
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

Al margen Escudo del Estado de México.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

MARZO DE 2023

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

© Derechos Reservados.
Primera edición, marzo de 2023.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría General de Gobierno.
Coordinación de Atención Ciudadana.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, Mexico.

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

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2023
	Código:	20500004000000S
	Página:	

ÍNDICE

Presentación	III
Objetivo General	IV
Identificación e Interacción de Procesos	V
Relación de Procesos y Procedimientos	VI
Descripción de los Procedimientos	VII
1. Atención a Solicitudes de Audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno.	20500004000000S
Simbología	VIII
Registro de Ediciones	X
Distribución	XI
Validación	XII

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2023
	Código:	20500004000000S
	Página:	III

PRESENTACIÓN

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

Por ello, el Gobierno del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

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

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

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

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Coordinación de Atención Ciudadana de la Secretaría General de Gobierno, en materia de atención y canalización de solicitudes de audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delimitan la gestión administrativa de esta unidad administrativa del Ejecutivo Estatal.

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

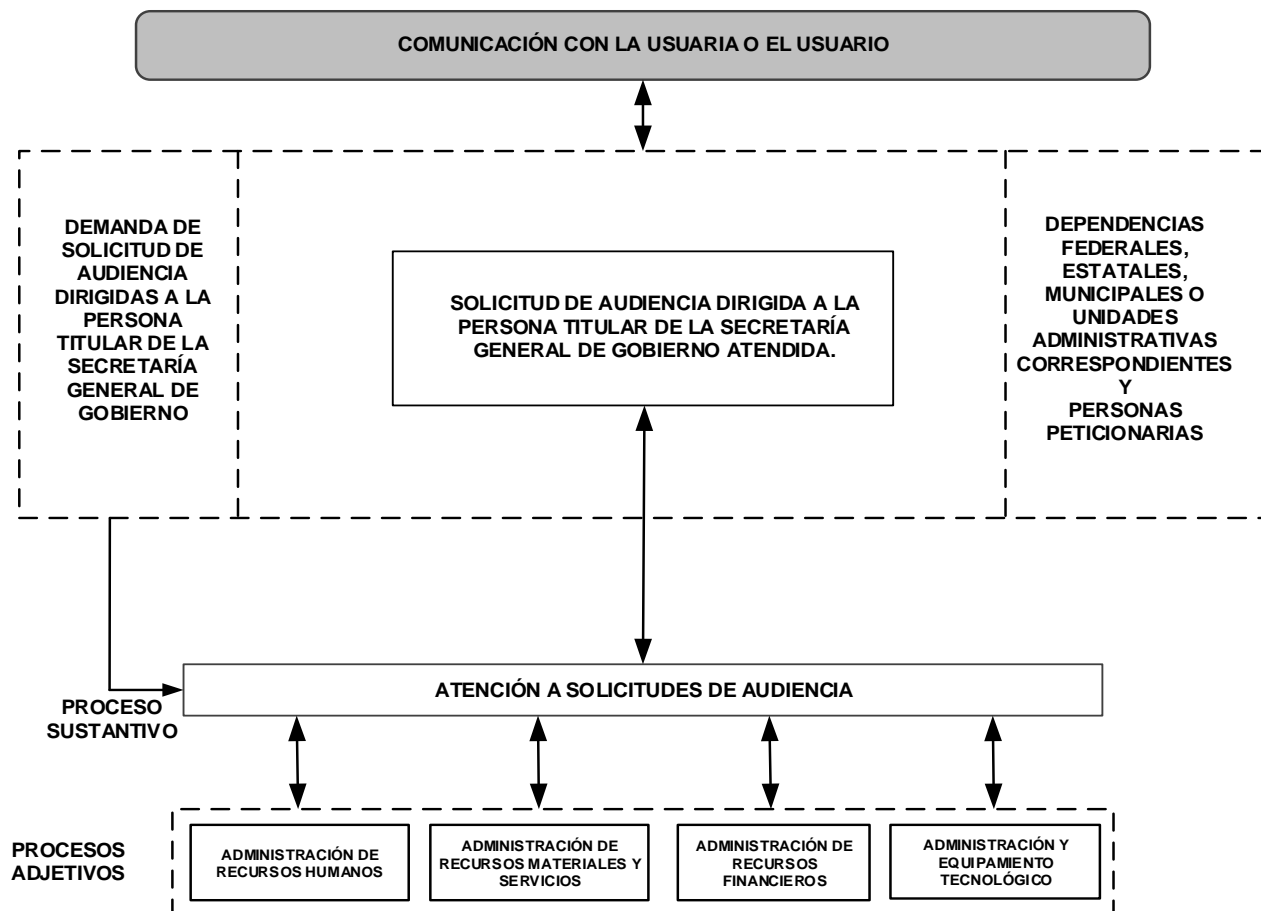
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2023
	Código:	20500004000000S
	Página:	IV

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas la Coordinación de Atención Ciudadana de la Secretaría General de Gobierno, en materia de atención y canalización de solicitudes de audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo, así como con la difusión de las políticas que regulan su aplicación.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2023
	Código:	20500004000000S
	Página:	V

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2023
	Código:	20500004000000S
	Página:	VI

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

Atención a Solicitudes de Audiencia: De la recepción de solicitudes de audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno a la canalización para su atención a las dependencias federales, estatales, municipales o unidad administrativa correspondientes.

Procedimiento:

- Atención a Solicitudes de Audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2023
	Código:	20500004000000S
	Página:	VII

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2023
	Código:	20500004000000S
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO.

OBJETIVO

Canalizar a las dependencias federales, estatales, municipales o unidades administrativas correspondientes, las solicitudes de audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno, mediante la atención de las mismas.

ALCANCE

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas a la Coordinación de Atención Ciudadana de la Secretaría General de Gobierno, responsables de la atención a solicitudes de audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno, así como a las personas peticionarias responsables de realizarlas.

REFERENCIAS

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Segundo Del Procedimiento Administrativo, Capítulo Segundo Del Procedimiento Administrativo Común, Sección Primera De la Iniciación del Procedimiento, Artículos 116, 118, 120, 121 y 122, Sección Tercera De la Terminación del Procedimiento, Artículo 135, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de febrero de 1997. Reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 20500004000000S Coordinación de Atención Ciudadana. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de agosto del 2021.

RESPONSABILIDADES

La Coordinación de Atención Ciudadana es la unidad administrativa responsable de atender las Solicitudes de Audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno.

La persona titular de la Secretaría Particular deberá:

- Firmar “oficio de turno” y devolver a la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana.

La persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana deberá:

- Rubricar “oficio de turno” y entregar mediante acuerdo a la persona titular de la Secretaría Particular de la Secretaría General de Gobierno.
- Instruir a la jefa o jefe de la Coordinación de Atención Ciudadana continuar con el trámite de entrega del “oficio de turno” a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente.

La jefa o jefe de la Coordinación de Atención Ciudadana deberá:

- Informar a la persona peticionaria que la solicitud será canalizada para su atención a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente.
- Entregar papeleta de “Solicitud de Audiencia” al personal secretarial de la Coordinación de Atención Ciudadana.
- Instruir al personal secretarial de la Coordinación de Atención Ciudadana, elaborar “oficio de turno” y registrar la respuesta de la petición en el Sistema de Directorio (SISDIR).

El personal secretarial de la Coordinación de Atención Ciudadana deberá:

- Registrar en el Sistema de Directorio (SISDIR), los datos del trámite, servicio público o programa social, nombre de la persona peticionaria, cargo domicilio, teléfono y correo electrónico.
- Generar papeleta de “Solicitud de Audiencia”.
- Transferir llamada o, en su caso, canalizar a la persona peticionaria con la jefa o jefe de la Coordinación de Atención Ciudadana, para su atención.
- Elaborar “oficio de turno” dirigido a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente.
- Abrir expediente y archivar “Solicitud de Audiencia”.
- Entregar oficio a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente.
- Enviar por correo electrónico a la persona peticionaria acuse del “oficio de turno”.
- Entregar oficio de respuesta a la jefa o jefe de la Coordinación de Atención Ciudadana.
- Registrar en el Sistema de Directorio (SISDIR) la respuesta a la petición.
- Integrar el oficio de respuesta al expediente y archivar.

La persona titular de la Dependencia Federal, Estatal, Municipal o Unidad Administrativa Correspondiente deberá:

- Enviar oficio de respuesta a la persona titular de la Secretaría Particular de la Secretaría General de Gobierno y a la Persona Peticionaria.

La persona peticionaria deberá:

- Realizar solicitud de audiencia vía telefónica o presencial dirigida a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno.
- Proporcionar datos de la gestión del trámite, servicio público o programa social, así como nombre, cargo, domicilio, teléfono y correo electrónico.

DEFINICIONES

Acuerdo: Reunión de trabajo diaria que sostiene la persona titular de la Secretaría Particular y la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana, para conocer las solicitudes de audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno.

Audiencia: Instrumento de participación de la ciudadanía que hace posible el diálogo con las autoridades, respecto a la gestión de trámites, servicios públicos y programas sociales.

Dependencia Correspondiente: Dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa que atenderá las solicitudes de audiencia dirigidas a la persona de la Secretaría General de Gobierno.

Papeleta de la Solicitud de Audiencia: Documento que emite el (SISDIR) en el que se recaban los datos generales: nombre y cargo, domicilio, teléfono, correo electrónico y asunto planteado por la persona peticionaria.

Oficio de Turno: Documento oficial para remitir la petición a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa competente, para que en el ámbito de sus atribuciones dé atención y respuesta.

Peticionario: Persona particular que formula una solicitud de audiencia dirigida a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno.

SISDIR: Sistema de Directorio donde se realiza el registro de las solicitudes de audiencia mediante llamada telefónica o presencial, recabando datos generales (nombre, cargo, domicilio, teléfono, correo electrónico y asunto).

INSUMOS

- Solicitud de audiencia realizada mediante llamada telefónica o presencial dirigida a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno.

RESULTADOS

- Solicitud de audiencia dirigida a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno atendida.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Procedimiento inherente a la atención de las peticiones dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno por las dependencias federales, estatales, municipales o unidades administrativas correspondientes.

POLÍTICAS

- La o el titular de la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente, podrá emitir su respuesta de la petición en original o copia a la persona titular de la Secretaría Particular o a la persona peticionaria según corresponda.

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Atención a Solicitudes de Audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona Peticionaria	Con base en la necesidad de gestión de trámite, servicio público o programa social, analiza el medio por el cual ingresa la solicitud de audiencia y determina: ¿Realiza Solicitud de audiencia vía telefónica o presencial?

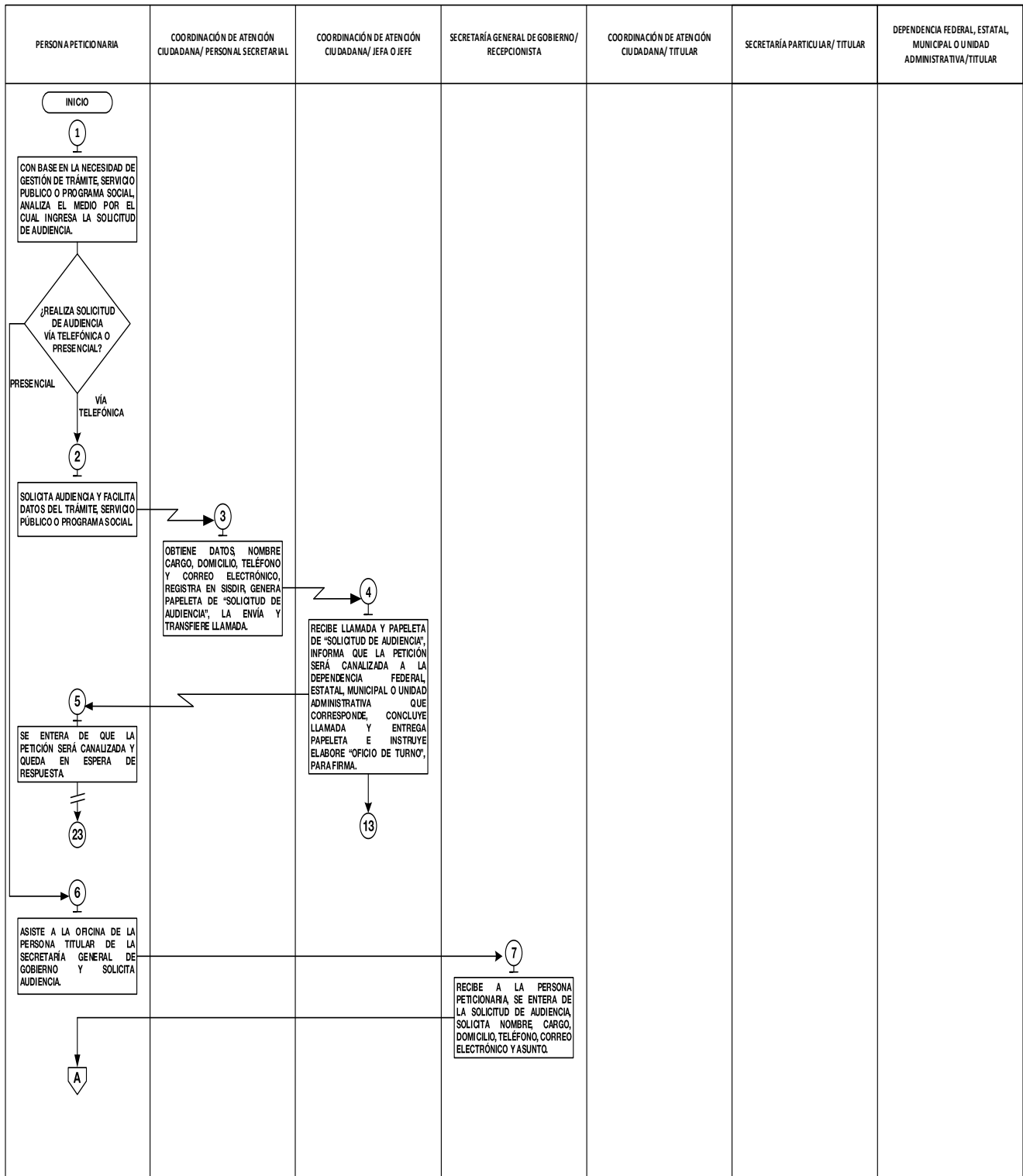
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
2.	Persona Peticionaria	<p>Realiza solicitud de audiencia vía telefónica.</p> <p>Realiza llamada telefónica a la Coordinación de Atención Ciudadana de la Secretaría General de Gobierno, solicita audiencia y facilita datos del trámite, servicio público o programa social.</p>
3.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Personal Secretarial	<p>Recibe llamada telefónica de la persona peticionaria, se entera, obtiene datos del trámite, servicio público o programa social, nombre, cargo, domicilio, teléfono y correo electrónico, registra datos en el Sistema de Directorio (SISDIR), genera papeleta de "Solicitud de Audiencia", imprime, envía papeleta y transfiere llamada telefónica a la jefa o jefe de la Coordinación de Atención Ciudadana para su atención.</p>
4.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Jefa o Jefe	<p>Recibe llamada telefónica y "Solicitud de Audiencia", se entera del ámbito de competencia de la solicitud, informa a la persona peticionaria que la petición será canalizada a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa que corresponde, concluye llamada y entrega papeleta de la "Solicitud de Audiencia" al personal secretarial de la Coordinación de Atención Ciudadana e instruye elabore "oficio de turno" dirigido a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa que corresponde, para firma de la persona titular de la Secretaría General de Gobierno.</p> <p>Se conecta con la operación 13.</p>
5.	Persona Peticionaria	<p>Se entera de que su petición será canalizada a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa que corresponde, agradece la atención y queda en espera de respuesta.</p> <p>Se conecta con la operación 23.</p>
6.	Persona Peticionaria	<p>Realiza solicitud de audiencia de forma presencial.</p> <p>Asiste a la oficina de la persona titular de la Secretaría General de Gobierno y solicita audiencia.</p>
7.	Secretaría General de Gobierno/ Recepcionista	<p>Recibe a la persona peticionaria, se entera de la solicitud de audiencia, solicita nombre, cargo, domicilio, teléfono, correo electrónico y asunto.</p>
8.	Persona Peticionaria	<p>Se entera, proporciona nombre, cargo, domicilio, teléfono, correo electrónico y asunto.</p>
9.	Secretaría General de Gobierno/ Personal Recepcionista	<p>Recibe información de la persona peticionaria, registra datos en el Sistema de Directorio (SISDIR), imprime papeleta de "Solicitud de Audiencia", entrega papeleta y canaliza a la persona peticionaria con la jefa o jefe de la Coordinación de Atención Ciudadana.</p>
10.	Persona Peticionaria	<p>Recibe papeleta de "Solicitud de Audiencia" y acude con la jefa o jefe de la Coordinación de Atención Ciudadana.</p>
11.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Jefa o Jefe	<p>Atiende y recibe papeleta de la "Solicitud de Audiencia", se entera del ámbito de competencia de la solicitud e informa que la petición será canalizada a la dependencia federal, estatal, municipal o</p>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		unidad administrativa que corresponde para su atención y entrega papeleta de la "Solicitud de Audiencia" al personal secretarial de la Coordinación de Atención Ciudadana e instruye elabore "oficio de turno" dirigido a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa que corresponde, para firma de la persona titular de la Secretaría General de Gobierno.
12.	Persona Peticionaria	Se entera de que la petición será canalizada a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa que corresponde, agradece la atención, se retira y queda en espera de respuesta. Se conecta con la operación 23.
13.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Personal Secretarial	Recibe papeleta de la "Solicitud de Audiencia", se entera de la instrucción, elabora "oficio de turno" dirigido a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa que atenderá la petición, anexa papeleta y entrega a la jefa o jefe de la Coordinación de Atención Ciudadana, para firma de la persona titular de la Secretaría Particular de la Secretaría General de Gobierno.
14.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Jefa o Jefe	Recibe "oficio de turno" con papeleta de la "Solicitud de Audiencia", entrega oficio a la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana para recabar la firma de la persona titular de la Secretaría Particular de la Secretaría General de Gobierno; regresa papeleta de la "Solicitud de Audiencia" e instruye al personal secretarial de la Coordinación de Atención Ciudadana, abrir expediente y archivar.
15.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Personal Secretarial	Recibe papeleta de la "Solicitud de Audiencia", se entera de la instrucción, abre expediente y archiva.
16.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Titular	Recibe "oficio de turno", se entera, rúbrica y entrega en reunión de acuerdo a la persona titular de la Secretaría Particular de la Secretaría General de Gobierno, para firma.
17.	Secretaría Particular/ Titular	Recibe "oficio de turno", firma oficio y devuelve a la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana para su envío.
18.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Titular	Recibe "oficio de turno" firmado y devuelve a la jefa o al jefe de la Coordinación de Atención Ciudadana e instruye continuar el trámite de entrega correspondiente a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa.
19.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Jefa o Jefe	Recibe "oficio de turno" firmado y devuelve al personal secretarial de la Coordinación de Atención Ciudadana e instruye continuar el trámite de entrega a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa.
20.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Personal Secretarial	Recibe "oficio de turno" firmado, se entera, genera copia del oficio para acuse de recibo y entrega a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente.

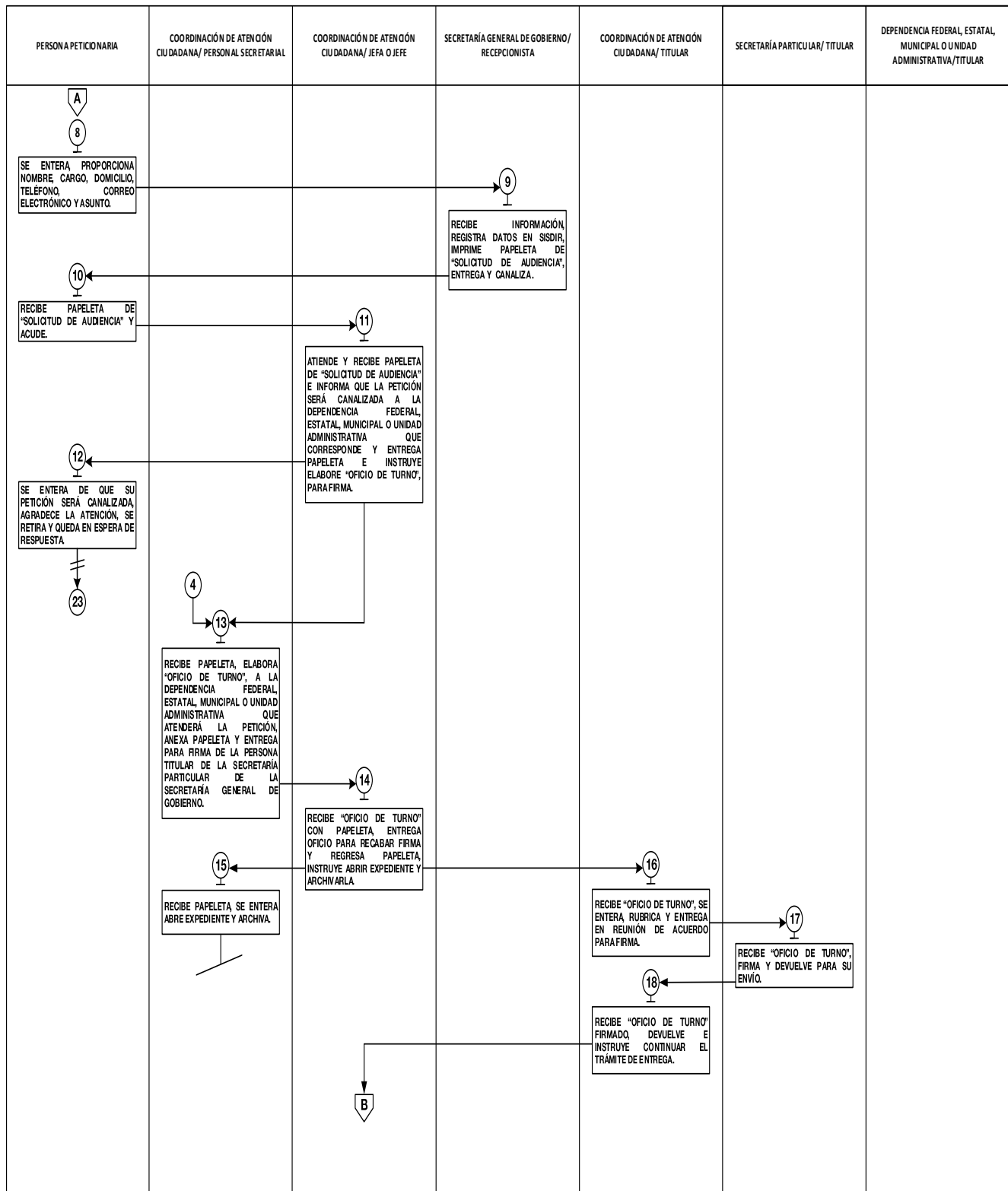
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
21.	Dependencia Federal, Estatal, Municipal o Unidad Administrativa / Titular	<p>Recibe original y copia del "oficio de turno" firmado con petición, sella en la copia de recibo y devuelve.</p> <p>Se conecta con el procedimiento inherente a atención de las peticiones dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno por las dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente</p>
22.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Personal Secretarial	<p>Recibe acuse de "oficio de turno" de la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente, digitaliza acuse, envía por correo electrónico a la persona peticionaria e informa que su petición ha sido canalizada a la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente para su atención. Archiva acuse de recibo y espera respuesta por parte de la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente.</p>
23.	Persona Peticionaria	<p>Recibe por correo electrónico acuse de oficio de turno recibido en la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente, se entera y espera respuesta a su petición.</p>
24.	Dependencia Federal, Estatal, Municipal o Unidad Administrativa / Titular	<p>Una vez que concluye la atención al procedimiento administrativo, envía oficio de respuesta original o copia según corresponda a la persona titular de la Secretaría Particular de la Secretaría General de Gobierno y a la persona peticionaria.</p>
25.	Persona peticionaria	<p>Recibe oficio de respuesta original o copia, se entera y da por concluida la atención.</p>
26.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Personal Secretarial	<p>Recibe oficio de respuesta original o copia de la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente, se entera y entrega oficio de respuesta a la jefa o al jefe de la Coordinación de Atención Ciudadana para su conocimiento.</p>
27.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Jefa o Jefe	<p>Recibe oficio de respuesta original o copia de la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente, se entera, entrega e instruye al personal secretarial de la Coordinación de Atención Ciudadana registrar en el Sistema de Directorio (SISDIR), la respuesta de la petición conforme al oficio de respuesta.</p>
28.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Personal Secretarial	<p>Recibe oficio de respuesta original o copia, se entera, registra en Sistema de Directorio (SISDIR) la respuesta a la petición, conforme al oficio, extrae expediente, integra y archiva.</p>

DIAGRAMA

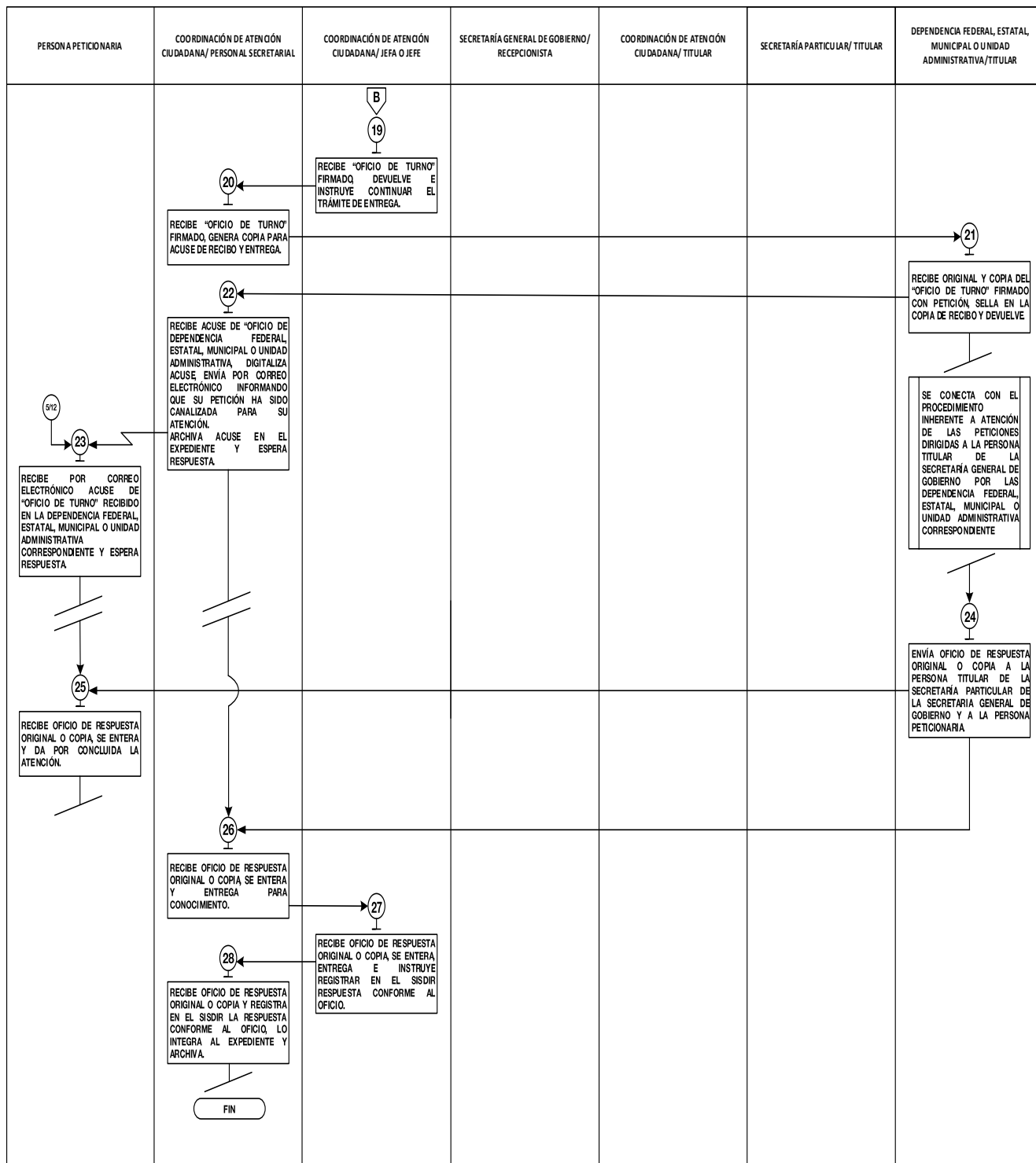
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO.



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO.



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO.



MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la atención de las Solicitudes de Audiencias, dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno anualmente:

Número anual de Solicitudes de Audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno atendidas.

Número anual de Solicitudes de Audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno recibidas.

X 100=

Porcentaje de eficiencia en la atención de las Solicitudes de Audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno atendidas.

Registro de evidencias:

Las evidencias de la atención a las Solicitudes de Audiencia dirigidas a la persona titular de la Secretaría General de Gobierno quedan registradas en:


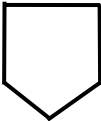

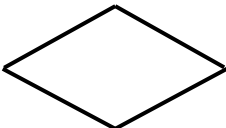


- Registro de "Solicitud de Audiencia", en el Sistema de Directorio (SISDIR).
- Papeleta de la "Solicitud de Audiencia".
- Oficio de respuesta de la dependencia federal, estatal, municipal o unidad administrativa correspondiente.


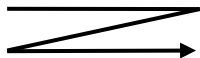


FORMATOS E INSTRUCTIVOS

El formato papeleta de la "Solicitud de Audiencia", no se anexa ya que forman parte del Sistema de Directorio (SISDIR).

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2023
	Código:	20500004000000S
	Página:	VIII

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de 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.
	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.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.

Símbolo	Representa
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene, o es la continuación, de otros. Dentro de la forma se anotará el nombre del procedimiento del cual se deriva o el nombre del procedimiento hacia el cual se dirige.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2023
	Código:	20500004000000S
	Página:	X

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (marzo de 2023): elaboración de procedimiento.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2023
	Código:	20500004000000S
	Página:	XI

DISTRIBUCIÓN

El original del procedimiento se encuentra en resguardo de la Secretaría General de Gobierno.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Coordinación de Atención Ciudadana de la Secretaría General de Gobierno.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA DIRIGIDAS A LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2023
	Código:	20500004000000S
	Página:	XII

VALIDACIÓN

Luis Felipe Puente Espinosa
 Titular de la Secretaría General de Gobierno
 (Rúbrica).

Lic. Daniel Guadalupe Cruz Saldaña
 Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana
 (Rúbrica).