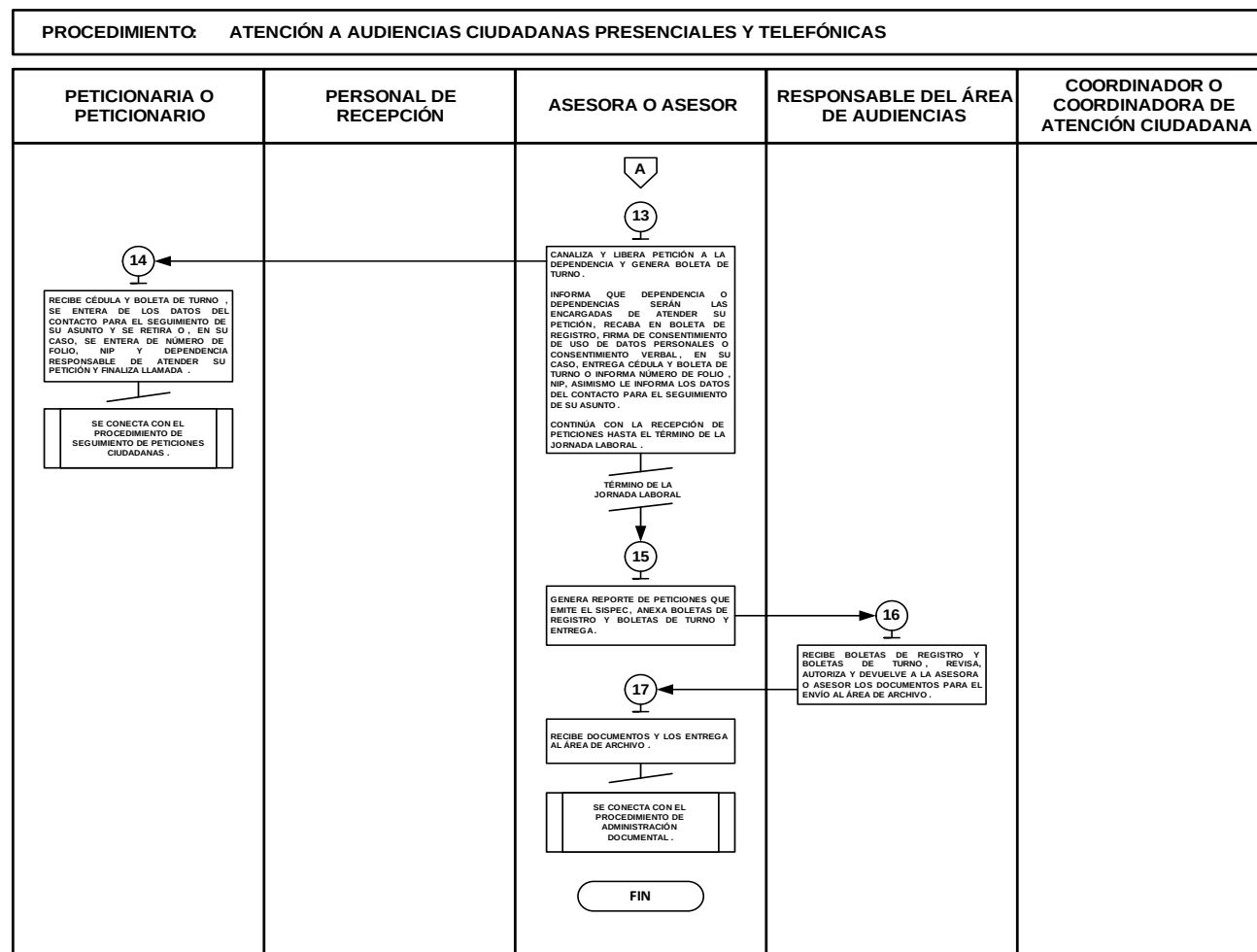
Procedimiento: Atención a Audiencias Ciudadanas Presenciales y Telefónicas.

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Peticionaria o peticionario	Realiza petición, presencial o vía telefónica, en la Coordinación de Atención Ciudadana y expone su necesidad o planteamiento.
2	Personal de recepción	Recibe petición presencial o telefónica; escucha planteamiento, solicita y captura datos de la peticionaria o peticionario.
3	Personal de recepción	Genera Cédula Única de Seguimiento, Boleta de Registro y entrega a la asesora o al asesor, en su caso, transfiere llamada telefónica.
4	Asesora o asesor	Recibe Cédula Única de Seguimiento, Boleta de Registro y petición presencial o vía telefónica, se entera, informa a la peticionaria o peticionario del tratamiento de sus datos personales a través del aviso de privacidad y determina: ¿Autorizó el uso de datos personales?
5	Asesora o asesor	No autorizó uso de datos. Informa que se estará imposibilitado para dar trámite a la petición.
6	Peticionaria o peticionario	Se entera y se retira o, en su caso, termina llamada telefónica.
7	Asesora o asesor	Sí autoriza uso de datos. Escucha, analiza y captura en el SISPEC la petición de la peticionaria o peticionario y determina: ¿Es competencia del Gobierno del Estado de México?
8	Asesora o asesor	No es competencia del Gobierno del Estado de México Informa a la peticionaria o al peticionario que su asunto no es competencia del Gobierno del Estado de México; sin embargo, se elaborará oficio para vincularlo a la dependencia u organismo externo que competa, obtiene firma de consentimiento de uso de datos personales o, en su caso, autorización verbal, si es vía telefónica.

9	Asesora o asesor	Genera Boleta de Turno y elabora oficio para la dependencia u organismo externo competente para firma de la o del Secretario Particular de la o del C. Gobernador, entrega oficio a la o al Responsable del Área de Audiencias y la Boleta de Turno la entrega al Área de Archivo para su resguardo.
10	Responsable del Área de Audiencias	Recibe oficio, se entera, revisa sintaxis, antefirma y entrega para rúbrica a la o al Coordinador de Atención Ciudadana.
11	Coordinadora o Coordinador de Atención Ciudadana	Recibe oficio, rubrica, obtiene firma de la o del Secretario Particular de la o del C. Gobernador del Estado de México y lo devuelve a la o al Responsable del Área de Audiencias.
12	Responsable del Área de Audiencias	Recibe oficio y entrega para su trámite correspondiente al Encargado del Área de Documentación y Ventanilla. Se conecta con la actividad No. 17 del Procedimiento de Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.
13	Asesora o asesor	Sí es competencia del Gobierno del Estado de México. Canaliza y libera petición, a través del SISPEC, a la dependencia competente, genera Boleta de Turno . Tratándose de audiencia presencial. Informa a la peticionaria o peticionario que dependencia o dependencias serán las encargadas de atender su petición, recaba en la Boleta de Registro , firma de consentimiento de uso de datos personales. Entrega Cédula Única de Seguimiento y Boleta de Turno a la peticionaria o peticionario y le informa los datos del contacto para el seguimiento de su asunto en la dependencia competente. Continúa con la recepción de peticiones hasta el término de la jornada laboral. Tratándose de audiencia telefónica. Informa a la peticionaria o peticionario que dependencia o dependencias serán las encargadas de atender su petición, asimismo obtiene de manera verbal su consentimiento para el uso de datos personales y le informa número de folio, NIP y los datos de contacto para el seguimiento de su asunto en la dependencia competente. Continúa con la recepción de peticiones hasta el término de la jornada laboral.
14	Peticionaria o peticionario	Recibe Cédula Única de Seguimiento y Boleta de Turno , se entera de los datos del contacto para el seguimiento de su asunto y se retira. Tratándose de audiencia telefónica. Se entera de número de folio, NIP y dependencia responsable de atender su petición y finaliza llamada. Se conecta con el Procedimiento de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.
15	Asesora o asesor	Al término de la jornada laboral genera reporte de peticiones capturadas que emite el SISPEC, anexa Boletas de Registro y Boletas de Turno y entrega al responsable del Área de Audiencias.
16	Responsable del Área de Audiencias	Recibe Boletas de Registro y Boletas de Turno , revisa, autoriza y devuelve a la asesora o asesor los documentos para el envío al Área de Archivo.
17	Asesora o asesor	Recibe documentos y los entrega al área de archivo. Se conecta con el Procedimiento de Administración Documental.

DIAGRAMACIÓN





MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de captación y registro de peticiones ciudadanas recibidas en audiencia presencial o telefónica:

Nombre del Indicador: *Cumplimiento de metas del Área de Audiencias.*

Número trimestral de peticiones recibidas en audiencia presencial y telefónica.

Número trimestral de peticiones de audiencia presencial y telefónica proyectadas.

X 100 =

Porcentaje trimestral de peticiones de audiencia presencial y telefónica

Registros:

La recepción y atención de audiencias presenciales y telefónicas quedan registrada en el SISPEC.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



FOLIO:

BOLETA DE TURNO
PETICIONES CIUDADANAS



Descripción de la petición

DATOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

1 Nombre:	Datos Personales de la peticionaria/o	2 Profesión:	3 Turno:	Número de turno asignado por SISPEC
4 Recepción:		Hora: 5	Cargo: 6	
7 Dirección: Estado / País: 10		Colonia: 8	9 Municipio:	
13 Conducto:		11 Turnado:	Teléfono: 12	
16 Dependencia:	Área que canaliza el asunto	Correo: 14	15 Expediente:	Clave de expediente
	Datos de la dependencia que atenderá la petición	Teléfono: 17	Dirección: 18	Datos de la dependencia que atenderá la petición

ATENDIDO POR: **Persona que atiende el asunto.**

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: BOLETA DE TURNO

Objetivo: Mantener el control de todas las peticiones a través de audiencia presencial o telefónica que se realizan a C. Gobernador y que la Peticionaria o peticionario le den seguimiento a su petición.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y la Asesora o Asesor lo entrega a la Peticionario o Peticionario.

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre:	Anotar el nombre completo de la peticionaria o peticionario que contenga apellido paterno, materno, nombre(s).
2	Profesión:	Anotar último grado de estudio u oficio.
3	Turno:	Registrar número asignado por el SISPEC.
4	Recepción:	Recibir petición realizada de manera presencial o telefónica.
5	Hora:	Registrar hora en que se levanta la petición.
6	Cargo:	Anotar puesto funcional que desempeña; en caso de no tenerlo colocar municipio donde radica.
7	Dirección:	Anotar calle número C.P. (Datos que se visualizan en el INE).
8	Colonia:	Anotar (Colonia Datos que se visualizan en el INE).
9	Municipio:	Anotar Municipio (Datos que se visualizan en el INE) donde radica.
10	Estado/País:	Anotar (Datos que se visualizan en el INE).
11	Turnado:	Registrar fecha de turno a la dependencia u organismo que compete.
12	Teléfono:	Registrar teléfono (s) con lada donde se localice a la peticionaria o peticionario.
13	Conducto:	Anotar Área de recepción del asunto.
14	Correo:	Registrar dirección electrónica proporcionada por la peticionaria o peticionario.

15	Expediente:	Anotar Clave de expediente por municipio asignado por la CAC.
16	Dependencia:	Anotar nombre de la dependencia que atenderá la petición.
17	Teléfono:	Anotar teléfono(s) de la dependencia que atenderá la petición.
18	Dirección:	Anotar dirección de la dependencia que atenderá la petición.
19	Atendido por:	Registrar Nombre completo de la asesora o asesor que brindó la audiencia presencial o telefónica; contiene apellido paterno, materno, nombre(s).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S/02
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.

OBJETIVO

Garantizar que la petición dirigida a la o al C. Gobernador del Estado de México sea recibida, registrada y canalizada a la dependencia correspondiente por parte del personal del Área de Ventanilla a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

ALCANCE

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas al Área de Ventanilla de la Coordinación de Atención Ciudadana, que tienen a su cargo la recepción, revisión, registro y canalización de las peticiones ciudadanas.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 5 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de noviembre de 1917.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 3, 19 y 24 fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre 1981.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de septiembre de 2010.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Artículo 24 fracción XIV y Artículo 86. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 4 de mayo de 2016,

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4 fracción I, XLII y XLIII, Artículos 22, 35 y 37. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículo 79 fracciones I, II, III, IV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 26 de noviembre de 2020.

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos 9, 10, 11, 12, 111, 115, 116, y 135. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de febrero de 1997.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Artículos 39 y 40 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 5 de julio de 2006

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 20701000000000S Unidad de Apoyo a la Administración General. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 20 de mayo del 2021.

Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 203650000 Coordinación de Atención Ciudadana. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 02 de agosto de 2018.

Oficio No. 20706000L-1635, de fecha 17 de diciembre de 2020, emitido por Subsecretario de Administración Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, mediante el que se envía la nueva codificación estructural de las unidades administrativas de la Unidad de Apoyo a la Administración General, para su uso organizacional, programático, presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales; así como de entrega recepción.

RESPONSABILIDADES

El Área de Ventanilla de la Coordinación de Atención Ciudadana es la responsable de recibir, revisar, registrar y canalizar las peticiones ciudadanas dirigidas a la o al C. Gobernador del Estado de México, a la dependencia u organismo competente.

La o el Coordinador de Atención Ciudadana deberá:

- Rubricar los oficios correspondientes para la canalización de la petición a la dependencia u organismo externo que competa.
- Obtener firma de la o del Secretario Particular de la o del C. Gobernador del Estado de México, en los oficios que serán canalizados a la dependencia u organismo externo que competa.

La o el Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social deberá:

- Revisar y rubricar los oficios correspondientes, para la canalización de la petición a la dependencia u organismo externo que competa.
- Recabar la rúbrica de la o del Coordinador de Atención Ciudadana, en los oficios que serán canalizados a la dependencia u organismo externo que competa.
- Revisar las peticiones ingresadas y liberación de asuntos a la dependencia u organismo competente.

La o el Encargado del Área de Documentación y Ventanilla deberá:

- Revisar el registro de peticiones y liberar una vez que cumplan con los requisitos establecidos.
- Revisar, corregir e imprimir oficios dirigidos a la dependencia u organismo que competa.
- Acordar con la o el Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social los asuntos ingresados durante la jornada laboral.

La o el Analista de Peticiones deberá:

- Atender a la peticionaria o peticionario, recibir petición escrita y revisar.
- Determinar que la petición cumpla con los requisitos establecidos (documento original, datos generales, firma de la peticionaria o peticionario, asunto claramente especificado, fecha, anexos del documento en caso de existir) y si procede para su registro.
- Registrar los datos de la peticionaria o peticionario considerando los requisitos obligatorios en el **SISPEC**.
- Identificar la necesidad de la petición.
- Canalizar los asuntos de la petición a la dependencia u organismo competente.
- Solicitar y cotejar la firma de consentimiento para el uso de sus datos personales en la Boleta de Registro que emite el **SISPEC**.
- Elaborar en su caso, el oficio correspondiente a la dependencia u organismo externo para su atención.
- Generar el reporte de captura diaria que emite el **SISPEC**, para la entrega de Boleta de Registro, peticiones originales y anexos al Área de Archivo.

DEFINICIONES

Analista de Peticiones:

Servidora o Servidor Público de la Coordinación de Atención Ciudadana encargada o encargado de recibir, revisar, analizar y registrar peticiones que ingresan a través del Área de Ventanilla.

Aviso de Privacidad:	Informe físico, electrónico o en cualquier formato generado por el sujeto obligado. Éste debe ser puesto a disposición para informar los propósitos del tratamiento al que serán sometidos los datos personales en la Coordinación de Atención Ciudadana.
Boleta de Registro:	Documento que emite el SISPEC como acuse de recibo del folio que se entrega a la peticionaria o al peticionario y firma de consentimiento.
Canalizar:	Acción de enviar la petición a la dependencia u organismo competente.
Carta Poder:	Documento de carácter privado firmado por la peticionaria o peticionario, en presencia de testigos por el cual autoriza a otra persona para que en su representación ingrese la petición.
Cédula Única de Seguimiento:	Documento que contiene Folio, Número de Identificación Personal (NIP) y página electrónica para consultar el seguimiento de manera continua a la petición.
Clave de Expediente:	Listado de claves del Cuadro Clasificar Alfanumérico, asignado en el SISPEC que identifica el control de la documentación en el archivo.
Coordinadora o Coordinador:	Coordinar las acciones de atención a la población, mediante el establecimiento de estrategias que garanticen una efectiva captación de la demanda social y solicitudes de audiencia planteadas al titular del Ejecutivo Estatal, a través de su adecuada recepción, análisis, canalización u distribución a la instancia de gobierno responsable de atención; así como, la supervisión de los mecanismos determinados para su gestión, en beneficio de la sociedad.
Cuadro Clasificador Alfanumérico:	Combinación de letras y números para asignación de clave del expediente considerando el principio de procedencia del documento.
Dependencia:	Instancia del Gobierno del Estado de México encargada de atender necesidades de la Ciudadanía.
Digitalizar:	Acción de convertir la petición física en electrónica para consulta en el SISPEC .
Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla:	Servidora o servidor público que revisa el ingreso diario de peticiones, canalización y liberación a las dependencias responsables de otorgar una respuesta.
Folio:	Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición que se entrega a la peticionaria o peticionario.
Número de oficio:	Registro numérico que se utiliza para identificar el documento que se envía a instancias u organismos que no dependen del Gobierno del Estado de México.
Oficio:	Documento que se envía a instancias u organismos que no dependen del Gobierno del Estado de México.
Petición Ciudadana:	Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía pide a las instancias gubernamentales un bien, servicio u otras cosas para ser atendida.
Peticionaria o Peticionario:	Ciudadana o ciudadano que realiza una petición a la o al C. Gobernador del Estado de México.
Reporte:	Listado que emite el SISPEC de las peticiones ingresadas.
Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social	Servidora o servidor público que supervisa y valida la liberación de las peticiones a las dependencias competentes responsables de emitir una respuesta.

SISPEC:

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.

INSUMOS

Petición escrita realizada a la o al C. Gobernador del Estado de México por la ciudadanía.

RESULTADO

Cédula Única de Seguimiento entregada, relativa a la recepción de peticiones en el Área de Ventanilla.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Atención a solicitudes de seguimiento y respuesta a peticiones de la ciudadanía.

Recepción, concentración y transferencia del acervo documental al Archivo General del Poder Ejecutivo.

POLÍTICAS

Las servidoras y servidores públicos de la Coordinación de Atención Ciudadana respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que esta se formule por escrito, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 8 constitucional, de manera pacífica y respetuosa.

En caso de que la petición sea ingresada por medio de un representante, deberá presentar carta poder del consentimiento de la peticionaria o peticionario para realizar el trámite correspondiente, anexando copia de identificación oficial vigente, previamente cotejado.

La entrega de los datos personales por la peticionaria o peticionario será obligatoria con el fin de registrar a la ciudadanía y el asunto de referencia de su petición en el **SISPEC**; para gestionar y atender a través de las dependencias, y demás previstos en el artículo 6 apartado A, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La entrega de los datos personales es obligatoria, en caso contrario se estará imposibilitado de dar trámite a la petición.

Las peticiones deberán escribirse en lengua española, cuando no se presenten escritas en español se acompañarán de la traducción correspondiente; asimismo, deberán contener la firma autógrafa de quien la formule, de acuerdo a los requisitos marcados en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, título primero, Capítulo II, Artículo 6, 7, 8 y 9.

Los menores de edad, los sujetos a interdicción, las sucesiones, las quiebras y las personas jurídico colectivas deberán promover su petición por conducto de un representante. Con fundamento en lo dispuesto por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primero, Capítulo II, Artículo 10.

Cuando la petición se formule por dos o más personas deberán designar un representante común de entre ellas. Con fundamento en lo dispuesto por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primero, Capítulo II, Artículo 11.

Una vez ingresada la petición en el Área de Ventanilla, deberá capturarse en el **SISPEC** y de ser el caso realizar el oficio, de lo contrario se harán acreedores a las sanciones establecidas en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Cuando en la entidad se presente la Declaración de Estado de Emergencia o Contingencia provocada por fenómenos perturbadores de origen natural, antropogénicos y sanitarios, la coordinación de Atención Ciudadana, acatará y se regirá por las medidas establecidas por las autoridades estatales y federales competente; con el fin de salvaguardar la integridad física de las servidoras y servidores públicos y de las personas que concurren a ella; así como, de proteger las instalaciones, bienes e información vital, ante la ocurrencia de un riesgo, emergencia, siniestro o desastre.

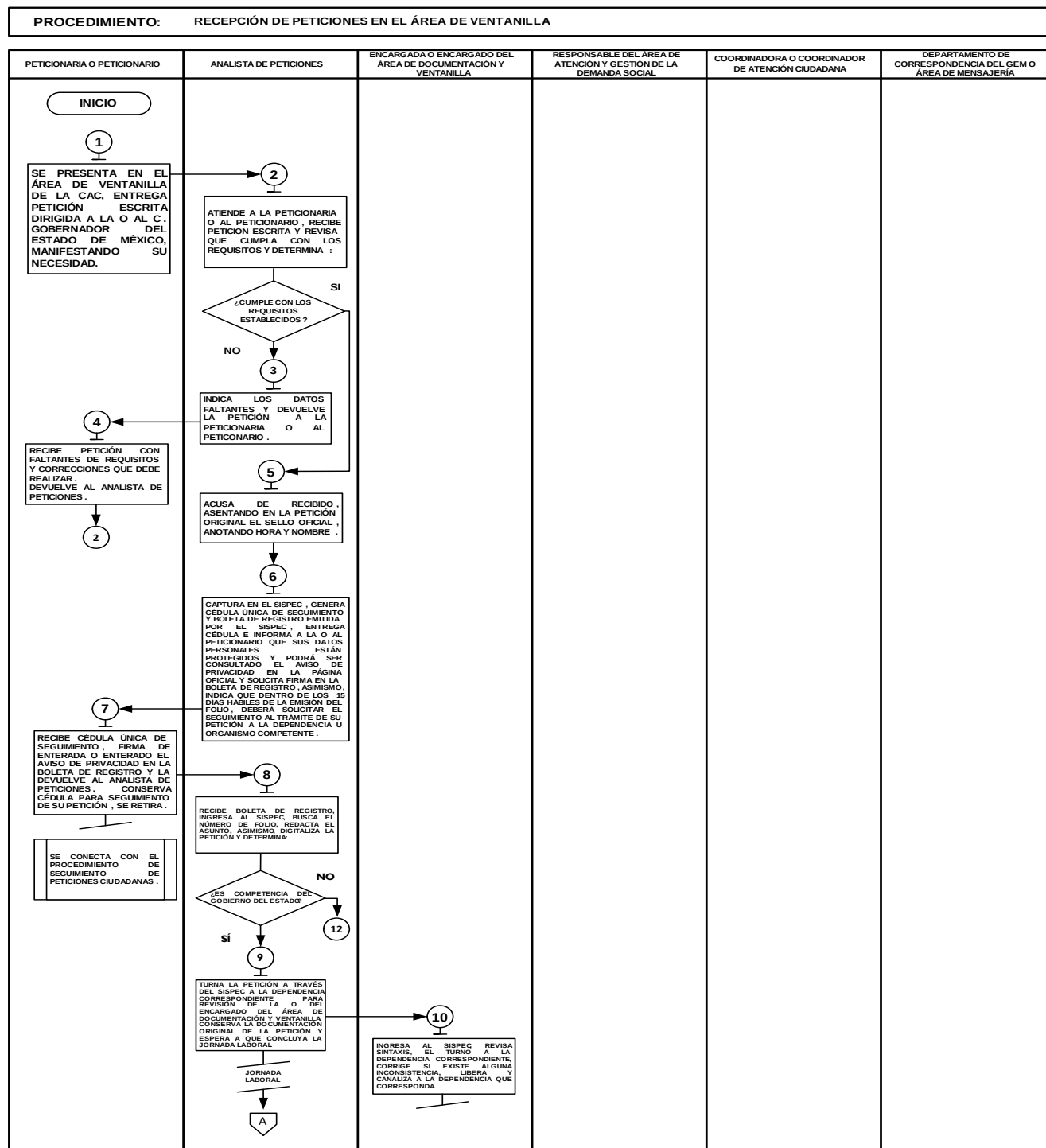
DESARROLLO

Procedimiento: Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.

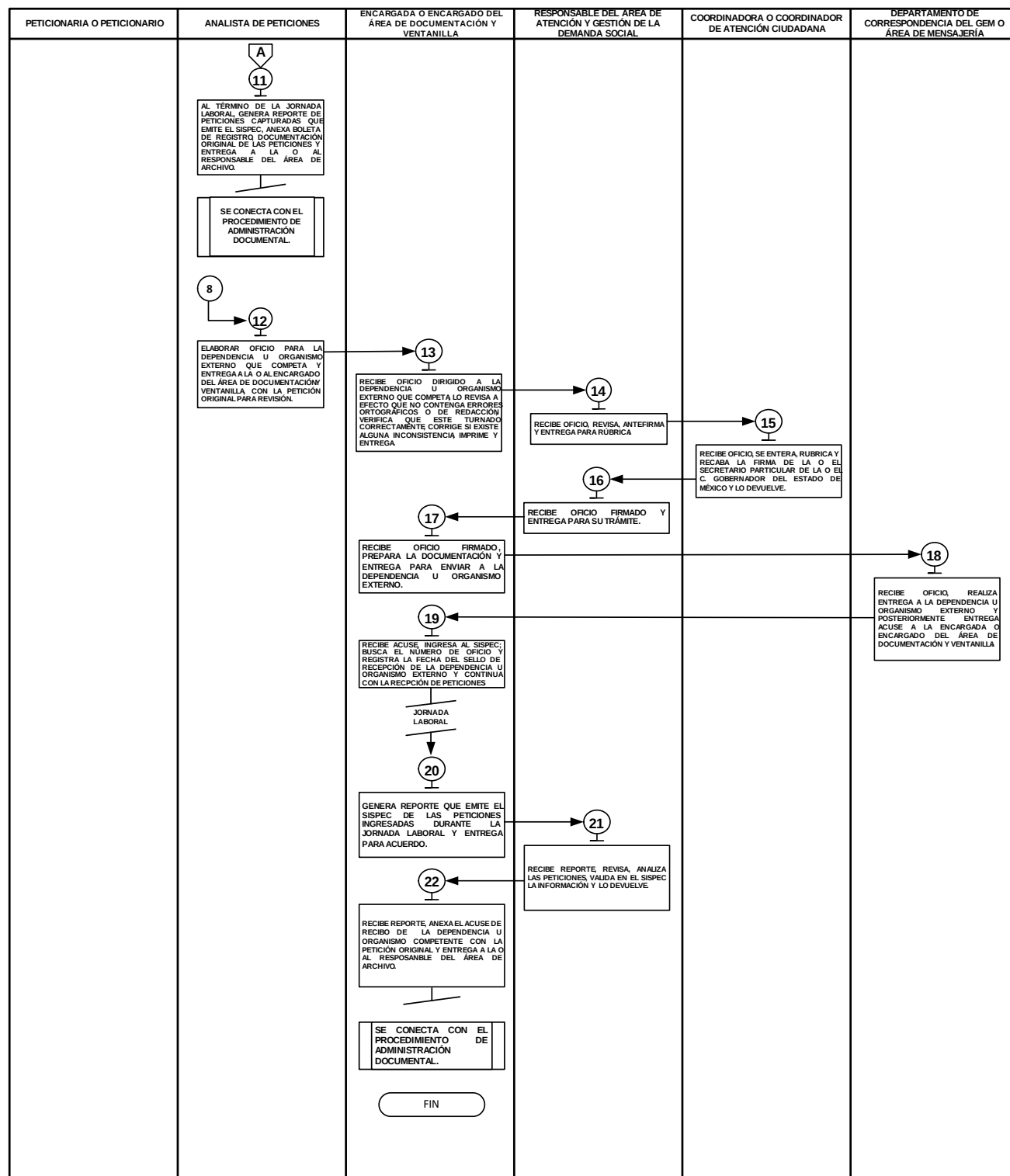
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Peticionaria o petionario	Se presenta en el Área de Ventanilla de la Coordinación de Atención Ciudadana y entrega petición escrita dirigida a la o al C. Gobernador del Estado de México manifestando su necesidad.
2	Analista de peticiones	Atiende a la peticionaria o al petionario, recibe petición escrita, revisa que cumpla con los requisitos establecidos (documento original dirigido a la o al C. Gobernador del Estado de México, datos generales, firma de la o del petionario, asunto claramente especificado, fecha, anexos del documento en caso de existir y determina: ¿La petición cumple con los requisitos establecidos?
3	Analista de peticiones	No cumple con los requisitos establecidos. Indica los datos faltantes y devuelve la petición a la peticionaria o al petionario.
4	Peticionaria o petionario	Recibe petición escrita con faltantes de requisitos y correcciones que debe realizar a su petición. Requisita, corrige las observaciones y devuelve la petición al Analista de peticiones. Se conecta con la operación No. 2.
5	Analista de peticiones	Sí cumple con los requisitos establecidos. Acusa de recibido, asentando en la petición original el sello oficial, anotando hora y su nombre.
6	Analista de peticiones	Captura en el SISPEC , genera Cédula Única de Seguimiento y Boleta de Registro emitida por el SISPEC , entrega Cédula e informa a la o al petionario que sus datos personales están protegidos y podrá ser consultado el Aviso de Privacidad en la página oficial y solicita firma en la Boleta de Registro , asimismo, indica que dentro de los 15 días hábiles de la emisión del folio, deberá solicitar el seguimiento al trámite de su petición a la dependencia u organismo competente a través del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), mediante el teléfono 800 696 96 96 o bien, consultar en las páginas web www.edomex.gob.mx en la sección de Contáctanos/Seguimiento de Asuntos o www.gem.gob.mx/seguimiento .
7	Peticionaria o petionario	Recibe Cédula Única de Seguimiento , firma de enterada o enterado el Aviso de Privacidad en la Boleta de Registro y la devuelve al Analista de peticiones . Conserva Cédula para seguimiento de su petición, se retira. Se conecta con el procedimiento de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.
8	Analista de peticiones	Recibe Boleta de Registro , ingresa al SISPEC , busca el número de folio, redacta el asunto de forma concisa, cuidando siempre la sintaxis, asimismo, digitaliza la petición y determina: ¿Es competencia del Gobierno del Estado?
9	Analista de peticiones	Sí es competencia del Gobierno del Estado. Turna la petición a través del SISPEC a la dependencia correspondiente para revisión de la o del Encargado del Área de Documentación y Ventanilla. Conserva la documentación original de la petición y espera a que concluya la jornada laboral.

10	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Ingresa al SISPEC , revisa sintaxis, el turno a la dependencia correspondiente, corrige si existe alguna inconsistencia, libera y canaliza a la dependencia que corresponda.
11	Analista de peticiones	Al término de la jornada laboral, genera reporte de peticiones capturadas que emite el SISPEC , anexa Boleta de Registro , documentación original de las peticiones y entrega a la o al Responsable del Área de Archivo. Se conecta con el Procedimiento de Administración Documental.
12	Analista de peticiones	No es competencia del Gobierno del Estado. Elabora oficio para la dependencia u organismo externo que competa y entrega a la o al Encargado del Área de Documentación y Ventanilla, con la petición original.
13	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Recibe oficio dirigido a la dependencia u organismo externo que competa, lo revisa a efecto que no contenga errores ortográficos o de redacción, verifica que este turnado correctamente, corrige si existe alguna inconsistencia e imprime en hoja oficial y entrega a la o al Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social.
14	Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social	Recibe oficio, revisa, antefirma y lo entrega para rúbrica de la o el Coordinador de Atención Ciudadana.
15	Coordinadora o Coordinador de Atención Ciudadana	Recibe oficio, se entera, rubrica y recaba la firma de la o del Secretario Particular de la o del C. Gobernador del Estado de México. Lo devuelve a la o al Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social.
16	Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social	Recibe oficio firmado y entrega a la o al Encargado del Área de Documentación y Ventanilla para su trámite correspondiente.
17	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Recibe oficio firmado, prepara la documentación y entrega al Departamento de Correspondencia del GEM o al Área de Mensajería de la Coordinación de Administración de la Unidad de Apoyo a la Administración General de la Secretaría de Finanzas.
18	Departamento de Correspondencia del GEM o Área de Mensajería de la Coordinación de Administración de la Unidad de Apoyo a la Administración General de la Secretaría de Finanzas	Recibe oficios, realiza la entrega a los destinatarios previo acuse de recibo en copias generadas a los oficios. Entrega acuse de recibido de la dependencia u organismo externo a la Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla.
19	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Recibe acuse, ingresa al SISPEC en el apartado de Captura; busca el número de oficio y registra la fecha del sello de recepción de la dependencia u organismo externo. Continúa con la recepción de peticiones hasta la conclusión de la jornada laboral.
20	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Al término de la jornada laboral genera reporte que emite el SISPEC de las peticiones ingresadas durante el día y entrega a la o al Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social para acuerdo.
21	Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social	Recibe reporte, revisa, analiza las peticiones que fueron ingresadas, valida en el SISPEC la información y lo devuelve a la o al Encargado del Área de Documentación y Ventanilla.
22	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Recibe reporte, anexa el acuse de recibo de la dependencia u organismo externo competente con la petición original y entrega a la o al Responsable del Área de Archivo. Se conecta con el procedimiento de Administración Documental.

DIAGRAMA



PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE PETICIONES EN EL ÁREA DE VENTANILLA



MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de cumplimiento de las metas establecidas para el Área de Ventanilla.

Nombre del indicador: *Cumplimiento de metas del Área de Ventanilla.*

$$\frac{\text{Número trimestral de peticiones recibidas.}}{\text{Número trimestral de peticiones proyectadas.}} \times 100 = \text{Porcentaje trimestral de peticiones recibidas de acuerdo a lo proyectado.}$$

Registros:

Las peticiones recibidas y proyectadas quedan registradas en el SISPEC.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	CÉDULA ÚNICA DE SEGUIMIENTO	
Estimada/o: Le informo que su planteamiento se recibió y registró con el folio número: el cual será analizado y enviado a la dependencia correspondiente, quien otorgará la respuesta oportuna. De igual forma, si requiere conocer la situación que guarda su asunto, podrá consultarlo en: www.gem.gob.mx/seguimiento, asimismo en edomex.gob.mx, en la sección Contáctanos- Seguimiento de asuntos, utilizando su número confidencial (nip): , a partir de los 15 días hábiles a la emisión de este documento. Teléfonos: 01800 696 96 96 (Lada sin costo)  Capturado por:		



BOLETA DE REGISTRO



Coordinación de Atención Ciudadana

Día Mes Año Hora.

Solicitante: 1
Dirección: 2

Folio: 7

Teléfonos: 3
Conducto: 5
Asunto: 4

Observaciones: 6

AVISO DE PRIVACIDAD

"Los datos personales recibidos son protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales denominado "Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas", el cual tiene su fundamento en los artículos 6 a) apartado A fracciones II y V, 16 segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 5 fracciones II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 19 fracción III de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México; 23 fracción I, 24 fracción XIV, 86 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; 4 fracción I y XLIII, 21, fracción I y II, 22, 35, 36, 37, 62, 63, 64, 65, 66 y 67 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; 3 fracción XIV, 39, 40 fracciones II, III del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas; numeral 203600000 del Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas; 203600000 del Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General; cuya finalidad es gestionar el asunto que se plantea y podrán ser transmitidos a las Dependencias del Gobierno del Estado de México para su atención, además de otras transmisiones previstas en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios (en lo subsecuente y para efectos del presente aviso, se denominará como Ley). La entrega de los datos personales es obligatoria y, en caso de que el titular se negare a otorgarlos, no se podrá dar trámite a su petición. En caso de que no negare su oposición en este acto, se entiende que existe consentimiento para su tratamiento, en los términos citados en el presente aviso de privacidad. Se le informa al titular que algunos de los datos personales que se recaban afectan la naturaleza de sensibles por la Ley. El titular podrá, en los términos previstos por la Ley; así como, por los Lineamientos, ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación; así como, revocar su consentimiento. Los datos marcados con asterisco (*) son obligatorios y sin ellos no podrá acceder al servicio o complementar el trámite (Atención y Gestión de la Demanda Social). Asimismo, se le informa que sus datos no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley. El responsable del Sistema de Datos Personales es el M. en A.P. Claudio Rubio Chávez, Coordinador de Atención Ciudadana de la Unidad de Apoyo a la Administración General, y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; así como la revocación del consentimiento es Lerdo poniente No. 360, Palacio de Gobierno, puerta 360, segundo piso, Colonia Centro, Toluca, Estado de México, C.P. 50006. El interesado podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, donde recibirá asesoría sobre los derechos que tutela la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México al teléfono: 01 722 226 19 89 o al correo electrónico cetidin@inform.org.mx. Derivado de las manifestaciones verdaderas y una vez que ha sido enterado del contenido del presente aviso de privacidad, otorgo mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales en los términos antes señalados. Nota: El presente aviso de privacidad puede consultarlo en su integridad en la siguiente liga www.gem.gob.mx/avisoac."

Atendido por: 9

8
Firma del Solicitante

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: BOLETA DE REGISTRO

Objetivo: Registro de datos y asunto de la o del peticionario con el propósito de recabar la firma de conformidad para el uso de sus datos personales y dar el trámite correspondiente.

Distribución y Destinatario: Se genera en original.

No.	Concepto	Descripción
1	Solicitante:	Anotar el nombre de la o del peticionario (Apellido paterno materno, nombre).
2	Dirección:	Anotar domicilio completo, comenzando por País, Estado, Municipio, Localidad, Colonia, Calle, C.P. y Número.
3	Teléfonos:	Escribir los números telefónicos para contacto (agrupar 3 espacio 3, espacio 4).
4	Asunto:	Describir de manera concisa la petición solicitada, cuidando la sintaxis.
5	Conducto:	Seleccionar el medio de captación de la petición.
6	Observaciones:	Describir alguna información importante para la dependencia (en caso de existir).
7	Folio:	Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición que entrega la peticionaria o el peticionario.
8	Firma del Solicitante:	Registrar la firma de conformidad de la o del peticionario para el uso de sus datos personales con el propósito de dar el trámite correspondiente a su petición.
9	Atendido por:	Anotar el nombre del analista de peticiones que captura los datos.

Observaciones: Una vez realizado el registro, en automático se generan los datos en la Cédula Única de Seguimiento.

Carta Poder	1 _____ de _____ de _____.
Coordinación de Atención Ciudadana. Por medio de la presente, yo, 2 _____ de nacionalidad Mexicana, identificado con credencial de elector 3 No. _____, documento oficial de identidad, mayor de edad, _____ con _____ domicilio _____ en _____ calle 4 _____ Estado de México, C.P. _____, otorgo el presente poder a favor de 5 _____, quien se identifica con credencial de elector No. 6 _____ con su domicilio en 7 _____ Estado de México, C.P. _____. Para que en mi nombre y representación realice la entrega de mi petición y anexos dirigida al C. Gobernador Constitucional del Estado de México, así como otorgar el permiso para el tratamiento de mis datos personales, en las oficinas de la Coordinación de Atención Ciudadana, ubicadas en Lerdo poniente número 300, Colonia Centro, Toluca Estado de México, 2do piso, puerta número 317. En conformidad a lo expuesto firmo el presente documento. ACEPTO EL PODER 8 _____ Nombre completo y firma TESTIGO 8 _____ OTORGANTE 8 _____ Nombre completo y firma TESTIGO 8 _____	

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CARTA PODER

Objetivo: Autorizar a otra persona para que en su representación ingrese la petición.

Distribución y Destinatario: Se genera en original y la persona que cede sus derechos lo anexa a la petición original.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha:	Registrar el día, mes y año en que se elabora la carta poder.
2	Nombre del poderdante o representado	Anotar el nombre y apellidos de la persona que a va a ceder sus derechos.
3	INE 1:	Escribir el Número de Credencial de Elector de la persona que va a ceder sus derechos.
4	Domicilio 1:	Anotar la dirección donde vive la persona que va a ceder sus derechos, comenzando por calle, número, colonia, municipio y C.P.
5	Nombre del apoderado:	Escribir el nombre y apellidos de la persona que va a recibir el poder.
6	INE 2:	Anotar el Número de Credencial de Elector del futuro apoderado.
7	Domicilio 2:	Anotar la dirección donde vive el apoderado, comenzando por calle, número, colonia, municipio y C.P.
8	Firmas:	Registrar la firma de cada una de las partes (1. quien acepta el poder, 2. quien lo otorga y 3. 4. testigos).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S/03
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Atención Itinerante a la Ciudadanía.

OBJETIVO

Captar y atender las demandas sociales en eventos y giras de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México para su posterior registro y canalización en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

ALCANCE

Aplica a las servidoras y servidores públicos del Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía de la Coordinación de Atención Ciudadana, que tienen a su cargo la captación atención, registro y canalización de las peticiones recibidas en eventos y giras de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 5 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de noviembre de 1917.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 3, 19 y 24 fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre 1981.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de septiembre de 2010.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Artículo 24 fracción XIV y Artículo 86. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 4 de mayo de 2016.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4 fracción I, XLII y XLIII, Artículos 22, 35 y 37. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículo 79 fracciones I, II, III, IV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 26 de noviembre de 2020.

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos 9, 10, 11, 12, 111, 115, 116, y 135. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de febrero de 1997.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. Artículos 39 y 40 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 5 de julio de 2006.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 20701000000000S Unidad de Apoyo a la Administración General. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 20 de mayo del 2021.

Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 203650000 Coordinación de Atención Ciudadana. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 2 de agosto de 2018.

Oficio No. 20706000L-1635, de fecha 17 de diciembre de 2020, emitido por Subsecretario de Administración Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, mediante el que se envía la nueva codificación estructural de las unidades administrativas de la Unidad de Apoyo a la Administración General, para su uso organizacional, programático, presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales; así como de entrega recepción.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía de la Coordinación de Atención Ciudadana es la unidad administrativa responsable de asistir a los *eventos y giras de trabajo* de la o del C. Gobernador del Estado de México con la finalidad de captar, revisar, atender, registrar y canalizar las peticiones ciudadanas a la dependencia u organismo externo competente.

La o el Coordinador de Atención Ciudadana deberá:

- Asistir a los *eventos y giras de trabajo* de la o del C. Gobernador del Estado de México.
- Atender a la peticionaria o peticionario.

La o el Jefe del Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía deberá:

- Asiste a los eventos y giras de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
- Supervisar diariamente la captura y digitalización de las peticiones ciudadanas.
- Elaborar la plantilla de gira de trabajo y designar a la asesora o al asesor de campo que asistirá a eventos y giras de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.

La o el Asesor en campo deberá:

- Asiste a los eventos y giras de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
- Recibir, revisar y determinar que la petición cumpla con los requisitos.
- Registrar en la papeleta de giras, los datos generales de la peticionaria o el peticionario.
- Informar a la o al peticionario que sus datos se encuentran protegidos, y podrá ser consultado el aviso de privacidad en la página oficial.
- Solicitar firma de consentimiento de la peticionaria o del peticionario en el aviso de privacidad.
- Entregar a la peticionaria o al peticionario el acuse de recibo incluido en la papeleta de giras.
- Informar que dentro de un lapso de 15 días hábiles podrá comunicarse con la dependencia o nivel de Gobierno competente para atender su petición y obtener su respuesta.
- Registrar los datos de la o del peticionario en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.
- Canalizar las peticiones ciudadanas a la dependencia u organismo externo competente.
- Elaborar y entregar los oficios al Área de Documentación.
- Al término de la jornada laboral generar reporte de captura diario que emite el SISPEC y entregarlo a la o al responsable del Área de Archivo.

DEFINICIONES**Acuse de Recibo:**

Evidencia documental que confirma la captación de la petición y que se le entrega a la peticionaria o peticionario.

Asesora o Asesor en Campo:

Servidora pública o servidor público quien se identifica como personal autorizado por la o el C. Gobernador del Estado de México, para atender las peticiones de la ciudadanía en gira de trabajo.

Boleta de Turno:

Documento que emite el SISPEC y que se entrega a la peticionaria o al peticionario para conocer a que dependencia, instancia, u organismo fue canalizada su petición, y en la que se detallan los datos de contacto del enlace de la misma.

Canalización:	Acción de enviar las peticiones a las dependencias, instancias u organismos estatales de las que se auxilia la o el C. Gobernador del Estado de México, así como a las autoridades federales o municipales competentes para su atención.
Captación:	Acción de obtener las peticiones de la ciudadanía.
Clave de Expediente:	Listado de claves del Cuadro Clasificador Alfanumérico, asignado en el SISPEC que identifica el control de la documentación en el archivo.
Evento:	Suceso o hecho considerado de importancia.
Folio de Gira:	Registro numérico inserto en Papeleta de Giras que se entrega para seguimiento a la peticionaria o al peticionario en gira de trabajo y evento.
Folio:	Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición que se entrega a la peticionaria o peticionario.
Gira:	Serie de actuaciones sucesivas, viaje por distintos lugares.
Número de Oficio:	Registro numérico que se utiliza para identificar el documento que se envía a instancias u organismos que no dependen del Gobierno del Estado de México.
Papeleta de giras:	Formato donde se registran los datos generales y petición de la ciudadanía en las giras y eventos de la o del C. Gobernador del Estado de México.
Peticionaria o Peticionario:	Ciudadana o Ciudadano que realiza una petición a la o al C. Gobernador del Estado de México.
Plantilla de Gira de Trabajo:	Documento en el que se especifican los aspectos del evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador.
SISPEC:	Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.

INSUMOS

Petición verbal o escrita.

Papeleta de giras.

RESULTADOS

Atención a la Ciudadanía en evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.

Folio de la gira.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.

Validación de Respuestas a Peticiones Ciudadanas.

Atención a solicitudes de seguimiento y respuesta a peticiones de la ciudadanía.

Recepción, concentración y transferencia del acervo documental al Archivo General del Poder Ejecutivo.

POLÍTICAS

Las servidoras y servidores públicos de la Coordinación de Atención Ciudadana, respetarán el ejercicio del Derecho de Petición, siempre que ésta se formule por escrito, con fundamento en lo dispuesto en el Artículo 8 constitucional de manera pacífica y respetuosa.

La entrega de los datos personales por la peticionaria o peticionario será obligatoria con el fin de registrar a la ciudadanía y el asunto de referencia de su petición en el SISPEC; para gestionar y atender a través de las dependencias, y demás previstos en el artículo 6 apartado A, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La entrega de los datos personales es obligatoria, en caso contrario se estará imposibilitado de dar trámite a la petición.

Las peticiones deberán escribirse en lengua española, cuando no se presenten escritas en español, se acompañarán de su correspondiente traducción, así mismo deberán contener la firma autógrafa de quien la formule, de acuerdo a los requisitos marcados en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primero, Capítulo II, Artículos 6, 7, 8 y 9.

Los menores de edad, los sujetos a interdicción, las sucesiones, las quiebras y las personas jurídico colectivas deberán promover su petición por conducto de un representante. Con fundamento en lo dispuesto por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primero, Capítulo II, Artículo 10.

Cuando la petición se formule por dos o más personas deberán designar un representante común de entre ellas. Con fundamento en lo dispuesto por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primero, Capítulo II, Artículo 11.

Cuando en la entidad se presente la Declaración de Estado de Emergencia o Contingencia provocada por fenómenos perturbadores de origen natural, antropogénicos y sanitarios, la coordinación de Atención Ciudadana, acatará y se registrará por las medidas establecidas por las autoridades estatales y federales competente; con el fin de salvaguardar la integridad física de las servidoras y servidores públicos y de las personas que concurren a ella; así como, de proteger las instalaciones, bienes e información vital, ante la ocurrencia de un riesgo, emergencia, siniestro o desastre.

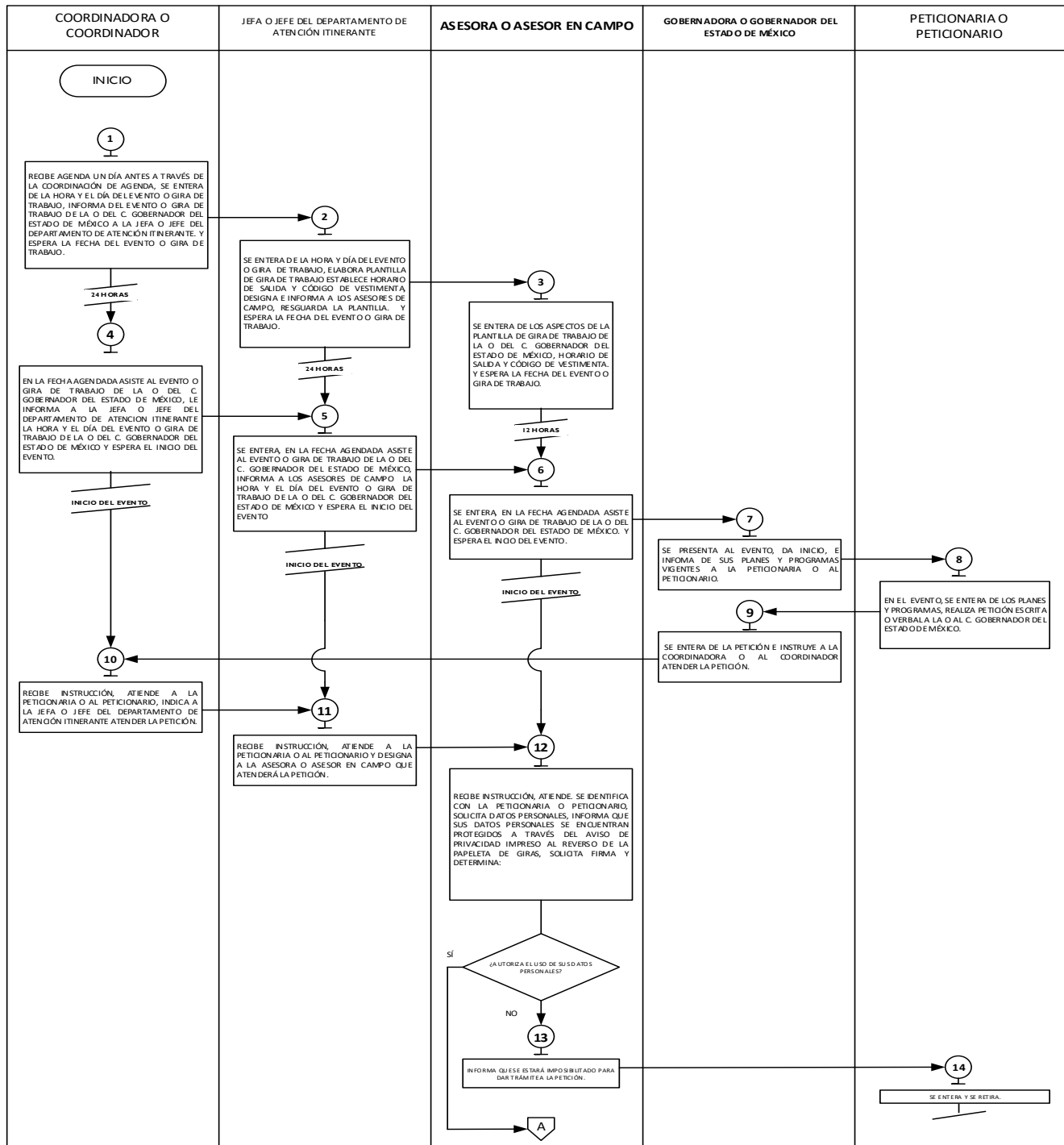
DESARROLLO

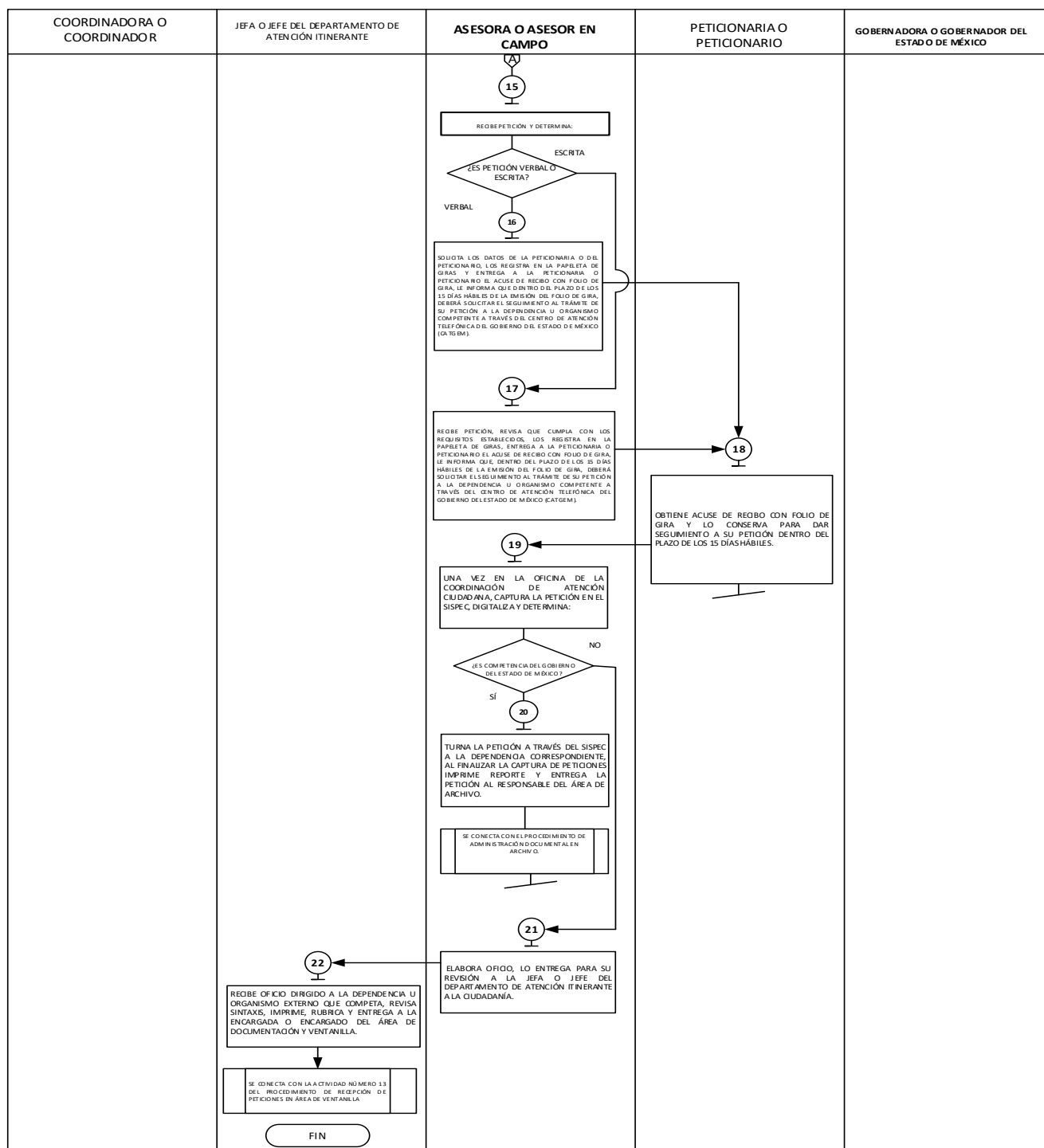
Procedimiento: Atención Itinerante a la Ciudadanía.

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Coordinadora o Coordinador de Atención Ciudadana	Recibe agenda un día antes a través de la Coordinación de Agenda, se entera de la hora y el día del evento o gira de trabajo, informa del evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México a la Jefa o Jefe del Departamento de Atención Itinerante. Y espera la fecha del evento o gira de trabajo.
2	Jefa o Jefe del Departamento de Atención Itinerante	Se entera de la hora y día del evento o gira de trabajo, elabora plantilla de gira de trabajo establece horario de salida y código de vestimenta, designa e informa a los Asesores de campo, resguarda la plantilla. Y espera la fecha del evento o gira de trabajo.
3	Asesora o Asesor en Campo	Se entera de los aspectos de la plantilla de gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México, horario de salida y código de vestimenta. Y espera la fecha del evento o gira de trabajo.
4	Coordinadora o Coordinador de Atención Ciudadana	En la fecha agendada asiste al evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México, le informa a la Jefa o Jefe del departamento de atención itinerante la hora y el día del evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México y espera el inicio del evento.
5	Jefa o Jefe del Departamento de Atención Itinerante	Se entera, en la fecha agendada asiste al evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México, informa a los Asesores de Campo la hora y el día del evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México y espera el inicio del evento.
6	Asesora o Asesor en Campo	Se entera, en la fecha agendada asiste al evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México y espera el inicio del evento.
7	Gobernadora o Gobernador del Estado de México	Se presenta al evento, da inicio, e informa de sus planes y programas vigentes a la peticionaria o al peticionario.
8	Peticionaria o Peticionario	En el evento, se entera de los planes y programas, realiza petición escrita o verbal a la o al C. Gobernador del Estado de México.

9	Gobernadora o Gobernador del Estado de México	Se entera de la petición e instruye la Coordinadora o al Coordinador atender la petición.
10	Coordinadora o Coordinador de Atención Ciudadana	Recibe instrucción, atiende a la peticionaria o al peticionario, indica a la Jefa o Jefe del Departamento de Atención Itinerante atender la petición.
11	Jefa o Jefe del Departamento de Atención Itinerante	Recibe instrucción, atiende a la peticionaria o al peticionario y designa a la asesora o asesor en campo que atenderá la petición.
12	Asesora o Asesor en Campo	Recibe instrucción, atiende, se identifica con la peticionaria o peticionario, solicita datos personales, informa que sus datos personales se encuentran protegidos a través del aviso de privacidad impreso al reverso de la papeleta de giras, solicita firma y determina: ¿Autoriza el uso de sus datos personales?
13	Asesora o Asesor en Campo	No autoriza uso de sus datos personales. Informa que se estará imposibilitado para dar trámite a la petición.
14	Peticionaria o Peticionario	Se entera y se retira.
15	Asesora o Asesor en Campo	Sí autoriza uso de sus datos personales. Recibe petición y determina: ¿Es petición verbal o escrita?
16	Asesora o Asesor en Campo	Es petición verbal. Solicita los datos de la peticionaria o del peticionario, los registra en la papeleta de giras y entrega a la peticionaria o peticionario el acuse de recibo con folio de gira, le informa que, dentro del plazo de los 15 días hábiles de la emisión del folio de gira, deberá solicitar el seguimiento al trámite de su petición a la dependencia u organismo competente a través del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).
17	Asesora o Asesor en Campo	Es petición escrita. Recibe petición, revisa que cumpla con los requisitos establecidos, los registra en la papeleta de giras, entrega a la peticionaria o peticionario el acuse de recibo con folio de gira, le informa que, dentro del plazo de los 15 días hábiles de la emisión del folio de gira, deberá solicitar el seguimiento al trámite de su petición a la dependencia u organismo competente a través del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).
18	Peticionaria o Peticionario	Obtiene acuse de recibo con folio de gira y lo conserva para dar seguimiento a su petición dentro del plazo de los 15 días hábiles.
19	Asesora o Asesor en Campo	Una vez en la oficina de la Coordinación de Atención Ciudadana, captura la petición en el SISPEC, digitaliza y determina: ¿Es competencia del Gobierno del Estado de México?
20	Asesora o Asesor en Campo	Sí es competencia del Gobierno del Estado de México. Turna la petición a través del SISPEC a la dependencia correspondiente, al finalizar la captura de peticiones imprime reporte y entrega la petición o peticiones al Responsable del Área de Archivo. Se conecta con el Procedimiento de Administración Documental en Archivo.
21	Asesora o Asesor en Campo	No es competencia del Gobierno del Estado de México. Elabora oficio, lo entrega para su revisión a la Jefa o Jefe del Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía.
22	Jefa o Jefe del Departamento de Atención Itinerante	Recibe oficio dirigido a la dependencia u organismo externo que competa, revisa sintaxis, imprime, rubrica y entrega a la Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla. Se conecta con la actividad número 13 del Procedimiento de Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.

DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN ITINERANTE A LA CIUDADANÍA.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN ITINERANTE A LA CIUDADANÍA.**MEDICIÓN**

Indicadores para medir el cumplimiento en la captación y registro de peticiones ciudadanas en eventos y giras de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México:

Nombre del Indicador: Cumplimiento de metas del Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía.

Número trimestral de peticiones recibidas en eventos y giras de trabajo de la o del C. Gobernador.

Número de peticiones trimestrales proyectadas en eventos y giras de trabajo de la o del C. Gobernador.

X 100 =

Porcentaje trimestral de peticiones recibidas en eventos y giras de trabajo de la o del C. Gobernador, de acuerdo a lo proyectado.

Registro de Evidencias

Las peticiones quedan registradas como evidencia en el SISPEC y en el Folio de giras.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

PAPELETA DE GIRAS

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

EDOMEX
DECISIONES FINALES, RESULTADOS, PUNTOS.

FOLIO: 13013

NOMBRE: 1

DOMICILIO: 2

C.P.: / /

FECHA: 8 / /

MUNICIPIO: 3

ATENDIDO POR: 9

TELÉFONO CELULAR: 4

CASA: 10

INSTRUCCIÓN: COMPROMISO ☐ ORDINARIO ☐

CORREO ELECTRÓNICO: 5

EVENTO: 6

ANEXOS: SI ☐ NO ☐

1. PROGRAMA SOCIAL 2. SALUD 3. EDUCACIÓN OTRO:

7

PARA INFORMACIÓN SOBRE SU TRÁMITE, COMUNICARSE DE 9:00 A 18:00 HORAS, DE LUNES A VIERNES, AL TELÉFONO: 01 800 696 96 96

EN UN PLAZO DE 15 DÍAS HÁBILES A PARTIR DE ESTA FECHA, O ACUDIR AL PALACIO DEL PODER EJECUTIVO, AL URBIO PONIENTE NÚM. 300, SEGUNDO PISO, PUERTA 317, TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO.

EL CONTEXTO LEGAL DONDE SE APOYA EL DERECHO DE PETICIÓN EN LOS MARCOS FEDERAL, ESTATAL, COMUNAL, QUEDA ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 116 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

CONSULTA AVISO DE PRIVACIDAD EN "SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES CIUDADANAS"

http://transparencia.gob.mx/aviso_privacidad

AVISO DE PRIVACIDAD

Los datos personales recabados son protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales denominado "Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas", el cual tiene su fundamento en los artículos 6, apartado A, fracciones II y VI, 16 segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 5 fracciones II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 19 fracción III de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México; 23 fracción I, 24 fracción XIV, 86 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; 4 fracción I y XLIII, 21 fracción I y II, 22, 35, 36, 37, 62, 63, 64, 65, 66 y 67 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; 3 fracción XXXIV, 39, 40 fracciones II, III del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas; 203650000 del Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General; cuya finalidad es gestionar el asunto que se plantea y podrán ser transmitidos a las Dependencias del Gobierno del Estado de México para su atención, además de otras transmisiones previstas en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios (en los subsecuentes y para efectos del presente aviso, se denominará como Ley). La entrega de los datos personales que se recaban, detentan la naturaleza de sensibles por la Ley. El titular podrá, en los términos previstos por la Ley; así como, por los lineamientos, ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación; así como, revocar su consentimiento. Los datos marcados con asterisco (*) son obligatorios y sin ellos no podrá acceder al servicio o complementar el trámite (Atención y Gestión de la Demanda Social). Asimismo, se le informa que sus datos no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley. El responsable del Sistema de Datos Personales es el M. en A.R. Claudio Rubio Chávez, Coordinador de Atención Ciudadana de la Unidad de Apoyo a la Administración General, y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; así como la revocación del consentimiento es, Palacio de Gobierno, Lerdo poniente núm. 300, segundo piso, puerta 360, col. Centro, C.P. 50000, Toluca, Estado de México. El interesado podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, donde recibirá asesoría sobre los derechos que tutela la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México al teléfono: 722 226 19 80 ó al correo electrónico: cat@infoem.org.mx. Derivado de las manifestaciones vertidas y una vez que he sido enterado del contenido del presente aviso de privacidad, otorgo mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales en los términos antes señalados.

Nota: El presente aviso de privacidad puede consultarlo en su integridad en la siguiente liga http://finanzas.edomex.gob.mx/aviso_privacidad.

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: PAPELETA DE GIRAS

Objetivo: Registrar los datos personales de la ciudadana o del ciudadano, la petición o peticiones de forma breve y clara, y la firma en el aviso de privacidad para el uso y protección de sus datos personales con el fin de proceder el trámite correspondiente.

Distribución y Destinatario: Se genera en original y la resguarda la Jefa o Jefe del Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre:	Registrar el nombre de la peticionaria o del peticionario Nombre(s) Apellido materno y materno.
2	Domicilio:	Anotar domicilio completo, comenzando por Calle, Número, Colonia y C.P.
3	Municipio:	Registrar el nombre del municipio.
4	Teléfono celular/casa:	Colocar los números telefónicos para contactar a la peticionaria o al peticionario.
5	Correo Electrónico:	Anotar dirección electrónica proporcionada por la peticionaria o el peticionario.
6	Evento:	Registrar nombre de la gira de trabajo o evento de la o del C. Gobernador.
7	Asunto:	Describir la petición.
8	Fecha:	Escribir día, mes y año de registro de la petición (Duplicado en acuse de recibo).
9	Atendido por:	Registrar nombre y apellidos de la Asesora o el Asesor en Campo.
10	Instrucción:	Identificar la indicación del titular del área.
11	Anexos:	Marcar si la petición cuenta o no con soporte documental. Seleccionar la palabra "Si" o "No" la peticionaria o peticionario entrega soporte documental.
12	Aviso de Privacidad:	Recabar firma de consentimiento de la peticionaria o el peticionario para el uso y protección de datos personales.

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

PLANTILLA DE GIRA DE TRABAJO
DEL C. GOBERNADOR

FECHA : 1

MUNICIPIO: 2

HORA DEL EVENTO: 3
NOMBRE DEL EVENTO: 4

LUGAR: 5

ACTIVIDADES

HORA DE SALIDA: 12

PRESIDENTE MUNICIPAL: 6
PARTIDO: 7

ASISTENTES: 13

REGIÓN: 8
COMISIONADO REGIONAL: 9

CÓDIGO DE VESTIMENTA: 14

COMISIONADO EJECUTIVO: 10

NÚMERO APROXIMADO DE
ASISTENTES AL EVENTO: 11

DETALLES DE LA RUTA MÁS RÁPIDA: 15

NÚMERO DE GIRA DE TRABAJO: 16

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: PLANTILLA DE GIRA DE TRABAJO		
Objetivo: Registrar la información del evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México, la programación de actividades designando a las Asesoras y Asesores de Campo que asisten, horarios y códigos de vestimenta.		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y la resguarda la Jefa o Jefe del Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía		
No.	Concepto	Descripción
1	Fecha:	Escribir día, mes y año en la que se desarrollará el evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
2	Municipio:	Registrar el nombre del municipio donde se desarrollará el evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
3	Hora del Evento:	Anotar la hora del evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
4	Nombre del Evento:	Registrar el nombre del evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
5	Lugar:	Colocar dirección donde se desarrollará el evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
6	Presidente Municipal:	Anotar el nombre y apellidos del Presidente Municipal donde se desarrollará el evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
7	Partido:	Anotar la filiación política del municipio donde se desarrollará el evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
8	Región:	Registrar el número de la región a la que pertenece el municipio donde se desarrollará el evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
9	Comisionado Regional:	Anotar el nombre y apellidos del Comisionado Regional donde se desarrollará el evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
10	Comisionado Ejecutivo:	Anotar el nombre y apellidos del Comisionado Ejecutivo donde se desarrollará el evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
11	Número Aproximado de asistentes al Evento:	Registrar el número aproximado de asistentes al evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
12	Hora de salida:	Colocar la hora de salida de las Asesoras o Asesores de Campo que asisten al evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
13	Asistentes:	Anotar el nombre y apellidos de las Asesoras o Asesores de Campo que asisten al evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
14	Código de Vestimenta:	Colocar la vestimenta que portaran las Asesoras o Asesores de Campo que asisten al evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
15	Detalle de la ruta más rápida:	Registrar el trayecto en kilómetros y tiempo aproximado hasta el lugar del evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.
16	Número de gira de trabajo:	Colocar el número progresivo del evento o gira de trabajo de la o del C. Gobernador del Estado de México.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S/04
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Recepción de Peticiones a través de CONTÁCTAME.

OBJETIVO

Garantizar que la petición dirigida a la o al C. Gobernador del Estado de México ingresada a través de correo electrónico, se revise, registre y canalice a la dependencia o nivel de gobierno competente, en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

ALCANCE

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas al Área de Documentación de la Coordinación de Atención Ciudadana, que tienen a su cargo revisar, registrar y canalizar las peticiones ciudadanas.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 5 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de noviembre de 1917.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 3, 19 y 24 fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre 1981.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de septiembre de 2010.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Artículo 24 fracción XIV y Artículo 86. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 4 de mayo de 2016.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4 fracción I, XLII y XLIII, Artículos 22, 35 y 37. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículo 79 fracciones I, II, III, IV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 26 de noviembre de 2020.

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos 9, 10, 11, 12, 111, 115, 116, y 135. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de febrero de 1997.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. Artículos 39 y 40 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 5 de julio de 2006.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 20701000000000S Unidad de Apoyo a la Administración General. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 20 de mayo del 2021.

Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 203650000 Coordinación de Atención Ciudadana. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 2 de agosto de 2018.

Oficio No. 20706000L-1635, de fecha 17 de diciembre de 2020, emitido por Subsecretario de Administración Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, mediante el que se envía la nueva codificación estructural de las unidades administrativas de la Unidad de Apoyo a la Administración General, para su uso organizacional, programático, presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales; así como de entrega recepción.

RESPONSABILIDADES

El Área de Documentación de la Coordinación de Atención Ciudadana es la responsable de recibir, revisar, registrar y canalizar las peticiones ciudadanas dirigidas a la o al C. Gobernador del Estado de México, a la dependencia u organismo externo competente.

La o el Coordinador de Atención Ciudadana deberá:

- Rubricar los oficios correspondientes, para la canalización de la petición a la dependencia u organismo externo que competa.
- Obtener firma de la o del Secretario Particular de la o del C. Gobernador del Estado de México, en los oficios que serán canalizados a la dependencia u organismo externo que competa.

La o el Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social deberá:

- Revisar y rubricar los oficios correspondientes, para la canalización de la petición a la dependencia o nivel de gobierno competente.
- Recabar la rúbrica de la o del Coordinador de Atención Ciudadana en los oficios que serán canalizados a la dependencia o nivel de gobierno competente.

La o el Encargado del Área de Documentación y Ventanilla deberá:

- Revisar, corregir e imprimir oficios dirigidos a la dependencia u organismo externo que competa.
- Recabar la rúbrica de la o del Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social, en los oficios que serán canalizados a la dependencia u organismo externo competente.
- Acordar con la o el Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social los asuntos ingresados durante la jornada laboral.

La o el Analista de Peticiones deberá:

- Revisar en el apartado de SISPEC CONTÁCTAME y migrar la información a SISPEC CAPTURA.
- Revisar y determinar que la petición cumpla con los requisitos establecidos, y de ser el caso, registrarla.
- Registrar los datos de la peticionaria o peticionario considerando los requisitos obligatorios en el SISPEC.
- Elaborar, en su caso, el oficio correspondiente a la dependencia u organismo externo para su atención.
- Generar el reporte de captura diaria que emite el SISPEC, para la entrega de Boleta de Registro, peticiones originales y anexos a la o al Responsable del Área de Archivo.

DEFINICIONES**Analista de Peticiones:**

Servidora o Servidor Público de la Coordinación de Atención Ciudadana encargada o encargado de recibir, revisar, analizar y registrar peticiones que ingresan a través del Área de Ventanilla, CONTÁCTAME y correo electrónico.

Aviso de Privacidad:

Informe físico, electrónico o en cualquier formato generado por el sujeto obligado. Éste debe ser puesto a disposición para informar los propósitos del tratamiento al que serán sometidos los datos personales en la Coordinación de Atención Ciudadana.

Boleta de Registro:

Documento que emite el **SISPEC** como acuse de recibo del folio que se entrega a la peticionaria o al peticionario y firma de consentimiento.

Canalizar:	Acción de enviar la petición a la dependencia u organismo externo que compete.
CATGEM:	Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México.
Cédula Única de Seguimiento:	Documento que contiene Folio, Número de Identificación Personal (NIP) y página electrónica para consultar el seguimiento de manera continua a la petición.
Clave de Expediente:	Listado de claves del Cuadro Clasificar Alfanumérico, asignado en el SISPEC que identifica el control de la documentación en el archivo.
CONTÁCTAME:	Sistema mediante el cual ingresan peticiones que realiza la peticionaria o peticionario a través de la página del Gobierno del Estado de México o del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).
Coordinadora o Coordinador:	Persona servidora pública responsable de coordinar las acciones de atención a la población, mediante el establecimiento de estrategias que garanticen una efectiva captación de la demanda social y solicitudes de audiencia planteadas al titular del Ejecutivo Estatal, a través de su adecuada recepción, análisis, canalización u distribución a la instancia de gobierno responsable de atención; así como, la supervisión de los mecanismos determinados para su gestión, en beneficio de la sociedad.
Cuadro Clasificador Alfanumérico:	Combinación de letras y números para asignación de clave del expediente considerando el principio de procedencia del documento.
Dependencia:	Instancia del Gobierno del Estado de México encargada de atender necesidades de la Ciudadanía.
Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla:	Servidora o servidor público que revisa el ingreso diario de peticiones, canalización y liberación a las dependencias responsables de otorgar una respuesta.
Folio:	Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición que se entrega a la peticionaria o al peticionario.
Número de oficio:	Registro numérico que se utiliza para identificar el documento que se envía a instancias u organismos que no dependen del Gobierno del Estado de México.
Oficio:	Documento que se envía a instancias u organismos que no dependen del Gobierno del Estado de México.
Petición Ciudadana:	Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía pide a las instancias gubernamentales un bien, servicio u otras cosas para ser atendida.
Peticionaria o Peticionario:	Ciudadana o ciudadano que realiza una petición a la o al C. Gobernador del Estado de México.

Reporte:	Listado que emite el SISPEC de las peticiones ingresadas.
Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social:	Servidora o servidor público que supervisa y valida la liberación de las peticiones a las dependencias competentes responsables de emitir una respuesta.
SISPEC:	Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.

INSUMOS

Petición ciudadana dirigida a la o al C. Gobernador del Estado de México.

RESULTADO

Cédula Única de Seguimiento entregada, relativa a la recepción de peticiones a través de CONTÁCTAME.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Atención a solicitudes de seguimiento y respuesta a peticiones de la ciudadanía.

Recepción, concentración y transferencia del acervo documental al Archivo General del Poder Ejecutivo

POLÍTICAS

Las servidoras y servidores públicos de la Coordinación de Atención Ciudadana respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que esta se formule por escrito, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 8 constitucional, de manera pacífica y respetuosa.

En caso de que la petición sea ingresada por medio de un representante deberá presentar carta poder del consentimiento de la peticionaria o peticionario para realizar el trámite correspondiente, anexando copia de identificación oficial vigente, previamente cotejado.

La entrega de los datos personales por la peticionaria o peticionario será obligatoria con el fin de registrar a la ciudadanía y el asunto de referencia de su petición en el SISPEC; para gestionar y atender a través de las dependencias, y demás previstos en el artículo 6 apartado A, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La entrega de los datos personales es obligatoria, en caso contrario se estará imposibilitado de dar trámite a la petición.

Las peticiones deberán escribirse en lengua española, cuando no se presenten escritas en español se acompañarán de la traducción correspondiente; asimismo, deberán contener la firma autógrafa de quien la formule, de acuerdo a los requisitos marcados en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, título primero, Capítulo II, Artículo 6, 7, 8 y 9.

Los menores de edad, los sujetos a interdicción, las sucesiones, las quiebras y las personas jurídico colectivas deberán promover su petición por conducto de un representante. Con fundamento en lo dispuesto por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primero, Capítulo II, Artículo 10.

Cuando en la entidad se presente la Declaración de Estado de Emergencia o Contingencia provocada por fenómenos perturbadores de origen natural, antropogénicos y sanitarios, la Coordinación de Atención Ciudadana, acatará y se regirá por las medidas establecidas por las autoridades estatales y federales competentes; con el fin de salvaguardar la integridad física de las servidoras y servidores públicos y de las personas que concurren a ella; así como, de proteger las instalaciones, bienes e información vital, ante la ocurrencia de un riesgo, emergencia, siniestro o desastre.

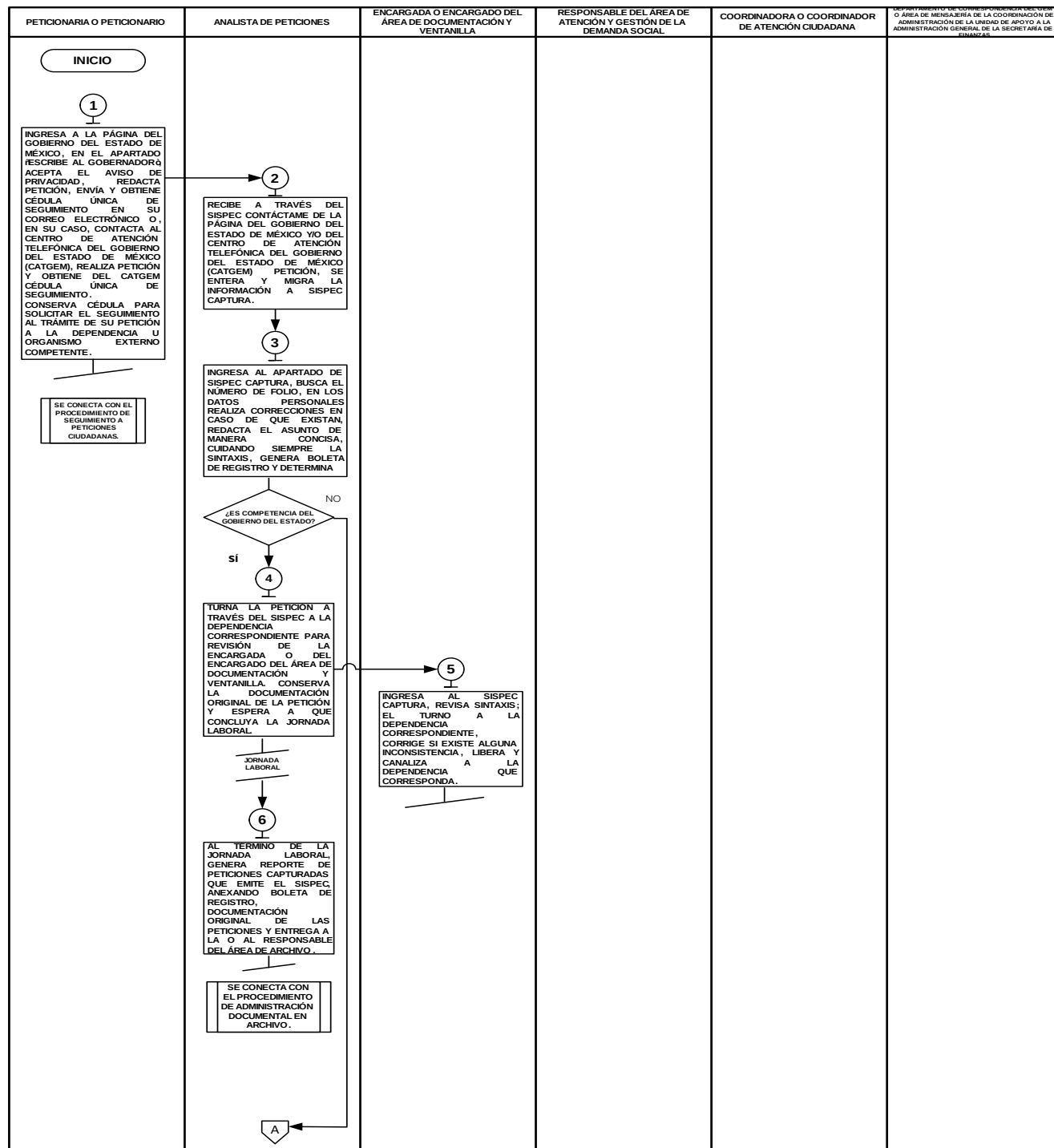
DESARROLLO**Procedimiento: Recepción de Peticiones a través de CONTÁCTAME.**

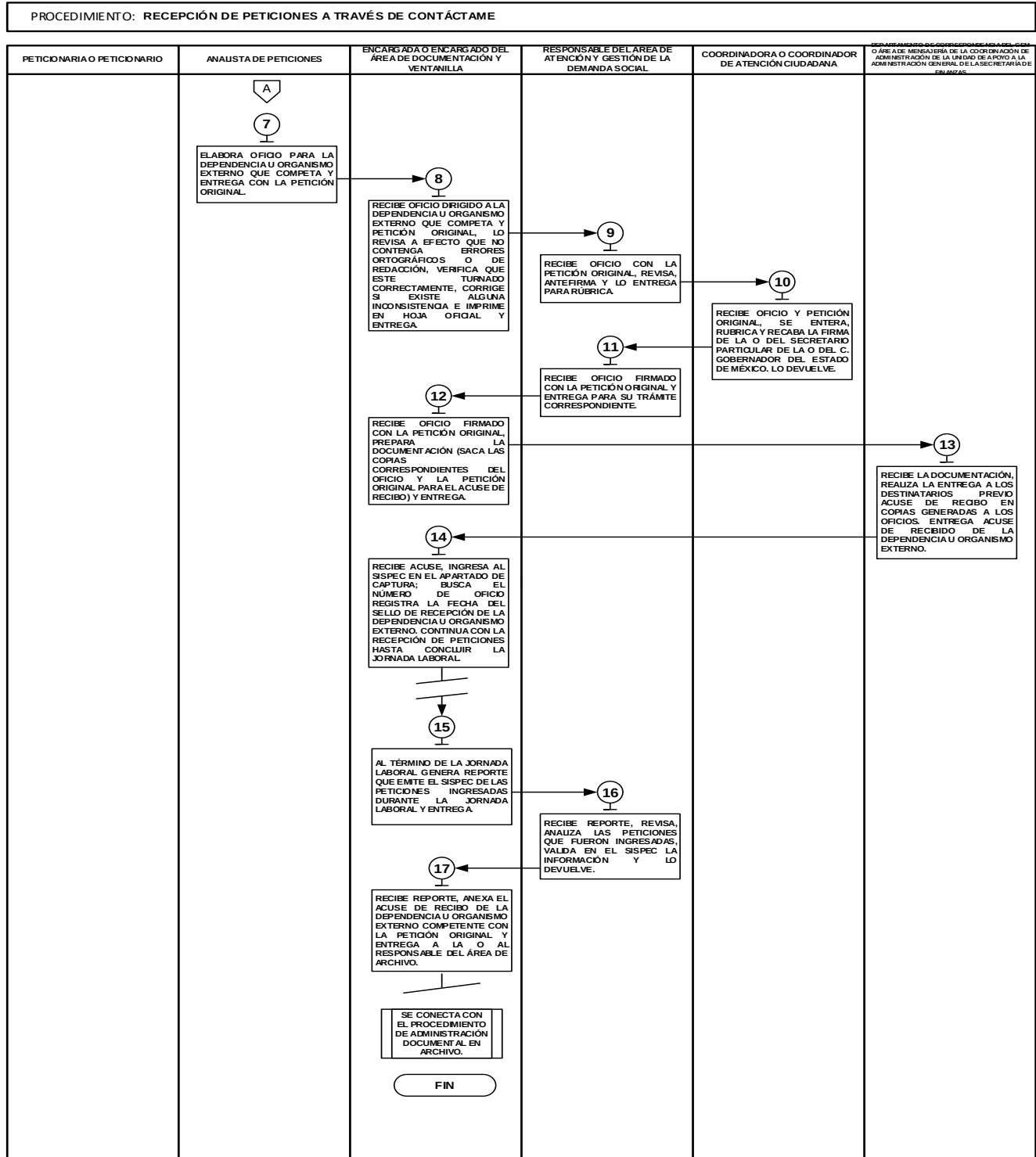
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Peticionaria o peticionario	Ingresa a la página del Gobierno del Estado de México, en el apartado “Escribe al Gobernador”, acepta el Aviso de Privacidad, redacta petición, envía y obtiene Cédula Única de Seguimiento en su correo electrónico o, en su caso, contacta al Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), realiza petición y obtiene del CATGEM Cédula Única de Seguimiento. Conserva Cédula para solicitar el seguimiento al trámite de su petición a la dependencia u organismo externo competente. Se conecta con el Procedimiento de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas.
2	Analista de peticiones	Recibe a través del SISPEC CONTÁCTAME de la página del Gobierno del Estado de México y/o del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM) petición, se entera y migra la información a SISPEC CAPTURA.
3	Analista de peticiones	Ingresa al apartado de SISPEC CAPTURA, busca el número de folio, en los datos personales realiza correcciones en caso de que existan, redacta el asunto de manera concisa, cuidando la sintaxis, genera Boleta de Registro y determina: ¿Es competencia del Gobierno del Estado?
4	Analista de peticiones	Sí es competencia del Gobierno del Estado. Turna la petición a través del SISPEC a la dependencia correspondiente para revisión de la Encargada o del Encargado del Área de Documentación y Ventanilla. Conserva la documentación original de la petición y espera a que concluya la jornada laboral.
5	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Ingresa al SISPEC CAPTURA, revisa sintaxis; el turno a la dependencia correspondiente, corrige si existe alguna inconsistencia, libera y canaliza a la dependencia que corresponda.
6	Analista de peticiones	Al término de la jornada laboral, genera reporte de peticiones capturadas que emite el SISPEC, anexando Boleta de Registro, documentación original de las peticiones y entrega a la o al Responsable del Área de Archivo. Se conecta con el Procedimiento de Administración Documental en Archivo.
7	Analista de peticiones	No es competencia del Gobierno del Estado. Elabora oficio para la dependencia u organismo externo que competa y entrega a la Encargada o al Encargado del Área de Documentación y Ventanilla con la petición original.

8	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Recibe oficio dirigido a la dependencia u organismo externo que compete y petición original, lo revisa a efecto que no contenga errores ortográficos o de redacción, verifica que este turnado correctamente, corrige si existe alguna inconsistencia e imprime en hoja oficial y entrega a la o al Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social.
9	Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social	Recibe oficio con la petición original, revisa, antefirma y lo entrega para rúbrica de la o del Coordinador de Atención Ciudadana.
10	Coordinadora o Coordinador de Atención Ciudadana	Recibe oficio y petición original, se entera, rubrica y recaba firma de la o del Secretario Particular de la o del C. Gobernador del Estado de México. Lo devuelve a la o al Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social.
11	Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social	Recibe oficio firmado con la petición original y entrega a la Encargada o al Encargado del Área de Documentación y Ventanilla para su trámite correspondiente.
12	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Recibe oficio firmado con la petición original, prepara la documentación (saca las copias correspondientes del oficio y la petición original para el acuse de recibo) y entrega al Departamento de Correspondencia del GEM o al Área de Mensajería de la Coordinación de Administración de la Unidad de Apoyo a la Administración General de la Secretaría de Finanzas.
13	Departamento de Correspondencia del GEM o Área de Mensajería de la Coordinación de Administración de la Unidad de Apoyo a la Administración General	Recibe la documentación, realiza la entrega a los destinatarios previo acuse de recibo en copias generadas a los oficios. Entrega acuse de recibido de la dependencia u organismo externo a la Encargada o al Encargado del Área de Documentación y Ventanilla.
14	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Recibe acuse, ingresa al SISPEC en el apartado de Captura; busca el número de oficio registra la fecha del sello de recepción de la dependencia u organismo externo. Continúa con la recepción de peticiones hasta concluir la jornada laboral.
15	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Al término de la jornada laboral genera reporte que emite el SISPEC de las peticiones ingresadas durante la jornada laboral y entrega a la o al Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social para acuerdo.
16	Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social	Recibe reporte, revisa, analiza las peticiones que fueron ingresadas, valida en el SISPEC la información y lo devuelve a la Encargada o al Encargado del Área de Documentación y Ventanilla.
17	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Recibe reporte, anexa el acuse de recibo de la dependencia u organismo externo competente con la petición original y entrega a la o al Responsable del Área de Archivo. Se conecta con el Procedimiento de Administración Documental en Archivo.

DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE PETICIONES A TRAVÉS DE CONTACTAME





MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de recepción y registro de peticiones ciudadanas recibidas a través de CONTACTAME

Nombre del indicador: Cumplimiento de metas de Contáctame.

Número trimestral de peticiones recibidas a través de Contáctame

Número trimestral de peticiones proyectadas de Contáctame

X 100 =

Porcentaje trimestral de peticiones recibidas a través de Contáctame de acuerdo a lo proyectado.

Registros de evidencias:

Las peticiones recibidas y proyectadas quedan registradas en el SISPEC.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

CÉDULA ÚNICA DE SEGUIMIENTO



EDOMEX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

Estimada/o:

Le informo que su planteamiento se recibió y registró con el folio número: _____ el cual será analizado y enviado a la dependencia correspondiente, quien otorgará la respuesta oportuna.

De igual forma, si requiere conocer la situación que guarda su asunto, podrá consultarlo en: **www.gem.gob.mx/seguimiento**, asimismo en **edomex.gob.mx**, en la sección Contáctanos- Seguimiento de asuntos, utilizando su número confidencial (nip): _____, a partir de los 15 días hábiles a la emisión de este documento.

Teléfonos:

01800 696 96 96 (Lada sin costo)

GOB. DEL EDO. DE MEX.



00/00/00

Capturado por:



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

BOLETA DE REGISTRO



EDOMEX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

Coordinación de Atención Ciudadana

Día Mes Año Hora.

Solicitante: 1
Dirección: 2

Teléfonos: 3
Conductor: 5
Asunto: 4

Observaciones: 6

Folio: 7

AVISO DE PRIVACIDAD

"Los datos personales recibidos son protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales denominado "Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas", el cual tiene su fundamento en los artículos 6 apartado A fracciones II y V, 16 segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 5 fracciones II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 19 fracción III de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México; 23 fracción I, 24 fracción XIV, 86 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; 4 fracción I y XIII, 21, fracción I y II, 22, 35, 36, 37, 52, 53, 54, 55, 56 y 57 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; 3 fracción I, 39, 40 fracciones II, III, del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas; numeral 203600000 del Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas; 203650000 del Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General; cuya finalidad es gestionar el asunto que se plantea y podrán ser transmitidos a las Dependencias del Gobierno del Estado de México para su atención, además de otras transmisiones previstas en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios (en lo subsecuente y para efectos del presente aviso, se denominará como Ley). La entrega de los datos personales es obligatoria y, en caso de que el titular se negare a otorgarlos, no se podrá dar trámite a su petición. En caso de que no negare su oposición en este acto, se entiende que existe consentimiento para su tratamiento, en los términos citados en el presente aviso de privacidad. Se le informa al titular que algunos de los datos personales que se recaban tienen la naturaleza de sensibles por la Ley. El titular podrá, en los términos previstos por la Ley así como, por los Lineamientos, ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación; así como, revocar su consentimiento. Los datos marcados con asterisco (*) son obligatorios y sin ellos no podrá acceder al servicio o complementar el trámite (Atención y Gestión de la Demanda Social). Asimismo, se le informa que sus datos no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley. El responsable del Sistema de Datos Personales es el M. en A.P. Claudio Rubio Chávez, Coordinador de Atención Ciudadana de la Unidad de Apoyo a la Administración General, y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; así como la revocación del consentimiento es Lerdo poriente No. 300, Palacio de Gobierno, puerta 300, segundo piso, Colonia Centro, Toluca, Estado de México, C.P. 50000. El interesado podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, donde recibirá asesoría sobre los derechos que tutela la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México al teléfono: 01 722 226 19 80 ó al correo electrónico: cat@inform.org.mx. Derivado de las manifestaciones verdaderas y una vez que he sido enterado del contenido del presente aviso de privacidad, otorgo mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales en los términos antes señalados. Nota: El presente aviso de privacidad puede consultarlo en su integridad en la siguiente liga: www.gem.gob.mx/avisoac."

8

Firma del Solicitante

Atendido por: 9

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: BOLETA DE REGISTRO		
Objetivo: Registro de datos y asunto de la o del peticionario con el propósito de recabar la firma de conformidad para el uso de sus datos personales y dar el trámite correspondiente.		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se envía al Área de Archivo para su guarda y custodia.		
No.	Concepto	Descripción
1	Solicitante:	Anotar el nombre de la o del peticionario (Apellido paterno materno, nombre).
2	Dirección:	Anotar domicilio completo, comenzando por País, Estado, Municipio, Localidad, Colonia, Calle, C.P. y Número.
3	Teléfonos:	Escribir los números telefónicos para contacto (agrupar 3 espacio 3, espacio 4).
4	Asunto:	Describir de manera concisa la petición solicitada, cuidando la sintaxis.
5	Conducto:	Seleccionar el medio de captación de la petición.
6	Observaciones:	Describir alguna información importante para la dependencia (en caso de existir).
7	Folio:	Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición que entrega la peticionaria o el peticionario.
8	Firma del Solicitante:	Registrar la firma de conformidad de la o del peticionario para el uso de sus datos personales con el propósito de dar el trámite correspondiente a su petición.
9	Atendido por:	Anotar el nombre del analista de peticiones que captura los datos.

Observaciones: Una vez realizado el registro, en automático se generan los datos en la Cédula Única de Seguimiento.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S/05
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico.

OBJETIVO

Garantizar que la petición dirigida a la o al C. Gobernador del Estado de México ingresada a través de correo electrónico, se revise, registre y canalice a la dependencia o nivel de gobierno competente, en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

ALCANCE

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas al Área de Documentación de la Coordinación de Atención Ciudadana, que tienen a su cargo recibir, registrar y canalizar las peticiones ciudadanas que ingresan a través de correo electrónico.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 5 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de noviembre de 1917.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 3, 19 y 24 fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre 1981.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de septiembre de 2010.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Artículo 24 fracción XIV y Artículo 86. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 4 de mayo de 2016.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4 fracción I, XLII y XLIII, Artículos 22, 35 y 37. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículo 79 fracciones I, II, III, IV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 26 de noviembre de 2020.

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos 9, 10, 11, 12, 111, 115, 116, y 135. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de febrero de 1997.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. Artículos 39 y 40 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 5 de julio de 2006.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 20701000000000S Unidad de Apoyo a la Administración General. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 20 de mayo del 2021.

Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General. Apartado VIV Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 203650000 Coordinación de Atención Ciudadana. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 2 de agosto de 2018.

Oficio No. 20706000L-1635, de fecha 17 de diciembre de 2020, emitido por Subsecretario de Administración Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, mediante el que se envía la nueva codificación estructural de las unidades administrativas de la Unidad de Apoyo a la Administración General, para su uso organizacional, programático, presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales; así como de entrega recepción.

RESPONSABILIDADES

El Área de Documentación de la Coordinación de Atención Ciudadana es la responsable de recibir, revisar, registrar y canalizar las peticiones ciudadanas dirigidas a la o al C. Gobernador del Estado de México, que ingresan por correo electrónico, a la dependencia u organismo competente.

La o el Coordinador de Atención Ciudadana deberá:

- Rubricar los oficios correspondientes para la canalización de la petición a la dependencia u organismo externo que compete.
- Obtener firma de la o del Secretario Particular de la o del C. Gobernador del Estado de México, en los oficios que serán canalizados a la dependencia u organismo externo que compete.

La o el Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social deberá:

- Revisar y rubricar los oficios correspondientes, para la canalización de la petición a la dependencia u organismo externo que compete.
- Recabar la rúbrica de la o del Coordinador de Atención Ciudadana, en los oficios que serán canalizados a la dependencia u organismo externo que compete.
- Revisar las peticiones ingresadas y liberación de asuntos a la dependencia u organismo competente.

La o el Encargado del Área de Documentación y Ventanilla deberá:

- Revisar el registro de peticiones y liberar una vez que cumplan con los requisitos establecidos.
- Revisar, corregir e imprimir oficios dirigidos a la dependencia u organismo que compete.

- Acordar con la o el Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social los asuntos ingresados durante la jornada laboral.

La o el Analista de Peticiones deberá:

- Revisar el correo electrónico institucional (ac@edomex.gob.mx).
- Imprimir, revisar y determinar que el correo cumpla con los requisitos establecidos (datos generales, firma del ciudadano, asunto claramente especificado, fecha, anexos del documento en caso de existir) y sí procede para su registro.
- Registrar los datos de la o del peticionario considerando los requisitos obligatorios en el SISPEC.
- Identificar la necesidad de la petición.
- Confirmar la recepción del correo electrónico y enviar Cédula Única de Seguimiento a la peticionaria o peticionario con el propósito de solicitar el seguimiento de su petición.
- Canalizar los asuntos de la petición a la dependencia u organismo competente.
- Elaborar, en su caso, el oficio correspondiente a la dependencia u organismo externo para su atención.
- Generar el reporte de captura diaria que emite el SISPEC, anexar las peticiones ingresadas por correo electrónico y entregar a la o al Responsable del Área de Archivo.

DEFINICIONES**Analista de Peticiones:**

Servidora o Servidor Público de la Coordinación de Atención Ciudadana encargada o encargado de recibir, revisar, analizar y registrar peticiones que ingresan a través del Área de Ventanilla, CONTÁCTAME y correo electrónico.

Aviso de Privacidad:

Informe físico, electrónico o en cualquier formato generado por el sujeto obligado. Éste debe ser puesto a disposición para informar los propósitos del tratamiento al que serán sometidos los datos personales en la Coordinación de Atención Ciudadana.

Canalizar:

Acción de enviar la petición a la dependencia o nivel del gobierno competente.

Cédula Única de Seguimiento:

Documento que contiene Folio, Número de Identificación Personal (NIP) y página electrónica para consultar el seguimiento de manera continua a la petición.

Clave de Expediente:

Listado de claves del Cuadro Clasificar Alfanumérico, asignado en el SISPEC que identifica el control de la documentación en el archivo.

Coordinadora o Coordinador:

Persona servidora pública responsable de coordinar las acciones de atención a la población, mediante el establecimiento de estrategias que garanticen una efectiva captación de la demanda social y solicitudes de audiencia planteadas al titular del Ejecutivo Estatal, a través de su adecuada recepción, análisis, canalización u distribución a la instancia de gobierno responsable de atención; así como, la supervisión de los mecanismos determinados para su gestión, en beneficio de la sociedad.

Correo Electrónico

Servicio de red que permite a la ciudadanía enviar la petición dirigida a la o al C. Gobernador del Estado de México.

Cuadro Clasificador Alfanumérico:

Combinación de letras y números para asignación de clave del expediente considerando el principio de procedencia del documento.

Dependencia:

Instancia del Gobierno del Estado de México encargada de atender necesidades de la Ciudadanía.

Digitalizar:	Acción de convertir la petición física en electrónica para consulta en el SISPEC.
Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla:	Servidora o servidor público que revisa el ingreso diario de peticiones, canalización y liberación a las dependencias responsables de otorgar una respuesta.
Folio:	Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición que se entrega a la peticionaria o al peticionario.
Número de oficio:	Registro numérico que se utiliza para identificar el documento que se envía a instancias u organismos que no dependen del Gobierno del Estado de México.
Oficio:	Documento que se envía a instancias u organismos que no dependen del Gobierno del Estado de México.
Petición Ciudadana:	Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía pide a las instancias gubernamentales un bien, servicio u otras cosas para ser atendida.
Peticionaria o Peticionario:	Ciudadana o ciudadano que realiza una petición a la o al C. Gobernador del Estado de México.
Reporte:	Listado que emite el SISPEC de las peticiones ingresadas.
Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social:	Servidora o servidor público que supervisa y valida la liberación de las peticiones a las dependencias competentes responsables de emitir una respuesta.
SISPEC:	Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.

INSUMOS

Petición ciudadana realizada a la o al C. Gobernador del Estado de México, a través de correo electrónico.

RESULTADO

Cédula Única de Seguimiento entregada, relativa a la recepción de peticiones a través de correo electrónico.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Atención a solicitudes de seguimiento y respuesta a peticiones de la ciudadanía

Recepción, concentración y transferencia del acervo documental al Archivo General del Poder Ejecutivo

POLÍTICAS

Las servidoras y servidores públicos de la Coordinación de Atención Ciudadana respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que esta se formule por escrito, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 8 constitucional, de manera pacífica y respetuosa.

En caso de que la petición sea ingresada por medio de un representante, deberá presentar carta poder del consentimiento de la peticionaria o peticionario para realizar el trámite correspondiente, anexando copia de identificación oficial vigente, previamente cotejado.

La entrega de los datos personales por la peticionaria o peticionario será obligatoria con el fin de registrar a la ciudadanía y el asunto de referencia de su petición en el SISPEC; para gestionar y atender a través de las dependencias, y demás previstos en el artículo 6 apartado A, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La entrega de los datos personales es obligatoria, en caso contrario se estará imposibilitado de dar trámite a la petición.

Las peticiones deberán escribirse en lengua española, cuando no se presenten escritas en español se acompañarán de la traducción correspondiente; asimismo, deberán contener la firma autógrafa de quien la formule, de acuerdo a los requisitos marcados en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, título primero, Capítulo II, Artículo 6, 7, 8 y 9.

Los menores de edad, los sujetos a interdicción, las sucesiones, las quiebras y las personas jurídico colectivas deberán promover su petición por conducto de un representante. Con fundamento en lo dispuesto por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primero, Capítulo II, Artículo 10.

Cuando la petición se formule por dos o más personas deberán designar un representante común de entre ellas. Con fundamento en lo dispuesto por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primero, Capítulo II, Artículo 11.

Una vez ingresada la petición en el Área de Ventanilla, deberá capturarse en el SISPEC y de ser el caso realizar el oficio, de lo contrario se harán acreedores a las sanciones establecidas en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Cuando en la entidad se presente la Declaración de Estado de Emergencia o Contingencia provocada por fenómenos perturbadores de origen natural, antropogénicos y sanitarios, la Coordinación de Atención Ciudadana, acatará y se registrará por las medidas establecidas por las autoridades estatales y federales competentes; con el fin de salvaguardar la integridad física de las servidoras y servidores públicos y de las personas que concurren a ella; así como, de proteger las instalaciones, bienes e información vital, ante la ocurrencia de un riesgo, emergencia, siniestro o desastre.

DESARROLLO

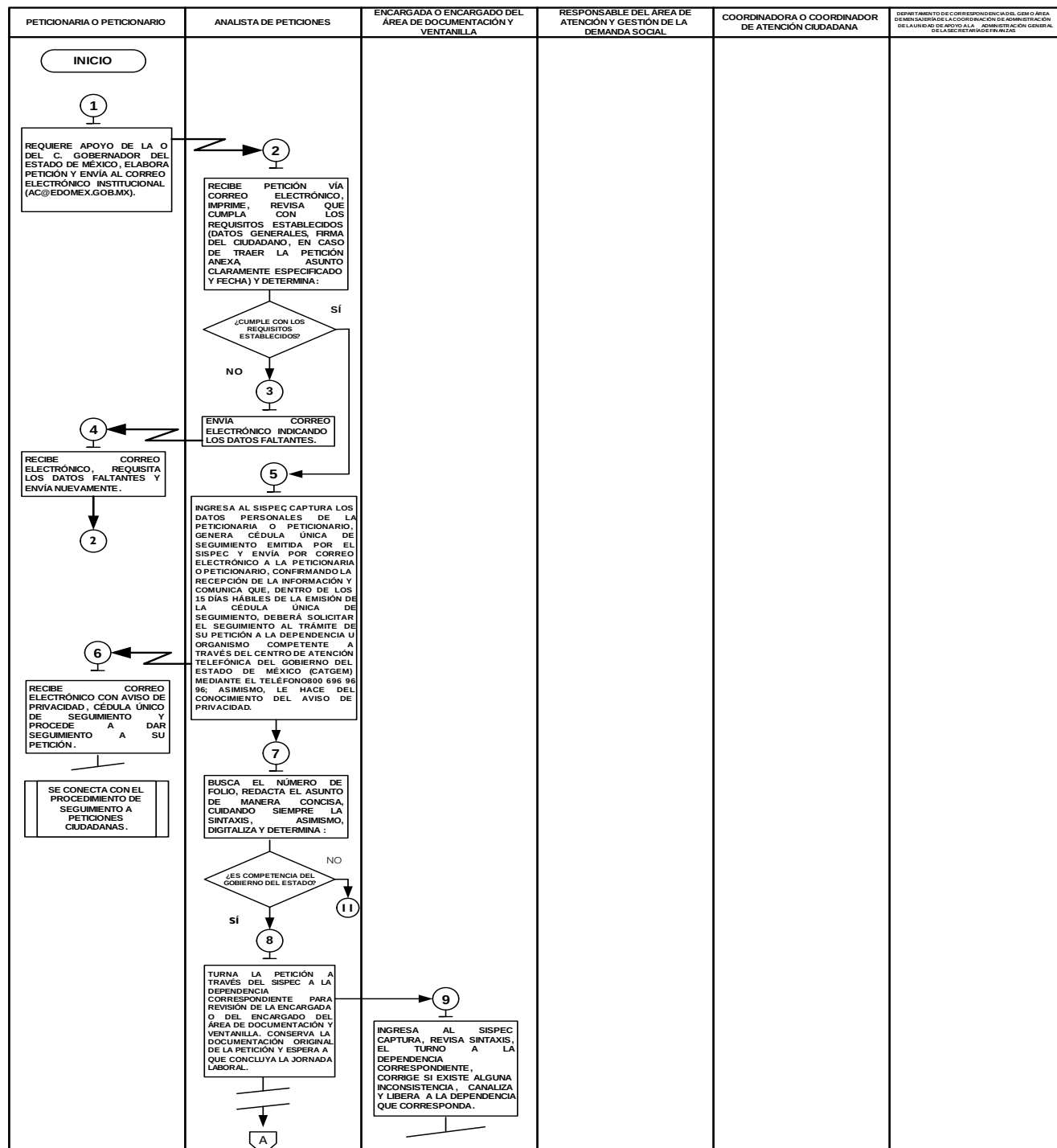
Procedimiento: Recepción de Peticiones a través de correo electrónico.

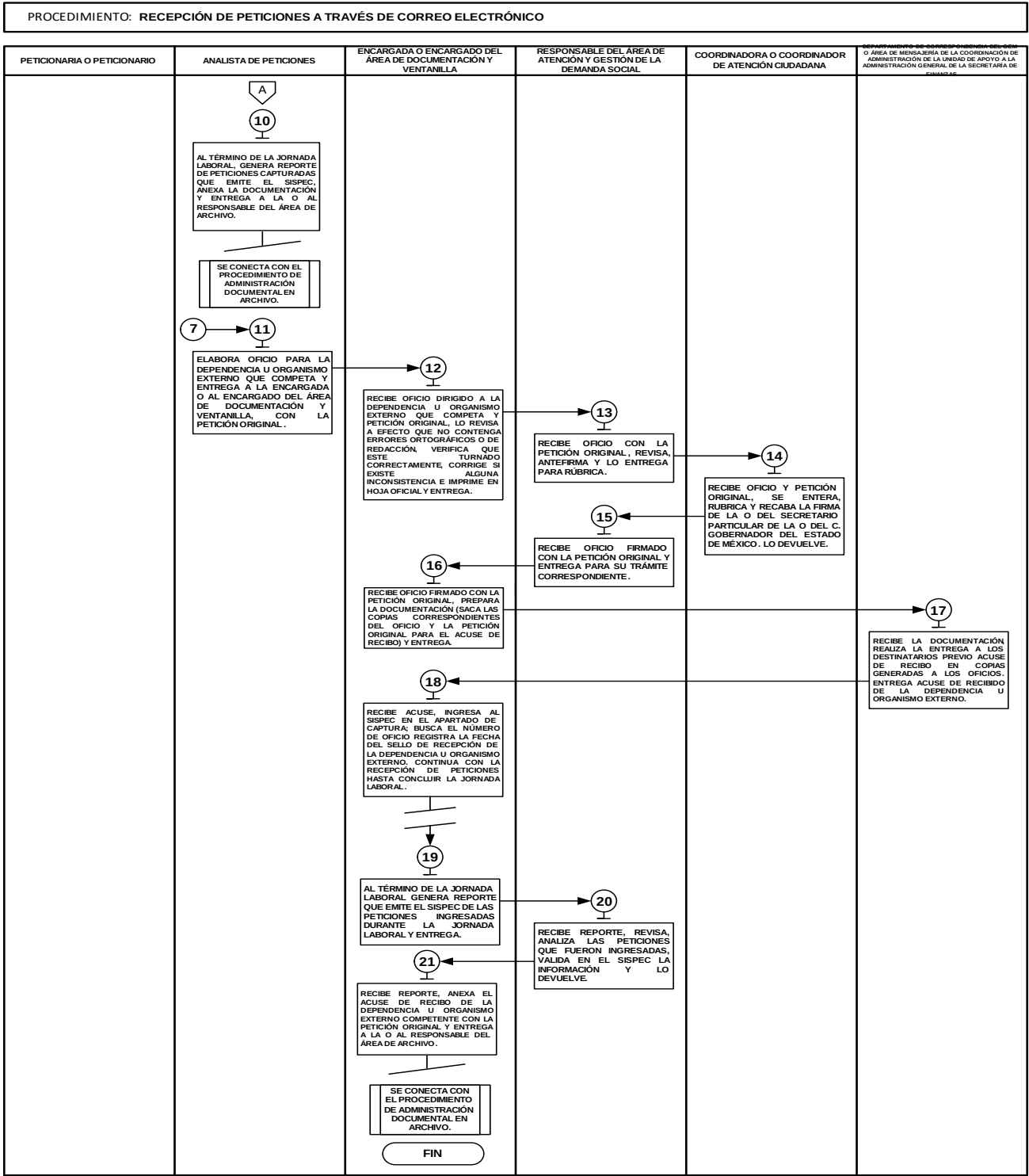
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Peticionaria o Peticionario	Requiere apoyo de la o del C. Gobernador del Estado de México, elabora petición y envía al correo electrónico institucional (ac@edomex.gob.mx).
2	Analista de Peticiones	Recibe petición vía correo electrónico, imprime, revisa que cumpla con los requisitos establecidos (datos generales, firma del ciudadano, en caso de traer la petición anexa, asunto claramente especificado y fecha) y determina: ¿La petición cumple con los requisitos establecidos?
3	Analista de peticiones	No cumple con los requisitos establecidos. Envía correo electrónico indicando los datos faltantes.
4	Peticionaria o peticionario	Recibe correo electrónico, requisita los datos faltantes y envía nuevamente. Se conecta con la actividad No. 2.
5	Analista de Peticiones	Sí cumple con los requisitos establecidos. Ingresa al SISPEC, captura los datos personales de la peticionaria o peticionario, genera Cédula Única de Seguimiento emitida por el SISPEC y envía por correo electrónico a la peticionaria o peticionario, confirmando la recepción de la información y comunica que, dentro de los 15 días hábiles de la emisión de la Cédula Única de Seguimiento, deberá solicitar el seguimiento al trámite de su petición a la dependencia u organismo competente a través del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM) mediante el teléfono 800 696 96 96; asimismo, le hace del conocimiento del Aviso de Privacidad.
6	Peticionaria o Peticionario	Recibe correo electrónico con Aviso de Privacidad, Cédula Única de Seguimiento y procede a dar seguimiento a su petición. Se conecta con el Procedimiento de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas.
7	Analista de Peticiones	Busca el número de folio, redacta el asunto de manera concisa, cuidando la sintaxis, asimismo, digitaliza y determina: ¿Es competencia del Gobierno del Estado?
8	Analista de peticiones	Sí es competencia del Gobierno del Estado. Turna la petición a través del SISPEC a la dependencia correspondiente para revisión de la Encargada o del Encargado del Área de Documentación y Ventanilla. Conserva la documentación original de la petición y espera a que concluya la jornada laboral.

9	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Ingresa al SISPEC, revisa sintaxis, el turno a la dependencia correspondiente, corrige si existe alguna inconsistencia, canaliza y libera a la dependencia que corresponda.
10	Analista de peticiones	Al término de la jornada laboral, genera reporte de peticiones capturadas que emite el SISPEC, anexa la documentación y entrega a la o al Responsable del Área de Archivo. Se conecta con el Procedimiento de Administración Documental en Archivo.
11	Analista de peticiones	No es competencia del Gobierno del Estado. Elabora oficio para la dependencia u organismo externo que competa y entrega a la Encargada o al Encargado del Área de Documentación y Ventanilla, con la petición original.
12	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Recibe oficio dirigido a la dependencia u organismo externo que competa y petición original, lo revisa a efecto que no contenga errores ortográficos o de redacción, verifica que este turnado correctamente, corrige si existe alguna inconsistencia e imprime en hoja oficial y entrega a la o al Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social.
13	Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social	Recibe oficio con la petición original, revisa, antefirma y lo entrega para rúbrica de la o del Coordinador de Atención Ciudadana.
14	Coordinadora o Coordinador de Atención Ciudadana	Recibe oficio y petición original, se entera, rubrica y recaba firma de la o del Secretario Particular de la o del C. Gobernador del Estado de México. Lo devuelve a la o al Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social.
15	Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social	Recibe oficio firmado con la petición original y entrega a la Encargada o al Encargado del Área de Documentación y Ventanilla para su trámite correspondiente.
16	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Recibe oficio firmado con la petición original, prepara la documentación (saca las copias correspondientes del oficio y la petición original para el acuse de recibo) y entrega al Departamento de Correspondencia del GEM o al Área de Mensajería de la Coordinación de Administración de la Unidad de Apoyo a la Administración General de la Secretaría de Finanzas.
17	Departamento de Correspondencia del GEM o Área de Mensajería de la Coordinación de Administración de la Unidad de Apoyo a la Administración General de la Secretaría de Finanzas	Recibe la documentación, realiza la entrega a los destinatarios previo acuse de recibo en copias generadas a los oficios. Entrega acuse de recibido de la dependencia u organismo externo a la Encargada o al Encargado del Área de Documentación y Ventanilla.
18	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Recibe acuse, ingresa al SISPEC en el apartado de Captura; busca el número de oficio registra la fecha del sello de recepción de la dependencia u organismo externo. Continúa con la recepción de peticiones hasta concluir la jornada laboral.
19	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Al término de la jornada laboral genera reporte que emite el SISPEC de las peticiones ingresadas durante el día y entrega a la o al Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social para acuerdo.
20	Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social	Recibe reporte, revisa, analiza las peticiones que fueron ingresadas, valida en el SISPEC la información y lo devuelve a la Encargada o al Encargado del Área de Documentación y Ventanilla.
21	Encargada o Encargado del Área de Documentación y Ventanilla	Recibe reporte, anexa el acuse de recibo de la dependencia u organismo externo competente con la petición original y entrega a la o al Responsable del Área de Archivo. Se conecta con el Procedimiento de Administración Documental en Archivo.

DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE PETICIONES A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO





MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de cumplimiento de peticiones ciudadanas recibidas a través de Correo Electrónico.

Nombre del indicador: Cumplimiento de metas del Correo Electrónico

Número trimestral de peticiones recibidas a través de correo electrónico
 Número trimestral de peticiones proyectadas a recibir vía correo electrónico

X 100 =

Porcentaje trimestral de peticiones recibidas a través de correo electrónico de acuerdo a lo proyectado.

Registros de evidencias:

Las peticiones recibidas y proyectadas quedan registradas en el SISPEC.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

CÉDULA ÚNICA DE SEGUIMIENTO



EDOMEX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

Estimada/o:

Le informo que su planteamiento se recibió y registró con el folio número: el cual será analizado y enviado a la dependencia correspondiente, quien otorgará la respuesta oportuna.

De igual forma, si requiere conocer la situación que guarda su asunto, podrá consultarlo en: www.gem.gob.mx/seguimiento, asimismo en edomex.gob.mx, en la sección Contáctanos- Seguimiento de asuntos, utilizando su número confidencial (nip): , a partir de los 15 días hábiles a la emisión de este documento.

Teléfonos:

01800 696 96 96 (Lada sin costo)

GOB. DEL EDO. DE MEX.



Capturado por:



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

BOLETA DE REGISTRO



EDOMEX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

Coordinación de Atención Ciudadana

Día Mes Año Hora.

Solicitante: 1

Dirección: 2

Teléfonos: 3

Conducto: 5

Asunto: 4

Observaciones: 6

Folio: 7

AVISO DE PRIVACIDAD

"Los datos personales recabados son protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales denominado "Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas", el cual tiene su fundamento en los artículos 6 apartado A fracciones II y V, 16 segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 5 fracciones II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 19 fracción III de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México; 23 fracción I, 24 fracción XIV, 86 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; 4 fracción I y XLIII, 21, fracción I y II, 22, 35, 36, 37, 62, 63, 64, 65, 66 y 67 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; 3 fracción XXXV, 39, 40 fracciones II, III del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas; numeral 203600000 del Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas; 203650000 del Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General; cuya finalidad es gestionar el asunto que se plantea y podrán ser transmitidos a las Dependencias del Gobierno del Estado de México para su atención, además de otras transmisiones previstas en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios (en lo subsecuente y para efectos del presente aviso, se denominará como Ley). La entrega de los datos personales es obligatoria y, en caso de que el titular se negare a otorgarlos, no se podrá dar trámite a su petición. En caso de que no regrese su oposición en este acto, se entiende que existe consentimiento para su tratamiento, en los términos citados en el presente aviso de privacidad. Se le informa al titular que algunos de los datos personales que se recaban detentan la naturaleza de sensibles por la Ley. El titular podrá, en los términos previstos por la Ley, así como, por los Lineamientos, ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación; así como, revocar su consentimiento. Los datos marcados con asterisco (*) son obligatorios y sin ellos no podrá acceder al servicio o complementar el trámite (Atención y Gestión de la Demanda Social). Asimismo, se le informe que sus datos no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley. El responsable del Sistema de Datos Personales es el M. en A.P. Claudio Rubio Chávez, Coordinador de Atención Ciudadana de la Unidad de Apoyo a la Administración General, y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; así como la revocación del consentimiento es Lendo poniente No. 300, Palacio de Gobierno, puerta 350, segundo piso, Colonia Centro, Toluca, Estado de México, C.P. 50000. El interesado podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, donde recibirá asesoría sobre los derechos que tutela la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México al teléfono: 01 722 225 19 80 ó al correo electrónico cas@infoem.org.mx. Derivado de las manifestaciones vertidas y una vez que he sido enterado del contenido del presente aviso de privacidad, otorgo mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales en los términos antes señalados. Nota: El presente aviso de privacidad puede consultarlo en su integridad en la siguiente liga www.gem.gob.mx/avisoac."

Atendido por: 9

8

Firma del Solicitante

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: BOLETA DE REGISTRO		
Objetivo: Registro de datos y asunto de la o del peticionario con el propósito de recabar la firma de conformidad para el uso de sus datos personales y dar el trámite correspondiente.		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se envía al Área de Archivo para su guarda y custodia.		
No.	Concepto	Descripción
1	Solicitante:	Anotar el nombre de la o del peticionario (Apellido paterno materno, nombre).
2	Dirección:	Anotar domicilio completo, comenzando por País, Estado, Municipio, Localidad, Colonia, Calle, C.P. y Número.
3	Teléfonos:	Escribir los números telefónicos para contacto (agrupar 3 espacio 3, espacio 4).
4	Asunto:	Describir de manera concisa la petición solicitada, cuidando la sintaxis.
5	Conducto:	Seleccionar el medio de captación de la petición.
6	Observaciones:	Describir alguna información importante para la dependencia (en caso de existir).
7	Folio:	Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición que entrega la peticionaria o el peticionario.
8	Firma del Solicitante:	Registrar la firma de conformidad de la o del peticionario para el uso de sus datos personales con el propósito de dar el trámite correspondiente a su petición.
9	Atendido por:	Anotar el nombre del analista de peticiones que captura los datos.

Observaciones: Una vez realizado el registro, en automático se generan los datos en la Cédula Única de Seguimiento.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S/06
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Realización de Reuniones de Trabajo con Dependencias.

OBJETIVO

Conocer el porcentaje de cumplimiento de atención por dependencia a peticiones ciudadanas, además establecer acuerdos a través de las políticas dispuestas en la Coordinación de Atención Ciudadana que coadyuven a la emisión de las respuestas en tiempo y forma.

ALCANCE

Aplica a las servidoras y servidores públicos del Área de Seguimiento, que tienen a su cargo la responsabilidad de dar a conocer las políticas dispuestas en la Coordinación de Atención Ciudadana, respecto del derecho de petición a las y los enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México, así como de revisar, analizar y validar las respuestas otorgadas a la ciudadanía por parte de las dependencias encargadas de su atención.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 5 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de noviembre de 1917.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 3, 19 y 24 fracción XLVIII. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 17 de septiembre 1981.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 6 de septiembre de 2010.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Artículo 24 fracción XIV y Artículo 86. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 4 de mayo de 2016.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4 fracción I, XLII y XLIII, Artículos 22, 35 y 37. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículo 79 fracciones I, II, III, IV. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.

Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 26 de noviembre de 2020.

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos 9, 10, 11, 12, 111, 115, 116, y 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 7 de febrero de 1997.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. Artículos 39 y 40 fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 5 de julio de 2006.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 20701000000000S Unidad de Apoyo a la Administración General. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 20 de mayo del 2021.

Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General. Apartado VIV Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 203650000 Coordinación de Atención Ciudadana. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 2 de agosto de 2018.

Oficio No. 20706000L-1635, de fecha 17 de diciembre de 2020, emitido por Subsecretario de Administración Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, mediante el que se envía la nueva codificación estructural de las unidades administrativas de la Unidad de Apoyo a la Administración General, para su uso organizacional, programático, presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales; así como de entrega recepción.

RESPONSABILIDADES

La Coordinación de Atención Ciudadana, a través del Área de Seguimiento tiene la responsabilidad de coordinar reuniones de trabajo de manera periódica con las personas servidoras públicas de las dependencias del Gobierno de Estado de México para abordar temas relacionados con el porcentaje de atención y respuesta otorgada a las peticiones ciudadanas dirigidas a la o al C. Gobernador.

La o el Coordinador de Atención Ciudadana deberá:

- Participar en las reuniones de trabajo trimestrales con las y los enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México, de acuerdo a la Agenda y Orden del Día, previamente autorizados, dando la bienvenida a los participantes.

La o el Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social deberá:

- Revisar Agenda y Orden del Día de reuniones de trabajo trimestrales con las y los enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México y participar en las reuniones de trabajo, dando a conocer porcentaje de atención a peticiones ciudadanas, puntos fundamentales y particularizados de cada dependencia.
- Recabar los acuerdos y compromisos en el Orden del Día con evidencia fotográfica y firma de los participantes otorgando el consentimiento de los acuerdos asumidos en la reunión de trabajo y entregar vía

electrónica a las y los enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México para su conocimiento y cumplimiento.

La o el Encargado del Área de Seguimiento deberá:

- Elaborar propuesta de Agenda de reuniones trimestrales de trabajo con las dependencias del Gobierno del Estado de México, analizando el porcentaje de atención y puntos fundamentales y particularizados para plasmarlos en el Orden del Día y que deben ser tratados en la reunión de trabajo, con relación a las respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México, fungiendo como facilitadora o facilitador durante la reunión de trabajo, resumiendo las opiniones, sugerencias y acuerdos emitidos por los participantes durante la reunión de trabajo y dejar como evidencia en el Orden del Día.

La o el Analista de Seguimiento deberá:

- Preparar el Orden del Día, convocar a las y los enlaces de las dependencias del Gobierno de Estado de México y participar en las reuniones informando observaciones específicas de los asuntos que guarda cada una de las dependencias, así como integrar en el Orden del Día los acuerdos y compromisos asumidos en la reunión de trabajo, obteniendo firma de consentimiento y evidencia fotográfica de los participantes.

DEFINICIONES

Analista de Seguimiento:	Servidora pública o servidor público de la Coordinación de Atención Ciudadana encargada o encargado de realizar las acciones de seguimiento y validación de las respuestas.
Coordinadora o Coordinador	Persona servidora pública responsable de coordinar las acciones de atención a la población, mediante el establecimiento de estrategias que garanticen una efectiva captación de la demanda social y solicitudes de audiencia planteadas al titular del Ejecutivo Estatal, a través de su adecuada recepción, análisis, canalización u distribución a la instancia de gobierno responsable de atención; así como, la supervisión de los mecanismos determinados para su gestión, en beneficio de la sociedad.
Dependencia:	Instancia del Gobierno del Estado de México encargada de atender necesidades de la Ciudadanía.
Encargada o Encargado del Área de Seguimiento:	Servidora pública o servidor público de la Coordinación de Atención Ciudadana responsable de vigilar la validación de seguimiento y respuestas emitidas por las dependencias estatales.
Enlace:	Servidora pública o servidor público asignado por la dependencia, organismo o instancia estatal, responsable de recibir y turnar internamente las peticiones; además, de informar a la población la resolución al planteamiento ingresado a través del SISPEC, siendo el vínculo principal con la Coordinación de Atención Ciudadana para el desarrollo del seguimiento.
Orden del Día:	Listado de asuntos que se tratan en la reunión, para programar los trabajos y forma de conducir dicha reunión, recabando la evidencia y consentimiento de los participantes respecto de los acuerdos.
Petición Ciudadana:	Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía pide a las instancias gubernamentales un bien, servicio u otras cosas para ser atendida.
Peticionaria o Peticionario:	Ciudadana o ciudadano que realiza una petición a la o al C. Gobernador del Estado de México.
Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social:	Servidora o servidor público que supervisa y valida la liberación de las peticiones a las dependencias competentes responsables de emitir una respuesta.

INSUMOS

Instrucción para elaborar Agenda de Reuniones.

Agenda de Reuniones Trimestrales.

Orden del Día.

RESULTADOS

Reuniones realizadas.

Acuerdos firmados.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Validación de Respuestas a Peticiones Ciudadanas.

Atención a solicitudes de seguimiento y respuesta a peticiones de la ciudadanía.

POLÍTICAS

Las reuniones deberán agendarse de acuerdo al calendario oficial, en caso de existir la necesidad de realizar una reunión extraoficial motivada por alguna emergencia, la o el Coordinador tendrá que autorizar para realizarla.

Las convocatorias deberán realizarse con tiempo de anticipación a la fecha establecida en el Orden del Día, para que los enlaces puedan confirmar con previa autorización de sus jefes inmediatos superiores, en caso no estar en posibilidades de asistir en la fecha propuesta, se podrá reprogramar la misma.

Las reuniones deberán iniciarse puntualmente en la hora, fecha, lugar o plataforma digital establecida; se otorgarán 10 minutos de tolerancia, una vez transcurrido este lapso, se dará inicio a la reunión con quienes estén presentes.

Es responsabilidad de la Encargada o del Encargado del Área de Seguimiento asegurar que su personal cumpla con las actividades designadas y participe de manera puntual en la reunión de trabajo, de presentarse algún impedimento para su asistencia, asignará a otra servidora o servidor público de su Área para cumplir con lo programado.

Estará prohibido el uso de teléfonos celulares en las reuniones de trabajo, y los mismos deberán estar en silencio, en caso de alguna emergencia la persona deberá salir a contestar la llamada.

La o el Analista de Seguimiento del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social deberá recabar la evidencia fotográfica y firma de consentimiento de los acuerdos y compromisos asumidos en la reunión y la enviará a su inmediato superior para compartirla con los participantes.

DESARROLLO

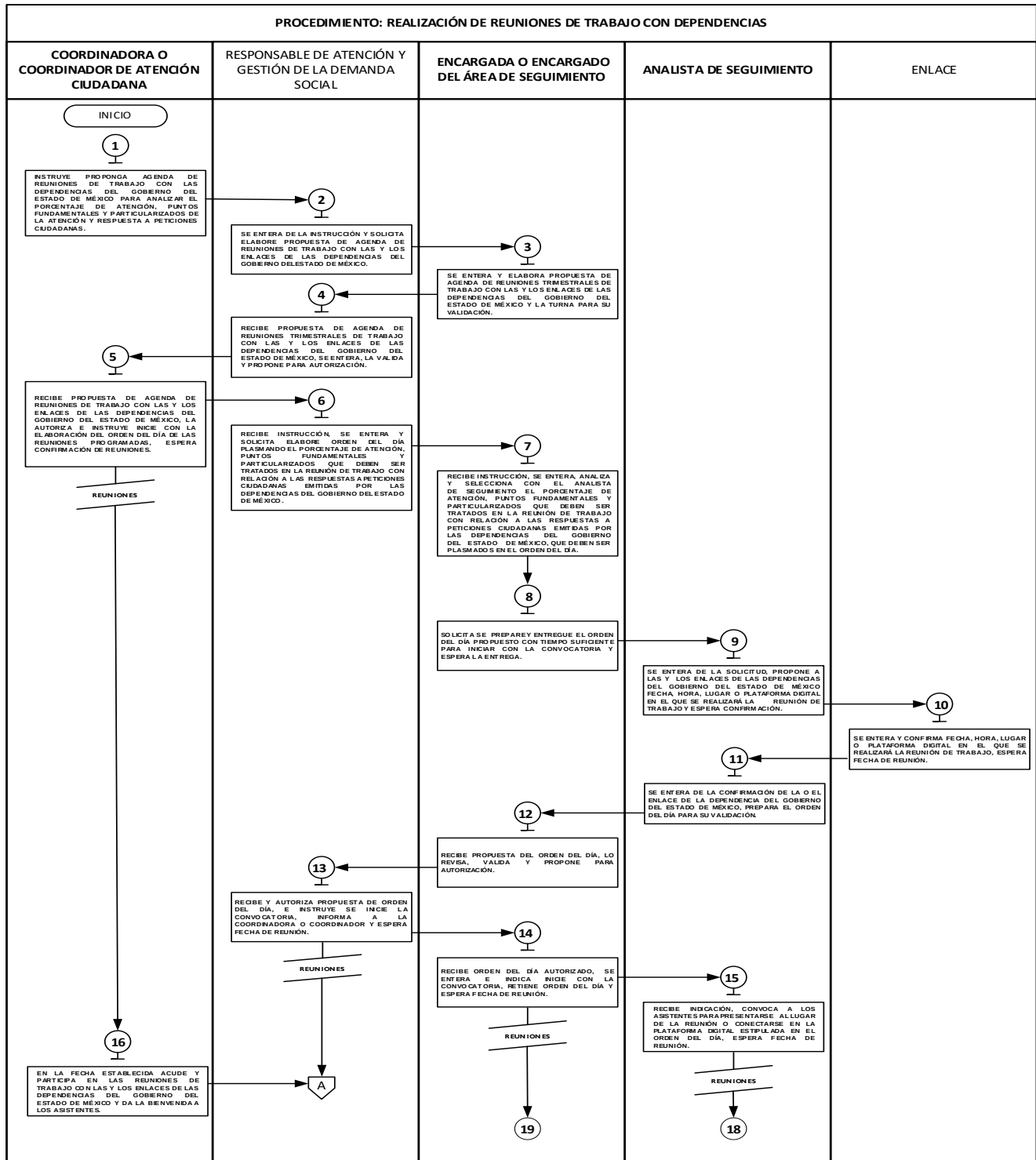
PROCEDIMIENTO: Realización de Reuniones de Trabajo con Dependencias.

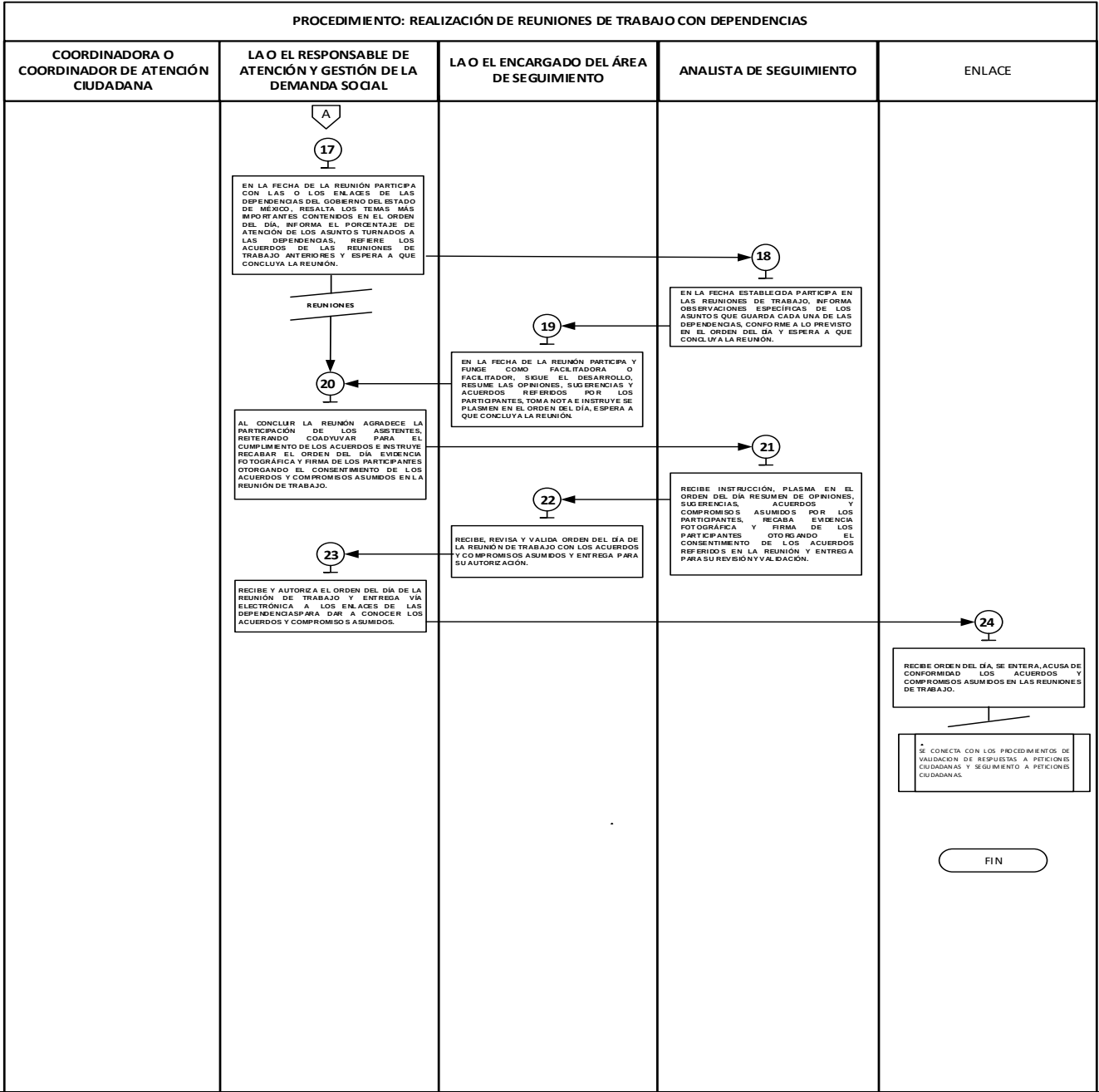
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Coordinadora o Coordinador de Atención Ciudadana	Instruye a la o el Responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social proponga agenda de reuniones de trabajo con las dependencias del Gobierno del Estado de México para analizar el porcentaje de atención, puntos fundamentales y particularizados de la atención y respuesta a peticiones ciudadanas.
2	Responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social	Se entera de la instrucción y solicita a la Encargada o Encargado del Área de Seguimiento elabore propuesta de agenda de reuniones de trabajo con las y los enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México.

3	Encargada o Encargado del Área de Seguimiento	Se entera y elabora propuesta de agenda de reuniones trimestrales de trabajo con las y los enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México y la turna a la o al Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social para su validación.
4	Responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social	Recibe propuesta de agenda de reuniones trimestrales de trabajo con las y los enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México, se entera, la valida y propone a la Coordinadora o al Coordinador para autorización.
5	Coordinadora o Coordinador de Atención Ciudadana	Recibe propuesta de agenda de reuniones de trabajo con las y los enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México, la autoriza e instruye a la o al Responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social inicie con la elaboración del Orden del Día de las reuniones programadas y espera confirmación de reuniones.
6	Responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social	Recibe instrucción, se entera y solicita a la Encargada o Encargado del Área de Seguimiento elabore Orden del Día plasmando el porcentaje de atención, puntos fundamentales y particularizados que deben ser tratados en la reunión de trabajo con relación a las respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México.
7	Encargada o Encargado del Área de Seguimiento	Recibe instrucción, se entera, analiza y selecciona con la o el Analista de Seguimiento el porcentaje de atención, puntos fundamentales y particularizados que deben ser tratados en la reunión de trabajo con relación a las respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México y que deben ser plasmados en el Orden del Día.
8	Encargada o Encargado del Área de Seguimiento	Solicita a la o al Analista de Seguimiento prepare y entregue el Orden del Día propuesto con tiempo suficiente para iniciar con la convocatoria y espera la entrega.
9	Analista de Seguimiento	Se entera de la solicitud, propone a las y los enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México fecha, hora, lugar o plataforma digital en el que se realizará la reunión de trabajo y espera confirmación.
10	Enlace	Se entera y confirma fecha, hora, lugar o plataforma digital en el que se realizará la reunión de trabajo, espera fecha de reunión.
11	Analista de Seguimiento	Se entera de la confirmación de la o del enlace de la dependencia del Gobierno del Estado de México, prepara el Orden del Día y entrega a la Encargada o Encargado del Área de Seguimiento para su validación.
12	Encargada o Encargado del Área de Seguimiento	Recibe propuesta del Orden del Día, lo revisa, valida y propone para autorización de la o del Responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social.
13	Responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social	Recibe y autoriza propuesta de Orden del Día, lo entrega a la Encargada o Encargado del Área de Seguimiento e instruye se inicie la convocatoria, informa a la Coordinadora o Coordinador y espera fecha de reunión.
14	Encargada o Encargado del Área de Seguimiento	Recibe Orden del Día autorizado, se entera e indica a la o al Analista de Seguimiento inicie con la convocatoria, retiene Orden del Día y espera fecha de reunión.

15	Analista de Seguimiento	Recibe indicación, convoca a los asistentes para presentarse al lugar de la reunión o conectarse en la plataforma digital estipulada en el Orden del Día y espera fecha de reunión.
16	Coordinadora o Coordinador de Atención Ciudadana	En la fecha establecida acude y participa en las reuniones de trabajo con las y los enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México y les da la bienvenida.
17	Responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social	En la fecha de la reunión, participa con las o los enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México, resalta los temas más importantes contenidos en el Orden del Día, informa el porcentaje de atención de los asuntos turnados a las dependencias, refiere los acuerdos de las reuniones de trabajo anteriores y espera a que concluya la reunión.
18	Analista de Seguimiento	En la fecha establecida participa en las reuniones de trabajo, informa observaciones específicas de los asuntos que guarda cada una de las dependencias, conforme a lo previsto en el Orden del Día y espera a que concluya la reunión.
19	Encargada o Encargado del Área de Seguimiento	En la fecha de la reunión, participa y funge como facilitadora o facilitador, sigue el desarrollo, resume las opiniones, sugerencias y acuerdos referidos por los participantes, toma nota e instruye a la o al Analista de Seguimiento los plasme en el Orden del Día, espera a que concluya la reunión.
20	Responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social	Al concluir la reunión agradece la participación de los asistentes, reiterando coadyuvar para el cumplimiento de los acuerdos e instruye al Analista de Seguimiento recabar el Orden del Día con evidencia fotográfica y firma de los participantes otorgando el consentimiento de los acuerdos y compromisos asumidos en la reunión de trabajo.
21	Analista de Seguimiento	Recibe instrucción, plasma en el Orden del Día resumen de opiniones, sugerencias, acuerdos y compromisos asumidos por los participantes, recaba evidencia fotográfica y firma de los participantes otorgando el consentimiento de los acuerdos referidos en la reunión y la entrega a la Encargada o Encargado del Área de Seguimiento para su revisión y validación.
22	Encargada o Encargado del Área de Seguimiento	Recibe, revisa, valida Orden del Día de la reunión de trabajo con los acuerdos y compromisos asumidos y entrega a la o al Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social para su autorización.
23	Responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social	Recibe y autoriza el Orden del Día de la reunión de trabajo y entrega vía electrónica a los enlaces de las dependencias para dar a conocer los acuerdos y compromisos asumidos.
24	Enlace	Recibe Orden del Día, se entera, acusa de conformidad de los acuerdos y compromisos asumidos en las reuniones de trabajo. Se conecta con los procedimientos de validación de respuestas a peticiones y seguimiento a peticiones ciudadanas.

DIAGRAMACIÓN





MEDICIÓN

Indicadores para medir el cumplimiento en la realización de reuniones de trabajo con Dependencias para la atención y respuesta a peticiones ciudadanas:

Número trimestral de reuniones de trabajo con dependencias realizadas.

Número trimestral de reuniones de trabajo con dependencias proyectadas.

X 100 =

Número trimestral de reuniones de trabajo realizadas de acuerdo a lo proyectado.

Registros de evidencias:

Las reuniones de trabajo con dependencias del Gobierno del Estado de México proyectadas y autorizadas quedan registradas en la agenda y desahogadas en el Orden del Día, se archivan en la carpeta bajo el resguardo de la o del Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Orden del Día
Reunión de Trabajo
1 Número



Fecha	2		
Horario	3		
Plataforma	4 TEAMS	ZOOM	WHATSAPP
Facilitadora	5		

5 Dependencia y Organismo

Asuntos a tratar:

1 7

Estipulaciones:

2 8

Observaciones específicas de seguimiento:

3 9

Atención general de asuntos del periodo (estadísticas):

4 10

Porcentaje de atención general de asuntos 8 (gráficos):

5 11

Asistencia:

6 12

Coordinación de Atención Ciudadana

Dependencia o nivel de gobierno competente

--	--

Indicaciones adicionales o comentarios:

7 13

Evidencia:

8 14



Área de Atención y Gestión de la Demanda Social
Coordinación de Atención Ciudadana
Lerdo poniente No. 300, segundo piso, puerta 3017, Col. Centro, C.P. 50000, Toluca, Estado de México.
Tels.: (722) 187 8350

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ORDEN DEL DÍA		
Objetivo: Mantener el control y guía para conducir las reuniones de trabajo de forma programada, que sirva para dar a conocer el estatus de atención y respuesta a peticiones ciudadanas, recabando evidencia fotográfica y firma de consentimiento de los asistentes.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en originales y la o el Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social hace llegar a los asistentes al término de la reunión de trabajo.		
No.	Concepto	Descripción
1	Número:	Anotar el número de reunión por año, considerando que son 4 por cada ejercicio fiscal.
2	Fecha:	Anotar la fecha en la que se realizará la reunión.
3	Hora:	Registrar la hora de inicio de la reunión
4	Plataforma:	En caso de que la reunión se realice a través de plataforma digital, se colorea la celda en color amarillo la elegida.
5	Facilitador:	Escribir la profesión y nombre completo de la o el servidor público que fungirá como facilitador.
6	Nombre de la Dependencia u Órgano Autónomo:	Registrar el nombre oficial y completo.
7	Asuntos a tratar:	Enlistar los asuntos relevantes a tratar en la reunión de trabajo en orden cronológico.
8	Estipulaciones:	Asentar las políticas y reglas bajo las cuales se dará respuesta a las peticionarias y peticionarios respecto de sus asuntos.
9	Observaciones Específicas de seguimiento:	Anotar de forma detallada los asuntos que se encuentran pendientes de atención.
10	Atención general de asuntos del periodo:	Adjuntar estadísticas de atención de las dependencias u Órgano Autónomo, plasmadas en el SISPEC.
11	Porcentaje de atención general de asuntos:	Insertar gráficas de porcentaje de atención que genera el SISPEC.
12	Asistencia:	Registrar los nombres completos, cargos y firma de los participantes.
13	Indicaciones adicionales:	Agregar los acuerdos adicionales aportados por los participantes.
14	Evidencia:	Insertar imágenes generadas durante la reunión de trabajo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S/07
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Validación de Respuestas a Peticiones Ciudadanas.

OBJETIVO

Garantizar que las dependencias estatales a las que se han canalizado las peticiones ciudadanas dirigidas a la o al C. Gobernador del Estado de México emitan una respuesta, registrando y adjuntando los documentos soporte en el **SISPEC**, para que la base de datos se encuentre actualizada, a fin de proporcionar a la peticionaria o peticionario información oportuna, respecto a la dependencia a la que se canalizó su petición y la atención otorgada.

ALCANCE

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas al Área de Seguimiento de la Coordinación de Atención Ciudadana, que tienen a su cargo la responsabilidad de revisar y validar las respuestas otorgadas a la ciudadanía por parte de las dependencias estatales encargadas de su atención.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 5 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de noviembre de 1917.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 3, 19 y 24 fracción XLVIII. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 17 de septiembre 1981.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 6 de septiembre de 2010.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Artículo 24 fracción XIV y Artículo 86. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 4 de mayo de 2016.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4 fracción I, XLII y XLIII, Artículos 22, 35 y 37. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículo 79 fracciones I, II, III, IV. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.

Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 26 de noviembre de 2020.

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos 9, 10, 11, 12, 111, 115, 116, y 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 7 de febrero de 1997.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. Artículos 39 y 40 fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 5 de julio de 2006.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 20701000000000S Unidad de Apoyo a la Administración General. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 20 de mayo del 2021.

Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 203650000 Coordinación de Atención Ciudadana. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 2 de agosto de 2018.

Oficio No. 20706000L-1635, de fecha 17 de diciembre de 2020, emitido por Subsecretario de Administración Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, mediante el que se envía la nueva codificación estructural de las unidades administrativas de la Unidad de Apoyo a la Administración General, para su uso organizacional, programático, presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales; así como de entrega recepción.

RESPONSABILIDADES

El Área de Seguimiento de la Coordinación de Atención Ciudadana, tiene la responsabilidad de revisar y validar las respuestas otorgadas a la ciudadanía por parte de las dependencias estatales encargadas de su atención, a través del SISPEC.

La o el Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social deberá:

- Enterarse por medio del reporte de actividades diarias de la validación de respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México a través del SISPEC.

La o el Encargado del Área de Seguimiento deberá:

- Analiza la validación de respuestas que realiza el Analista de Seguimiento a través del SISPEC a peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México
- Recabar y revisar reporte diario de actividades y entregar a la o al Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social.
- Acordar asuntos relevantes con la o el Responsable de Atención y Gestión a la Demanda Social.

La o el Analista de Seguimiento deberá:

- Cotejar en SISPEC la respuesta contra la petición ciudadana original para verificar que haya congruencia con el folio, datos personales y planteamiento.

- Cerciorarse de que la respuesta sea clara, precisa sin errores ortográficos con buena redacción.
- Validar y calificar el seguimiento y respuesta escrita a la petición ciudadana que ingresa la dependencia al SISPEC.
- Entregar reporte de actividades al finalizar la jornada laboral.

DEFINICIONES

Analista de seguimiento:	Servidora pública o servidor público de la Coordinación de Atención Ciudadana encargada o encargado de realizar las acciones de seguimiento y validación de las respuestas.
Canalización:	Acción de enviar las peticiones a las dependencias, instancias u organismos estatales de las que se auxilia la o el C. Gobernador del Estado de México, así como a las autoridades federales o municipales competentes para su atención.
Catálogo de Rechazos:	Opciones a elegir cuando se rechaza un seguimiento, tal como una calificación errónea, mala redacción, faltas de ortografía, texto en altas y bajas, el oficio digitalizado no coincide con la respuesta, soporte documental incompleto, respuesta digitalizada ilegible y duplicidad de la información.
Criterios de calificación:	Determina la aceptación o rechazo de la respuesta emitida por la dependencia, organismo o instancia estatal.
Dependencia:	Instancia del Gobierno del Estado de México encargada de atender necesidades de la Ciudadanía.
Digitalizado:	Documento de respuesta que la dependencia genera y adjunta en el SISPEC para ser visualizado y calificado.
Encargada o Encargado del Área de Seguimiento:	Servidora pública o servidor público responsable de vigilar la validación de seguimiento y respuestas emitidas por las dependencias estatales.
Enlace:	Servidora pública o servidor público asignado por la dependencia, organismo o instancia estatal, responsable de recibir y turnar internamente las peticiones; además, de informar a la población la resolución al planteamiento ingresado a través del SISPEC, siendo el vínculo principal con la Coordinación de Atención Ciudadana para el desarrollo del seguimiento.
Estatus:	Estado que guarda la petición ciudadana.
Folio:	Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición que se entrega a la peticionaria o peticionario.
Petición Ciudadana:	Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía pide a las instancias gubernamentales un bien, servicio u otras cosas para ser atendida.
Peticionaria o Peticionario:	Ciudadana o ciudadano que realiza una petición a la o al C. Gobernador del Estado de México.
Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social	Servidora o servidor público que supervisa y valida la liberación de las peticiones a las dependencias competentes responsables de emitir una respuesta.
SISPEC:	Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.
Soporte documental:	Documento digitalizado y adjuntado por las dependencias estatales, que comprueban la acción de atención y respuesta a la petición ciudadana dirigida a la o al C. Gobernador del Estado de México.

Supervisión CAC:	Descripción que realiza el Analista de Seguimiento en la Ficha Técnica de Supervisión, cuando la respuesta es rechazada y el SISPEC no tiene incluido en el catálogo de rechazos el error existente.
Supervisión F.T.S.:	Apartado del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) en donde se realiza la supervisión de los asuntos rechazados por el Analista de Seguimiento.
Texto de seguimiento:	Descripción breve de la atención y respuesta a la petición ciudadana, emitida por la dependencia, organismo o instancia, que podrá consultar la o el peticionario vía web, cuando sea validado el seguimiento.
Validación del seguimiento:	Aceptación del texto y soporte documental por parte de la o del Analista de Seguimiento emitido por las dependencias, organismos o instancias que dan respuesta a las peticiones ciudadanas dirigidas a la o al C. Gobernador del Estado de México.
Validación:	Acción que realiza la o el Analista de Seguimiento al revisar el seguimiento y respuesta que emite la dependencia a las peticiones ciudadanas.

INSUMOS

Petición ciudadana.

Respuesta escrita y documentación digitalizada en el SISPEC por parte de las dependencias estatales.

Nombre de la peticionaria o peticionario.

Folio del SISPEC.

RESULTADOS

Respuesta validada a peticiones ciudadanas dirigidas a la o al C. Gobernador del Estado de México, a través de SISPEC.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Atención a Audiencias Ciudadanas Presenciales y Telefónicas.

Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.

Atención Itinerante a la Ciudadanía.

Recepción de Peticiones a través de CONTÁCTAME.

Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico.

Realización de Reuniones de Trabajo con Dependencias.

Atención a solicitudes de seguimiento y respuesta a peticiones de la ciudadanía.

POLÍTICAS

Las peticiones que los particulares hagan a las autoridades del Poder Ejecutivo del Estado, con funciones de autoridad, de carácter estatal, deberán ser resueltas en forma escrita y notificada, dentro de un plazo que no exceda de quince días hábiles posteriores a la fecha de su presentación.

Cuando en la entidad se presente la Declaración de Estado de Emergencia o Contingencia provocada por fenómenos perturbadores de origen natural, antropogénicos y sanitarios, la Coordinación de Atención Ciudadana, acatará y se regirá por las medidas establecidas por las autoridades estatales y federales competentes; con el fin de salvaguardar la integridad física de las servidoras y servidores públicos y de las personas que concurren a ella, así como de proteger las instalaciones, bienes e información vital, ante la ocurrencia de un riesgo, emergencia, siniestro o desastre.

El texto de seguimiento y la respuesta a la petición ciudadana deberá ser por escrito y dirigida a la o al representante común designado, para dar atención en tiempo y forma.

La peticionaria o peticionario deberá ser notificado por escrito, personalmente o vía correo electrónico, de la atención a su petición por parte de la dependencia responsable. En caso contrario, el Analista de Seguimiento rechazará la respuesta emitida por la dependencia para su corrección.

La respuesta deberá ser clara, sin errores ortográficos, sintaxis correcta y adecuada con la petición ciudadana para su validación.

La respuesta emitida por las dependencias estatales y registrada en el SISPEC, deberá dar atención a cada uno de los planteamientos que realiza la ciudadanía en sus peticiones, de lo contrario no se podrá concluir el asunto.

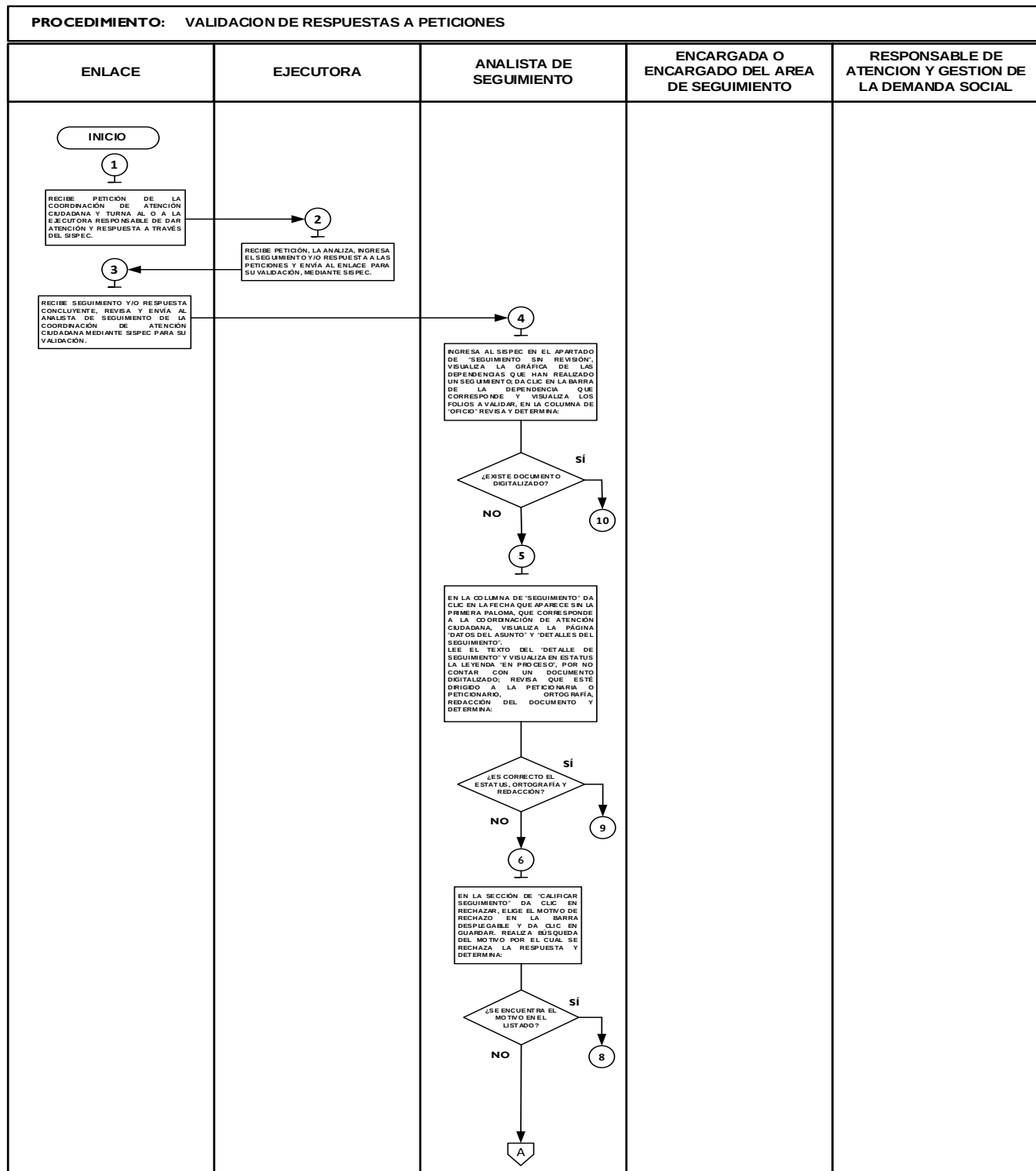
DESARROLLO

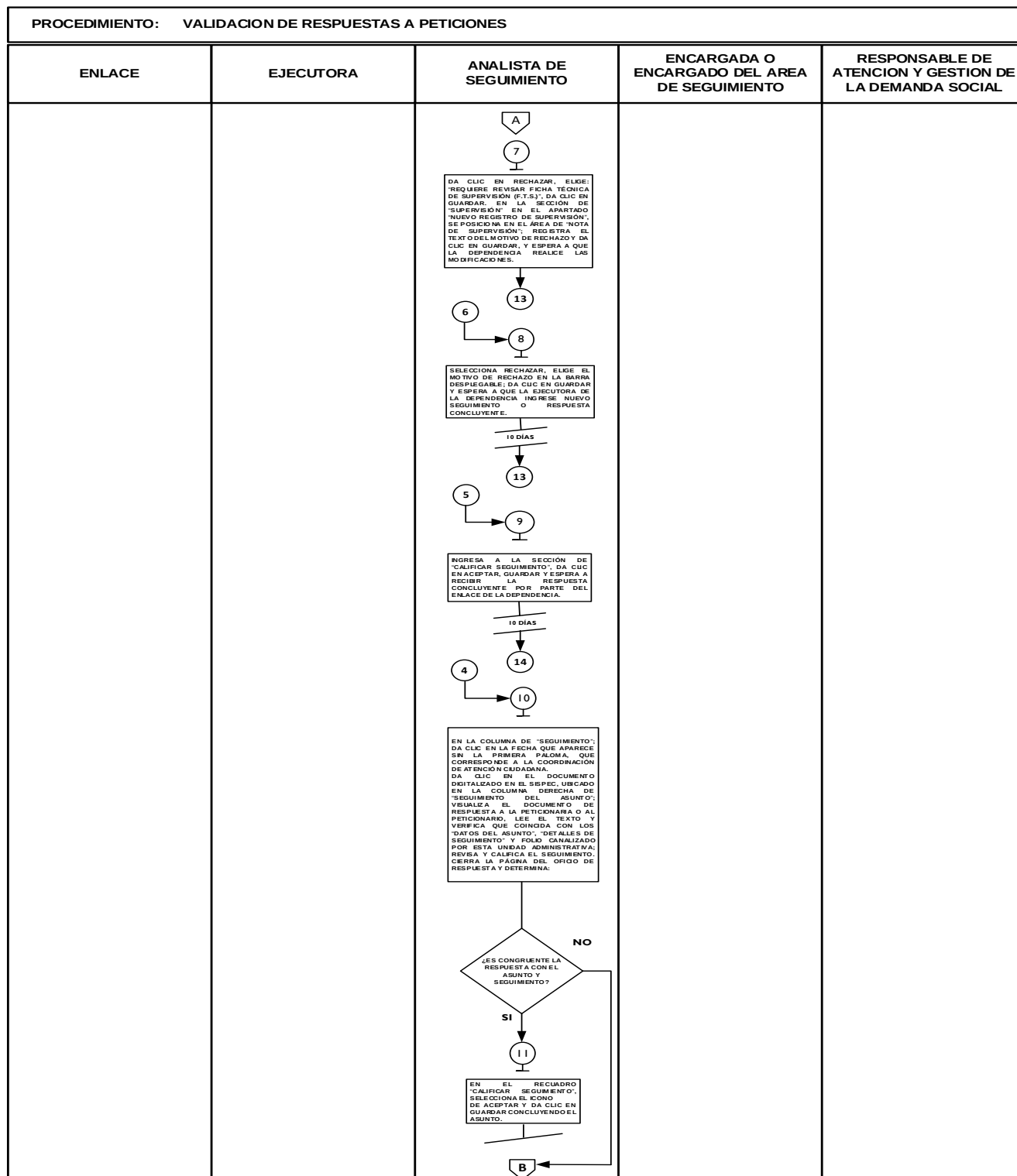
Procedimiento: Validación de Respuestas a Peticiones Ciudadanas.

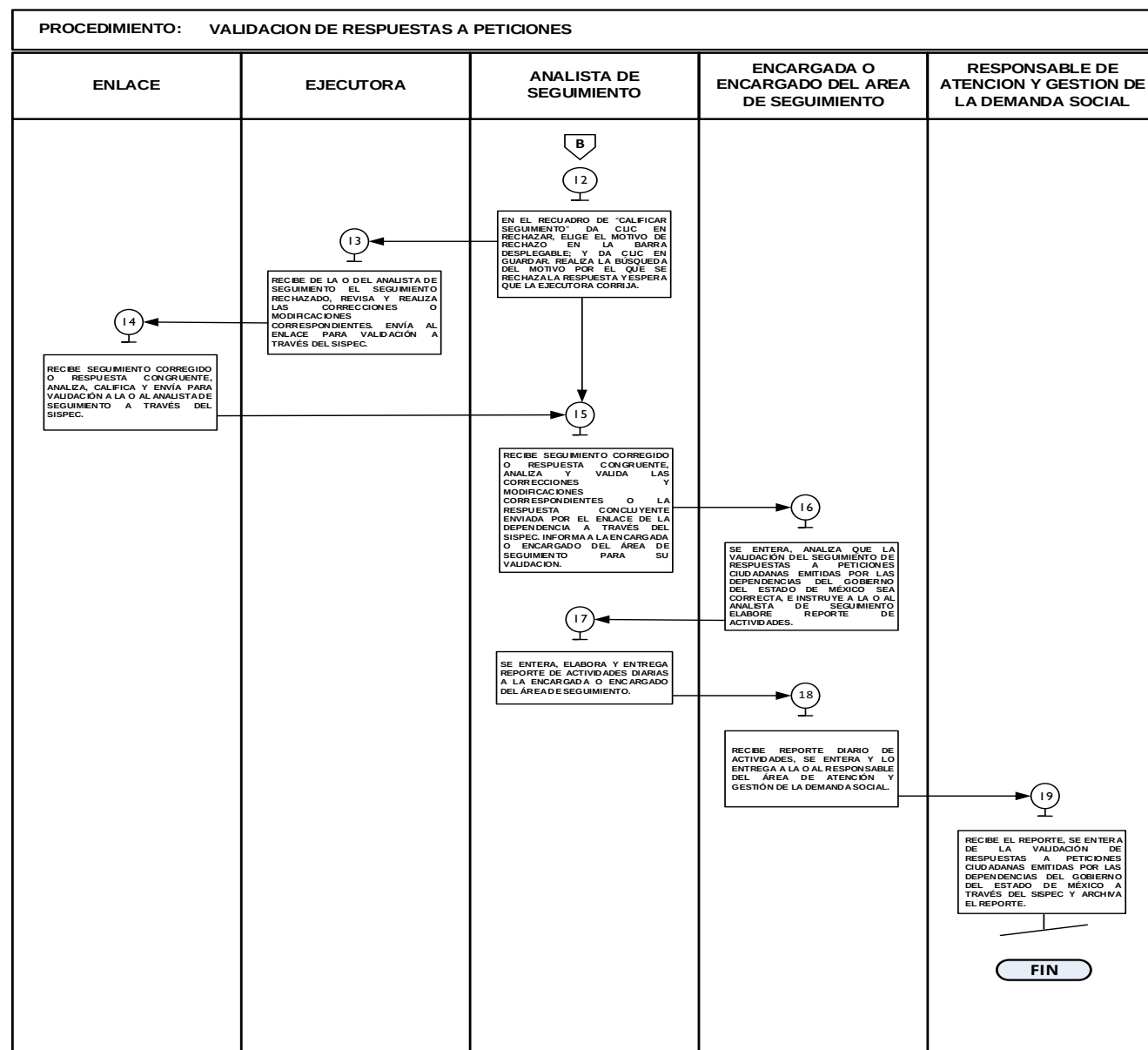
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Enlace	Recibe petición de la Coordinación de Atención Ciudadana y turna a la ejecutora responsable de dar atención y respuesta a través del SISPEC.
2	Ejecutora	Recibe petición, la analiza, ingresa el seguimiento y/o respuesta a las peticiones y envía al Enlace para su validación, mediante SISPEC.
3	Enlace	Recibe seguimiento y/o respuesta concluyente, revisa y envía al Analista de Seguimiento de la Coordinación de Atención Ciudadana mediante SISPEC para su validación.
4	Analista de Seguimiento	Ingresa al SISPEC en el apartado de "Seguimiento sin Revisión", visualiza la gráfica de las dependencias que han realizado un seguimiento; da clic en la barra de la dependencia que corresponde y visualiza los folios a validar, en la columna de "Oficio" revisa y determina: ¿Existe documento digitalizado?
5	Analista de Seguimiento	No existe documento digitalizado En la columna de "Seguimiento" da clic en la fecha que aparece sin la primera paloma, que corresponde a la Coordinación de Atención Ciudadana, visualiza la página "Datos del Asunto" y "Detalles del Seguimiento". Lee el texto del "Detalle de Seguimiento" y visualiza en estatus la leyenda "en proceso", por no contar con un documento digitalizado; revisa que esté dirigido a la peticionaria o peticionario, ortografía, redacción del documento y determina: ¿Es correcto el estatus, ortografía y redacción?
6	Analista de Seguimiento	No es correcto el estatus, la ortografía y redacción. En la sección de "Calificar Seguimiento" da clic en rechazar, elige el motivo de rechazo en la barra desplegable y da clic en guardar. Realiza búsqueda del motivo por el cual se rechaza la respuesta y determina: ¿Se encuentra el motivo en el listado?
7	Analista de Seguimiento	No se encuentra el motivo en el listado. Da clic en rechazar, elige: "Requiere Revisar Ficha Técnica de Supervisión (F.T.S.)", da clic en guardar. En la sección de "Supervisión" en el apartado "Nuevo Registro de Supervisión", se posiciona en el área de "Nota de Supervisión"; registra el texto del motivo de rechazo y da clic en guardar y espera a que la dependencia realice las modificaciones. Se conecta con la operación No. 13.
8	Analista de Seguimiento	Sí se encuentra el motivo en el listado. Selecciona rechazar, elige el motivo de rechazo en la barra desplegable; da clic en guardar y espera a que la Ejecutora de la dependencia ingrese nuevo seguimiento o respuesta concluyente.

		Se conecta con la operación No. 13.
9	Analista de Seguimiento	Sí es correcto el estatus, ortografía y redacción Ingresa a la sección de “Calificar Seguimiento”, da clic en aceptar, guardar y espera a recibir la respuesta concluyente por parte del Enlace de la dependencia. Se conecta con la operación No. 14.
10	Analista de Seguimiento	Sí existe documento digitalizado. En la columna de “Seguimiento”; da clic en la fecha que aparece sin la primera paloma, que corresponde a la Coordinación de Atención Ciudadana. Da clic en el documento digitalizado en el SISPEC, ubicado en la columna derecha de “Seguimiento del Asunto”; visualiza el documento de respuesta al peticionario, lee el texto y verifica que coincida con los “Datos del Asunto”, “Detalles de Seguimiento” y folio canalizado por esta unidad administrativa; revisa y califica el seguimiento. Cierra la página del oficio de respuesta y determina: ¿Es congruente la respuesta con el asunto y seguimiento?
11	Analista de Seguimiento	Sí es congruente la respuesta con el asunto. En el recuadro “Calificar Seguimiento”, selecciona el icono de aceptar y da clic en guardar concluyendo el asunto.
12	Analista de Seguimiento	No es congruente la respuesta con el asunto. En el recuadro de “Calificar Seguimiento” da clic en rechazar, elige el motivo de rechazo en la barra desplegable; y da clic en guardar. Realiza la búsqueda del motivo por el que se rechaza la respuesta y espera que la Ejecutora corrija. Se conecta con la operación No. 15.
13	Ejecutora	Recibe de la o del Analista de Seguimiento, el seguimiento rechazado, revisa y realiza las correcciones o modificaciones correspondientes. Envía al Enlace para validación a través del SISPEC.
14	Enlace	Recibe seguimiento corregido o respuesta congruente, analiza, califica y envía para validación a la o al Analista de Seguimiento a través del SISPEC.
15	Analista de Seguimiento	Recibe seguimiento corregido o respuesta congruente, analiza y valida las correcciones y modificaciones correspondientes o la respuesta concluyente enviada por el Enlace de la dependencia a través del SISPEC. Informa a la Encargada o Encargado del Área de Seguimiento para su validación.
16	Encargada o Encargado del Área de Seguimiento	Se entera, analiza que la validación del seguimiento de respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México sea correcta, e instruye a la o al Analista de Seguimiento elabore reporte de actividades.
17	Analista de Seguimiento	Se entera, elabora y entrega reporte de actividades diarias a la Encargada o Encargado del Área de Seguimiento.
18	Encargada o Encargado del Área de Seguimiento	Recibe reporte diario de actividades, se entera y lo entrega a la o al Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social.
19	Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social	Recibe el reporte, se entera de la validación de respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México a través del SISPEC y archiva el reporte.

DIAGRAMACIÓN







MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de validación de las respuestas recibidas por las dependencias.

Número trimestral de validaciones de las respuestas a peticiones ciudadanas recibidas

Número trimestral de validaciones de las respuestas a peticiones ciudadanas proyectadas.

X 100 =

Número trimestral de respuestas a peticiones ciudadanas validadas de acuerdo a lo proyectado.

Registros:

Las respuestas a peticiones ciudadanas recibidas de las dependencias y validadas por el Analista de Seguimiento, quedan registradas en el SISPEC.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S/08
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.**OBJETIVO**

Coadyuvar con las y los peticionarios en el seguimiento a sus peticiones que ingresan a la Coordinación de Atención Ciudadana y dirigen a la o al C. Gobernador del Estado de México, a través de los datos que se tienen registrados en el Sistema de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

ALCANCE

Aplica a las Servidoras y los Servidores Públicos del Área de Seguimiento de la Coordinación de Atención Ciudadana, que tienen a su cargo la responsabilidad de proporcionar información actualizada a las y los peticionarios, sobre la atención y la respuesta a sus planteamientos; así como al Centro de Atención Telefónica del Estado de México (CATGEM) cuando lo soliciten.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 5 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de noviembre de 1917.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 3, 19 y 24 fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 1981.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de septiembre de 2010.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Artículo 24 fracción XIV y Artículo 86. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 4 de mayo de 2016.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4 fracción I, XLII y XLIII, Artículos 22, 35 y 37. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículo 79 fracciones I, II, III, IV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 26 de noviembre de 2020.

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos 9, 10, 11, 12, 111, 115, 116, y 135. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de febrero de 1997.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. Artículos 39 y 40 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 5 de julio de 2006.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 20701000000000S Unidad de Apoyo a la Administración General. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 20 de mayo del 2021.

Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 203650000 Coordinación de Atención Ciudadana. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 2 de agosto de 2018.

Oficio No. 20706000L-1635, de fecha 17 de diciembre de 2020, emitido por Subsecretario de Administración Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, mediante el que se envía la nueva codificación estructural de las unidades administrativas de la Unidad de Apoyo a la Administración General, para su uso organizacional, programático, presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales; así como de entrega recepción.

RESPONSABILIDADES

La Coordinación de Atención Ciudadana, a través del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social y del Área de Seguimiento, tiene la responsabilidad de proporcionar información actualizada a las peticionarias, peticionarios y al CATGEM cuando lo soliciten, respecto de la dependencia a la que se canalizó la petición; así como, de la atención y respuesta.

La o el Encargado del Área de Seguimiento deberá:

- Verificar que la información que se proporcionen a la o al peticionario sean conforme a los datos contenidos en el SISPEC y acorde a la petición realizada.
- Enterarse de cuantas personas solicitaron información relacionada con la atención y respuesta otorgada a su petición a través del reporte de actividades diarias.

La o el Analista de Seguimiento deberá:

- Informar a la peticionaria o al peticionario que lo solicite, a que dependencia o nivel de gobierno se canalizó su petición; así como la atención y respuesta a la misma.
- Registrar en el SISPEC en el apartado de supervisión la información proporcionada a la peticionaria o al peticionario para elaborar reporte de actividades diarias al término de la jornada laboral.

DEFINICIONES

Analista de seguimiento:	Servidora pública o servidor público de la Coordinación de Atención Ciudadana encargada o encargado de realizar las acciones de seguimiento y validación de las respuestas.
CATGEM:	Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México.
Dependencia:	Instancia del Gobierno del Estado de México encargada de atender necesidades de la Ciudadanía.
Encargada o Encargado del Área de Seguimiento:	Servidora pública o servidor público responsable de vigilar la validación de seguimiento, respuestas emitidas por las dependencias estatales e información proporciona a las y los peticionarios.
Folio:	Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición que se entrega a la peticionaria o peticionario.
Petición Ciudadana:	Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía pide a las instancias gubernamentales un bien, servicio u otras cosas para ser atendida.
Peticionaria o Peticionario:	Ciudadana o ciudadano que realiza una petición a la o al C. Gobernador del Estado de México.
Recepción:	Área de primer contacto con la ciudadanía.
Recepcionista:	Persona servidora pública de primer contacto encargada de atender a la peticionaria o peticionario que se presenta en las oficinas de la Coordinación de Atención Ciudadana para realizar una petición a la o al C. Gobernador del Estado de México.

Seguimiento:	Acciones para dar atención y respuesta a las peticiones ciudadanas dirigidas a la o al C. Gobernador del Estado de México, a través de las dependencias responsables.
SISPEC:	Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.
Soporte documental:	Documento digitalizado y adjuntado por las dependencias estatales, que comprueban la acción de atención y respuesta a la petición ciudadana dirigida a la o al C. Gobernador del Estado de México.
Texto de seguimiento:	Descripción breve de la atención y respuesta a la petición ciudadana, emitida por la dependencia, organismo o instancia, que podrá consultar la o el peticionario vía web, cuando sea validado el seguimiento.

INSUMOS

Solicitud de estatus de petición ciudadana.

Atención y respuesta escrita y digitalizada en el SISPEC por parte de las dependencias estatales.

Nombre de la peticionaria o peticionario.

Folio del SISPEC.

RESULTADOS

Información oportuna brindada a las y los peticionarios en relación de la dependencia competente de atender y dar respuesta a su petición dirigida a la o al C. Gobernador del Estado de México.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Atención a audiencias ciudadanas presenciales y telefónicas.

Recepción de peticiones ciudadanas en el Área de Ventanilla.

Atención itinerante a la ciudadanía.

Recepción de peticiones a través de CONTÁCTAME.

Recepción de peticiones a través de correo electrónico.

POLÍTICAS

Las peticiones que los particulares hagan a las autoridades del Poder Ejecutivo del Estado, con funciones de autoridad, de carácter estatal, deberán ser resueltas en forma escrita y notificada, dentro de un plazo que no exceda de quince días hábiles posteriores a la fecha de su presentación.

Cuando en la entidad se presente la Declaración de Estado de Emergencia o Contingencia provocada por fenómenos perturbadores de origen natural, antropogénicos y sanitarios, la Coordinación de Atención Ciudadana, acatará y se regirá por las medidas establecidas por las autoridades estatales y federales competentes; con el fin de salvaguardar la integridad física de las servidoras y servidores públicos y de las personas que concurren a ella, así como de proteger las instalaciones, bienes e información vital, ante la ocurrencia de un riesgo, emergencia, siniestro o desastre.

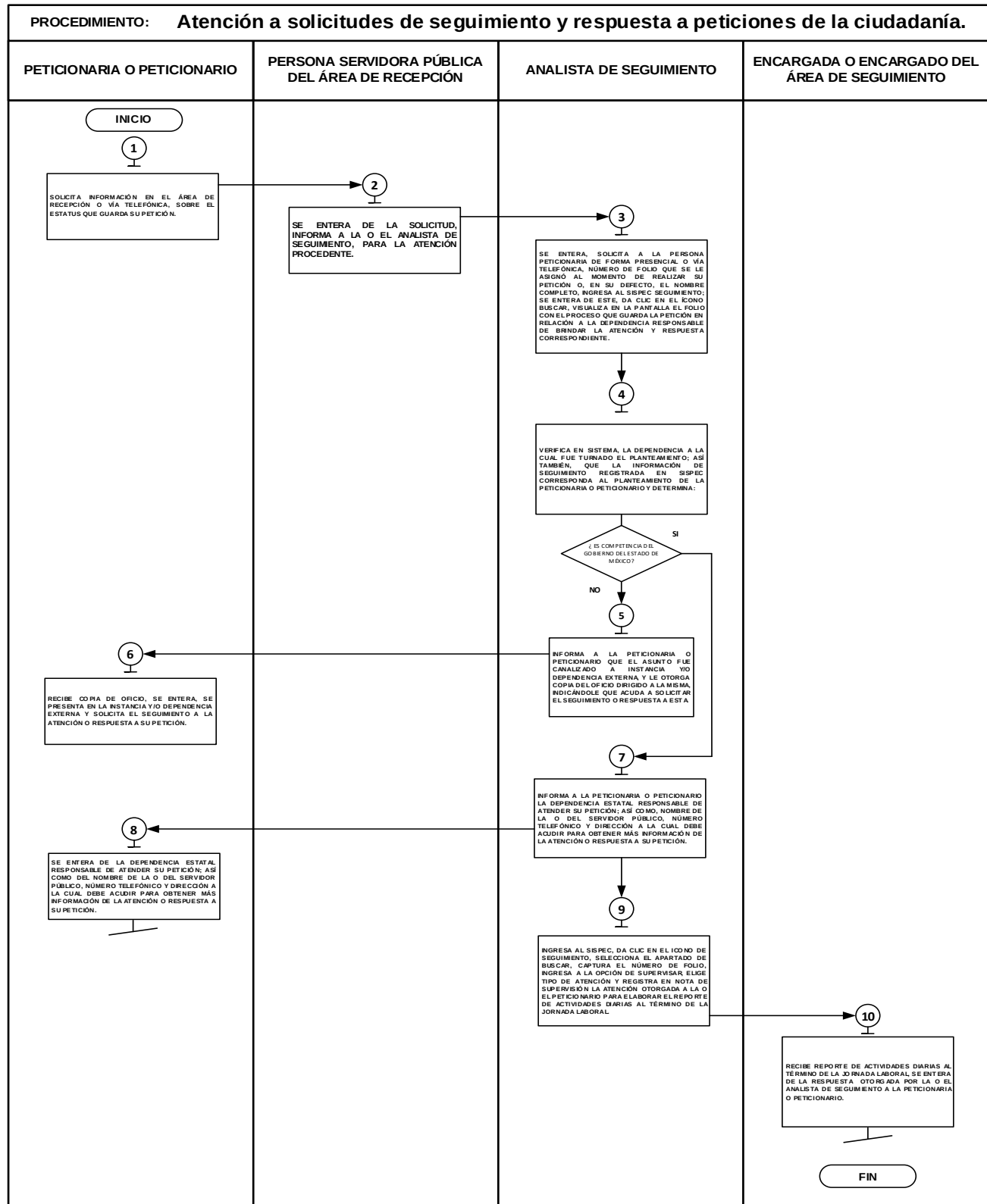
El texto de seguimiento y la respuesta a la petición ciudadana deberá ser por escrito y dirigida a la peticionaria o al peticionario para dar atención en tiempo y forma.

La peticionaria, peticionario y CATGEM deberán ser informados cuando lo soliciten de forma oportuna sobre la atención y respuesta que emiten las dependencias estatales a los planteamientos plasmados en la petición.

DESARROLLO

Procedimiento: Atención a solicitudes de seguimiento y respuesta a peticiones de la ciudadanía.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Peticionaria o Peticionario	Solicita información en el Área de Recepción o vía telefónica, sobre el estatus que guarda su petición.
2	Persona Servidora Pública del Área de Recepción	Se entera de la solicitud, informa a la o al analista de seguimiento, para la atención procedente.
3	Analista de Seguimiento	Se entera, solicita a la persona peticionaria de forma presencial o vía telefónica, número de folio que se le asignó al momento de realizar su petición o, en su defecto, el nombre completo, ingresa al SISPEC Seguimiento; se entera de este, da clic en el ícono Buscar, visualiza en la pantalla el folio con el proceso que guarda la petición en relación a la dependencia responsable de brindar la atención y respuesta correspondiente.
4	Analista de Seguimiento	Verifica en sistema, la dependencia a la cual fue turnado el planteamiento; así también, que la información de seguimiento registrada en SISPEC corresponda al planteamiento de la peticionaria o peticionario y determina: ¿Es competencia del Gobierno del Estado de México?
5	Analista de Seguimiento	No es competencia del Gobierno del Estado de México. Informa a la peticionaria o peticionario que el asunto fue canalizado a instancia y/o dependencia externa, y le otorga copia del oficio dirigido a la misma, indicándole que acuda a solicitar el seguimiento o respuesta a esta.
6	Peticionaria o Peticionario	Recibe copia de oficio, se entera, se presenta en la instancia y/o dependencia externa y solicita el seguimiento a la atención o respuesta a su petición.
7	Analista de Seguimiento	Sí es competencia del Gobierno del Estado de México. Informa a la peticionaria o peticionario la dependencia estatal responsable de atender su petición; así como, nombre de la o del servidor público, número telefónico y dirección a la cual debe acudir para obtener más información de la atención o respuesta a su petición.
8	Peticionaria o peticionario	Se entera de la dependencia estatal responsable de atender su petición; así como del nombre de la o del servidor público, número telefónico y dirección a la cual debe acudir para obtener más información de la atención o respuesta a su petición.
9	Analista de Seguimiento	Ingresa al SISPEC, da clic en el icono de seguimiento, selecciona el apartado de buscar, captura el número de folio, ingresa a la opción de supervisar, elige tipo de atención y registra en Nota de Supervisión la atención otorgada a la o al peticionario para elaborar el reporte de actividades diarias al término de la jornada laboral.
10	Encargada o encargado del área de seguimiento	Recibe reporte de actividades diarias al término de la jornada laboral, se entera de la respuesta otorgada por la o el analista de seguimiento a la peticionaria o peticionario.



Indicadores para medir la capacidad de atención a solicitudes de seguimiento de peticiones ciudadanas:

Número trimestral de solicitudes de seguimiento de peticiones ciudadanas atendidas

Número trimestral de solicitudes de seguimiento de peticiones ciudadanas recibidas

X 100 =

Porcentaje trimestral de solicitudes de seguimiento de peticiones ciudadanas, atendidas en relación a las recibidas.

Registro de evidencias:

La solicitud y la respuesta al seguimiento de la atención y respuesta a las peticiones ciudadanas, se encuentran registradas en el SISPEC.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S/09
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Recepción, Concentración y Transferencia del Acervo Documental al Archivo General del Poder Ejecutivo.

OBJETIVO

Garantizar el control y la conservación de la documentación relativa a las peticiones ciudadanas dirigidas a la o al C. Gobernador, mediante la recepción, concentración y transferencia de la misma al Archivo General del Poder Ejecutivo.

ALCANCE

Aplica a las servidoras públicas y los servidores públicos asignados al Área de Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana, responsables de clasificar, catalogar y ordenar físicamente los documentos recibidos.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 5 fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de noviembre de 1917.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 3, 19 y 24 fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre 1981.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de septiembre de 2010.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Artículo 24 fracción XIV y Artículo 86. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 4 de mayo de 2016.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4 fracción I, XLII y XLIII, Artículos 22, 35 y 37. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículo 79 fracciones I, II, III, IV. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.

Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 26 de noviembre de 2020.

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos 9, 10, 11, 12, 111, 115, 116 y 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 7 de febrero de 1997.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. Artículos 39 y 40 fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 5 de julio de 2006.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 20701000000000S Unidad de Apoyo a la Administración General. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 20 de mayo del 2021.

Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Clave 203650000 Coordinación de Atención Ciudadana. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 2 de agosto de 2018.

Oficio No. 20706000L-1635, de fecha 17 de diciembre de 2020, emitido por Subsecretario de Administración Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, mediante el que se envía la nueva codificación estructural de las unidades administrativas de la Unidad de Apoyo a la Administración General, para su uso organizacional, programático, presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales; así como de entrega recepción.

RESPONSABILIDADES

El Área de Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana, es la responsable del manejo, ordenación y conservación de los documentos recibidos y generados de las peticiones formuladas a la o al Titular del Poder Ejecutivo Estatal.

La o el Responsable del Área de Archivo deberá:

- Recibir y revisar el reporte diario de la documentación que recibe el archivista en el Área de Archivo.
- Registrar mensualmente en el SISER la documentación que ingresa al Área de Archivo.
- Preparar la documentación en cajas para su transferencia al Archivo General del Poder Ejecutivo.
- Elaborar y enviar oficio a la o al Titular del Archivo General del Poder Ejecutivo para solicitar la revisión y valoración de la documentación.
- Acudir y llevar para revisión las cajas con la documentación de la Coordinación de Atención Ciudadana ante el Comité de Selección Documental del Archivo General del Poder Ejecutivo.
- Elaborar y enviar oficio a la o al Titular del Archivo General del Poder Ejecutivo para la transferencia de la documentación, anexando el “Inventario de Transferencia de Expedientes”.
- Entregar las cajas que han sido revisadas y validadas previamente al Archivo del Poder Ejecutivo para su guarda y custodia.

La o el Archivista deberá:

- Recibir la documentación que entregan las diferentes áreas que conforman la Coordinación de Atención Ciudadana.

- Registrar en el SISPEC “Archivo” la documentación.
- Archivar la documentación por clave de expediente, número de folio u oficio.
- Elaborar reporte diario de la documentación que ingresa al área de archivo.

DEFINICIONES

Acta de revisión de expedientes:	Documento expedido por el Archivo General del Poder Ejecutivo en el que consta el resultado de la revisión de los expedientes de trámite concluido a transferir.
Archivista:	Persona servidora pública o servidor público que se dedica a organizar y conservar la documentación del Área de Archivo.
Archivo de trámite:	Conjunto de documentos conservados e integrados en expedientes.
Archivo electrónico:	Información registrada en formatos que sólo pueden ser procesados por medios electrónicos y que tienen calidad de documento de archivo.
Archivo:	Conjunto de expedientes que integran la información útil para la planeación de acciones y toma de decisiones en Materia de Atención Ciudadana.
Búsqueda:	Serie de actividades minuciosas para localizar registros o datos específicos en documentos o en el SISPEC .
Carpeta:	Folder que sirve para integrar documentos de Archivo.
Clave de expediente:	Clave descrita en el Cuadro Clasificador Alfanumérico, asignadas en el SISPEC que identifica el control de la documentación en el archivo.
Consulta de documentos:	Verificación, cotejo o compulsas de la información en papel o en cualquier otro medio de soporte.
Cuadro clasificador alfanumérico:	Combinación y definición de letras y números asignados como claves al expediente considerando el principio de procedencia del documento.
Dependencia:	Instancia del Gobierno del Estado de México encargada de atender necesidades de la Ciudadanía.
Documento:	Cualquier soporte material que contenga información textual, así como, cualquier otra expresión gráfica, sonora y/o en imagen que pueda dar constancia de un hecho.
Expediente:	Conjunto de documentos generados durante la gestión administrativa, integrados y conservados en el Área de Archivo, atendiendo sus características, los cuales constituyen la historia o evidencia de un asunto o tema.
Foliar:	Acción de numerar hojas.
Folio:	Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición y que se entrega a la peticionaria o peticionario.
Organización documental:	Proceso archivístico orientado a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución.
Petición ciudadana:	Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía, requiere a las instancias gubernamentales un bien y/o servicio.

Recepción de documentos:	Verificación y control que la o el Archivista debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por las Áreas que integran la Coordinación de Atención Ciudadana.
Relación de inventario:	Documento en que se efectúa el registro detallado del contenido de cada caja en resguardo en el Área de Archivo, así como, en proceso de transferencia al Archivo General del Poder Ejecutivo Estatal.
Reporte:	Listado que emite el SISPEC de las peticiones ingresadas.
Seguimientos:	Documentos con respuesta a oficios que se envían a instancias u organismos que no dependen del Gobierno del Estado de México.
SISER:	Sistema de Entrega y Recepción de las Unidades Administrativas de la Administración Pública del Estado de México.
SISPEC:	Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.

INSUMOS

Petición.

Boleta de registro.

Boleta de turno.

Papeleta de gira.

Respuesta a la ciudadanía.

RESULTADO

Transferencia del acervo documental de la Coordinación de Atención Ciudadana al Archivo General del Poder Ejecutivo.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Atención a Audiencias Ciudadanas Presenciales y Telefónicas.

Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.

Atención Itinerante a la Ciudadanía.

Recepción de Peticiones a través de Contáctame.

Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico.

POLÍTICAS

Las Áreas de la Coordinación de Atención Ciudadana deberán transferir al Área de Archivo, los documentos oficiales de trámite concluido para su resguardo en los plazos y términos establecidos en la Ley de Documentos Administrativos e Históricos del Estado de México; Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios, así como, en los demás ordenamientos legales y reglamentarios vigentes en la materia.

El personal asignado al Área de Archivo deberá excluir de los expedientes: Las carpetas, grapas, ligas y clips, que resulten innecesarios. La documentación que integrará un expediente, se sujetará con broche de metal (8 cm.) y se

protegerá con fólder (carta u oficio de acuerdo al tamaño de los documentos contenidos en el mismo). No separará o cortará el fólder a manera de pastas. Los expedientes no excederán de 250 fojas o 2 cm de grosor, cuando esto suceda se dividirán en los legajos necesarios.

Los documentos deberán mantenerse completos y en buen estado físico dentro de la carpeta buscando su cuidado, integración e identificación original. En caso contrario, se procederá en materia de responsabilidades administrativas de los servidores públicos y ante una presunta conducta ilícita, se actuará en términos previstos en la legislación penal aplicable.

El Área de Archivo conservará los expedientes hasta cumplir su vigencia de acuerdo con lo establecido en el catálogo, para el servicio de consulta de documentos.

El archivista previa búsqueda en los archivos de trámite y/o electrónicos, por folio y atendiendo la clave de expediente, proporcionará el servicio de préstamo de la documentación solicitada y tendrá una vigencia de 3 días naturales, a partir de la fecha establecida en el formato denominado "Vale de Préstamo de Documentos".

Si al vencimiento de los 3 días establecidos como plazo máximo de préstamo, el documento no es devuelto, la o el Responsable del Área de Archivo, notificará a la servidora pública o servidor público que, se hará acreedor a la sanción a que haya lugar.

El Área de Archivo llevará a cabo transferencias del acervo documental de la Coordinación de Atención Ciudadana, cuya conservación resulte innecesaria derivada de su caducidad, uso esporádico o nulo, de acuerdo a la capacidad de recepción y en cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Archivo General del Poder Ejecutivo, y legislación aplicable.

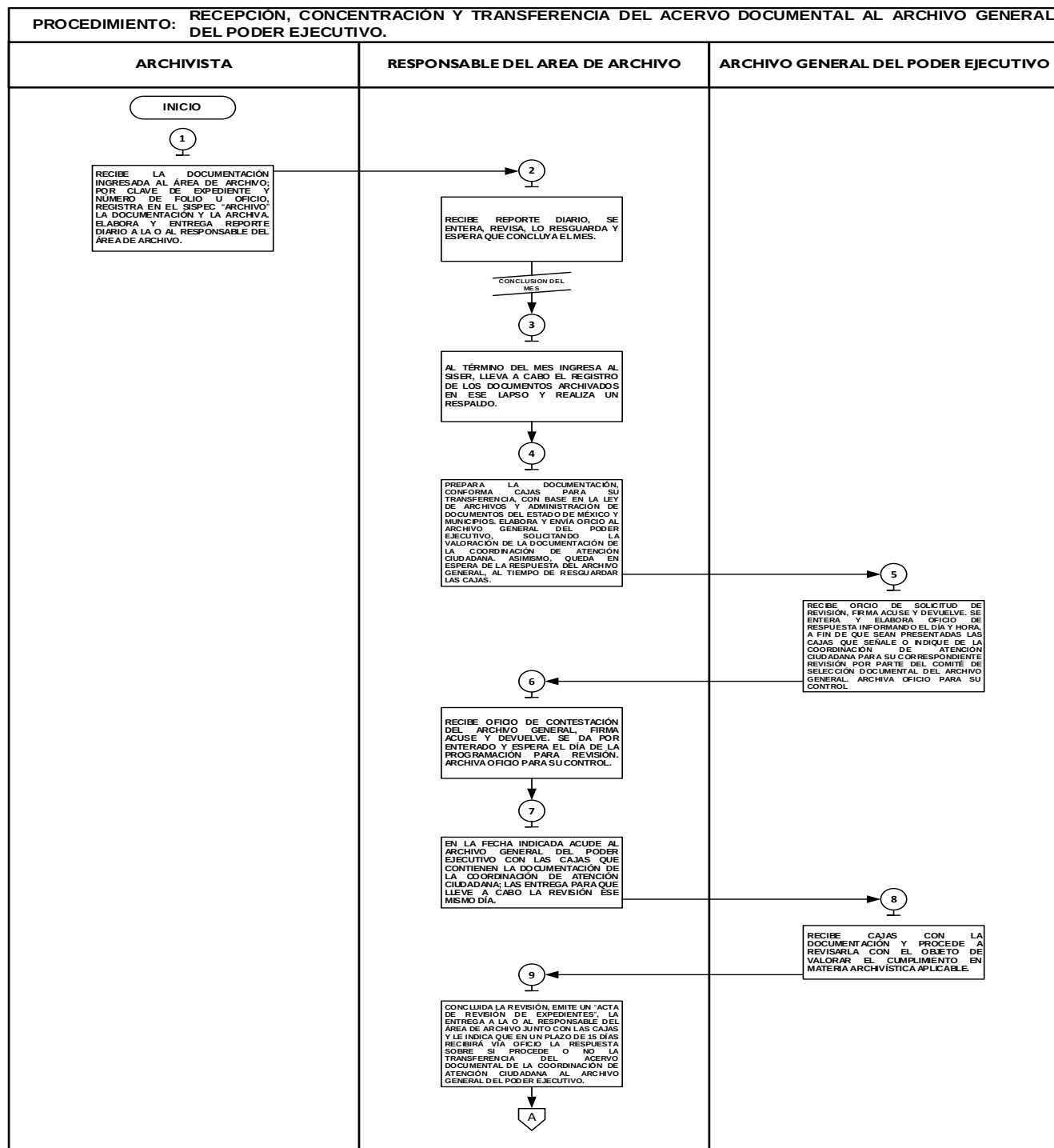
DESARROLLO

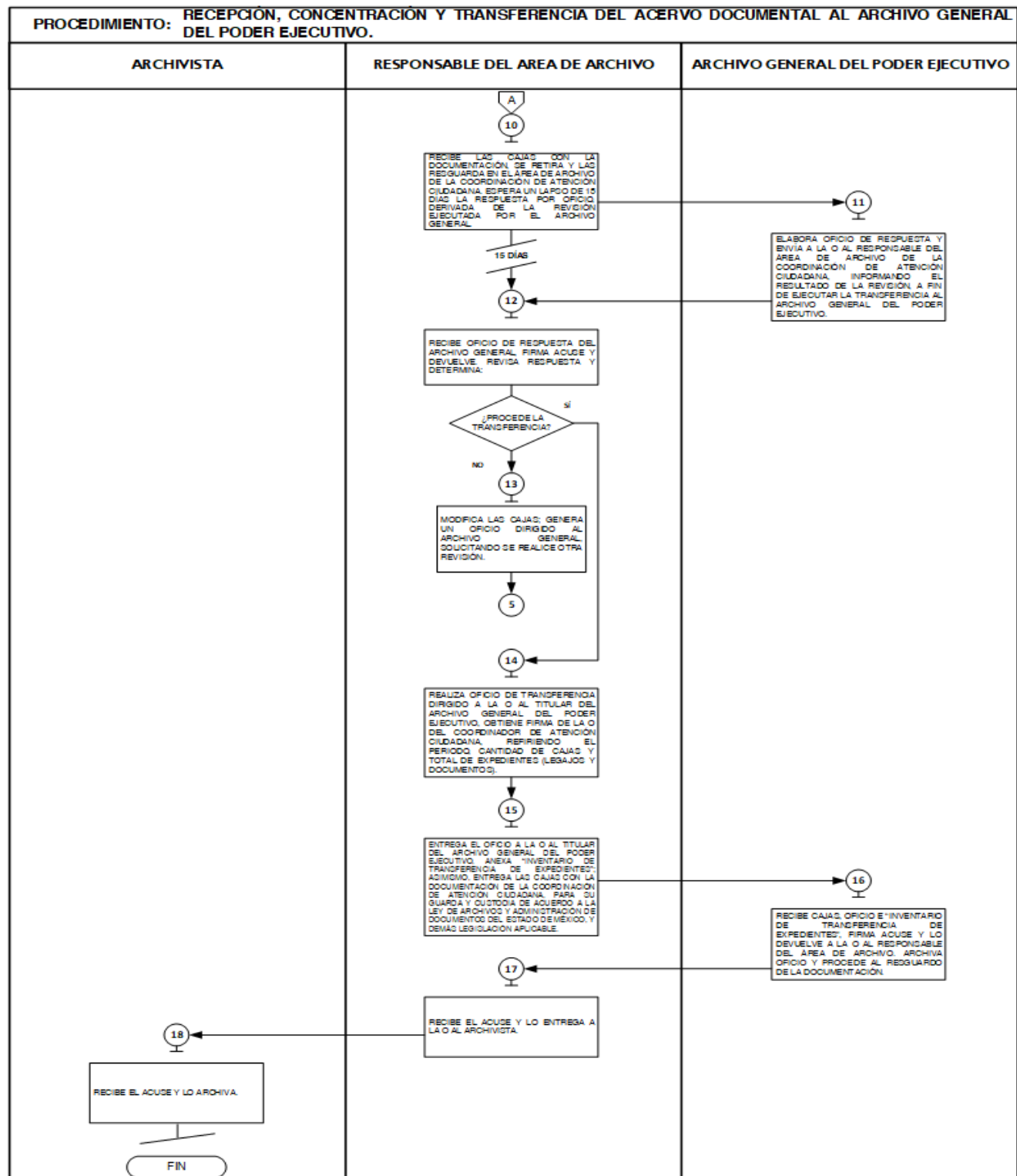
PROCEDIMIENTO: Recepción, Concentración y Transferencia del Acervo Documental al Archivo General del Poder Ejecutivo.

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
		Viene de los procedimientos "Atención a Audiencias Presenciales y Telefónicas", "Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla", "Atención Itinerante a la Ciudadanía", "Recepción de Peticiones a través de Contáctame" y "Recepción de peticiones a través de Correo Electrónico".
1	Archivista	Recibe la documentación ingresada al Área de Archivo; por clave de expediente y número de folio u oficio, registra en el SISPEC "Archivo" la documentación y la archiva. Elabora y entrega reporte diario a la o al Responsable del Área de Archivo.
2	Responsable del Área de Archivo	Recibe reporte diario, se entera, revisa, lo resguarda y espera que concluya el mes.
3	Responsable del Área de Archivo	Al término del mes ingresa al SISER, lleva a cabo el registro de los documentos archivados en ese lapso y realiza un respaldo.
4	Responsable del Área de Archivo	Prepara la documentación, conforma cajas para su transferencia, con base en la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Elabora y envía oficio al Archivo General del Poder Ejecutivo, solicitando la valoración de la documentación de la Coordinación de Atención Ciudadana. Asimismo, queda en espera de la respuesta del Archivo General, al tiempo de resguardar las cajas.
5	Archivo General del Poder Ejecutivo	Recibe oficio de solicitud de revisión, firma acuse y devuelve. Se entera y elabora oficio de respuesta informando el día y hora, a fin de que sean presentadas las cajas que señale o indique de la Coordinación de Atención Ciudadana para su correspondiente revisión por parte del Comité de Selección Documental del Archivo General. Archiva oficio para su control

6	Responsable del Área de Archivo	Recibe oficio de contestación del Archivo General, firma acuse y devuelve. Se da por enterado y espera el día de la programación para revisión. Archiva oficio para su control.
7	Responsable del Área de Archivo	En la fecha indicada acude al Archivo General del Poder Ejecutivo con las cajas que contienen la documentación de la Coordinación de Atención Ciudadana; las entrega para que lleve a cabo la revisión ese mismo día.
8	Archivo General del Poder Ejecutivo	Recibe cajas con la documentación y procede a revisarla con el objeto de valorar el cumplimiento en materia archivística aplicable.
9	Archivo General del Poder Ejecutivo	Concluida la revisión, emite un “Acta de Revisión de Expedientes”, la entrega a la o al Responsable del Área de Archivo junto con las cajas y le indica que en un plazo de 15 días recibirá vía oficio la respuesta sobre si procede o no la transferencia del acervo documental de la Coordinación de Atención Ciudadana al Archivo General del Poder Ejecutivo.
10	Responsable del Área de Archivo	Recibe las cajas con la documentación, se retira y las resguarda en el Área de Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana. Espera un lapso de 15 días la respuesta por oficio, derivada de la revisión ejecutada por el Archivo General.
11	Archivo General del Poder Ejecutivo	Elabora oficio de respuesta y envía a la o al Responsable del Área de Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana, informando el resultado de la revisión, a fin de ejecutar la transferencia al Archivo General del Poder Ejecutivo.
12	Responsable del Área de Archivo	Recibe oficio de respuesta del Archivo General, firma acuse y devuelve. Revisa respuesta y determina: ¿Procede la transferencia?
13	Responsable del Área de Archivo	No procede la transferencia: Modifica las cajas; genera un oficio dirigido al Archivo General, solicitando se realice otra revisión. Se conecta con la operación no. 5
14	Responsable del Área de Archivo	Sí procede la transferencia: Realiza oficio de transferencia dirigido a la o al titular del Archivo General del Poder Ejecutivo, obtiene firma de la o del Coordinador de Atención Ciudadana, refiriendo el periodo, cantidad de cajas y total de expedientes (legajos y documentos).
15	Responsable del Área de Archivo	Entrega el oficio a la o al Titular del Archivo General del Poder Ejecutivo, anexa “Inventario de Transferencia de Expedientes”; asimismo, entrega las cajas con la documentación de la Coordinación de Atención Ciudadana, para su guarda y custodia de acuerdo a la <i>Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México, y demás legislación aplicable.</i>
16	Archivo General del Poder Ejecutivo	Recibe cajas, oficio e “Inventario de Transferencia de Expedientes”, firma acuse y lo devuelve a la o al Responsable del Área de Archivo. Archiva oficio y procede al resguardo de la documentación.
17	Responsable del Área de Archivo	Recibe el acuse y lo entrega a la o al Archivista.
18	Archivista	Recibe el acuse y lo archiva.

DIAGRAMACIÓN





MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de ingreso de documentos de peticiones al Área de Archivo.

Número trimestral de documentos de peticiones ingresadas a la Coordinación de Atención Ciudadana.

Número de documentos de peticiones entregadas al Archivo.

$\times 100 =$ Porcentaje de documentos de peticiones archivadas.

Registro de evidencias:

La recepción de documentos y su transferencia al Archivo General del Poder Ejecutivo queda registrada en el SISPEC "Archivo".

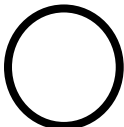
FORMATOS E INSTRUCTIVOS

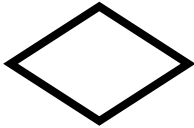
No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S
	Página:	VI

SIMBOLOGÍA

La diagramación se efectúa mediante el uso de símbolos básicos las cuales tienen la representación siguiente:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.

	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área o en su caso la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña punta flecha
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de procedimientos. 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S
	Página:	VIII

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición 03 de noviembre de 2021: Elaboración del manual.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S/02
	Página:	IX

DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en resguardo de la oficina del Coordinador de Atención Ciudadana.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Titular del Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía
- 2.- Responsable de Atención y Gestión a la Demanda Social.
- 3.- Responsable de Audiencias.
- 4.- Responsable de Archivo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre 2021
	Código:	20701005000000S/02
	Página:	X

VALIDACIÓN

M. en A.P. Claudio Rubio Chávez

Coordinador de Atención Ciudadana
de la Unidad de Apoyo a la Administración General
de la Secretaría de Finanzas
(Rúbrica).