GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir!

PERIÓDICO OFICIAL

GACETA DEL GOBIERNO

Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

Dirección: Mariano Matamoros Sur núm. 308, C.P. 50130. **Registro DGC:** No. 001 1021 **Características:** 113282801

Fecha: Toluca de Lerdo, México, lunes 15 de diciembre de 2025

SUMARIO

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

A:202/3/001/02

TOMO

CCXX

Número

111

300 IMPRESOS

SECCIÓN SEGUNDA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Estado de México ¡El poder de servir! y una leyenda que dice: Unidad de Apoyo a la Administración General/ Coordinación de Atención Ciudadana.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

SEPTIEMBRE DE 2025

© Derechos Reservados.
Primera Edición, noviembre de 2021.
Segunda Edición, septiembre 2025.
Gobierno del Estado de México.
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.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, México.

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S
	Página:	

ÍNDICE

Presentación III

Objetivo General IV

Identificación e Interacción de Procesos V

Descripción de los Procedimientos VI

1. Atención a Solicitudes de 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 Ciudadanas a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México “Escribe a la Gobernadora” y del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM). 20701005000000S/04
5. Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico. 20701005000000S/05
6. Liberación de Peticiones Ciudadanas a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) para su atención, por las Dependencias del Gobierno y Órganos Autónomos del Estado de México. 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. Realización de Reuniones de Trabajo con Dependencias. 20701005000000S/09
10. Atención a Solicitudes de Información, requeridas por la Consejería Jurídica y/o Autoridades Competentes. 20701005000000S/10
11. Préstamo de Documentos del Archivo de Trámite de la Coordinación de Atención Ciudadana para su consulta. 20701005000000S/11
12. Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo. 20701005000000S/12

Simbología VII

Registro de Ediciones IX

Dictaminación X

Validación XI

Créditos XII

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S
	Página:	III

PRESENTACIÓN

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

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

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. 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 en materia de Atención Ciudadana y Gestión Documental. 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 delinean 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.

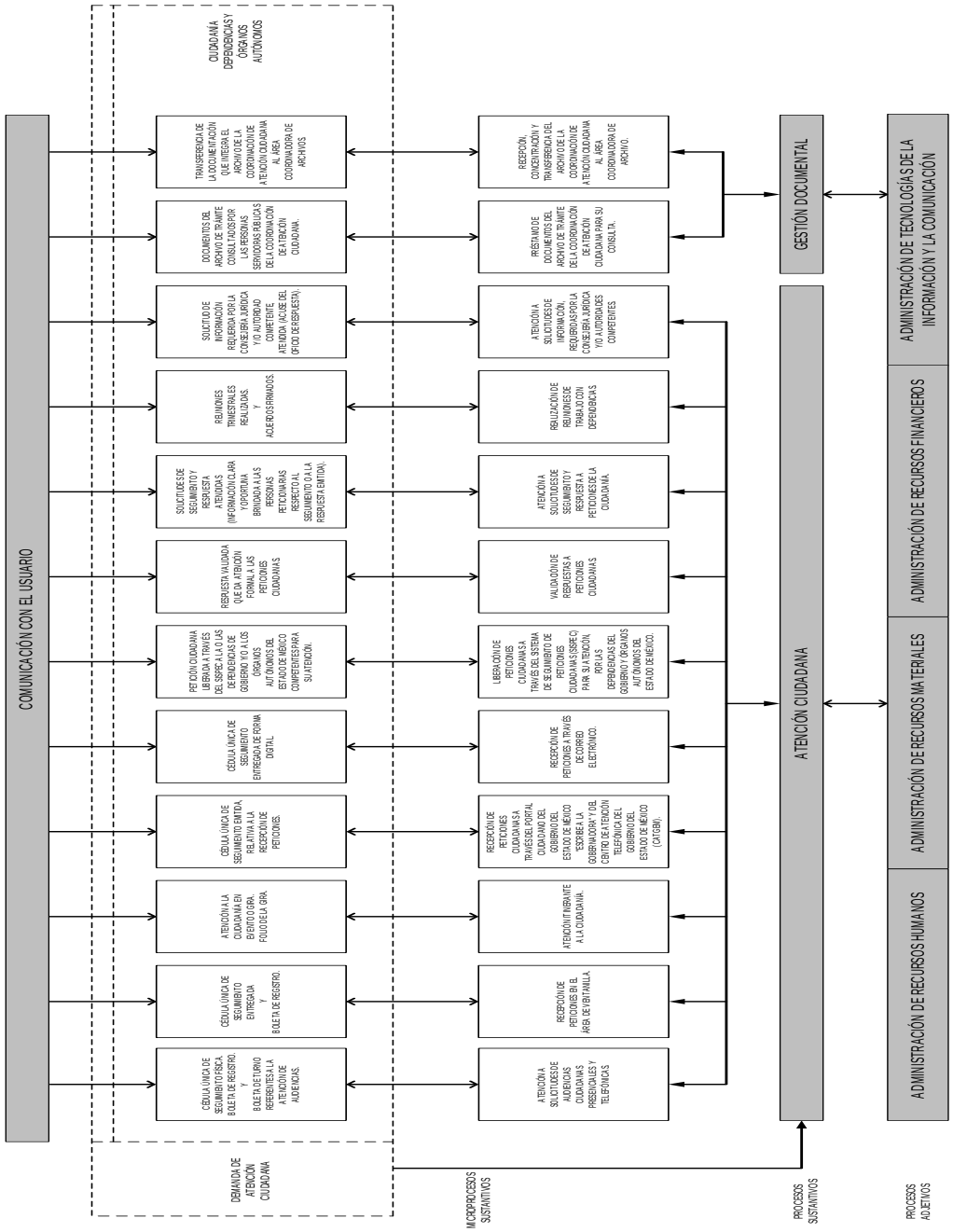
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S
	Página:	IV

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas la Coordinación de Atención Ciudadana, en materia de Atención Ciudadana y Gestión Documental, mediante la formalización, estandarización y sistematización de las actividades de trabajo, a través de un Manual de Procedimientos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S
	Página:	V

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S
	Página:	VI

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Atención a Solicitudes de Audiencias Ciudadanas Presenciales y Telefónicas.

OBJETIVO:

Garantizar que las solicitudes de audiencia ciudadana sean orientadas y canalizadas a las dependencias y/u órganos autónomos competentes, mediante la atención correspondiente.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Segundo, Artículo 5, fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Primero, Artículos 4 y 23. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 11 de septiembre 2023 y reformas.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 4, fracción I, XLII y XLIII. Título Segundo, Capítulo Primero, Artículos 20 y 22, Capítulo Tercero, Artículos 35 y 37. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primer, Capítulo Segundo, Artículos 9 y 12, Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 111, Capítulo Segundo, Sección Segunda, Artículo 127, Sección Tercera, Articulo 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 07 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20701005000000S Coordinación de Atención Ciudadana, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de septiembre de 2023.

DEFINICIONES:

Audiencia Presencial: Instrumento de participación ciudadana que, mediante interacción directa, facilita el diálogo con las autoridades respecto de la gestión de apoyos, trámites, servicios públicos y programas sociales.

Audiencia Telefónica: Instrumento de participación ciudadana que, mediante comunicación telefónica, facilita el diálogo con las autoridades respecto de la gestión de apoyos, trámites, servicios públicos y programas sociales.

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

Boleta de Registro: Documento emitido por el SISPEC como acuse de recibo, que se entrega a la persona peticionaria y que contiene el folio asignado a la petición, el aviso de privacidad y la firma de consentimiento.

Boleta de Turno: Documento físico emitido por el SISPEC y entregado a la persona peticionaria, que informa sobre la o las dependencias a las que fue canalizada su petición, detallando además los datos de contacto del enlace correspondiente.

Canalización: Acción de dirigir una petición hacia la o las dependencias y/u órgano autónomo competente para su adecuada atención, resolución o seguimiento.

Cédula Única de Seguimiento Física: Documento generado automáticamente por el SISPEC una vez registrados los datos de identificación de la persona peticionaria, que contiene el folio, el Número de Identificación Personal (NIP), la página electrónica para la consulta permanente del estado de la petición, y el número telefónico del CATGEM.

Clave de Expediente: Código alfanumérico asignado a cada petición ciudadana para su clasificación según el conducto por el cual fue recibida, y para facilitar su localización dentro del sistema de gestión documental.

Dependencia: Órgano administrativo (Secretarías) encargado de auxiliar a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado en la atención, estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, en los diversos ramos de la Administración Pública Estatal.

Enlace: Persona servidora pública asignada por la dependencia estatal u órgano autónomo, responsable de recibir y turnar internamente las peticiones; además, informa a la ciudadanía sobre la resolución de los planteamientos ingresados a través del SISPEC. Actúa como punto de contacto entre la dependencia y la Coordinación, asegurando una respuesta oportuna y adecuada a las peticiones ciudadanas.

Folio: Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición, mismo que se entrega a la persona peticionaria.

Órganos Autónomos: Entidades de derecho público, con personalidad jurídica propia, tesorería y patrimonio propios y autonomía en su gestión, que desarrollan actividades propias de la Administración Pública, tanto actividades de fomento, prestacionales, de gestión de servicios públicos o de producción de bienes de interés público.

Persona Asesora: Persona servidora pública que brinda orientación a la ciudadanía mediante el diálogo y canaliza las peticiones a la dependencia o dependencias competentes.

Petición Ciudadana: Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía requiere a las instancias gubernamentales un apoyo, bien, servicio u otra cosa, para ser atendida.

Responsable del Área de Audiencias: Persona servidora pública encargada de supervisar la recepción, análisis, canalización y liberación de las peticiones.

Seguimiento: Conjunto de acciones destinadas a proporcionar atención y respuesta a las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona Titular del Ejecutivo Estatal, a través de las dependencias responsables.

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC): Plataforma digital del Gobierno del Estado de México destinada a la recepción, gestión y canalización de las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, conforme a la normativa aplicable.

INSUMOS:

- Petición ciudadana presencial o vía telefónica.

RESULTADOS:

- Cédula Única de Seguimiento Física referente a la Petición Ciudadana presencial o telefónica.
- Boleta de Registro
- Boleta de Turno referentes a la atención de audiencias presenciales y telefónicas.

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 Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.

POLÍTICAS:

- La Coordinación de Atención Ciudadana, a través del Área de Audiencias, deberá garantizar el ejercicio del derecho de petición conforme al artículo 8° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, siempre que la solicitud cumpla con los requisitos constitucionales y legales aplicables.

- La persona Asesora de la Coordinación de Atención Ciudadana deberá proporcionar la asesoría correspondiente únicamente cuando la persona peticionaria haya aceptado el aviso de privacidad, conforme a lo establecido en el artículo 20 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- La persona Asesora de la Coordinación de Atención Ciudadana deberá proporcionar a la persona peticionaria la audiencia presencial o telefónica, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12, Capítulo Segundo, Título Primero del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Las personas menores de edad, sujetos a interdicción, sucesiones, quiebras y personas jurídicas colectivas deberán promover su petición verbal o escrita 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 verbal o escrita 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.
- La persona Asesora de la Coordinación de Atención Ciudadana deberá digitalizar en el Sistema de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas (SISPEC) el aviso de privacidad correspondiente a cada audiencia. Asimismo, deberá generar e imprimir el reporte diario de las audiencias realizadas, con el fin de contar con evidencia física y digital de la atención proporcionada.

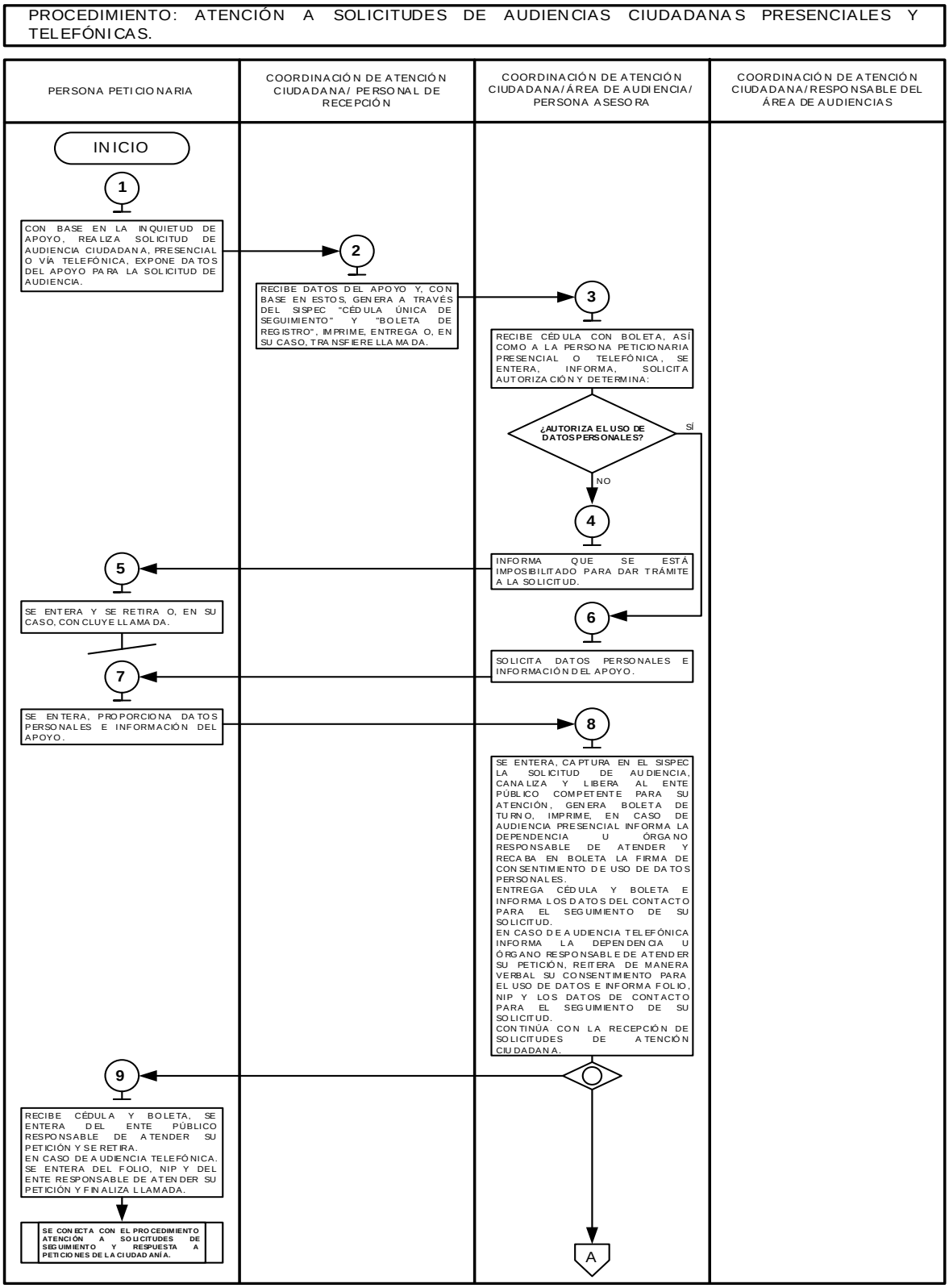
DESARROLLO:

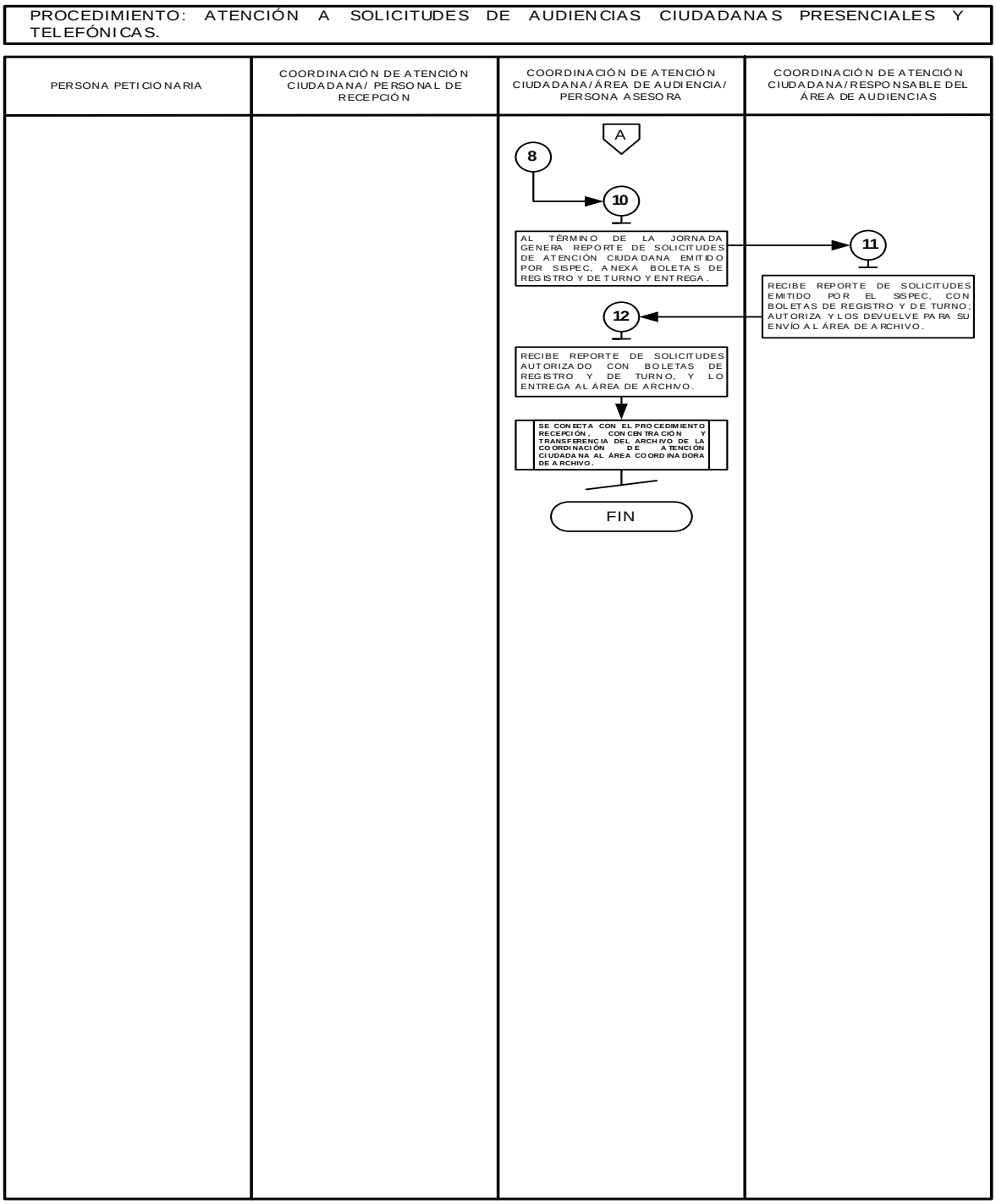
PROCEDIMIENTO: Atención a Solicitudes de Audiencias Ciudadanas Presenciales y Telefónicas.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona Peticionaria	Con base en la inquietud de apoyo, realiza solicitud de audiencia ciudadana, presencial o vía telefónica, en la Coordinación de Atención Ciudadana y expone datos del apoyo para la solicitud de audiencia.
2.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Personal de recepción	Recibe datos del apoyo requerido para la audiencia, de forma presencia o vía telefónica y, con base en los datos del apoyo requerido, genera a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) “Cédula Única de Seguimiento” y “Boleta de Registro”, imprime, entrega a la persona asesora o, en su caso, transfiere llamada.
3.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Audiencia/Persona Asesora	Recibe Cédula Única de Seguimiento con Boleta de Registro, así como a la persona peticionaria de forma presencial o vía telefónica, se entera, informa a la persona peticionaria del tratamiento de sus datos personales a través del aviso de privacidad, solicita autorización del uso de sus datos personales y determina: **¿Autoriza el uso de datos personales?**
4.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Audiencia/Persona Asesora	**No autoriza el uso de datos personales.** Informa que se está imposibilitado para dar trámite a la solicitud de audiencia.
5.	Persona Peticionaria	Se entera y se retira o, en su caso, concluye llamada.
6.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Audiencia/Persona Asesora	**Sí autoriza el uso de datos personales.** Solicita datos personales e información del apoyo a requerir.
7.	Persona Peticionaria	Se entera, proporciona sus datos personales y la información del apoyo requerido.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
8.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Audiencia/Persona Asesora	Se entera de los datos personales y de la información del apoyo requerido, captura en el (SISPEC) la solicitud de audiencia canaliza y libera al ente público competente para su atención, genera Boleta de Turno, imprime, en caso de audiencia presencial informa a la persona peticionaria la dependencia u órgano autónomo que será responsable de atender su petición y recaba en la Boleta de Registro la firma de consentimiento de uso de datos personales. Entrega Cédula Única de Seguimiento y Boleta de Turno a la persona peticionaria y le informa los datos del contacto para el seguimiento de su asunto en la dependencia u organismo autónomo competente. En caso de audiencia telefónica informa a la persona peticionaria que dependencia u órgano autónomo será la responsable de atender su petición, asimismo reitera 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 u organismo autónomo competente. Continúa con la recepción de solicitudes de atención ciudadana hasta el término de la jornada laboral. **Se conecta con la actividad número 10.**
9.	Persona Peticionaria	Recibe Cédula Única de Seguimiento y Boleta de Turno, se entera de la dependencia u órgano autónomo que será responsable de atender su petición y se retira. En caso de audiencia telefónica. Se entera del número de folio, NIP y dependencia u órgano autónomo responsable de atender su petición y finaliza llamada. **Se conecta con el Procedimiento Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.**
10.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Audiencia/Persona Asesora	Al término de la jornada laboral genera reporte de las solicitudes de atención ciudadana capturadas que emite el SISPEC, anexa Boletas de Registro y Boletas de Turno y entrega al responsable del Área de Audiencias.
11.	Coordinación de Atención Ciudadana/Responsable del Área de Audiencias	Recibe reporte de las solicitudes de atención ciudadana emitido por el SISPEC, con boletas de registro y boletas de turno; autoriza y devuelve los documentos a la persona asesora para su envío al Área de Archivo.
12.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Audiencia/Persona Asesora	Recibe reporte de las solicitudes de atención ciudadana emitido por el SISPEC autorizado con boletas de registro y de turno, y lo entrega al área de archivo. **Se conecta con el Procedimiento Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.**

DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Cédula Única de Seguimiento.
- Boleta de Registro.
- Boleta de Turno

Los formatos no se incluyen en el presente procedimiento, debido a que forman parte del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S/02
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.

OBJETIVO:

Garantizar que la petición dirigida a la persona titular del Ejecutivo Estatal sea recibida, revisada y registrada en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) de manera oportuna, mediante su recepción en Área de Ventanilla.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Segundo, Artículo 5, fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 4, fracción I, XLII y XLIII. Título Segundo, Capítulo Primero, Artículos 20 y 22, Capítulo Tercero, Artículos 35 y 37. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primer, Capítulo Segundo, Artículos 6, 7, 8, 9 y 12, Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 111, Capítulo Segundo, Sección Segunda, Artículo 127, Sección Tercera, Articulo 135. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 07 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20701005000000S Coordinación de Atención Ciudadana, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de septiembre de 2023.

DEFINICIONES:

Analista de Peticiones: Persona servidora pública responsable de recibir, revisar, analizar y registrar los datos personales contenidos en las peticiones ingresadas por medio del Área de Ventanilla.

Aviso de Privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el sujeto obligado. Debe ponerse a disposición para informar sobre los fines del tratamiento al que serán sometidos los datos personales en la Coordinación de Atención Ciudadana. El aviso, en formato electrónico, se encuentra disponible en la siguiente liga: http://www.gem102.net/avisocac.

Boleta de Registro: Documento emitido por el SISPEC como acuse de recibo, que se entrega a la persona peticionaria y que contiene el folio asignado a la petición, el aviso de privacidad y la firma de consentimiento.

Carta Poder: Documento de carácter privado, firmado por la persona peticionaria en presencia de testigos, mediante el cual se autoriza a otra persona a ingresar la petición y otorgar el consentimiento para el uso de datos personales en su representación.

Cédula Única de Seguimiento Física: Documento generado automáticamente por el SISPEC una vez registrados los datos de identificación de la persona peticionaria, que contiene el folio, el Número de Identificación Personal (NIP), la página electrónica para la consulta permanente del estado de la petición, y el número telefónico del CATGEM.

Centro de Atención Telefónica del Estado de México (CATGEM): Unidad administrativa del Gobierno del Estado de México encargada de atender, orientar y canalizar las peticiones ciudadanas recibidas vía telefónica, a través del número 800 696 9696, con disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año.

Clave de Expediente: Código alfanumérico asignado a cada petición ciudadana para su clasificación según el conducto por el cual fue recibida, y para facilitar su localización dentro del sistema de gestión documental.

Folio: Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición, mismo que se entrega a la persona peticionaria.

Manifiesto de Consentimiento para el Uso de Datos Personales: Instrumento jurídico-administrativo mediante el cual una tercera persona, distinta de la persona peticionario original, otorga su consentimiento expreso, libre e informado para el tratamiento de los datos personales proporcionados en el contexto de una gestión o planteamiento, facultando a la

Coordinación de Atención Ciudadana para atender, analizar, dar seguimiento y resolver la petición, conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales y transparencia.

Petición Ciudadana: Solicitud escrita mediante la cual la ciudadanía requiere a las instancias gubernamentales un apoyo, bien, servicio u otra cosa, para ser atendida.

Persona Encargada del Área de Ventanilla: Persona servidora pública responsable de verificar la calidad de la atención a la ciudadanía, revisar el ingreso diario de peticiones, elaborar el reporte correspondiente y depositar las peticiones recibidas durante la jornada laboral en el Área de Archivo para su debido resguardo.

Reporte: Documento generado por el SISPEC que integra y organiza las peticiones ciudadanas registradas, conforme a la persona servidora pública responsable de su recepción, análisis y registro.

Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social: Persona servidora pública encargada de supervisar la atención, recepción, revisión y registro de las peticiones dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal.

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC): Plataforma digital del Gobierno del Estado de México destinada a la recepción, gestión y canalización de las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, conforme a la normativa aplicable.

INSUMOS:

- Petición escrita dirigida a la persona titular del Ejecutivo Estatal.

RESULTADOS:

- Cédula Única de Seguimiento entregada a la persona peticionaria y Boleta de Registro con el consentimiento de uso de datos personales.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Liberación de Peticiones Ciudadanas a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) para su atención, por las Dependencias del Gobierno y Órganos Autónomos del Estado de México.
- Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.
- Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.

POLÍTICAS:

- La persona Analista de Peticiones deberá verificar, previo a su recepción, que la petición escrita cumpla con los siguientes requisitos mínimos:

- Documento original dirigido a la persona Titular del Ejecutivo Estatal.
- Datos generales de la persona peticionaria, su firma, el asunto claramente especificado, la fecha y, en su caso, los anexos correspondientes.

- Las personas que presenten peticiones deberán escribirlas en lengua española; cuando las peticiones no se presenten escritas en español, deberán acompañarse de la traducción correspondiente, asimismo, deberán contener la firma autógrafa de quien las formule, de acuerdo con los requisitos marcados en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título primero, Capítulo II, Artículos 6, 7, 8 y 9.
- Las personas 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.
- En caso de que la petición sea ingresada por medio de una persona representante, ésta deberá presentar carta poder con el consentimiento de la persona peticionaria para realizar el trámite correspondiente, y deberá anexar copia de identificación oficial vigente, la cual será previamente cotejada por el personal del Área de Ventanilla.
- Cuando la persona que entregue la petición sea distinta de quien la suscribe, deberá firmar el “Manifiesto de Consentimiento para el Uso de Datos Personales” correspondiente. Este documento deberá contener la fecha, el número de folio asignado por el SISPEC y el consentimiento por escrito, asentado en la boleta de registro, para el tratamiento de los datos personales de quien realiza la entrega.

- La persona Analista de Peticiones deberá informar a la persona peticionaria que, dentro de los quince días hábiles siguientes a la emisión del folio asignado por el SISPEC, deberá solicitar el seguimiento a su petición a través del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM) o mediante la página web institucional:
  - www.gem102.net/seguimiento.
- La persona responsable del Área de Ventanilla facilitará y garantizará a la persona peticionaria el ejercicio pleno de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) de los titulares de datos personales, en estricto apego a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, así como demás disposiciones jurídicas aplicables.

  Para tal fin, recabará la solicitud correspondiente dirigida a la persona titular del Ejecutivo Estatal y emitirá el acuse de recibo que avale su presentación.
- Cuando en la petición se mencionen anexos contenidos en dispositivos de almacenamiento digital (como USB, CD, Micro SD) o documentos cuyo volumen supere las 100 páginas y no puedan ser digitalizados, el personal del Área de Ventanilla remitirá dichos anexos directamente a la dependencia competente encargada de atender la petición, con el fin de asegurar su correcta gestión y atención.
- Cuando en la petición se mencionen anexos contenidos en dispositivos de almacenamiento digital (como USB, CD, Micro SD) o documentos cuyo volumen supere las 100 páginas y no puedan ser digitalizados, el personal del Área de Ventanilla remitirá dichos anexos a través del formato “Check List de Anexos” directamente a la dependencia competente encargada de atender la petición, con el fin de asegurar su correcta gestión y atención.
- Para garantizar el acceso equitativo a los servicios públicos, el personal del Área de Ventanilla deberá atender y recibir las peticiones ciudadanas en la planta baja del Palacio de Gobierno cuando se trate de personas adultas mayores, personas con discapacidad o integrantes de manifestaciones ciudadanas.
  Esta disposición tiene como finalidad eliminar barreras físicas o contextuales que dificulten la atención y se fundamenta en los principios de accesibilidad, inclusión y no discriminación, conforme a la legislación vigente en materia de derechos humanos y atención a grupos en situación de vulnerabilidad.
- En caso de interrupción del servicio eléctrico que impida el acceso al Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), el personal del Área de Ventanilla deberá requisitar manualmente la Boleta de Registro, asegurando que la información proporcionada por la persona peticionaria sea completa y correcta, una vez restablecido el servicio eléctrico, el registro será ingresado al sistema y se asignarán el número de folio y el NIP de consulta correspondientes, asimismo, se proporcionará a la persona peticionaria el número telefónico institucional para que pueda comunicarse y obtener su folio y NIP.
- Cuando una persona solicite información o presente una petición que no corresponda a las funciones de la Coordinación de Atención Ciudadana, el personal del Área de Ventanilla deberá brindar orientación clara, respetuosa y precisa, y canalizar a la persona solicitante hacia la instancia o dependencia competente.
- Cuando en la entidad se presente la Declaración de Estado de Emergencia o Contingencia provocada por fenómenos naturales, antropogénicos o sanitarios, la Coordinación de Atención Ciudadana acatará y se regirá por las medidas establecidas por las autoridades competentes; con el fin salvaguardar la integridad física de las personas servidora públicos y de las personas que concurran a ella, así como proteger las instalaciones, bienes e información vital.

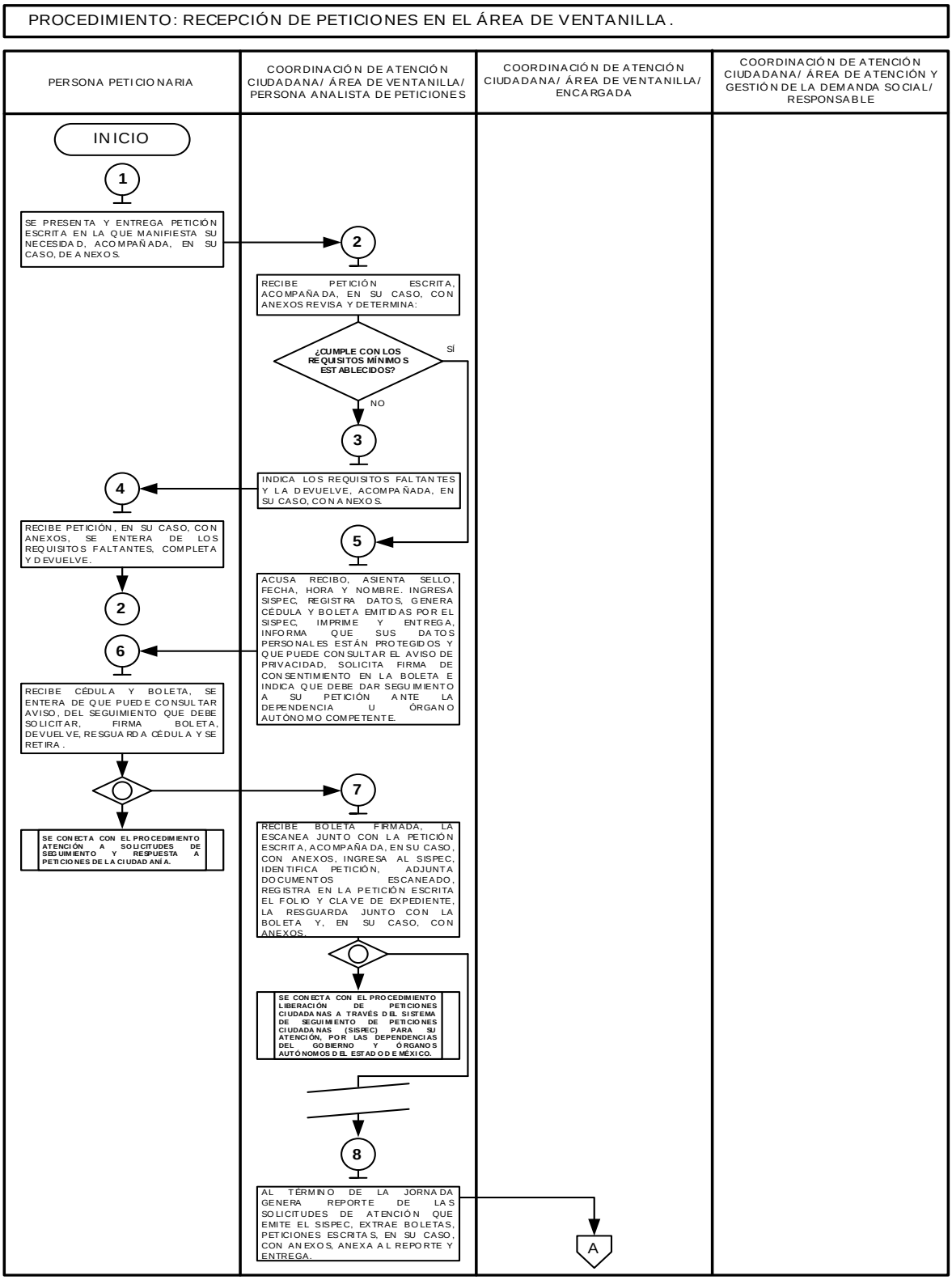
DESARROLLO:

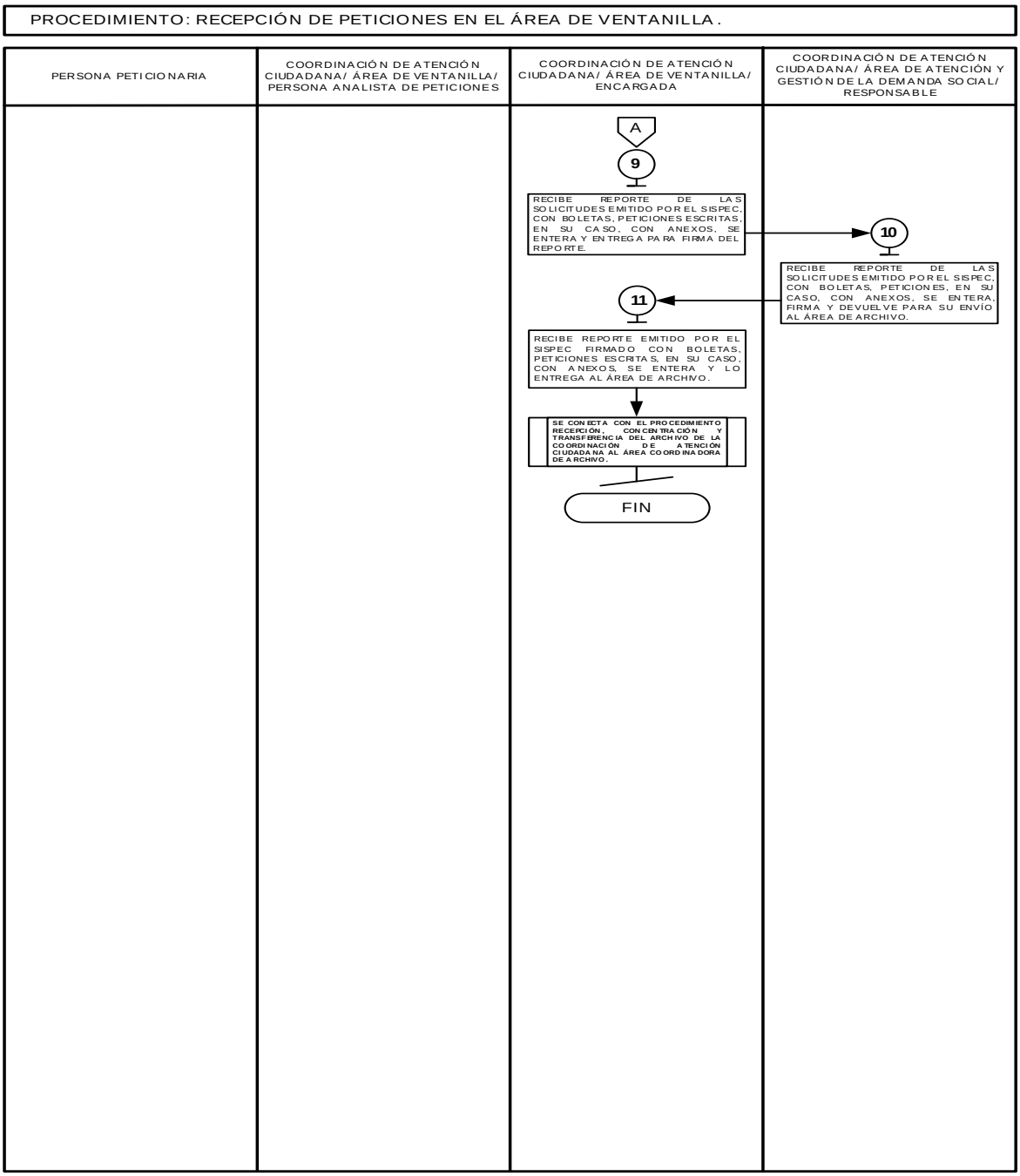
PROCEDIMIENTO: Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona Peticionaria	Se presenta en el Área de Ventanilla y entrega petición escrita dirigida a la persona titular del Ejecutivo Estatal, en la que manifiesta su necesidad, acompañada en su caso, de anexos.
2.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Ventanilla/ Persona Analista de Peticiones	Recibe petición escrita, acompañada en su caso, con anexos revisa que cumpla con los requisitos mínimos establecidos y determina: **¿La petición escrita cumple con los requisitos mínimos establecidos?**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
3.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Ventanilla/ Persona Analista de Peticiones	**La petición escrita no cumple con los requisitos mínimos establecidos.** Indica a la persona peticionaria los requisitos faltantes y devuelve la petición escrita, acompañada en su caso, con anexos.
4.	Persona Peticionaria	Recibe petición escrita, acompañada en su caso, con anexos, se entera de los requisitos faltantes, completa requisitos y entrega petición escrita a la persona Analista de Peticiones. **Se conecta con la actividad número 2.**
5.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Ventanilla/ Persona Analista de Peticiones	**La petición escrita sí cumple con los requisitos mínimos establecidos.** Acusa recibo y asienta en la petición original el sello oficial, fecha, hora y su nombre. Ingresa al Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), registra datos personales de la persona peticionaria, genera la Cédula Única de Seguimiento y la Boleta de Registro emitidas por el SISPEC, las imprime y entrega ambas a la persona peticionaria, informa que sus datos personales están protegidos y que puede consultar el Aviso de Privacidad, solicita la firma de consentimiento en la Boleta de Registro e indica que debe dar seguimiento a su petición ante la dependencia u órgano autónomo competente, a través de los medios establecidos.
6.	Persona Peticionaria	Recibe Cédula Única de Seguimiento y Boleta de Registro, se entera de que puede consultar el Aviso de Privacidad, del seguimiento que debe solicitar, firma boleta, la devuelve a la persona Analista de Peticiones, resguarda cédula y se retira. **Se conecta con el procedimiento Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.**
7.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Ventanilla/ Persona Analista de Peticiones	Recibe Boleta de Registro firmada, la escanea junto con la petición escrita, acompañada en su caso, con anexos, ingresa al Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), identifica petición, adjunta documentos escaneado, registra en la petición escrita el folio emitido por el Sistema y clave del expediente, la resguarda junto con la boleta y, en su caso, con anexos. **Se conecta con el procedimiento Liberación de Peticiones Ciudadanas a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) para su atención, por las Dependencias del Gobierno y Órganos Autónomos del Estado de México.**
8.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Ventanilla/ Persona Analista de Peticiones	Al término de la jornada laboral genera reporte de las solicitudes de atención ciudadana capturadas que emite el SISPEC, extrae Boletas de Registro, peticiones escritas, en su caso, con anexos, anexa al reporte y entrega a la persona encargada del Área de Ventanilla.
9.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Ventanilla/ Encargada	Recibe reporte de las solicitudes de atención ciudadana emitido por el SISPEC, con Boletas de Registro, peticiones escritas, en su caso, con anexos, se entera y entrega a la persona responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social para firma del reporte.
10.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión de la Demanda Social/ Responsable	Recibe reporte de las solicitudes de atención ciudadana emitido por el SISPEC, con Boletas de Registro, peticiones escritas, en su caso, con anexos, se entera, firma y devuelve a la persona encargada del Área de Ventanilla para su envío al Área de Archivo.
11.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Ventanilla/ Encargada	Recibe reporte de las solicitudes de atención ciudadana emitido por el SISPEC firmado con Boletas de Registro, peticiones escritas, en su caso, con anexos, se entera y lo entrega al Área de Archivo. **Se conecta con el Procedimiento Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.**

DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Cédula Única de Seguimiento.
- Boleta de Registro.

Los formatos no se incluyen en el presente procedimiento, debido a que forman parte del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

- Carta poder (Este formato solo aplica en caso de que la petición sea ingresada por una persona representante).
- Manifiesto de Consentimiento para el Uso de Datos Personales (Formato aplicable únicamente cuando la persona que entrega la petición no sea quien la suscribe).
- Check List Anexos (Formato aplicable únicamente cuando en la petición se mencionen anexos contenidos en dispositivos de almacenamiento digital como USB, CD, Micro SD o, cuando el volumen de los anexos supere las 100 páginas y no sea posible su digitalización).

FORMATO: CARTA PODER.

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	OTORGANTE
(8) _____ Nombre completo y firma	(9) _____ Nombre completo y firma
TESTIGO	TESTIGO
(10) _____	_____

INSTRUCTIVO PARA USO Y LLENADO DEL FORMATO: CARTA PODER
Objetivo: Dejar constancia de la autorización otorgada por la persona peticionaria a otra persona para que, en caso de ser necesario, ingrese la petición y otorgue el consentimiento para el uso de datos personales en su representación.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y se entrega a la persona servidora pública del Área de Ventanilla para su resguardo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Fecha del documento	Registrar la fecha en la que se suscribe el documento privado.
2.	Nombre de la Persona Otorgante	Escribir el nombre de la persona que autoriza a una tercera para que, en su nombre y representación, ingrese la petición y firme el consentimiento para el uso de datos personales.
3.	Número de Identificación de la Persona Otorgante	Anotar el número único impreso en el documento oficial de identificación.
4.	Domicilio de la Persona Otorgante	Escribir el domicilio completo de la persona otorgante, iniciando con el nombre de la calle, número, colonia, municipio, estado y código postal.
5.	Nombre de la Persona Autorizada	Registrar el nombre de la persona autorizada.
6.	Número de Identificación de la Persona Autorizada	Anotar el número único impreso en el documento oficial de identificación de la persona autorizada.
7.	Domicilio de la Persona Autorizada	Escribir el domicilio completo de la persona autorizada, iniciando con el nombre de la calle, número, colonia, municipio, estado y código postal.
8.	Firmas de la Persona que Acepta la Catar Poder	Registrar la firma de la persona autorizada para ingresar la petición y otorgar el consentimiento para el uso de datos personales.
9.	Firma de la Persona Otorgante.	Asentar la firma de la persona que otorga la carta poder.
10.	Testigo	Registrar las firmas de las personas que fungen como testigos en la elaboración de la carta poder.

FORMATO: MANIFIESTO DE CONSENTIMIENTO PARA EL USO DE DATOS PERSONALES.

FINANZAS

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

Unidad de Apoyo a la Administración General
Coordinación de Atención Ciudadana

MANIFIESTO DE CONSENTIMIENTO PARA EL USO DE DATOS PERSONALES

Coordinación de Atención Ciudadana: **FOLIO No.** (1)_____

(2)_____, por medio del presente escrito **manifiesto de manera expresa mi consentimiento** para que los **datos personales de** (3)_____ **que proporciono en la entrega de la petición dirigida a la C. Gobernadora Constitucional del Estado de México** sean recabados, utilizados, almacenados y tratados por las instancias correspondientes del Gobierno del Estado de México, **únicamente con el propósito de atender, analizar, dar seguimiento y resolver la petición que presento**.

He sido informado(a) de que:

1. Los datos personales que proporciono podrán incluir, entre otros: nombre completo, domicilio, número telefónico, correo electrónico, firma y cualquier otro dato que resulte necesario para la correcta atención de mi solicitud.
2. El tratamiento de los datos será realizado con apego a los principios de Legalidad, Certeza, Eficacia, Imparcialidad, Legalidad, establecidos en la **Ley de Transparencia y Acceso a La Información Pública del Estado de México y Municipios** y de calidad, consentimiento finalidad, información, lealtad, licitud, proporcionalidad y responsabilidad, establecidos en la **Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios**.
3. En ningún caso los datos serán utilizados con fines distintos a los aquí expresados, ni serán compartidos con terceros, salvo por mandato legal o autoridad competente.
4. Cuento con el derecho de **acceder, rectificar, cancelar u oponerme (Derechos ARCO)** al uso de los datos personales, conforme a la normatividad aplicable.
5. La autoridad responsable del tratamiento de los datos personales es la **Oficina de Coordinación de Atención Ciudadana del Gobierno del Estado de México**.

Por lo anterior, **otorgo de manera libre, informada y voluntaria mi consentimiento** para el tratamiento de los datos personales conforme a lo establecido en este manifiesto.

Nombre:	(4)
Firma:	(5)
Fecha:	(6)

Este aviso constituye el manifiesto expreso del uso de datos personales, y debe ser aceptado por el tercero de forma clara y voluntaria, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 6, apartado A, fracción II y artículo 16, segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en lo correlativo con el artículo 20 Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

Lerdo Poniente núm. 300, segundo piso, puerta 317, Palacio del Poder Ejecutivo, col. Centro, C. P. 50000, Toluca, Estado de México.

1 de 1

INSTRUCTIVO PARA USO Y LLENADO DEL FORMATO: MANIFIESTO DE CONSENTIMIENTO PARA EL USO DE DATOS PERSONALES
Objetivo: Dejar constancia del consentimiento expreso que la persona peticionaria otorga a favor de una tercera persona, para que esta autorice el tratamiento de sus datos personales con la finalidad de facultar a la Coordinación de Atención Ciudadana para atender, analizar, dar seguimiento y resolver la petición.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y se entrega a la persona servidora pública del Área de Ventanilla para su resguardo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Folio	Registrar el número de folio que asigna el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).
2.	Nombre de la Persona que entrega la Petición	Escribir el nombre de la persona que cuenta con el consentimiento expreso para autorizar el uso de los datos personales de la persona peticionaria.
3.	Nombre de la Persona Peticionaria	Anotar el nombre de la persona peticionaria.
4.	Nombre	Escribir el nombre de la persona que cuenta con el consentimiento expreso para autorizar el uso de los datos personales de la persona peticionaria.
5.	Firma	Registrar el nombre de la persona que cuenta con el consentimiento expreso para autorizar el uso de los datos personales de la persona peticionaria.
6.	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se entrega la petición.

FORMATO: CHECK LIST ANEXOS.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MEXICO ¡El poder de servir! | FINANZAS SECRETARÍA DE FINANZAS

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

Fecha: ___(1)___

SECRETARÍA (2) _____

CHECK LIST DE ANEXOS

Se remite (3) _____ a petición del ciudadano para la atención de su asunto, es **importante** resguardarlo en su integridad; en caso de que requiera ejercer su Derecho Arco.

PETICIONARIO (A): (4) _____					**FOLIO**	(5) _____
No.	**NOMBRE**	**ORIGINAL**	**COPIA**	**FOJAS**	**OBSERVACIONES**	
(6)	Anexo 1 (7)	(8)	(9)	(10)	(11)	

INSTRUCTIVO PARA USO Y LLENADO DEL FORMATO: CHECK LIST ANEXOS
Objetivo: Asegurar, en su caso, que todos los anexos proporcionados por la persona peticionaria sean debidamente incorporados, identificados y remitidos a la o las dependencias competentes.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y se entrega al Área de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas para su entrega a la o las dependencias y/o órganos autónomos competentes. El formato se genera en original y se remite al Área de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas, para su posterior entrega a las dependencias competentes.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se realiza el trámite.
2.	Secretaría	Escribir el nombre de la dependencia competente para atender la petición.
3.	Anexo	Describir el anexo de que se trate (USB, CD o expediente que no fue posible digitalizar completamente debido a su tamaño, en el caso de que supere las 100 hojas), y listar los anexos con número progresivo cuando la persona peticionaria entregue más de uno.
4.	Peticionario	Anotar el nombre de la persona peticionaria.
5.	Folio	Registrar el número de folio que asigna el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).
6.	N°	Anotar número consecutivo.
7.	Nombre	Enlistar los anexos cuando la persona peticionaria entregue más de un documento.
8.	Original	Registrar si el anexo es original.
9.	Copia	Indicar si el anexo es copia.
10.	Fojas	Anotar el número de fojas del anexo.
11.	Observaciones	Indicar, en su caso, comentarios de los anexos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S/03
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Atención Itinerante a la Ciudadanía.

OBJETIVO:

Captar las peticiones ciudadanas en eventos y giras de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal, mediante la Atención Itinerante a la Ciudadanía.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 8. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Segundo, Artículo 5, fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 4, fracción I, XLII y XLIII. Título Segundo, Capítulo Primero, Artículos 20 y 22, Capítulo Tercero, Artículos 35 y 37. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primer, Capítulo Segundo, Artículos 9, 10, 11 y 12, Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 111, Capítulo Segundo, Sección Primera, Artículos 115, 116 y 121, Sección Tercera, Articulo 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 07 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20701005000000S Coordinación de Atención Ciudadana y 20701005000001S. Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de septiembre de 2023.

DEFINICIONES:

Acuse de Recibo: Documento que sirve como evidencia de que una petición ha sido captada y que se entrega a la persona peticionaria.

Aviso de Privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el sujeto obligado. Debe ponerse a disposición para informar sobre los fines del tratamiento al que serán sometidos los datos personales en la Coordinación de Atención Ciudadana. El aviso, en formato electrónico, se encuentra disponible en la siguiente liga: http://www.gem102.net/avisocac.

Captación: Acción mediante la cual se identifican, reciben y documentan las solicitudes de apoyo, propuestas, quejas o necesidades expresadas por la ciudadanía durante los eventos y giras de la persona titular del Ejecutivo Estatal.

Clave de Expediente: Código alfanumérico asignado a cada petición ciudadana para su clasificación según el conducto por el cual fue recibida, y para facilitar su localización dentro del sistema de gestión documental.

Dependencia: Órgano administrativo (Secretarías) encargado de auxiliar a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado en la atención, estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, en los diversos ramos de la Administración Pública Estatal.

Folio de Gira: Registro numérico incluido en la Papeleta de Giras, que se entrega a la persona peticionaria durante una gira de trabajo o evento, con el fin de dar seguimiento a su solicitud.

Folio: Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición, mismo que se entrega a la persona peticionaria.

Órganos Autónomos: Entidades de derecho público, con personalidad jurídica propia, tesorería y patrimonio propios y autonomía en su gestión, que desarrollan actividades propias de la Administración Pública, tanto actividades de fomento, prestacionales, de gestión de servicios públicos o de producción de bienes de interés público.

Papeleta de Giras: Formato en el que se registran los datos generales y las peticiones de la ciudadanía durante las giras y eventos de la persona titular del Ejecutivo Estatal.

Persona Asesora: Persona servidora pública que brinda orientación a la ciudadanía mediante el diálogo y canaliza las peticiones a la o las dependencias competentes.

Petición Ciudadana: Solicitud escrita mediante la cual la ciudadanía requiere a las instancias gubernamentales un apoyo, bien, servicio u otra cosa, para ser atendida.

Plantilla de Gira de Trabajo: Documento en el que se especifican los aspectos del evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC): Plataforma digital del Gobierno del Estado de México destinada a la recepción, gestión y canalización de las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, conforme a la normativa aplicable.

INSUMOS:

- Petición ciudadana verbal o escrita, dirigida a la persona titular del Ejecutivo Estatal captada en evento y giras.

RESULTADOS:

- Atención a la Ciudadanía en evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
- Folio de la gira.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.
- Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.

POLÍTICAS:

- Las personas menores de edad, sujetos a interdicción, sucesiones, quiebras y personas jurídicas colectivas deberán promover su petición verbal o escrita 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 verbal o escrita 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.
- La persona Asesora de Campo deberá informar a la persona peticionaria que, dentro de los quince días hábiles siguientes, deberá solicitar el seguimiento a su petición a través del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM) o mediante la página web institucional:
  - www.gem102.net/seguimiento.

DESARROLLO:

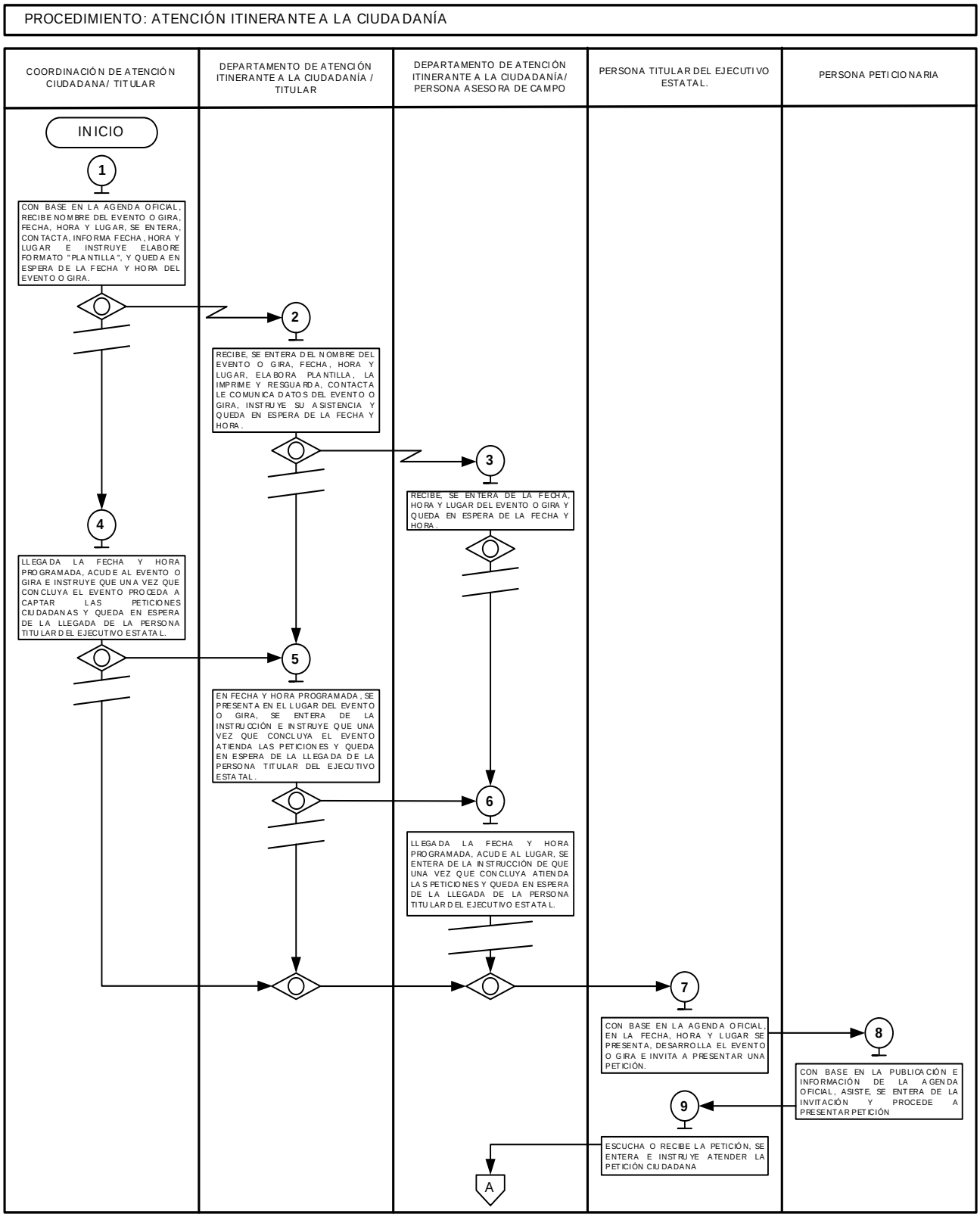
PROCEDIMIENTO: Atención Itinerante a la Ciudadanía.

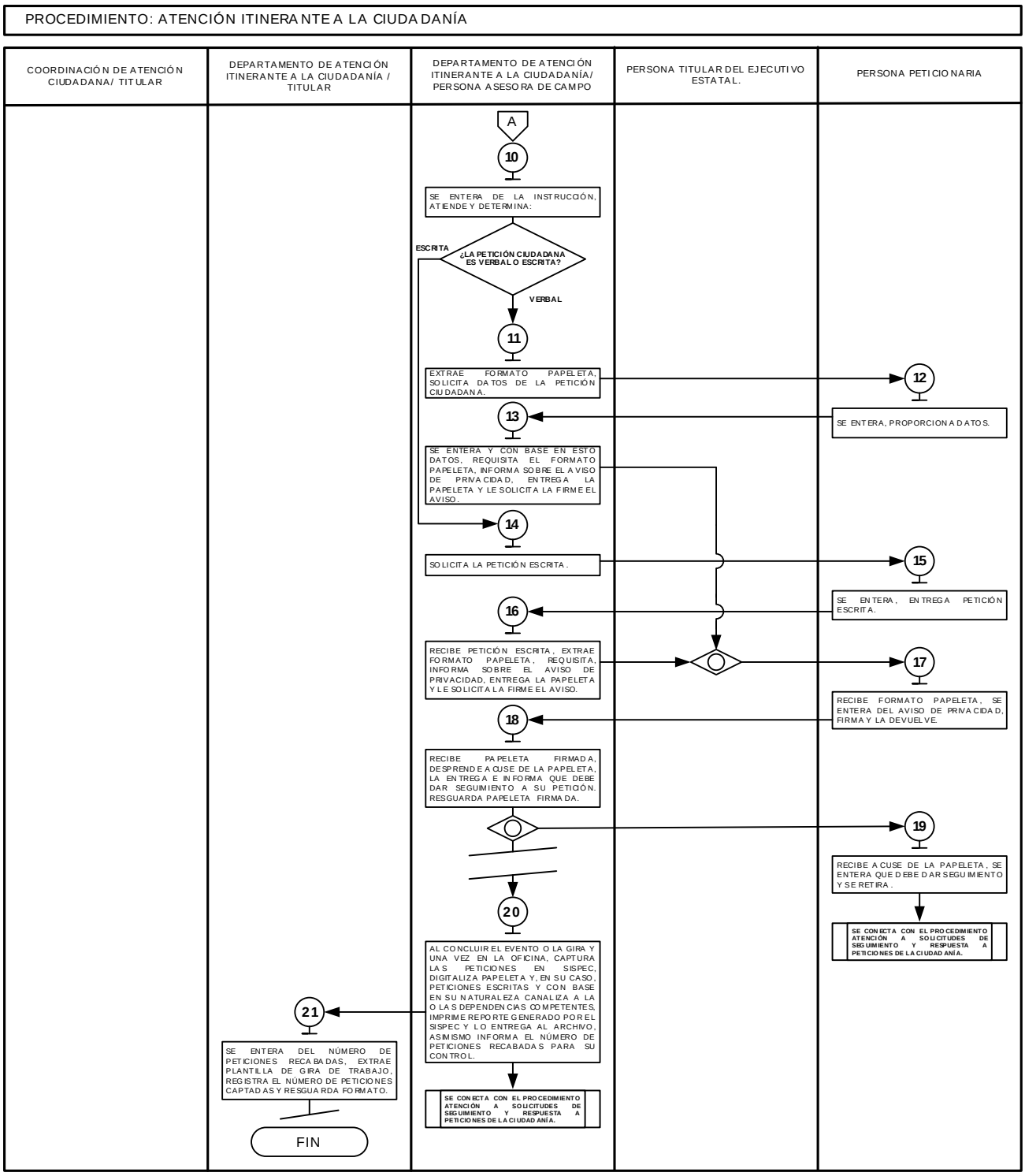
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Titular	Con base en la agenda oficial, recibe del Área de Giras y Logística nombre del evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal, fecha, hora y lugar, se entera, contacta vía telefónica a la persona titular del Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía, comunica nombre del evento o gira de trabajo, fecha, hora y lugar e instruye elabore formato “Plantilla de Gira de Trabajo de la persona Titular del Ejecutivo Estatal”, y queda en espera de la fecha y hora del evento o gira. **Se conecta con la actividad número 4.**
2.	Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía / Titular	Recibe llamada telefónica, se entera del nombre del evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal, fecha, hora y lugar, elabora formato “Plantilla de Gira de Trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal”, la imprime y resguarda, contacta vía telefónica a la persona Asesora de Campo, comunica nombre del evento o gira de trabajo, fecha, hora y lugar, instruye su asistencia y queda en espera de la fecha y hora. **Se conecta con la actividad número 5.**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
3.	Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía/ Persona Asesora de Campo	Recibe llamada telefónica, se entera del nombre del evento o gira de trabajo, fecha, hora y lugar y queda en espera de la fecha y hora. **Se conecta con la actividad número 6.**
4.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Titular	Llegada la fecha y hora programada, acude al lugar del evento o gira de trabajo e instruye a la persona titular del Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía que una vez que concluya el evento proceda a captar las peticiones ciudadanas y queda en espera de la llegada de la persona titular del Ejecutivo Estatal. **Se conecta con la actividad número 7.**
5.	Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía / Titular	En fecha y hora programada, se presenta en el lugar del evento o gira de trabajo, se entera de la instrucción e indica a la persona Asesora de Campo que una vez que concluya el evento atienda las peticiones verbales o escritas dirigidas a la persona titular de Ejecutivo Estatal y queda en espera de la llegada de la persona titular del Ejecutivo Estatal. **Se conecta con la actividad número 7.**
6.	Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía/ Persona Asesora de Campo	Llegada la fecha y hora programada, acude al lugar del evento o gira de trabajo, se entera de la instrucción de que una vez que concluya el evento atienda las peticiones verbales o escritas dirigidas a la persona titular de Ejecutivo Estatal y queda en espera de la llegada de la persona titular del Ejecutivo Estatal. **Se conecta con la actividad número 7.**
7.	Persona Titular del Ejecutivo Estatal.	Con base en la agenda oficial, en la fecha, hora y lugar se presenta, desarrolla el evento o gira de trabajo y da a conocer sus planes y programas e invita a la ciudadanía a presentar una petición escrita o verbal.
8.	Persona Peticionaria	Con base en la publicación e información de la agenda oficial, asiste al evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal, se entera de los planes y programas, de la invitación y procede a presentar petición verbal o escrita ante la persona titular del Ejecutivo Estatal.
9.	Persona Titular del Ejecutivo Estatal.	Escucha o recibe la petición verbal o escrita de la persona peticionaria, se entera e instruye a la persona Asesora de Campo atender la petición ciudadana
10.	Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía/ Persona Asesora de Campo	Se entera de la instrucción de la persona titular del Ejecutivo Estatal, atiende la petición verbal o escrita y determina: **¿La petición ciudadana es verbal o escrita?**
11.	Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía/ Persona Asesora de Campo	**La petición ciudadana es verbal.** Extrae formato “Papeleta de Evento o Gira de Trabajo”, solicita a la persona peticionaria datos de la petición ciudadana.
12.	Persona Peticionaria	Se entera, proporciona datos personales y los de la petición ciudadana.
13.	Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía/ Persona Asesora de Campo	Se entera de los datos personales y los de la petición ciudadana y con base en esto requisita el formato “Papeleta de Evento o Gira de Trabajo”, informa sobre el aviso de privacidad a la persona peticionaria, entrega la papeleta y le solicita la firme el aviso. **Se conecta con la actividad número 17.**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
14.	Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía/ Persona Asesora de Campo	**La petición ciudadana es escrita.** Solicita a la persona peticionaria la petición ciudadana escrita.
15.	Persona Peticionaria	Se entera, entrega petición ciudadana escrita.
16.	Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía/ Persona Asesora de Campo	Recibe petición ciudadana escrita dirigida a la persona titular del Ejecutivo Estatal, extrae formato “Papeleta de Evento o Gira de Trabajo”, requisita, informa sobre el aviso de privacidad a la persona peticionaria, entrega la papeleta y le solicita la firme el aviso.
17.	Persona Peticionaria	Recibe formato “Papeleta de Evento o Gira de Trabajo”, se entera del aviso de privacidad, firma y la devuelve a la persona Asesora de Campo.
18.	Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía/ Persona Asesora de Campo	Recibe papeleta firmada, desprende el acuse de la papeleta, la entrega a la persona peticionaria e informa que debe dar seguimiento a su petición a través de los medios establecidos. Resguarda formato “Papeleta de Evento o Gira de Trabajo” firmado.
19.	Persona Peticionaria	Recibe acuse del formato “Papeleta de Evento o Gira de Trabajo”, se entera que debe dar seguimiento y se retira. **Se conecta con el procedimiento Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.**
20.	Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía/ Persona Asesora de Campo	Al concluir el evento o la gira de trabajo de la persona titular del ejecutivo estatal y una vez en la oficina de la Coordinación de Atención Ciudadana, captura las peticiones ciudadanas en el “Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas” (SISPEC), digitaliza “Papeleta de Evento o Gira de Trabajo” y, en su caso, las peticiones escritas y con base a la naturaleza de la petición, canaliza a la o las dependencias competentes, imprime reporte generado por el SISPEC y lo entrega al Área de Archivo, asimismo informa a la persona titular del Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía el número de peticiones ciudadanas recabadas en el evento o gira de trabajo para su control. **Se conecta con el Procedimiento Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.**
21.	Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía/Titular	Se entera del número de peticiones ciudadanas recabadas en el evento o gira de trabajo, extrae formato “Plantilla de Gira de Trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal”, registra el número de peticiones captadas y resguarda formato.

DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Plantilla de Gira de Trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
- Papeleta de Evento o Gira de Trabajo.

FORMATO: PLANTILLA DE GIRA DE TRABAJO DE LA PERSONA TITULAR DEL EJECUTIVO ESTATAL.

PLANTILLA DE GIRA DE TRABAJO DE LA PERSONA TITULAR DEL EJECUTIVO ESTATAL

FECHA: (1)

MUNICIPIO: (2)

HORA DEL EVENTO: (3)
NOMBRE DEL EVENTO: (4)

LUGAR: (5)

PRESIDENTE MUNICIPAL: (6)

TELÉFONO: (7)
PARTIDO: (8)

CLIMA: (12)
MUNICIPIO: (13)
REGIÓN: (14)
ZONA: (15)

NÚMERO APROXIMADO DE ASISTENTES AL EVENTO: (16)

ACTIVIDADES

HORA DE SALIDA: (9)

ASISTENTE (S): (10)
1.
2.
3.

CÓDIGO DE VESTIMENTA: (11)

DETALLES DE LA RUTA MÁS RÁPIDA: (17)

KILÓMETROS:
HORA:
MINUTOS:

KILÓMETROS RECORRIDOS: (18)

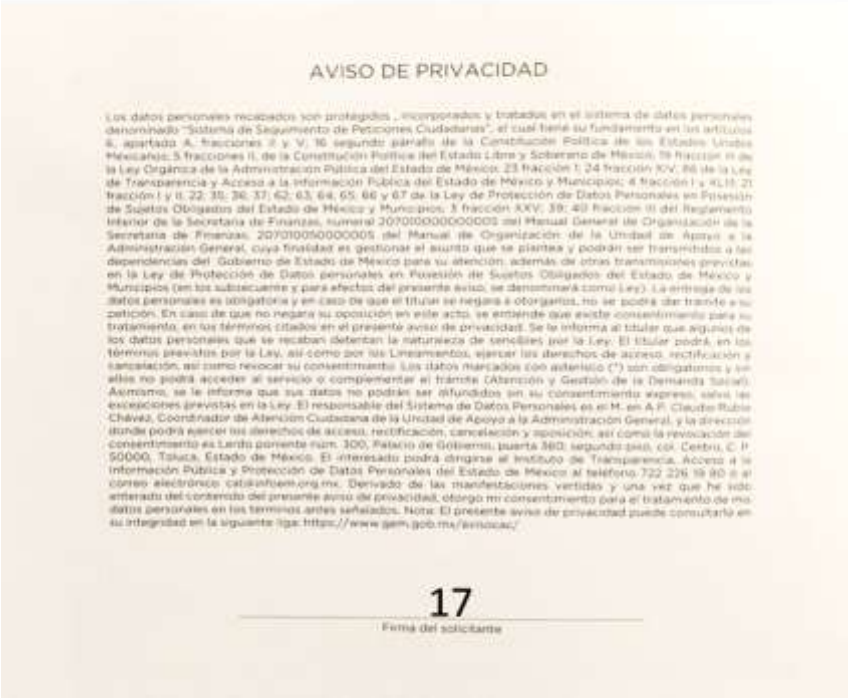
PETICIONES: (19)

NÚMERO DE GIRA DE TRABAJO: (20)

INSTRUCTIVO PARA USO Y LLENADO DEL FORMATO: PLANTILLA DE GIRA DE TRABAJO DE LA PERSONA TITULAR DEL EJECUTIVO ESTATAL.
Objetivo: Registrar la información del evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal, así como los horarios y los códigos de vestimenta correspondientes.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y es resguardado por la persona titular del Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Fecha:	Anotar el día, mes y año en que se realizará el evento o gira de trabajo.
2.	Municipio:	Registrar el nombre del municipio donde se llevará a cabo el evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
3.	Hora del Evento:	Anotar la hora del evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
4.	Nombre del Evento:	Registra el nombre del evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
5.	Lugar:	Indicar el lugar y domicilio del evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
6.	Presidente Municipal:	Anotar el nombre y apellidos la persona titular de la presidencia municipal del municipio donde se llevará a cabo el evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
7.	Teléfono:	Registrar el número de contacto oficial de la persona titular de la presidencia municipal del municipio donde se llevará a cabo el evento o gira de trabajo.
8.	Partido:	Anotar la filiación política de la persona titular de la presidencia municipal del municipio donde se llevará a cabo el evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
9.	Hora de salida:	Registrar la hora de salida de las personas Asesoras de Campo que asisten al evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
10.	Asistentes:	Anotar el nombre y los apellidos de las personas Asesoras de Campo que asisten al evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
11.	Código de Vestimenta:	Describir la vestimenta que portarán las personas Asesoras de Campo que asisten al evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
12.	Clima:	Anotar el tipo de clima del municipio donde se llevará a cabo el evento o la gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
13.	Municipios:	Registrar el nombre del municipio donde se llevará a cabo el evento o la gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
14.	Región:	Registrar el número de la región a la que pertenece el municipio donde se llevará a cabo el evento o la gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
15.	Zona:	Escribir el número de zona al que pertenece la región donde se llevará a cabo el evento o la gira de trabajo.
16.	Número Aproximado de Asistentes al Evento:	Registrar el número aproximado de personas asistentes al evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
17.	Detalles de la Ruta más Rápida:	Indicar el trayecto en kilómetros y el tiempo aproximado hasta el lugar del evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
18.	Kilómetros Recorridos:	Anotar el kilometraje recorrido de ida y vuelta desde las instalaciones del Palacio de Gobierno hasta el municipio donde se llevará a cabo el evento o la gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
19.	Peticiones:	Anotar el total de peticiones ciudadanas recabadas durante el evento o gira de trabajo.
20.	Número de Eventos o Gira de trabajo:	Colocar el número progresivo del evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.

FORMATO: PAPELETA DE EVENTO O GIRA DE TRABAJO.



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 XV; 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 XXV; 39; 40 fracción III del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, numeral 20701000000000 del Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas; 20701005000005 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 de 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 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 negara a otorgarlos, no se podrá dar trámite a su petición. En caso de que no negara 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 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 núm. 300, Palacio de Gobierno, puerta 360, segundo piso, 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 al teléfono 722 226 19 80 o al correo electrónico: cata@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: https://www.gem.gob.mx/avisoac/

17

Firma del solicitante

INSTRUCTIVO PARA USO Y LLENADO DEL FORMATO: PAPELETA DE EVENTO O GIRA DE TRABAJO.
Objetivo: Registrar los datos personales de las personas peticionarias, así como la petición o peticiones de forma breve y clara, y su firma en el aviso de privacidad para el uso y protección de sus datos personales, con el fin de proceder con el trámite correspondiente.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y es resguardado por la persona titular del Departamento de Atención Itinerante a la Ciudadanía.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Nombre:	Registrar el nombre completo de la persona peticionaria conforme a su identificación oficial.
2.	Calle:	Escribir el nombre de la calle del domicilio de la persona peticionaria.
3.	Número:	Indicar el número exterior e interior del domicilio de la persona peticionaria.
4.	Colonia:	Anotar la colonia o localidad correspondiente al domicilio de la persona peticionaria.
5.	Municipio:	Registrar el municipio correspondiente al domicilio de la persona peticionaria.
6.	C.P.:	Escribir el código postal correspondiente al domicilio de la persona peticionaria.
7.	Teléfonos:	Anotar los números telefónicos para contactar a la persona peticionaria.
8.	Correo Electrónico:	Registrar la dirección de correo electrónico válida de la persona peticionaria para recibir notificaciones.
9.	Evento:	Escribir el nombre del evento o gira de trabajo de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
10.	Asunto:	Registrar de forma breve, clara y concisa la petición realizada por la persona peticionaria.
11.	Fecha:	Escribir el día, mes y año de recepción de la petición ciudadana (duplicado en el acuse de recibo).
12.	Atendido por:	Anotar el nombre completo de la persona Asesora de Campo (duplicado en el acuse de recibo).
13.	Instrucción Ordinario:	Marcar las peticiones recibidas que no cuenten con alguna indicación por parte de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
14.	Instrucción Compromiso	Marcar las peticiones recibidas que cuenten con alguna indicación por parte de la persona titular del Ejecutivo Estatal.
15.	Anexos	Indicar si la petición cuenta o no con soporte documental, utilizando la palabra “Sí” o “No”.
16.	Folio SISPEC	Registrar el número de folio generado en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).
17.	Aviso de Privacidad:	Recabar la firma de consentimiento de la persona peticionaria para el uso y tratamiento de sus datos personales.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S/04
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Recepción de Peticiones Ciudadanas a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México “Escribe a la Gobernadora” y del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).

OBJETIVO:

Garantizar que la petición ciudadana dirigida a la persona titular del Ejecutivo Estatal se revise, registre, canalice y libere a la dependencia u órgano autónomo competente por conducto del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), mediante su recepción a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México “Escribe a la Gobernadora” y del CATGEM.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 6 párrafo tercero, Artículos 8. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Segundo, Artículo 5, fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 4, fracción I, XLII y XLIII. Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 22, Capítulo Tercero, Artículos 35 y 37. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primer, Capítulo Segundo, Artículos 6, 7, 8, 9 y 12, Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 111, Capítulo Segundo, Sección Segunda, Artículo 127, Sección Tercera, Articulo 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 07 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20701005000000S Coordinación de Atención Ciudadana, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de septiembre de 2023.

DEFINICIONES:

Aviso de Privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el sujeto obligado. Debe ponerse a disposición para informar sobre los fines del tratamiento al que serán sometidos los datos personales en la Coordinación de Atención Ciudadana. El aviso, en formato electrónico, se encuentra disponible en la siguiente liga: http://www.gem102.net/avisocac.

Boleta de Registro: Documento emitido por el SISPEC como acuse de recibo, que se entrega a la persona peticionaria y que contiene el folio asignado a la petición, el aviso de privacidad y la firma de consentimiento.

Cédula Única de Seguimiento Física: Documento generado automáticamente por el SISPEC una vez registrados los datos de identificación de la persona peticionaria, que contiene el folio, el Número de Identificación Personal (NIP), la página electrónica para la consulta permanente del estado de la petición, y el número telefónico del CATGEM.

Centro de Atención Telefónica del Estado de México (CATGEM): Unidad administrativa del Gobierno del Estado de México encargada de atender, orientar y canalizar las peticiones ciudadanas recibidas vía telefónica, a través del número 800 696 9696, con disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año.

Clave de Expediente: Código alfanumérico asignado a cada petición ciudadana para su clasificación según el conducto por el cual fue recibida, y para facilitar su localización dentro del sistema de gestión documental.

Contácteme: Apartado del SISPEC mediante el cual se reciben las peticiones ciudadanas enviadas a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado, en la sección “Escribe a la Gobernadora”, y del “Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México” (CATGEM), con el propósito de canalizarlas a la dependencia u órgano autónomo competente.

Dependencia: Órgano administrativo (Secretarías) encargado de auxiliar a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado en la atención, estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, en los diversos ramos de la Administración Pública Estatal.

Folio: Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición, mismo que se entrega a la persona peticionaria.

Liberación: Acción de dirigir una petición ciudadana, a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), hacia la dependencia u órgano autónomo competente, con el fin de asegurar su adecuada atención, resolución o seguimiento.

Órganos Autónomos: Entidades de derecho público, con personalidad jurídica propia, tesorería y patrimonio propios y autonomía en su gestión, que desarrollan actividades propias de la Administración Pública, tanto actividades de fomento, prestacionales, de gestión de servicios públicos o de producción de bienes de interés público.

Persona Analista de Peticiones: Persona servidora pública encargada de revisar, registrar, canalizar y dar seguimiento a las peticiones que ingresan a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado "Escribe a la Gobernadora" y del "Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México" (CATGEM).

Petición Ciudadana: Solicitud escrita mediante la cual la ciudadanía requiere a las instancias gubernamentales un apoyo, bien, servicio u otra cosa, para ser atendida.

Reporte: Documento generado por el SISPEC que integra y organiza las peticiones ciudadanas registradas, conforme a la persona servidora pública responsable de su recepción, análisis y registro.

Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social: Persona servidora pública encargada de supervisar la atención, recepción, revisión y registro de las peticiones dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal.

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC): Plataforma digital del Gobierno del Estado de México destinada a la recepción, gestión y canalización de las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, conforme a la normativa aplicable.

INSUMOS:

- Petición escrita recibida a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México "Escribe a la Gobernadora" o del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), dirigida a la persona titular del Ejecutivo estatal.

RESULTADOS:

- Cédula Única de Seguimiento emitida, relativa a la recepción de peticiones.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.
- Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.

POLÍTICAS:

- Las personas que presenten peticiones deberán escribirlas en lengua española; cuando las peticiones no se presenten escritas en español, deberán acompañarse de la traducción correspondiente, asimismo, deberán contener la firma autógrafa de quien las formule, de acuerdo con los requisitos marcados en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título primero, Capítulo II, Artículos 6, 7, 8 y 9.
- Las personas 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.
- La persona analista de petición del Área de Documentación facilitará y garantizará a la persona peticionaria el ejercicio pleno de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) de los titulares de datos personales, en estricto apego a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, así como demás disposiciones jurídicas aplicables. Para tal fin, recabará la solicitud correspondiente dirigida a la persona titular del Ejecutivo Estatal y emitirá el acuse de recibo que avale su presentación.
- Cuando la petición ciudadana carezca de datos indispensables para su correcta canalización, la persona Analista de Peticiones se comunicará con la persona peticionaria mediante llamada telefónica o enviará un correo electrónico desde la cuenta oficial de la Coordinación de Atención Ciudadana, con el propósito de solicitar la información faltante y asegurar su adecuada atención.
- La persona Analista de Peticiones deberá marcar como improcedentes las peticiones ciudadanas que carezcan de sentido, contengan palabras altisonantes o correspondan a una prueba informática válida.

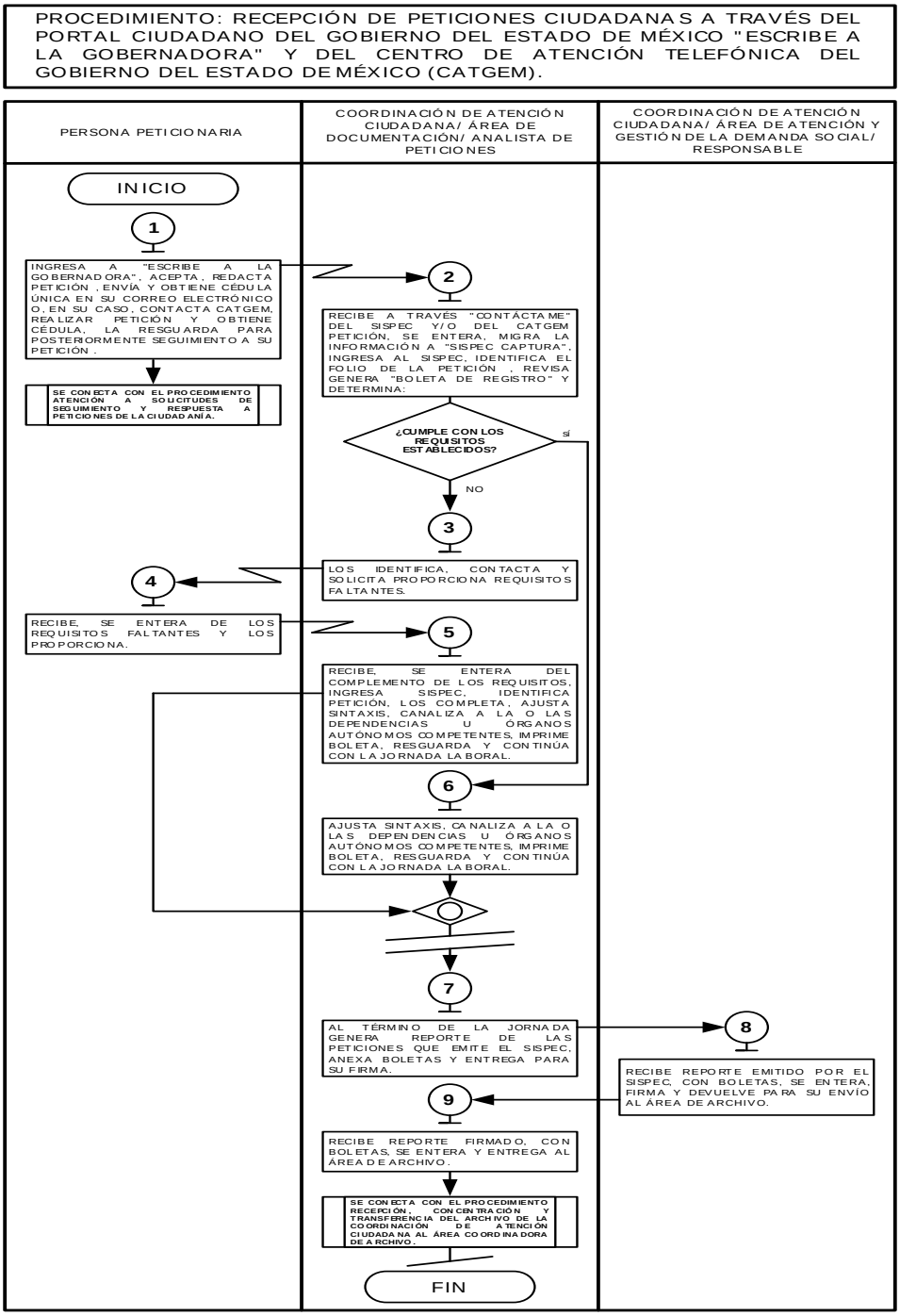
- Cuando en la entidad se presente la Declaración de Estado de Emergencia o Contingencia provocada por fenómenos naturales, antropogénicos o sanitarios, la Coordinación de Atención Ciudadana acatará y se regirá por las medidas establecidas por las autoridades competentes; con el fin salvaguardar la integridad física de las personas servidora públicos y de las personas que concurran a ella, así como proteger las instalaciones, bienes e información vital.

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO: Recepción de Peticiones Ciudadanas a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México "Escribe a la Gobernadora" y del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona Peticionaria	Ingresa al Portal Ciudadano del Gobierno del Estado en la sección "Escribe a la Gobernadora", acepta el Aviso de Privacidad, redacta petición ciudadana, 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), realizar petición ciudadana y obtiene Cédula Única de Seguimiento del CATGEM, la resguarda para posteriormente solicitar el seguimiento a su petición a la dependencia u órgano autónomo competente. **Se conecta con el procedimiento Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.**
2.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Documentación/ Analista de Peticiones	Recibe a través del apartado "Contáctame" del "Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas" (SISPEC) de la página del Gobierno del Estado de México y/o del CATGEM petición, se entera y migra la información a "SISPEC CAPTURA", ingresa al Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas SISPEC, identifica el folio de la petición, revisa que cumpla con los requisitos establecidos (datos generales, asunto claramente especificado y fecha) genera "Boleta de Registro" y determina: **¿La petición cumple con los requisitos establecidos?**
3.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Documentación/ Analista de Peticiones	**La petición no cumple con los requisitos establecidos.** Identifica los requisitos faltantes, contacta a la persona peticionaria vía telefónica o, en su caso, envía correo electrónico y solicita proporciona requisitos faltantes.
4.	Persona Peticionaria	Recibe llamada telefónica o correo electrónico, se entera de los requisitos faltantes y los proporciona a la persona Analista de Peticiones vía telefónica o correo electrónico, según corresponda.
5.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Documentación/ Analista de Peticiones	Recibe llamada telefónica o correo electrónico, se entera del complemento de los requisitos, ingresa al Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), identifica petición, completa requisitos, ajusta sintaxis de la petición, canaliza a la o las dependencias u órganos autónomos competentes, imprime Boleta de Registro, la resguarda y continúa con la jornada laboral. **Se conecta con la actividad número 7.**
6.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Documentación/ Analista de Peticiones	**La petición sí cumple con los requisitos establecidos.** Ajusta sintaxis de la petición, canaliza a la o las dependencias u órganos autónomos competentes, imprime "Boleta de Registro", resguarda y continúa con la jornada laboral.
7.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Documentación/ Analista de Peticiones	Al término de la jornada laboral genera reporte de las peticiones ciudadana capturadas que emite el SISPEC, anexa Boletas de Registro y entrega a la persona responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social para su firma.
8.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión de la Demanda Social/ Responsable	Recibe reporte de las peticiones ciudadana emitido por el SISPEC, con Boletas de Registro, se entera, firma y devuelve a la persona Analista de Peticiones para su envío al Área de Archivo.
9.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Documentación/ Analista de Peticiones	Recibe reporte de las peticiones ciudadana firmado, con Boletas de Registro, se entera y entrega al Área de Archivo. **Se conecta con el Procedimiento Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.**

DIAGRAMACIÓN:



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Cédula Única de Seguimiento.
- Boleta de Registro.

Los formatos no se incluyen en el presente procedimiento, debido a que forman parte del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S/05
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico.

OBJETIVO:

Garantizar que la petición dirigida a la persona titular del Ejecutivo Estatal se revise, registre y canalice, a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), a la dependencia u órgano autónomo competente, mediante su recepción por correo electrónico.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 6 párrafo tercero, Artículos 8. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Segundo, Artículo 5, fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 4, fracción I, XLII y XLIII. Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 22, Capítulo Tercero, Artículos 35 y 37. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primer, Capítulo Segundo, Artículos 9, 10, 11 y 12, Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 111, Capítulo Segundo, Sección Segunda, Artículos 115, 116 y 127, Sección Tercera, Articulo 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 07 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20701005000000S Coordinación de Atención Ciudadana, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de septiembre de 2023.

DEFINICIONES:

Aviso de Privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el sujeto obligado. Debe ponerse a disposición para informar sobre los fines del tratamiento al que serán sometidos los datos personales en la Coordinación de Atención Ciudadana. El aviso, en formato electrónico, se encuentra disponible en la siguiente liga: http://www.gem102.net/avisocac.

Canalización: Acción de dirigir una petición hacia la o las dependencias y/u órgano autónomo competente para su adecuada atención, resolución o seguimiento.

Cédula Única de Seguimiento Física: Documento generado automáticamente por el SISPEC una vez registrados los datos de identificación de la persona peticionaria, que contiene el folio, el Número de Identificación Personal (NIP), la página electrónica para la consulta permanente del estado de la petición, y el número telefónico del CATGEM.

Centro de Atención Telefónica del Estado de México (CATGEM): Unidad administrativa del Gobierno del Estado de México encargada de atender, orientar y canalizar las peticiones ciudadanas recibidas vía telefónica, a través del número 800 696 9696, con disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año.

Clave de Expediente: Código alfanumérico asignado a cada petición ciudadana para su clasificación según el conducto por el cual fue recibida, y para facilitar su localización dentro del sistema de gestión documental.

Correo Electrónico: Medio institucional de recepción y comunicación digital que permite a la ciudadanía enviar peticiones dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal. Los correos oficiales destinados para este fin son: **ac@edomex.gob.mx**, delfina.gomez@edomex.gob.mx y seguimientoac.2020@edomex.gob.mx.

Dependencia: Órgano administrativo (Secretarías) encargado de auxiliar a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado en la atención, estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, en los diversos ramos de la Administración Pública Estatal.

Folio: Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición, mismo que se entrega a la persona peticionaria.

Liberación: Acción de dirigir una petición ciudadana, a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), hacia la dependencia u órgano autónomo competente, con el fin de asegurar su adecuada atención, resolución o seguimiento.

Órganos Autónomos: Entidades de derecho público, con personalidad jurídica propia, tesorería y patrimonio propios y autonomía en su gestión, que desarrollan actividades propias de la Administración Pública, tanto actividades de fomento, prestacionales, de gestión de servicios públicos o de producción de bienes de interés público.

Persona Analista de Peticiones: Persona servidora pública encargada de revisar, registrar, canalizar y dar seguimiento a las peticiones que ingresan a través de correo electrónico.

Petición Ciudadana: Solicitud escrita mediante la cual la ciudadanía requiere a las instancias gubernamentales un apoyo, bien, servicio u otra cosa, para ser atendida.

Reporte: Documento generado por el SISPEC que integra y organiza las peticiones ciudadanas registradas, conforme a la persona servidora pública responsable de su recepción, análisis y registro.

Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social: Persona servidora pública encargada de supervisar la atención, recepción, revisión y registro de las peticiones dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal.

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC): Plataforma digital del Gobierno del Estado de México destinada a la recepción, gestión y canalización de las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, conforme a la normativa aplicable.

INSUMOS:

- Petición ciudadana realizada a la persona Titular del Ejecutivo Estatal, a través de correo electrónico.

RESULTADOS:

- Cédula Única de Seguimiento entregada de forma digital a la Persona Peticionaria.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.
- Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.

POLÍTICAS:

- Las personas 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.
- La persona peticionaria deberá enviar sus datos personales a través de correo electrónico, con el fin de registrar su identidad y el asunto de su petición en el SISPEC, para su gestión y atención por parte de las dependencias correspondientes, conforme a lo previsto en el artículo 6, apartado A, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- En caso de que las peticiones no se presenten escritas en español, deberán acompañarse de la traducción correspondiente. Asimismo, deberán contener la firma autógrafa de la persona peticionaria, conforme a lo establecido en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primero, Capítulo II, Artículos 6, 7, 8 y 9.
- El personal Analista de Peticiones deberá liberar de manera inmediata, y sin esperar el plazo ordinario, las peticiones que, por la naturaleza del caso, impliquen una situación de urgencia o riesgo inminente para la integridad, seguridad, salud, derechos o condiciones de vida de la o las personas peticionarias, especialmente cuando se trate de personas vulnerables, casos de violencia, atención médica, protección legal, entre otros y estas deberán ser etiquetadas como urgentes.
- El personal Analista de Peticiones deberá asegurar que todas las peticiones ciudadanas ingresadas a través de correo electrónico sean revisadas de forma integral, detallada y puntual, asimismo, deberá verificar que cada petición sea canalizada correctamente a la dependencia u órgano autónomo competente, a fin de garantizar una atención adecuada y oportuna.
- El personal Analista de Peticiones deberá cuidar que toda la comunicación escrita en el SISPEC se redacte con cuidado, precisión y brevedad, asegurando la correcta interpretación del mensaje, así como el uso adecuado de la semántica y la ortografía, para evitar ambigüedades y garantizar un entendimiento claro y efectivo.

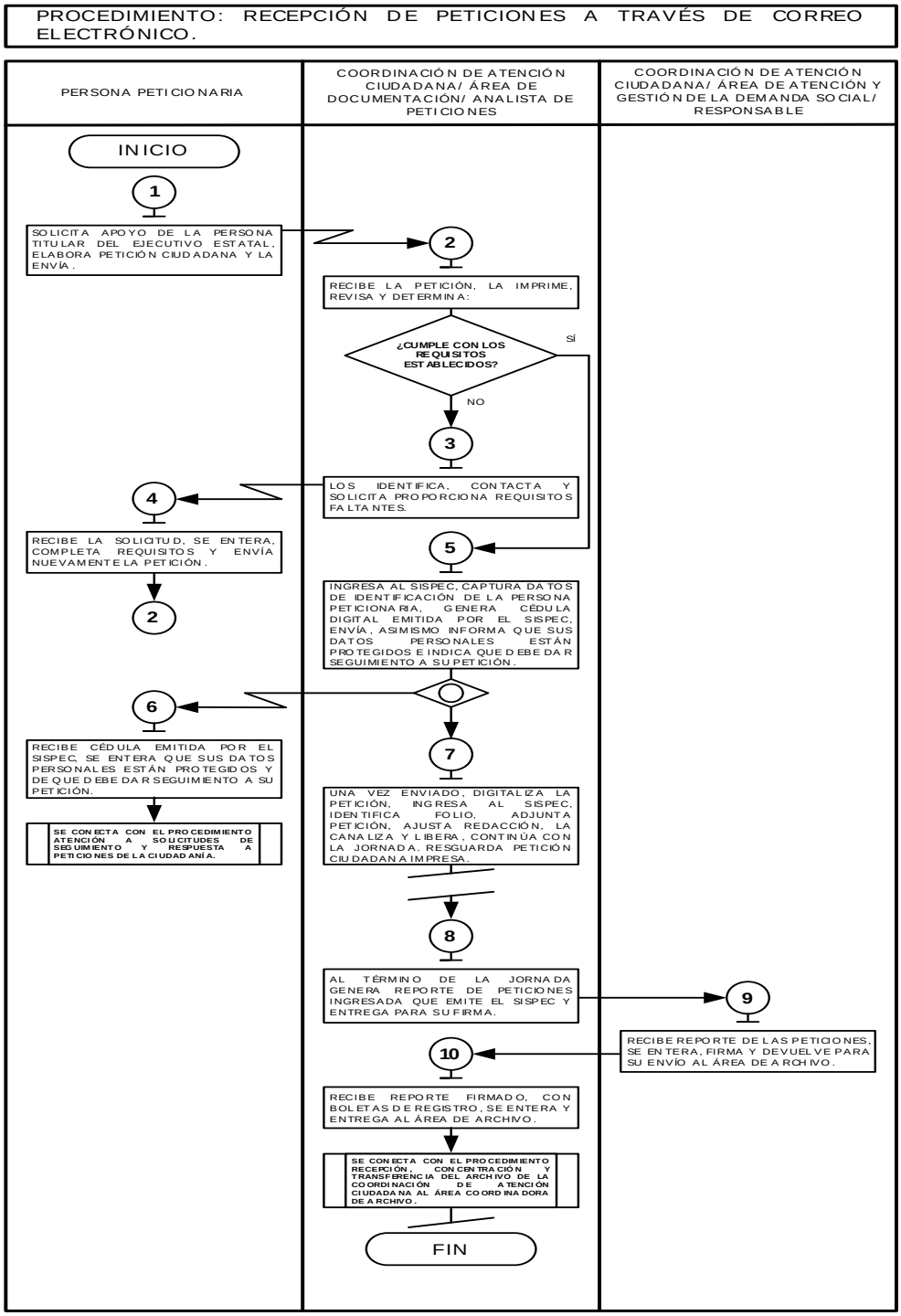
- La persona Analista de Peticiones deberá informar a la persona peticionaria que, dentro de los quince días hábiles siguientes, deberá solicitar el seguimiento a su petición a través del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM) o mediante la página web institucional:
  - www.gem102.net/seguimiento.

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO: Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona Peticionaria	Solicita apoyo de la persona titular del Ejecutivo Estatal, elabora petición ciudadana y la envía a los correos electrónicos institucionales correspondiente.
2.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Documentación/ Analista de Peticiones	Recibe la petición ciudadana vía correo electrónico, la imprime, revisa que cumpla con los requisitos establecidos (datos generales, asunto claramente especificado, firma de la persona peticionaria en caso de que se anexe la petición, y fecha), y determina: **¿La petición cumple con los requisitos establecidos?**
3.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Documentación/ Analista de Peticiones	**La petición no cumple con los requisitos establecidos.** Identifica los requisitos faltantes y solicita, vía correo electrónico, a la persona peticionaria que los complete. Resguarda petición ciudadana impresa.
4.	Persona Peticionaria	Recibe vía correo electrónico la solicitud de completar requisitos, se entera, los completa y envía nuevamente la petición ciudadana por la misma vía. **Se conecta con la actividad número 2.**
5.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Documentación/ Analista de Peticiones	**La petición sí cumple con los requisitos establecidos.** Ingresa al Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanes (SISPEC), captura los datos de identificación de la persona peticionaria, genera Cédula Única de Seguimiento Digital emitida por el SISPEC, envía por correo electrónico a la persona peticionaria asimismo informa que sus datos personales están protegidos e indica que debe dar seguimiento a su petición ante la dependencia u órgano autónomo competente, a través de los medios establecidos.
6.	Persona Peticionaria	Recibe vía correo electrónico la Cédula Única de Seguimiento Digital emitida por el SISPEC, se entera que sus datos personales están protegidos y de que debe dar seguimiento a su petición. **Se conecta con el procedimiento Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.**
7.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Documentación/ Analista de Peticiones	Una vez enviado el correo electrónico a la persona peticionaria, digitaliza la petición ciudadana, ingresa al SISPEC, identifica el folio, adjunta petición digitalizada, ajusta redacción de la petición de manera concisa, cuidando la sintaxis, canaliza la petición y la libera a la o las dependencias u órganos autónomos competentes, continúa con la jornada laboral. Resguarda petición ciudadana impresa.
8.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Documentación/ Analista de Peticiones	Al término de la jornada laboral genera reporte de las peticiones ciudadana ingresada que emite el SISPEC y entrega a la persona responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social para su firma.
9.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión de la Demanda Social/ Responsable	Recibe reporte de las peticiones ciudadana emitido por el SISPEC, se entera, firma y devuelve a la persona Analista de Peticiones para su envío al Área de Archivo.
10.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Documentación/ Analista de Peticiones	Recibe reporte de las peticiones ciudadana firmado, se entera y entrega al Área de Archivo. **Se conecta con el Procedimiento Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.**

DIAGRAMACIÓN:



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Cédula Única de Seguimiento.

El formato no se incluye en el presente procedimiento, debido a que forma parte del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S/06
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Liberación de Peticiones Ciudadanas a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) para su atención, por las Dependencias del Gobierno y Órganos Autónomos del Estado de México.

OBJETIVO:

Asegurar la correcta derivación y atención de las peticiones ciudadanas por parte de las dependencias del gobierno y/u órganos autónomos del Estado de México, a fin de garantizar respuestas oportunas, transparentes y de calidad, mediante su liberación a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Segundo, Artículo 5, fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 4, fracción I, XLII y XLIII. Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 22, Capítulo Tercero, Artículos 35 y 37. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primer, Capítulo Segundo, Artículos 9 y 12, Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 111, Capítulo Segundo, Sección Segunda, Artículo 127, Sección Tercera, Articulo 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 07 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20701005000000S Coordinación de Atención Ciudadana, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de septiembre de 2023.

DEFINICIONES:

Dependencia: Órgano administrativo (Secretarías) encargado de auxiliar a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado en la atención, estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, en los diversos ramos de la Administración Pública Estatal.

Folio: Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición, mismo que se entrega a la persona peticionaria.

Liberación: Acción de dirigir una petición ciudadana, hacia la dependencia u órgano autónomo competente, con el fin de asegurar su adecuada atención, resolución o seguimiento.

Órganos Autónomos: Entidades de derecho público, con personalidad jurídica propia, tesorería y patrimonio propios y autonomía en su gestión, que desarrollan actividades propias de la Administración Pública, tanto actividades de fomento, prestacionales, de gestión de servicios públicos o de producción de bienes de interés público.

Petición Ciudadana: Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía requiere a las instancias gubernamentales un apoyo, bien, servicio u otra cosa, para ser atendida.

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC): Plataforma digital del Gobierno del Estado de México destinada a la recepción, gestión y canalización de las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, conforme a la normativa aplicable.

INSUMOS:

- Petición Ciudadana recibida y digitalizada.

RESULTADOS:

- Petición Ciudadana liberada a través del SISPEC a la o las dependencias de gobierno y/o a los órganos autónomos del Estado de México competentes para su atención.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.
- Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.

POLÍTICAS:

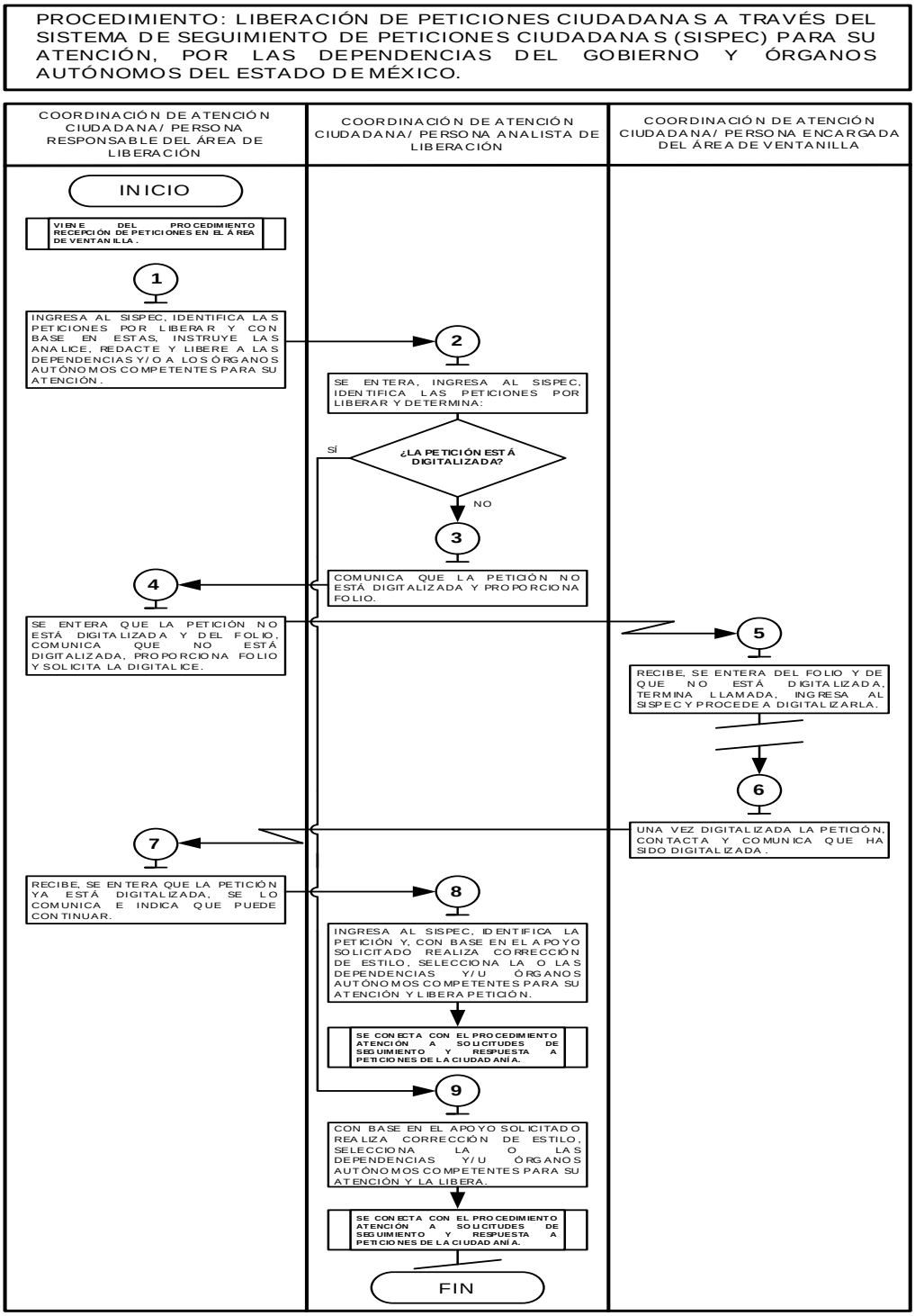
- Las personas servidoras públicas de la Coordinación de Atención Ciudadana respetarán en todo momento el ejercicio del derecho de petición, siempre que este se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa, conforme a lo dispuesto en el artículo 8º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- La entrega de los datos personales por la persona peticionaria 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.
- El personal Analista de Liberación de la Coordinación de Atención Ciudadana deberá liberar, en un plazo no mayor a dos días hábiles contados a partir de su recepción, las peticiones ciudadanas que deban ser remitidas a las dependencias del gobierno u órganos autónomos competentes para su atención.
- El personal Analista de Liberación de la Coordinación de Atención Ciudadana deberá liberar de manera inmediata, y sin esperar el plazo ordinario, las peticiones que, por la naturaleza del caso, impliquen una situación de urgencia o riesgo inminente para la integridad, seguridad, salud, derechos o condiciones de vida de la o las personas peticionarias, especialmente cuando se trate de personas vulnerables, casos de violencia, atención médica, protección legal, entre otros y estas deberán ser etiquetadas como urgentes.
- El personal Analista de Liberación de la Coordinación de Atención Ciudadana deberá garantizar que todas las peticiones ciudadanas presentadas sean revisadas de manera integral, exhaustiva y oportuna, asegurando que ningún punto quede sin atención, análisis y remisión a las dependencias del gobierno u órganos autónomos competentes para su atención.
- Las personas servidoras públicas de la Coordinación de Atención Ciudadana que redacten comunicaciones en el SISPEC deberán cuidar que los mensajes se elaboren con precisión, brevedad y corrección gramatical, asegurando una adecuada interpretación, el uso correcto de la semántica y ortografía, y evitando ambigüedades que dificulten la comprensión clara y efectiva de la información.
- 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: Liberación de Peticiones Ciudadanas a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) para su atención, por las Dependencias del Gobierno y Órganos Autónomos del Estado de México.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Responsable del Área de Liberación	**Viene del procedimiento Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.** Ingresa al Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), identifica las peticiones por liberar y con base en estas, instruye a la persona Analista de Liberación las analice, redacte y libere a las dependencias de gobierno y/o a los órganos autónomos del Estado de México competentes para su atención.
2.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Analista de Liberación	Se entera de la instrucción, ingresa al SISPEC, identifica las peticiones por liberar, revisa que estén digitalizadas y determina: **¿La petición están digitalizadas?**
3.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Analista de Liberación	**La petición no está digitalizada.** Comunica a la persona Responsable del Área de Liberación que las peticiones no están digitalizadas y proporciona folio.
4.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Responsable del Área de Liberación	Se entera que la petición no está digitalizada y del folio, contacta vía telefónica a la persona encargada del Área de Ventanilla, le comunica que la petición no está digitalizada, proporciona folio y solicita digitalice petición.
5.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Encargada del Área de Ventanilla	Recibe llamada telefónica, se entera del folio de la petición y de que está no está digitalizada, termina llamada, ingresa al SISPEC y procede a digitalizar la petición.
6.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Encargada del Área de Ventanilla	Una vez digitalizada la petición, contacta vía telefónica a la persona responsable del Área de Liberación y comunica que la petición ha sido digitalizada.
7.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Responsable del Área de Liberación	Recibe llamada telefónica, se entera que la petición ya está digitalizada, termina llamada, comunica a la persona Analista de Liberación que la petición ya está digitalizada y que puede continuar.
8.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Analista de Liberación	Ingresa al Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), identifica la petición y, con base en el apoyo solicitado realiza corrección de estilo en la redacción de la petición, selecciona la o las dependencias de gobierno y/u órganos autónomos del Estado de México competentes para su atención y libera la petición. **Se conecta con el procedimiento Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.**
9.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Analista de Liberación	**La petición sí está digitalizada.** Con base en el apoyo solicitado realiza corrección de estilo en la redacción de la petición, selecciona la o las dependencias de gobierno y/u órganos autónomos del Estado de México competentes para su atención y libera la petición. **Se conecta con el procedimiento Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.**

DIAGRAMACIÓN:



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S/07
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Validación de Respuestas a Peticiones Ciudadanas.

OBJETIVO:

Garantizar que las dependencias estatales y órganos autónomos emitan, registren y documenten en el SISPEC las respuestas a las peticiones ciudadanas canalizadas, dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, con el fin de informar oportunamente a las personas peticionarias sobre la atención otorgada, mediante la Validación de Respuestas a Peticiones Ciudadanas.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 8. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Segundo, Artículo 5, fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Primero, Artículos 4, Capítulo Tercero, Artículo 23. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 11 de septiembre 2023 y reformas.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 4, fracción I, XLII y XLIII. Título Segundo, Capítulo Primero, Artículos 20 y 22, Capítulo Tercero, Artículos 35 y 37. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo Segundo, Sección Tercera, Articulo 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 07 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20701005000000S Coordinación de Atención Ciudadana, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de septiembre de 2023.

DEFINICIONES:

Canalización: Acción de dirigir una petición hacia la o las dependencias y/u órganos autónomos competentes para su adecuada atención, resolución o seguimiento.

Catálogo de Rechazados: Apartado del SISPEC que contiene las opciones disponibles para seleccionar al momento de rechazar un seguimiento, estas incluyen, entre otras: calificación errónea, mala redacción, faltas de ortografía, uso incorrecto de mayúsculas y minúsculas, oficio digitalizado que no coincide con la respuesta, soporte documental incompleto, respuesta digitalizada ilegible y duplicidad de información.

Criterios de Calificación: Conjunto de parámetros que determinan la aceptación o el rechazo de la respuesta emitida por la Dependencia u Órgano Autónomo.

Dependencia: Órgano administrativo (Secretarías) encargado de auxiliar a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado en la atención, estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, en los diversos ramos de la Administración Pública Estatal.

Enlace: Persona servidora pública asignada por la dependencia estatal u órgano autónomo, responsable de recibir y turnar internamente las peticiones; además, informa a la ciudadanía sobre la resolución de los planteamientos ingresados a través del SISPEC. Actúa como punto de contacto entre la dependencia y la Coordinación, asegurando una respuesta oportuna y adecuada a las peticiones ciudadanas.

Estatus: Situación en la que se encuentra la petición ciudadana.

Folio: Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición, mismo que se entrega a la persona peticionaria.

Órganos Autónomos: Entidades de derecho público, con personalidad jurídica propia, tesorería y patrimonio propios y autonomía en su gestión, que desarrollan actividades propias de la Administración Pública, tanto actividades de fomento, prestacionales, de gestión de servicios públicos o de producción de bienes de interés público.

Petición Ciudadana: Solicitud escrita mediante la cual la ciudadanía requiere a las instancias gubernamentales un apoyo, bien, servicio u otra cosa, para ser atendida.

Persona Analista de Seguimiento: Persona servidora pública adscrita a la Coordinación de Atención Ciudadana, responsable de llevar a cabo las acciones de seguimiento y validación de las respuestas emitidas.

Persona Encargada del Área de Seguimiento: Persona servidora pública adscrita a la Coordinación de Atención Ciudadana, responsable de supervisar la validación del seguimiento y de las respuestas emitidas por las dependencias estatales.

Persona Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social: Persona servidora pública encargada de supervisar y validar la liberación de las peticiones dirigidas a las dependencias competentes, responsables de emitir la respuesta correspondiente.

Respuesta: Pronunciamiento formal emitido por la dependencia u órgano autónomo estatal competente, en atención a una petición ciudadana dirigida a la persona titular del Ejecutivo Estatal, mediante el cual se da contestación a lo solicitado por la persona peticionaria, con base en el marco normativo aplicable, dicha respuesta debe ser fundada, motivada y emitida por escrito, ya sea en formato físico o digital.

Seguimiento: Conjunto de acciones realizadas para dar atención y respuesta a las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, a través de las dependencias u órganos autónomos responsables, previamente registradas en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC): Plataforma digital del Gobierno del Estado de México destinada a la recepción, gestión y canalización de las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, conforme a la normativa aplicable.

Soporte documental: Documento oficial en formato digital, elaborado y cargado por las dependencias estatales u órganos autónomos como evidencia de la atención y respuesta otorgadas a una petición ciudadana dirigida a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado, y registrado en el SISPEC.

Supervisión Coordinación de Atención Ciudadana CAC: Conjunto de actividades realizadas por la persona Analista de Seguimiento mediante el cual se registra el motivo del rechazo de una respuesta emitida por la dependencia estatal u órgano autónomo, quedando asentado en la Ficha Técnica de Supervisión, además, permite agregar anotaciones relacionadas con solicitudes de información sobre el estado de las peticiones ciudadanas.

Supervisión Ficha Técnica de Supervisión F.T.S.: Apartado del SISPEC donde se realiza la supervisión de los asuntos rechazados por la persona Analista de Seguimiento, así como de las solicitudes de información hechas por los peticionarios respecto al estado de sus peticiones.

Texto de seguimiento: Descripción breve y concreta de la atención y respuesta emitida por la dependencia u órgano autónomo en relación con la petición ciudadana. Esta información es accesible para la persona peticionaria a través de la plataforma web, una vez validado el seguimiento en el SISPEC.

Validación: Acción realizada por la persona Analista de Seguimiento al revisar el seguimiento o la respuesta proporcionada por la dependencia u órgano autónomo en relación con las peticiones ciudadanas.

Validación del Seguimiento: Aceptación del texto y de la documentación por parte de la persona Analista de Seguimiento, correspondiente a la respuesta emitida por la dependencia u órgano autónomo a las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona Titular del Ejecutivo Estatal.

INSUMOS:

- Petición ciudadana.
- Folio de SISPEC.
- Nombre de la persona peticionaria.
- Respuesta escrita y documentación digitalizada en el SISPEC por parte de las Dependencias u Órganos Autónomos.

RESULTADOS:

- Respuesta validada que da atención formal a las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona Titular del Ejecutivo Estatal, mediante el SISPEC.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención a Solicitudes de Audiencias Ciudadanas Presenciales y Telefónicas.

- Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.
- Atención Itinerante a la Ciudadanía.
- Recepción de Peticiones Ciudadanas a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México “Escribe a la Gobernadora” y del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).
- Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico.
- Liberación de Peticiones Ciudadanas a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) para su atención, por las Dependencias del Gobierno y Órganos Autónomos del Estado de México.
- 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.
- El texto de seguimiento y la respuesta a la petición ciudadana deberá emitirse por escrito y dirigirse a la persona peticionaria. La atención deberá brindarse de forma oportuna y conforme a los requisitos establecidos en tiempo y forma.
- La persona Analista de Seguimiento deberá verificar que la persona peticionaria haya sido notificada por escrito, de forma personal o vía correo electrónico, sobre la atención a su petición. En caso de que este requisito no se cumpla, deberá rechazar la respuesta emitida por la dependencia u órgano autónomo responsable, a fin de que se realicen las correcciones correspondientes.
- La respuesta a la petición ciudadana deberá ser clara, redactada con sintaxis correcta, sin errores ortográficos y coherente con su contenido, a fin de que pueda ser validada.
- La respuesta a la petición ciudadana, emitida por las dependencias estatales u órganos autónomos y registrada en el SISPEC, deberá atender cada uno de los planteamientos realizados por la persona peticionaria en su petición; de no hacerlo, no se podrá concluir el asunto.
- Cuando en la entidad se presente la Declaración de Estado de Emergencia o Contingencia provocada por fenómenos naturales, antropogénicos o sanitarios, la Coordinación de Atención Ciudadana acatará y se regirá por las medidas establecidas por las autoridades competentes; con el fin salvaguardar la integridad física de las personas servidora públicos y de las personas que concurran a ella, así como proteger las instalaciones, bienes e información vital.

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO: Validación de Respuestas a Peticiones Ciudadanas.

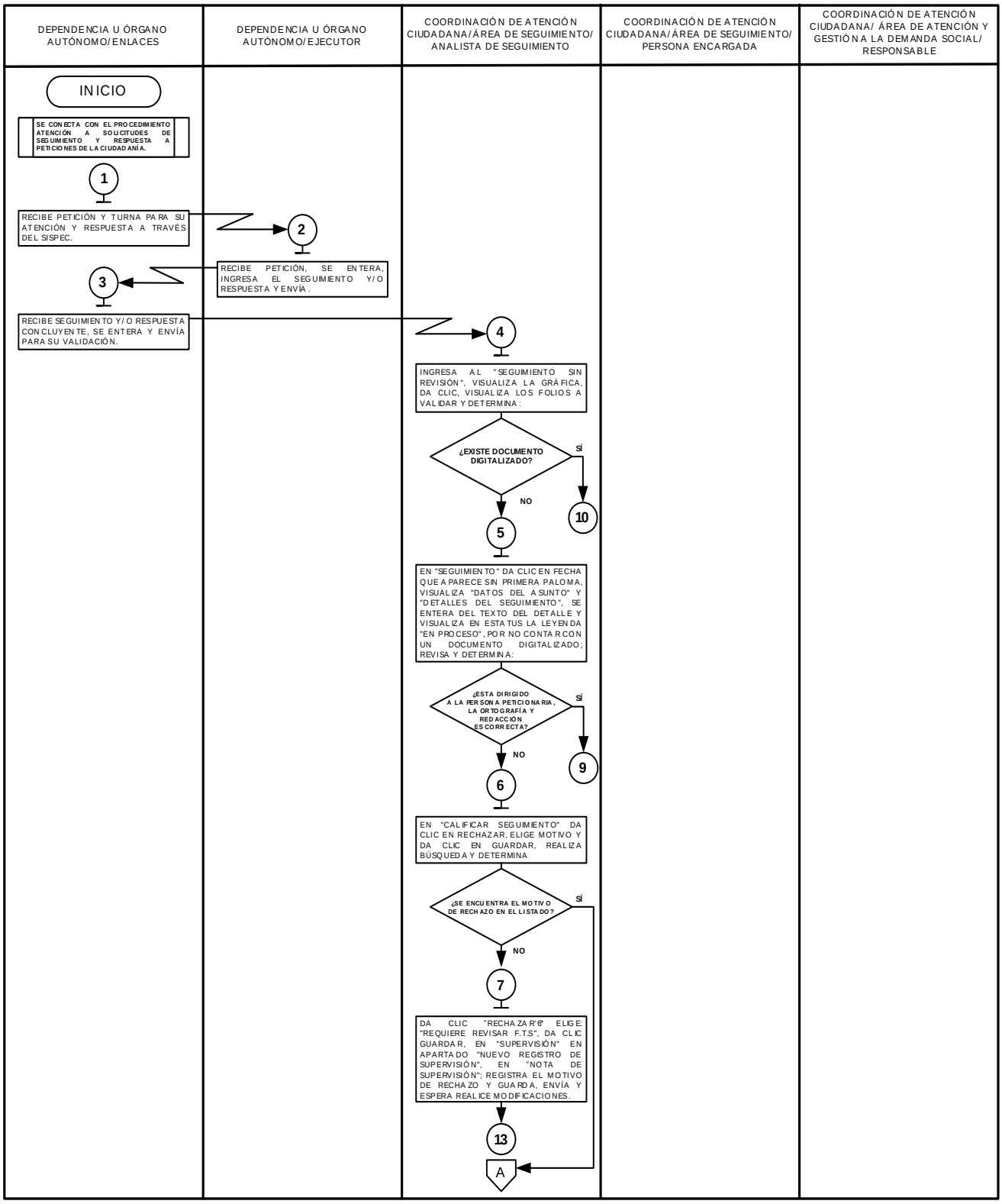
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Dependencia u Órgano Autónomo/Enlaces	Viene del procedimiento Liberación de Peticiones Ciudadanas a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) para su atención, por las Dependencias del Gobierno y Órganos Autónomos del Estado de México. Recibe petición ciudadana de la Coordinación de Atención Ciudadana y turna a la persona ejecutora responsable de dar atención y respuesta a través del SISPEC.
2.	Dependencia u Órgano Autónomo/Ejecutor	Recibe vía SISPEC petición, se entera, ingresa el seguimiento y/o respuesta a las peticiones y envía a la persona Enlace, mediante SISPEC.
3.	Dependencia u Órgano Autónomo/Enlaces	Recibe vía SISPEC seguimiento y/o respuesta concluyente, se entera y envía a la persona Analista de Seguimiento de la Coordinación de Atención Ciudadana mediante SISPEC para su validación.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
4.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ 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.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ 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”, se entera del 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 persona peticionaria, la ortografía, redacción del documento y determina: **¿Está dirigido a la persona peticionaria, la ortografía, redacción es correcta?**
6.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	**No está dirigido a la persona peticionaria, la ortografía, redacción es correcta.** En la sección de “Calificar Seguimiento” da clic en rechazar, elige el motivo y da clic en guardar, realiza búsqueda del motivo por el cual se rechaza la respuesta y determina: **¿Se encuentra el motivo de rechazo en el listado?**
7.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	**No se encuentra el motivo de rechazo 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, envía a la dependencia y espera realice las modificaciones. **Se conecta con la actividad número 13.**
8.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	**Sí se encuentra el motivo de rechazo en el listado.** Selecciona rechazar, elige el motivo de rechazo en la barra desplegable; da clic en guardar, envía a la dependencia y espera realice las modificaciones. **Se conecta con la actividad número 13.**
9.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	**Viene de la actividad número 5.** **Sí está dirigido a la persona peticionaria, la ortografía y redacción es correcta.** Ingresa a la sección de “Calificar Seguimiento”, da clic en aceptar, guardar y espera a recibir la respuesta concluyente por parte de la persona enlace de la dependencia. **Se conecta con la actividad número 15.**
10.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	**Viene de la actividad número 4.** **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

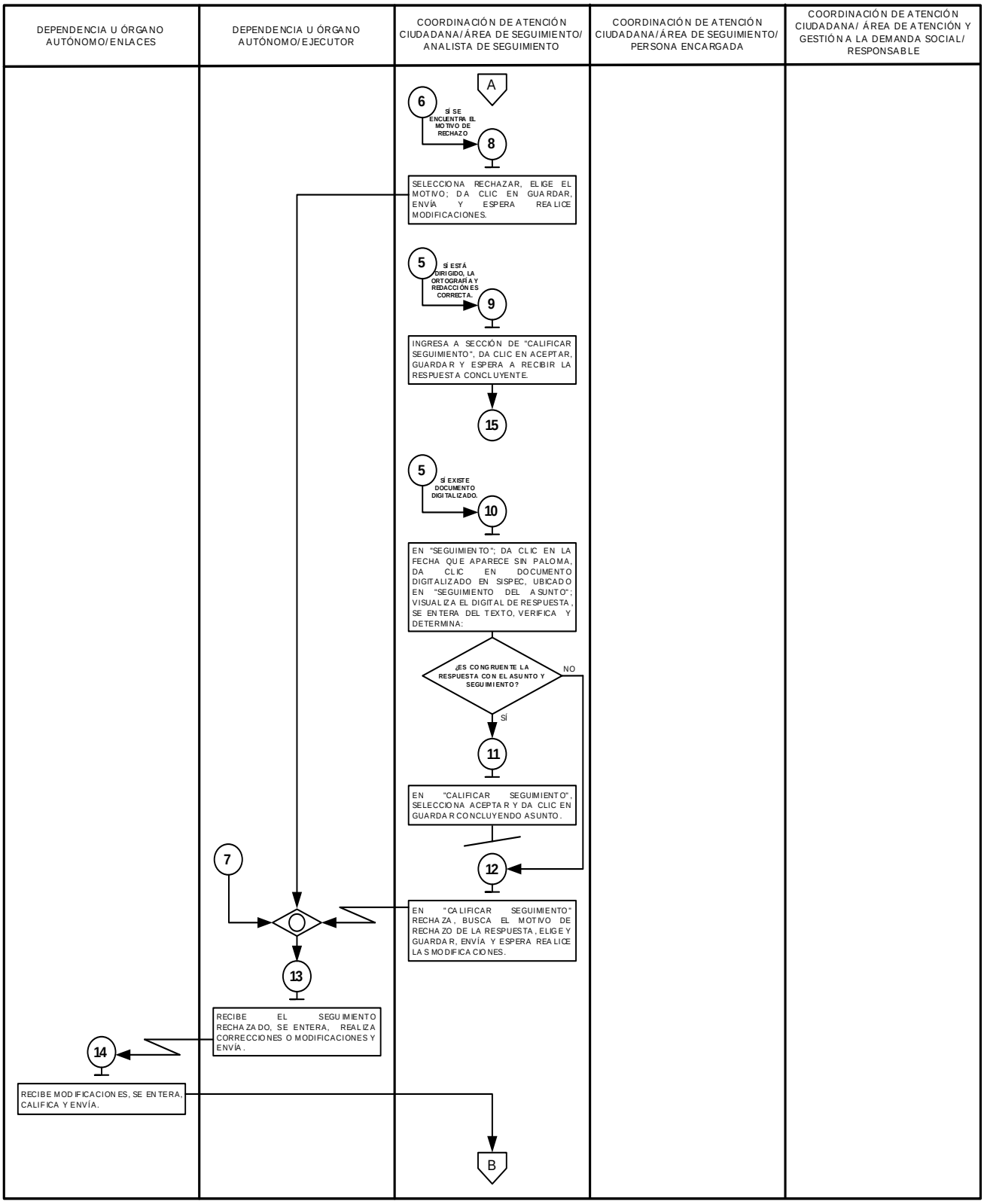
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		la columna derecha de “Seguimiento del Asunto”; visualiza el documento de respuesta a la persona peticionaria, se entera del texto y verifica que coincida con los “Datos del Asunto”, “Detalles de Seguimiento” y folio canalizado; revisa y califica el seguimiento. Cierra la página del oficio de respuesta y determina: **¿Es congruente la respuesta con el asunto y seguimiento?**
11.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	**Sí es congruente la respuesta con el asunto y seguimiento.** En el recuadro “Calificar Seguimiento”, selecciona el icono de aceptar y da clic en guardar concluyendo el asunto.
12.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	**No es congruente la respuesta con el asunto y seguimiento.** En el recuadro de “Calificar Seguimiento” da clic en rechazar, busca el motivo por el que se rechaza la respuesta, lo elige y da clic en guardar, envía a la dependencia y espera realice las modificaciones.
13.	Dependencia u Órgano Autónomo/Ejecutor	**Viene de la actividad número 7 y 8.** Recibe vía SISPEC de la persona Analista de Seguimiento, el seguimiento rechazado, se entera, realiza las correcciones o modificaciones correspondientes y envía a la persona Enlace a través del SISPEC.
14.	Dependencia u Órgano Autónomo/Enlace	Recibe las modificaciones a la respuesta de la petición ciudadana, se entera, califica y envía a la persona Analista de Seguimiento a través del SISPEC.
15.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	**Viene de la actividad número 9.** Recibe seguimiento corregido o respuesta congruente, se entera, valida las correcciones y modificaciones correspondientes o la respuesta concluyente enviada por el Enlace de la dependencia a través del SISPEC e Informa a la persona Encargada del Área de Seguimiento para su validación.
16.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Persona Encargada	Se entera, valida el seguimiento de las respuestas a las peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México, e instruye a la persona Analista de Seguimiento elabore reporte de actividades de la validación de respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México a través del SISPEC.
17.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	Se entera, elabora reporte de actividades de la validación de respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México a través del SISPEC y lo entrega a la persona Encargada del Área de Seguimiento.
18.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Persona Encargada	Recibe reporte de actividades de la validación de respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México a través del SISPEC, se entera y lo entrega a la persona responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social para su resguardo.
19.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión a la Demanda Social/Responsable	Recibe reporte de actividades de la validación de respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México a través del SISPEC, se entera y lo archiva.

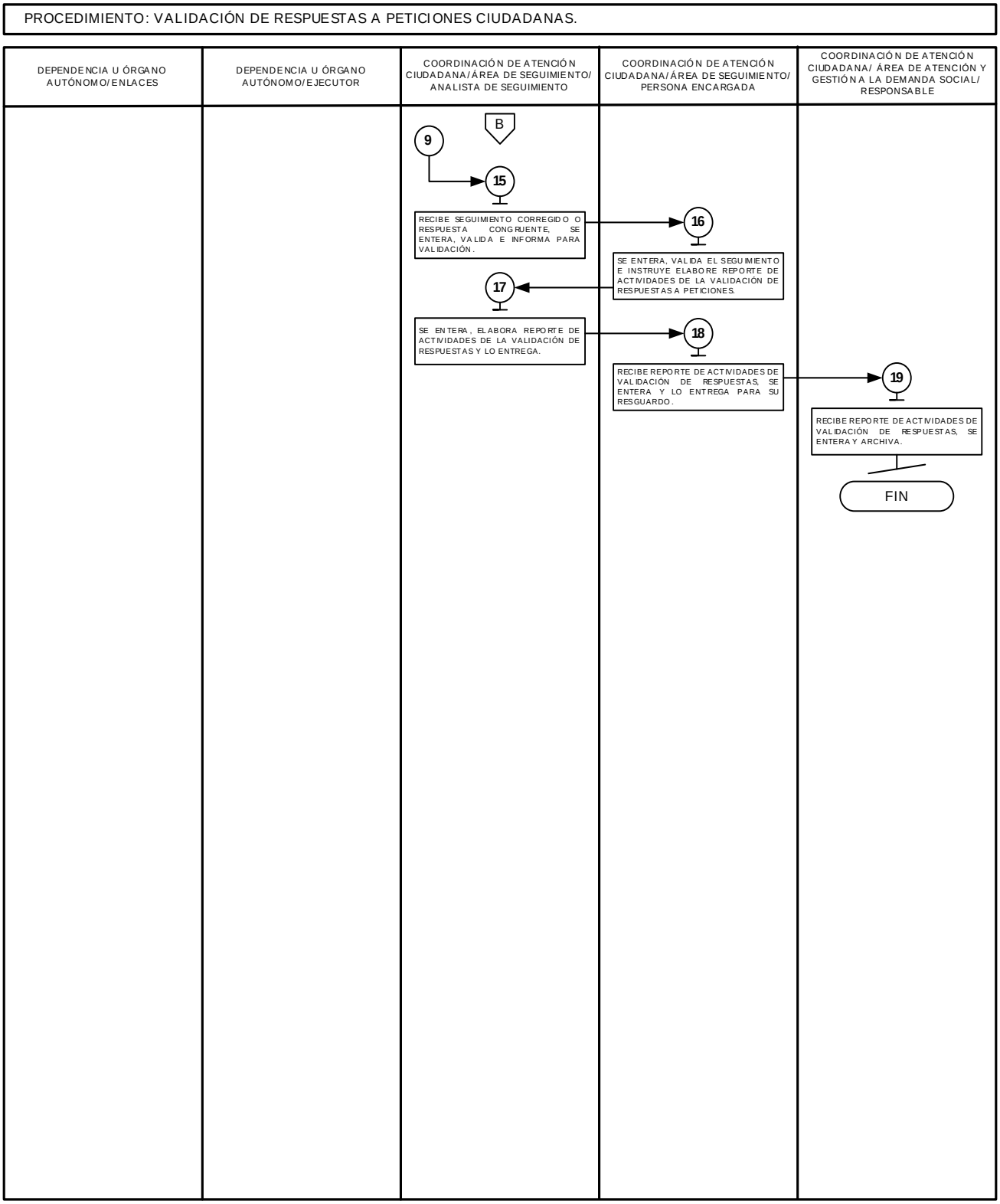
DIAGRAMACIÓN:

PROCEDIMIENTO: VALIDACIÓN DE RESPUESTAS A PETICIONES CIUDADANAS.



PROCEDIMIENTO: VALIDACIÓN DE RESPUESTAS A PETICIONES CIUDADANAS.





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

– No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S/08
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.

OBJETIVO:

Garantizar que las personas peticionarias reciban información clara y oportuna sobre sus peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, con base en los datos registrados por la dependencia u órgano autónomo correspondiente en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), mediante la atención a sus solicitudes de seguimiento y respuestas.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 8. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Segundo, Artículo 5, fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Primero, Artículos 4, Capítulo Tercero, Artículo 23. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 11 de septiembre 2023 y reformas.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 4, fracción I, XLII y XLIII. Título Segundo, Capítulo Primero, Artículos 20 y 22, Capítulo Tercero, Artículos 35 y 37. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo Segundo, Sección Tercera, Articulo 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 07 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20701005000000S Coordinación de Atención Ciudadana, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de septiembre de 2023.

DEFINICIONES:

Aviso de Privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el sujeto obligado. Debe ponerse a disposición para informar sobre los fines del tratamiento al que serán sometidos los datos personales en la Coordinación de Atención Ciudadana. El aviso, en formato electrónico, se encuentra disponible en la siguiente liga: http://www.gem102.net/avisocac.

Boleta de Registro: Documento emitido por el SISPEC como acuse de recibo, que se entrega a la persona peticionaria y que contiene el folio asignado a la petición, el aviso de privacidad y la firma de consentimiento.

Cédula Única de Seguimiento Física: Documento generado automáticamente por el SISPEC una vez registrados los datos de identificación de la persona peticionaria, que contiene el folio, el Número de Identificación Personal (NIP), la página electrónica para la consulta permanente del estado de la petición, y el número telefónico del CATGEM.

Dependencia: Órgano administrativo (Secretarías) encargado de auxiliar a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado en la atención, estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, en los diversos ramos de la Administración Pública Estatal.

Folio: Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición, mismo que se entrega a la persona peticionaria.

Órganos Autónomos: Entidades de derecho público, con personalidad jurídica propia, tesorería y patrimonio propios y autonomía en su gestión, que desarrollan actividades propias de la Administración Pública, tanto actividades de fomento, prestacionales, de gestión de servicios públicos o de producción de bienes de interés público.

Petición Ciudadana: Solicitud escrita mediante la cual la ciudadanía requiere a las instancias gubernamentales un apoyo, bien, servicio u otra cosa, para ser atendida.

Persona Analista de Seguimiento: Persona servidora pública adscrita a la Coordinación de Atención Ciudadana, responsable de llevar a cabo las acciones de seguimiento y validación de las respuestas emitidas.

Persona Encargada del Área de Seguimiento: Persona servidora pública adscrita a la Coordinación de Atención Ciudadana, responsable de supervisar la validación del seguimiento y de las respuestas emitidas por las dependencias estatales.

Respuesta: Pronunciamiento formal emitido por la dependencia u órgano autónomo estatal competente, en atención a una petición ciudadana dirigida a la persona titular del Ejecutivo Estatal, mediante el cual se da contestación a lo solicitado por la persona peticionaria, con base en el marco normativo aplicable, dicha respuesta debe ser fundada, motivada y emitida por escrito, ya sea en formato físico o digital.

Seguimiento: Conjunto de acciones realizadas para dar atención y respuesta a las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, a través de las dependencias u órganos autónomos responsables, previamente registradas en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC): Plataforma digital del Gobierno del Estado de México destinada a la recepción, gestión y canalización de las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, conforme a la normativa aplicable.

Soporte documental: Documento oficial en formato digital, elaborado y cargado por las dependencias estatales u órganos autónomos como evidencia de la atención y respuesta otorgadas a una petición ciudadana dirigida a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado, y registrado en el SISPEC.

Texto de seguimiento: Descripción breve y concreta de la atención y respuesta emitida por la dependencia u órgano autónomo en relación con la petición ciudadana. Esta información es accesible para la persona peticionaria a través de la plataforma web, una vez validado el seguimiento en el SISPEC.

INSUMOS:

- Solicitud de estatus de petición ciudadana.
- Nombre de la peticionaria o peticionario.
- Folio del SISPEC.

RESULTADOS:

- Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones Ciudadanas atendidas (Información clara y oportuna brindada a las personas peticionarias respecto al seguimiento o a la respuesta emitida por la dependencia competente sobre su petición).

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 Ciudadanas a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México “Escribe a la Gobernadora” y del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).
- 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.
- El texto de seguimiento y la respuesta a la petición ciudadana deberá emitirse por escrito y dirigirse a la persona peticionaria. La atención deberá brindarse de forma oportuna y conforme a los requisitos establecidos en tiempo y forma.
- Las personas servidoras públicas de la Coordinación de Atención Ciudadana deberán abstenerse de emitir comentarios, interpretaciones o compromisos respecto a los tiempos de respuesta, el contenido o la decisión final de las peticiones, ya que dicha información será responsabilidad exclusiva de la dependencia u órgano autónomo competente.
- La información relacionada con el seguimiento o respuesta de una petición ciudadana registrada en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) deberá proporcionarse únicamente a la persona titular de la misma, a fin de proteger los datos personales y garantizar la confidencialidad de las solicitudes.

- Las personas servidoras públicas de la Coordinación de Atención Ciudadana deberán comunicar toda información proporcionada a la persona peticionario con lenguaje claro, respetuoso, objetivo y accesible, evitando tecnicismos innecesarios y garantizando el derecho a comprender el estado de su petición.
- Las personas servidoras públicas de la Coordinación de Atención Ciudadana deberán proporcionar la información sobre el seguimiento o respuesta de una petición ciudadana únicamente a través de los canales oficiales establecidos, y previa identificación de la persona peticionario.
- Cuando en la entidad se presente la Declaración de Estado de Emergencia o Contingencia provocada por fenómenos naturales, antropogénicos o sanitarios, la Coordinación de Atención Ciudadana acatará y se regirá por las medidas establecidas por las autoridades competentes; con el fin salvaguardar la integridad física de las personas servidora públicos y de las personas que concurran a ella, así como proteger las instalaciones, bienes e información vital.

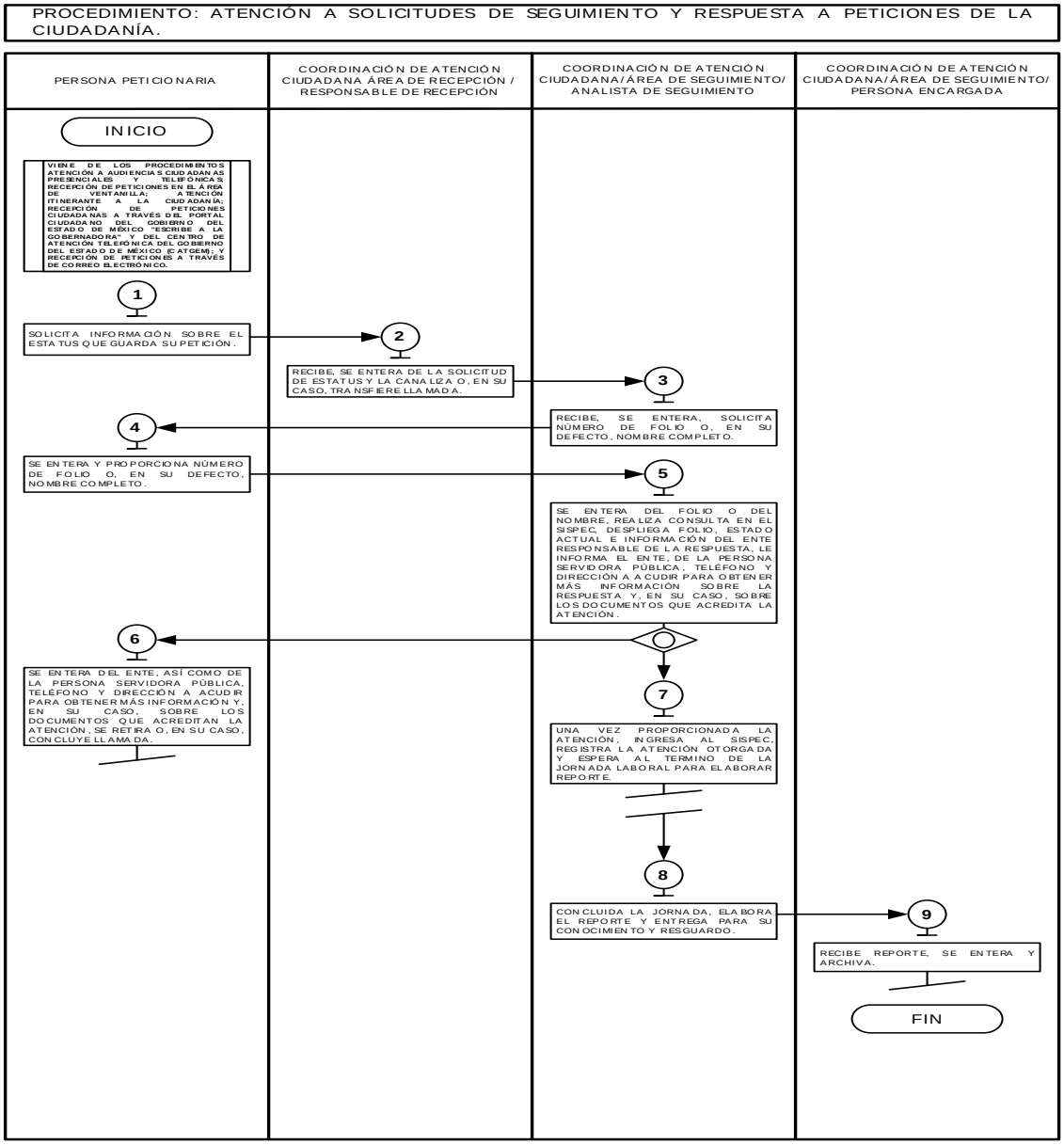
DESARROLLO:

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

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona Peticionaria	Viene de los procedimientos Atención a Audiencias Ciudadanas Presenciales y Telefónicas; Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla; Atención Itinerante a la Ciudadanía; Recepción de Peticiones Ciudadanas a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México “Escribe a la Gobernadora” y del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM); y Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico. Solicita información en el Área de Recepción o vía telefónica, sobre el estatus que guarda su petición.
2.	Coordinación de Atención Ciudadana Área de Recepción / Responsable de Recepción	Recibe a la persona peticionaria o atiende llamada telefónica, se entera de la solicitud de estatus de la petición ciudadana y la canaliza con la persona Analista de Seguimiento, en su caso, transfiere la llamada telefónica.
3.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	Recibe a la persona peticionaria o atiende llamada telefónica, se entera, le solicita número de folio asignado al momento de realizar su petición o, en su defecto, nombre completo.
4.	Persona Peticionaria	Se entera y proporciona número de folio asignado al momento de realizar su petición o, en su defecto, nombre completo.
5.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	Se entera del número de folio asignado al momento de realizar la petición o, en su defecto, del nombre completo de la persona peticionaria. Ingresa al SISPEC, en el apartado “Seguimiento”, realiza la consulta dando clic en el ícono “Buscar”, en pantalla se despliega el folio correspondiente, junto con el estado actual de la petición y la información relativa a la dependencia u órgano autónomo responsable de brindar atención y respuesta, le informa a la persona peticionaria el nombre de la dependencia estatal u órgano autónomo encargado de atender su solicitud, así como el nombre de la persona servidora pública, número telefónico y dirección a la cual debe acudir para obtener más información sobre la atención o respuesta a su petición y, en su caso, sobre los documentos que acreditan dicha atención.
6.	Persona Peticionaria	Se entera del nombre de la dependencia estatal u órgano autónomo encargado de atender su solicitud, así como el nombre de la persona servidora pública, número telefónico y dirección a la cual debe acudir para obtener más información sobre la atención o respuesta a su petición y, en su caso, sobre los documentos que acreditan dicha atención, se retira o, en su caso, concluye llamada.
7.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	Una vez proporcionada la atención a la persona peticionaria, 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 persona peticionaria y espera al término de la jornada laboral para elaborar el reporte de la atención a las solicitudes de seguimiento y respuesta a las peticiones.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
8.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Analista de Seguimiento	Concluida la jornada laboral, elabora el reporte de la atención a las solicitudes de seguimiento y respuesta a las peticiones y entrega a la persona encargada del Área de Seguimiento para su conocimiento y resguardo.
9.	Coordinación de Atención Ciudadana/Área de Seguimiento/ Persona Encargada	Recibe reporte de la atención a las solicitudes de seguimiento y respuesta a las peticiones, se entera y archiva.

DIAGRAMACIÓN:



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S/09
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Realización de Reuniones de Trabajo con Dependencias.

OBJETIVO:

Incrementar el porcentaje de cumplimiento en la atención de peticiones ciudadanas por parte de las dependencias y órganos autónomos competentes, estableciendo acuerdos institucionales conforme a las políticas de la Coordinación de Atención Ciudadana, mediante la realización de reuniones de trabajo.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, Artículo 8. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Segundo, Artículo 5, fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Primero, Artículos 4 y 23. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 11 de septiembre 2023 y reformas.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 4, fracción I, XLII y XLIII. Título Segundo, Capítulo Primero, Artículos 20 y 22, Capítulo Tercero, Artículos 35 y 37. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primer, Capítulo Segundo, Artículos 9 y 12, Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 111, Capítulo Segundo, Sección Segunda, Artículo 127, Sección Tercera, Articulo 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 07 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20701005000000S Coordinación de Atención Ciudadana, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de septiembre de 2023.

DEFINICIONES:

Acuerdos: Compromisos asumidos durante las reuniones, formalizados mediante el registro de asistencia y firma de conformidad por parte de las y los enlaces de las dependencias participantes. Dicha firma implica la aceptación de los compromisos establecidos, así como la responsabilidad de dar seguimiento a los acuerdos adoptados. Cada acuerdo deberá estar respaldado con evidencia documental y fotográfica que dé cuenta de su cumplimiento.

Agenda de Reuniones Trimestrales: Calendario oficial que establece las fechas programadas para la realización de reuniones durante el trimestre correspondiente, con el propósito de facilitar la planeación, coordinación y participación oportuna de las personas participantes.

Dependencia: Órgano administrativo (Secretarías) encargado de auxiliar a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado en la atención, estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, en los diversos ramos de la Administración Pública Estatal.

Enlace: Persona servidora pública asignada por la dependencia estatal u órgano autónomo, responsable de recibir y turnar internamente las peticiones; además, informa a la ciudadanía sobre la resolución de los planteamientos ingresados a través del SISPEC. Actúa como punto de contacto entre la dependencia y la Coordinación, asegurando una respuesta oportuna y adecuada a las peticiones ciudadanas.

Órganos Autónomos: Entidades de derecho público, con personalidad jurídica propia, tesorería y patrimonio propios y autonomía en su gestión, que desarrollan actividades propias de la Administración Pública, tanto actividades de fomento, prestacionales, de gestión de servicios públicos o de producción de bienes de interés público.

Orden del Día: Documento que detalla los temas a tratar durante la reunión, los tiempos asignados y las personas responsables de cada intervención, funciona como guía para las personas participantes, a fin de asegurar el abordaje de todos los temas relevantes dentro del tiempo establecido, asimismo, incluye la evidencia y el consentimiento de las personas participantes en relación con los acuerdos asumidos.

Persona Analista de Seguimiento: Persona servidora pública adscrita a la Coordinación de Atención Ciudadana, responsable de llevar a cabo las acciones de seguimiento y validación de las respuestas emitidas.

Petición Ciudadana: Solicitud escrita mediante la cual la ciudadanía requiere a las instancias gubernamentales un apoyo, bien, servicio u otra cosa, para ser atendida.

Persona Encargada del Área de Seguimiento: Persona servidora pública adscrita a la Coordinación de Atención Ciudadana, responsable de supervisar la validación del seguimiento y de las respuestas emitidas por las dependencias estatales.

Persona Responsable de Atención y Gestión de la Demanda Social: Persona servidora pública encargada de supervisar y validar la liberación de las peticiones dirigidas a las dependencias competentes, responsables de emitir la respuesta correspondiente.

Referencia: Clave única generada por el Sistema de Seguimiento de Participación Estatal y Ciudadana (SISPEC), que permite identificar, rastrear y dar seguimiento a las reuniones trimestrales.

Reunión: Sesión de trabajo, presencial o virtual, realizada entre personas servidoras públicas de la Coordinación de Atención Ciudadana y de las dependencias del Gobierno del Estado de México o de los Órganos Autónomos.

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC): Plataforma digital del Gobierno del Estado de México destinada a la recepción, gestión y canalización de las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, conforme a la normativa aplicable.

INSUMOS:

- Instrucción para elaborar Agenda de Reuniones Trimestrales.
- Agenda de Reuniones Trimestrales.
- Orden del Día

RESULTADOS:

- Reuniones Trimestrales 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 conforme al calendario oficial del Gobierno del Estado de México. En caso de requerirse una reunión extraordinaria por emergencia, la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana autorizará su realización.
- Las convocatorias deberán realizarse con tiempo de anticipación a la fecha establecida en el Orden del Día, para que las personas enlaces puedan confirmar con previa autorización de sus superiores inmediatos, 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 iniciará la reunión con quienes estén presentes.
- La persona Encargada del Área de Seguimiento deberá garantizar que el personal a su cargo cumpla con las actividades designadas y participe puntualmente en la reunión de trabajo. En caso de que alguna persona no pueda asistir, deberá asignar a otra persona servidora pública del Área para dar cumplimiento a lo programado.
- Durante las reuniones de trabajo, las personas participantes mantendrán los teléfonos celulares en modo silencioso y limitarán su uso al mínimo indispensable, con el propósito de favorecer el desarrollo de la sesión y asegurar la atención a los temas tratados. En caso de recibir una llamada urgente, deberán salir del espacio para atenderla, a fin de no interrumpir la dinámica de la reunión.

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO: Realización de Reuniones de Trabajo con Dependencias.

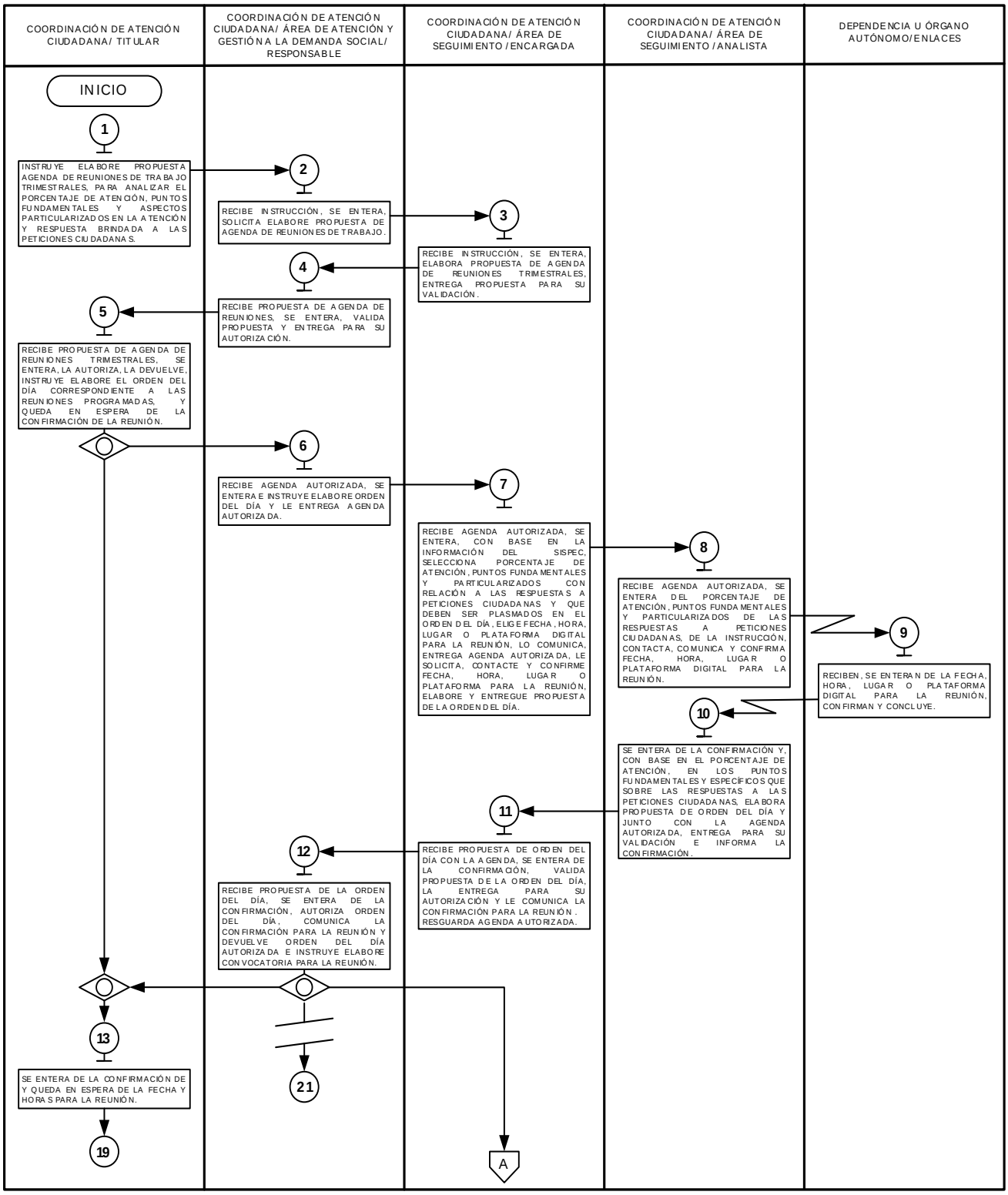
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Titular	Instruye a la persona responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social elabore la propuesta agenda de reuniones de trabajo trimestrales con las dependencias del Gobierno del Estado de México u órganos autónomos, para analizar el porcentaje de atención, puntos fundamentales y aspectos particularizados en la atención y respuesta brindada a las peticiones ciudadanas.
2.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión a la Demanda Social/Responsable	Recibe instrucción, se entera, solicita a la persona Encargada del Área de Seguimiento elabore la propuesta de agenda de reuniones de trabajo con las personas enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México u órganos autónomos.
3.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Encargada	Recibe instrucción, se entera, elabora propuesta de agenda de reuniones trimestrales de trabajo con las personas enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México u órganos autónomos, entrega propuesta a la persona Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social para su validación.
4.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión a la Demanda Social/Responsable	Recibe propuesta de agenda de reuniones trimestrales de trabajo con las personas enlaces de las dependencias del Gobierno del Estado de México u órganos autónomos, se entera, valida propuesta y entrega a la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana para su autorización.
5.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Titular	Recibe propuesta de agenda de reuniones trimestrales, se entera, la autoriza, la devuelve e instruye a la persona responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social elabore el orden del día correspondiente a las reuniones programadas, y queda en espera de la confirmación de la reunión. **Se conecta con la actividad numero 13**
6.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión a la Demanda Social/Responsable	Recibe agenda de reuniones trimestrales autorizada, se entera e instruye a la persona Encargada del Área de Seguimiento elabore orden del día y le entrega agenda autorizada.
7.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Encargada	Recibe agenda autorizada, se entera de la instrucción, con base en la información registrada en el SISPEC, selecciona 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 u órganos autónomos y que deben ser plasmados en el Orden del Día, elige fecha, hora, lugar o plataforma digital para la reunión se lo comunica a la persona Analista de Seguimiento, entrega agenda autorizada, le solicita, contacte y confirme con las personas enlaces fecha, hora, lugar o plataforma digital para la reunión, elabore y entregue propuesta de la orden del día con tiempo suficiente para iniciar con la convocatoria.
8.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Analista	Recibe agenda autorizada, se entera del porcentaje de atención, puntos fundamentales y particularizados que deben ser tratados en la reunión de trabajo con relación a las respuestas a peticiones ciudadanas, de la instrucción, contacta vía telefónica a las personas enlaces comunica y confirma fecha, hora, lugar o plataforma digital para la reunión.
9.	Dependencia u Órgano Autónomo/Enlaces	Reciben llamada telefónica, se enteran de la fecha, hora, lugar o plataforma digital para la reunión, confirman y concluye llamada.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
10.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Analista	Se entera de la confirmación y, con base en el porcentaje de atención, así como en los puntos fundamentales y específicos que deben tratarse en la reunión de trabajo sobre las respuestas a las peticiones ciudadanas emitidas por las dependencias del Gobierno del Estado de México o por órganos autónomos, elabora propuesta de orden del día y junto con la agenda autorizada, la entrega a la persona encargada del Área de Seguimiento para su validación e informa la confirmación de la fecha, hora, lugar o plataforma digital en la que se llevará a cabo la reunión.
11.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Encargada	Recibe propuesta de orden del día con la agenda autorizada, se entera de la confirmación de la fecha, hora, lugar o plataforma digital para la reunión, valida propuesta de la orden del día, la entrega a la persona responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social para su autorización y le comunica la confirmación de la fecha, hora, lugar o plataforma digital para la reunión. Resguarda agenda autorizada.
12.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión a la Demanda Social/Responsable	Recibe propuesta de la orden del día, se entera de la confirmación de la fecha, hora, lugar o plataforma digital para la reunión, autoriza orden del día, comunica la confirmación de la fecha, hora, lugar o plataforma digital para la reunión a la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana y devuelve orden del día autorizada a la persona Encargada del Área de Seguimiento e instruye realice convocatoria para la reunión y queda en espera de la fecha y hora para la reunión. **Se conecta con la actividad número 21.**
13.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Titular	**Viene de la actividad número 5.** Se entera de la confirmación de la fecha, hora, lugar o plataforma digital para la reunión y queda en espera de la fecha y horas para la reunión. **Se conecta con la actividad 19.**
14.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Encargada	Recibe orden del día autorizada, se entera, e instruye a la persona Analista de Seguimiento inicie con la convocatoria para la reunión, resguarda orden del día autorizada y queda en espera de la fecha y hora para la reunión
15.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Analista	Se entera de la instrucción, convoca a reunión de trabajo a las personas Enlace, envía vía WhatsApp fecha, hora, lugar o plataforma digital para la reunión y solicita confirmen asistencia.
16.	Dependencia u Órgano Autónomo/Enlaces	Reciben vía WhatsApp fecha, hora, lugar o plataforma digital para la reunión, la solicitud de confirmación de asistencia, se enteran, confirman su asistencia por la misma vía y quedan en espera de fecha y hora para la reunión. Se conecta con la actividad número 20.
17.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Analista	Recibe vía WhatsApp confirmación de asistencia a la reunión de las personas Enlace y queda en espera de la fecha y hora para la reunión.
18.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Encargada	En fecha y hora programada para la reunión, extrae orden del día y la entrega a la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana, acude al lugar de la reunión o ingresa a la plataforma digital, espera al inicio de la reunión.

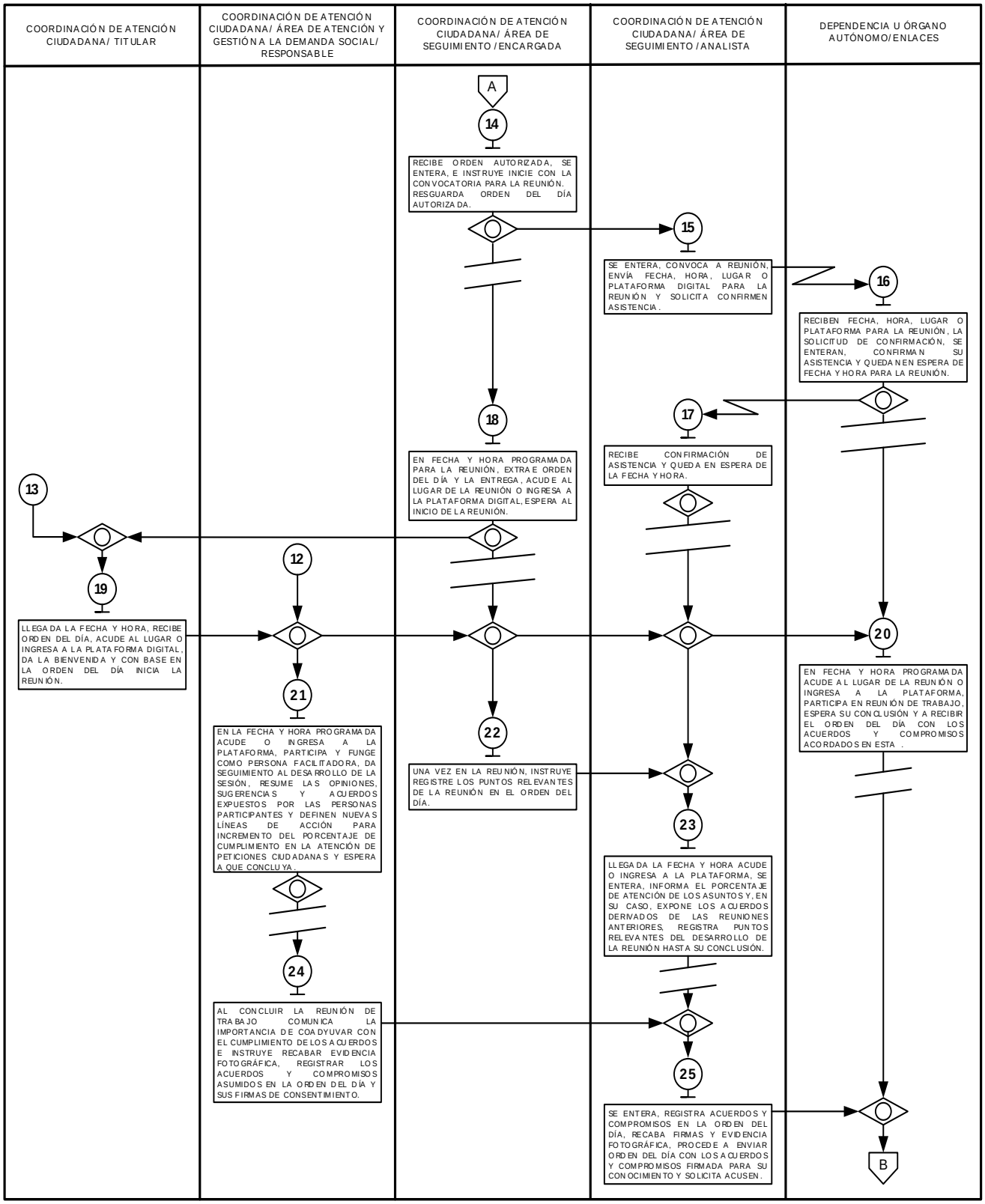
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
19.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Titular	Llegada la fecha y hora programada, recibe orden del día, acude al lugar de la reunión o ingresa a la plataforma digital, da la bienvenida a las personas participantes y, con base en la orden del día inicia reunión.
20.	Dependencia u Órgano Autónomo/Enlaces	En fecha y hora programada acude al lugar de la reunión o ingresa a la plataforma digital, participa en la reunión de trabajo, espera a que concluya la reunión y a recibir orden del día con los acuerdos y compromisos de la reunión de trabajo. **Se conecta con la actividad número 26.**
21.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión a la Demanda Social/Responsable	**Viene de la actividad número 12.** En la fecha y hora programada acude al lugar de la reunión o ingresa a la plataforma digital, participa y funge como persona facilitadora, da seguimiento al desarrollo de la sesión, resume las opiniones, sugerencias y acuerdos expuestos por las personas participantes y definen nuevas líneas de acción para incremento del porcentaje de cumplimiento en la atención de peticiones ciudadanas y espera a que concluya la reunión.
22.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Encargada	Una vez en la reunión, instruye a la persona Analista de Seguimiento registre los puntos relevantes de la reunión para que estos queden registrados en el Orden del Día.
23.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Analista	Llegada la fecha y hora programada acude al lugar de la reunión o ingresa a la plataforma digital, se entera, de la instrucción, informa el porcentaje de atención de los asuntos previamente turnados a las dependencias y, en su caso, expone los acuerdos derivados de las reuniones de trabajo anteriores, registra puntos relevantes del desarrollo de la reunión hasta su conclusión.
24.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión a la Demanda Social/Responsable	Al concluir la reunión de trabajo comunica a las personas participantes la importancia de coadyuvar con el cumplimiento de los acuerdos e instruye a la persona Analista de Seguimiento recabar evidencia fotográfica, registrar los acuerdos y compromisos asumidos por las personas participantes en la orden del día y las firmas de consentimiento de las personas participantes.
25.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Analista	Se entera de la instrucción, registra los acuerdos y compromisos en la orden del día, recaba firmas de las personas participantes y evidencia fotográfica, procede a enviar vía correo electrónico orden del día con los acuerdos y compromisos de la reunión de trabajo firmada a la persona enlace para su conocimiento y solicita acusen de recibo por el mismo medio.
26.	Dependencia u Órgano Autónomo/Enlaces	Una vez concluida la reunión de trabajo, recibe vía correo electrónico orden del día con los acuerdos y compromisos de la reunión de trabajo firmada, se entera y acusa de recibo por el mismo medio.
27.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Analista	Recibe vía correo electrónico acuse de recibo de las personas enlaces, se entera, imprime acuses y orden del día con los acuerdos y compromisos de la reunión de trabajo firmada y entrega a la persona Encargada del Área de Seguimiento para su resguardo.
28.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Seguimiento /Encargada	Recibe acuses y orden del día con los acuerdos y compromisos de la reunión de trabajo firmada, se entera y archiva. **Se conecta con el procedimiento Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.**

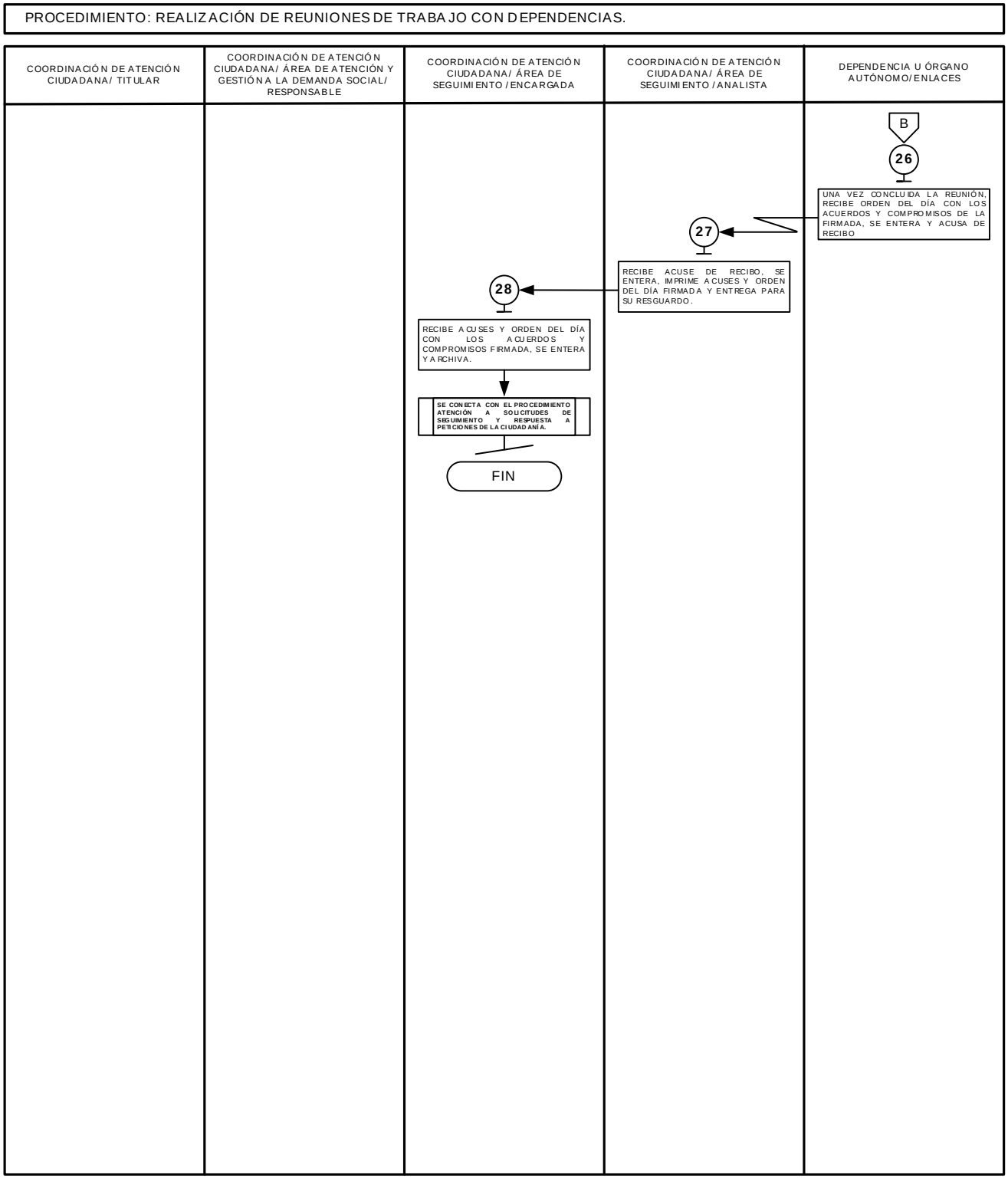
DIAGRAMACIÓN:

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE REUNIONES DE TRABAJO CON DEPENDENCIAS.



PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE REUNIONES DE TRABAJO CON DEPENDENCIAS.





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Orden del Día

FORMATO: ORDEN DEL DÍA.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MÉXICO | FINANZAS SECRETARÍA DE FINANZAS

Unidad de Apoyo a la Administración General
Coordinación de Atención Ciudadana

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

Orden del Día
Reunión de Trabajo
1

Fecha	2
Horario	3
Lugar	4
Facilitadora	5
Referencia	6

7 Dependencia u Organismo Autónomo

Asuntos a tratar:
1. 8

Estipulaciones:
2. 9

Observaciones específicas de seguimiento:
3. 10

Atención general de asuntos del periodo (estadísticas):
4. 11

Porcentaje de atención general de asuntos (gráficas)
5. 12

Firma de Asistencia y conformidad de Acuerdos establecidos durante la reunión:
6. 13

Coordinación de Atención Ciudadana	Dependencia o nivel de gobierno competente
Nombre y cargo Firma:	Nombre y cargo Firma:

Indicaciones adicionales o comentarios:
7. 14

Evidencia fotográfica:
8. 15

Lerdo Poniente núm. 300, segundo piso, puerta 317, Palacio del Poder Ejecutivo, col. Centro, C. P. 50000, Toluca, Estado de México.

INSTRUCTIVO PARA USO Y LLENADO DEL FORMATO: ORDEN DEL DÍA.
Objetivo: Mantener el control y la guía para conducir las reuniones de trabajo de forma programada, con el objetivo de dar a conocer el estatus de atención y respuesta a peticiones ciudadanas, recabando evidencia fotográfica y la firma de consentimiento de las personas participantes.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y es resguardado por la persona encargada del Área de Seguimiento.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Número:	Anotar el número de reunión por año, considerando que se realizan cuatro por cada ejercicio fiscal.
2.	Fecha:	Registrar la fecha en la que se realizará la reunión.
3.	Hora:	Escribir la hora de inicio de la reunión.
4.	Lugar:	Indicar el lugar o plataforma en la que se realiza la reunión.
5.	Facilitador:	Escribir la profesión, nombre completo y cargo de la persona servidora pública.
6.	Referencia:	Registrar el folio de registro.
7.	Nombre de la dependencia y órgano autónomo:	Registrar el nombre completo de la dependencia y órgano autónomo.
8.	Asuntos a tratar:	Enlistar los asuntos relevantes a tratar en la reunión de trabajo en orden.
9.	Estipulaciones:	Asentar las políticas y reglas bajo las cuales se dará respuesta a las personas peticionarias respecto a sus asuntos.
10.	Observaciones específicas de seguimiento:	Anotar de forma detallada los asuntos pendientes de atención.
11.	Atención general de asuntos del periodo:	Adjuntar las estadísticas de atención de las dependencias u órganos autónomos generadas por el SISPEC.
12.	Porcentaje de atención general de asuntos:	Insertar gráficas del porcentaje de atención generadas por el SISPEC.
13.	Asistencia:	Registrar los nombres completos, cargos y firmas de las personas participantes.
14.	Indicaciones adicionales o comentarios:	Agregar los acuerdos adicionales aportados por las personas participantes.
15.	Evidencia fotográfica:	Insertar imágenes generadas durante la reunión de trabajo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S/10
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Atención a Solicitudes de Información, requeridas por la Consejería Jurídica y/o Autoridades Competentes.

OBJETIVO:

Dar respuesta a las solicitudes de información derivadas de peticiones ciudadanas, requeridas por la Consejería Jurídica y/o Autoridades Competentes, mediante su atención.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Titulo Primero, Capítulo I, Artículo 8. “Diario Oficial de la Federación”, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Segundo, Artículo 5, fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 4, fracción I, XLII y XLIII. Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 22, Capítulo Tercero, Artículos 35 y 37. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primer, Capítulo Segundo, Artículos 9 y 12, Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 111, Capítulo Segundo, Sección Segunda, Artículo 127, Sección Tercera, Articulo 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 07 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20701005000000S Coordinación de Atención Ciudadana, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de septiembre de 2023.

DEFINICIONES:

Autoridad Competente: Instancia legalmente facultada para solicitar información relacionada con las peticiones formuladas por la ciudadanía, incluyendo autoridades administrativas, de procuración de justicia, instituciones, organismos o servidores públicos reconocidos por la legislación vigente del Estado de México o de la Federación.

Certificación: Acto mediante el cual se verifica y avala oficialmente la veracidad o autenticidad de la información proporcionada a la autoridad competente, conforme a la normativa aplicable.

Ficha Técnica: Documento emitido por el SISPEC que contiene la descripción del asunto, el número de folio, la dependencia a la que fue turnado y los datos personales de la persona o personas peticionarias, así como el seguimiento que la dependencia correspondiente carga en el sistema.

Oficio de Respuesta: Documento oficial emitido en formato físico por la Coordinación de Atención Ciudadana, mediante el cual se emite respuesta formal a una solicitud de información proveniente de la Consejería Jurídica o de alguna otra autoridad competente.

Solicitud de Información: Documento oficial emitido por la Consejería Jurídica o por autoridades competentes, mediante el cual se solicita información específica relacionada con una petición ciudadana. Este documento debe estar dirigido a la persona Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana, incluir el número de demanda de amparo o, en su caso, de juicio administrativo, y estar firmado por personal jurídico o por la autoridad competente correspondiente.

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC): Plataforma digital del Gobierno del Estado de México destinada a la recepción, gestión y canalización de las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, conforme a la normativa aplicable.

INSUMOS:

- Oficio de solicitud de información, dirigido a la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana, formulado por la Consejería Jurídica y/o autoridades competentes estatales o federales.

RESULTADOS:

- Solicitud de Información requerida por la Consejería Jurídica y/o autoridad competente, atendida (acuse del oficio de respuesta).

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 Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.

POLÍTICAS:

- En casos de ausencia justificada de la persona analista de peticiones del Área de Ventanilla, así como durante periodos vacacionales o días inhábiles oficiales, las solicitudes de información clasificadas como urgentes deberán ser atendidas por la persona responsable que designe la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana. La actuación deberá quedar debidamente documentada por escrito, garantizando en todo momento el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- En caso de ausencia de la persona asesora jurídica, la persona Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social elaborará el oficio de respuesta dirigido a la Consejería Jurídica y/o a la autoridad competente. La respuesta se basará en la información contenida en el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) y cumplirá con los términos establecidos en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, garantizando claridad, precisión y legalidad en su contenido.
- En caso de ausencia de la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana, la persona Responsable del Área de Atención y Gestión de la Demanda Social asumirá la responsabilidad de proporcionar la información requerida por la Consejería Jurídica y/o por las autoridades competentes. Asimismo, firmará las solicitudes de información clasificadas como urgentes y certificará la documentación correspondiente.

DESARROLLO:

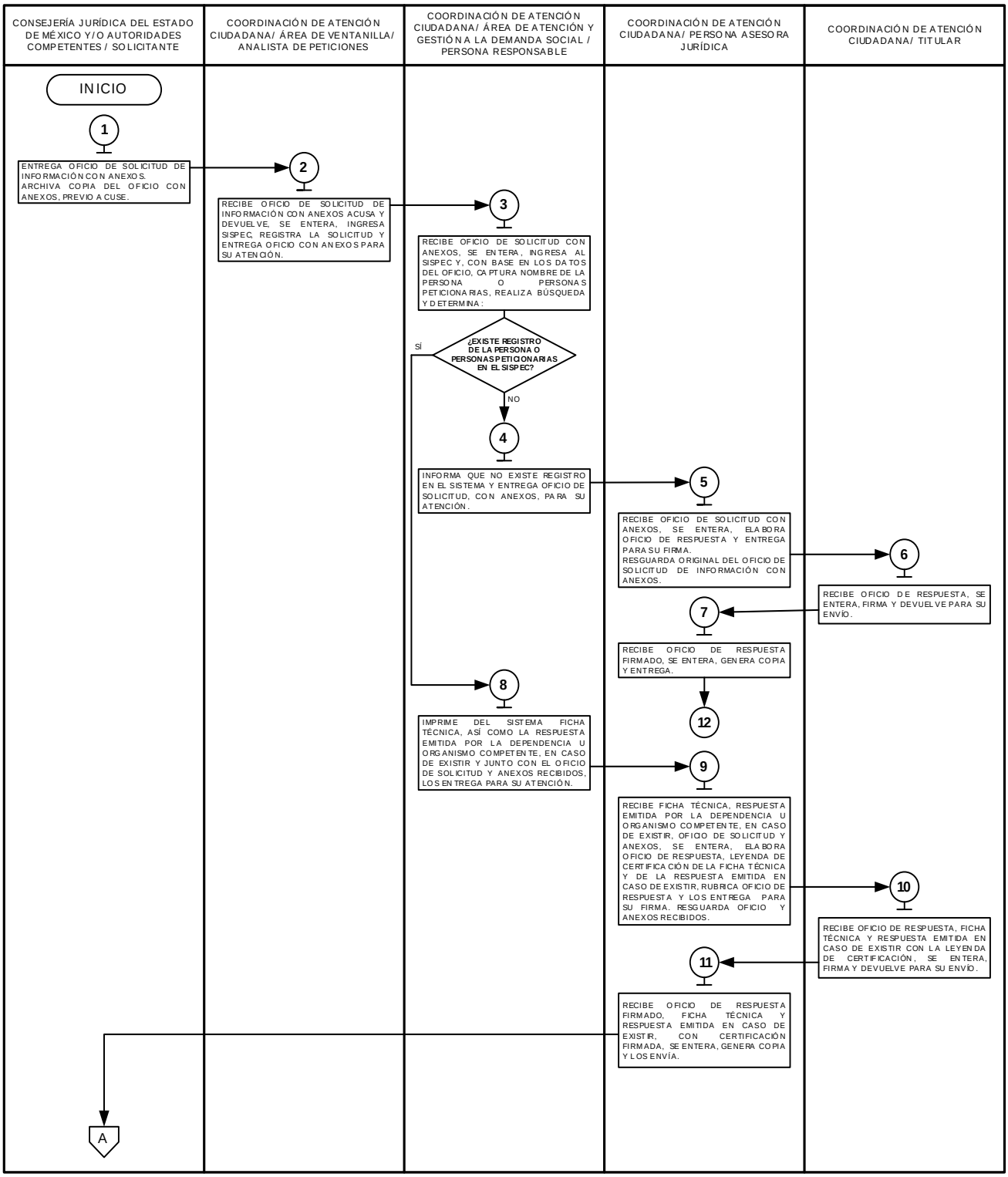
PROCEDIMIENTO: Atención a Solicitudes de Información, requeridas por la Consejería Jurídica y/o Autoridades Competentes.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Consejería Jurídica y/o Autoridades Competentes / Solicitante	Entrega oficio de solicitud de información, dirigido a la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana, junto con anexos, a la persona analista de peticiones del Área de Ventanilla de Coordinación de Atención Ciudadana. Archiva copia del oficio con anexos, previo acuse.
2.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Ventanilla/ Analista de Peticiones	Recibe oficio de solicitud de información con anexos acusa de recibo en copia y devuelve, se entera, ingresa al Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), registra la solicitud en el Sistema y entrega original del oficio con anexos a la persona responsable del Área de Atención y Gestión a la Demanda Social de la Coordinación de Atención Ciudadana, para su atención.
3.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión a la Demanda Social / Persona Responsable	Recibe original del oficio de solicitud de información con anexos, se entera, ingresa al SISPEC y, con base en los datos del oficio, captura el nombre de la persona o personas peticionarias, realiza búsqueda en el Sistema, identifica si existe registro de la persona o personas peticionarias en el Sistema y determina: **¿Existe registro de la persona o personas peticionarias en el SISPEC?**
4.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión a la Demanda Social / Persona Responsable	**No existe registro de la persona o personas peticionarias en el SISPEC.** Informa a la persona Asesora Jurídica de la Coordinación de Atención Ciudadana que no existe registro en el Sistema y entrega el original del oficio de solicitud de información, con anexos, para su atención.
5.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Asesora Jurídica	Recibe original del oficio de solicitud de información con anexos, se entera de que no existe registro de la persona o personas peticionarias en el Sistema, elabora el oficio de respuesta dirigido a la Consejería Jurídica y/o a las autoridades competentes solicitantes, rubrica y entrega a la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana para su firma. Resguarda original del oficio de solicitud de información con anexos.

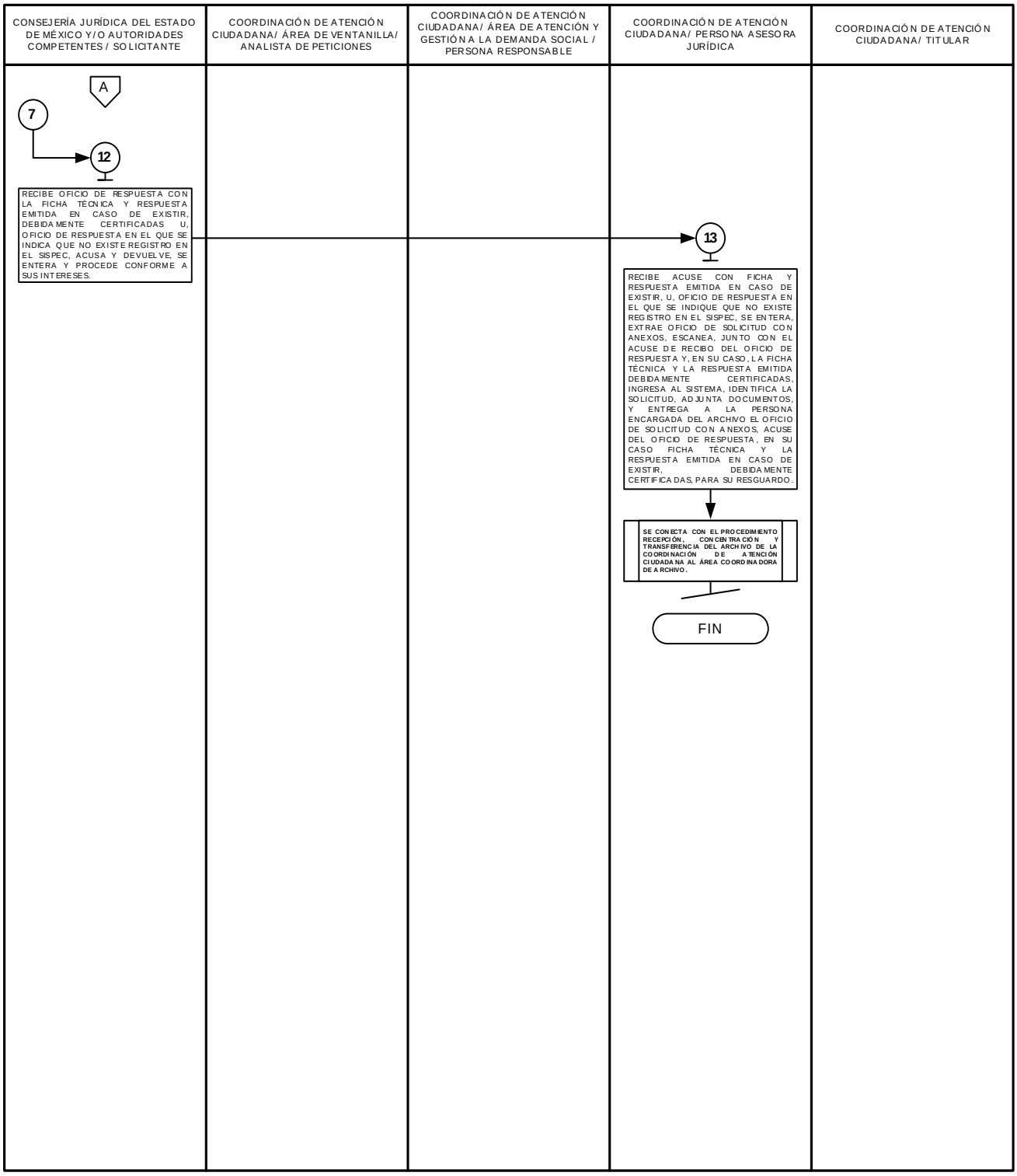
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
6.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Titular	Recibe oficio de respuesta dirigido a la Consejería Jurídica y/o a las autoridades competentes solicitantes, se entera, firma y devuelve a la persona Asesora Jurídica de la Coordinación de Atención Ciudadana para su envío.
7.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Asesora Jurídica	Recibe oficio de respuesta firmado, se entera, genera copia y entrega en original y copia a la Consejería Jurídica y/o a las autoridades competentes solicitantes. **Se conecta con la actividad número 12.**
8.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención y Gestión a la Demanda Social / Persona Responsable	**Sí existe registro de la persona o personas peticionarias en el SISPEC.** Imprime del Sistema la ficha técnica de la persona o personas peticionarias, así como la respuesta emitida por la dependencia u organismo competente, en caso de existir y junto con el original del oficio de solicitud y anexos recibidos, los entrega a la persona Asesora Jurídica de la Coordinación de Atención Ciudadana para su atención.
9.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Asesora Jurídica	Recibe impresión de la ficha técnica de la persona o personas peticionarias, respuesta emitida por la dependencia u organismo competente, en caso de existir, original del oficio de solicitud y anexos, se entera, elabora oficio de respuesta a la solicitud de información requerida por la Consejería Jurídica y/o por las autoridades competentes solicitantes, y la hoja con la leyenda de certificación de la ficha técnica y la respuesta emitida por la dependencia u organismo competente, en caso de existir, rubrica oficio de respuesta y los entrega a la persona titular de la Coordinación de Atención Ciudadana para su firma. Resguarda original del oficio de solicitud y anexos recibidos.
10.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Titular	Recibe oficio de respuesta a la solicitud de información, ficha técnica de la persona o personas peticionarias y respuesta emitida por la dependencia u organismo competente, en caso de existir con la hoja de la leyenda de certificación, se entera, firma y devuelve persona Asesora Jurídica de la Coordinación de Atención Ciudadana para su envío.
11.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Asesora Jurídica	Recibe oficio de respuesta firmado, ficha técnica y respuesta emitida por la dependencia u organismo competente, en caso de existir, con la hoja de la leyenda de certificación firmada, se entera, genera copia y los envía a la Consejería Jurídica y/o a las autoridades competentes solicitantes.
12.	Consejería Jurídica y/o Autoridades Competentes / Solicitante	**Viene de la actividad número 7.** Recibe en original y copia oficio de respuesta a la solicitud de información, con la ficha técnica y respuesta emitida por la dependencia u organismo competente, en caso de existir, debidamente certificadas u, oficio de respuesta en el que se indica que no existe registro de la persona o personas peticionarias en el SISPEC, acusa de recibo en copia, devuelve a la persona Asesora Jurídica de la Coordinación de Atención Ciudadana, se entera y procede conforme a sus intereses.
13.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Asesora Jurídica	Recibe acuse de recibo del oficio de respuesta con ficha técnica y respuesta emitida por la dependencia u organismo competente, en caso de existir, debidamente certificadas u, oficio de respuesta en el que se indique que no existe registro de la persona o personas peticionarias en el SISPEC, Se entera, extrae original del oficio de solicitud con anexos, lo escanea, junto con el acuse de recibo del oficio de respuesta y, en su caso, la ficha técnica y la respuesta emitida por la dependencia u organismo competente, debidamente certificadas, ingresa al Sistema, identifica la solicitud de información y adjunta los documentos escaneados, sale del Sistema y entrega a la persona encargada del archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana el original del oficio de solicitud con anexos, acuse del oficio de respuesta, en su caso ficha técnica y la respuesta emitida por la dependencia u organismo competente, en caso de existir, debidamente certificadas, para su resguardo. **Se conecta con el procedimiento Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.**

DIAGRAMACIÓN:

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, REQUERIDAS POR LA CONSEJERÍA JURÍDICA Y/O AUTORIDADES COMPETENTES.



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, REQUERIDAS POR LA CONSEJERÍA JURÍDICA Y/O AUTORIDADES COMPETENTES.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

– No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S/11
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Préstamo de Documentos del Archivo de Trámite de la Coordinación de Atención Ciudadana para su consulta.

OBJETIVO:

Facilitar la consulta de los documentos que integran el Archivo de Trámite de la Coordinación de Atención Ciudadana, mediante su préstamo.

REFERENCIAS:

- Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Único, Artículos 2 fracción VIII, 4 fracciones IV, VI, XIX, XXIV, XXVIII y LI, Artículo 5 fracción V, Título Segundo, Capítulo II, Artículo 11 fracciones I y X, Capítulo VII, Artículo 30 fracción III, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno Libre y Soberano de México”, 26 de noviembre de 2020.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Disposiciones Generales, Capítulo III, Artículo 23 fracción I, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno Libre y Soberano de México”, 4 de mayo de 2016, reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Título Primero Generalidades, Capítulo Primero, Artículo 3 fracción XXVI, Título Tercero, Capítulo Primero, Artículo 50 fracción IX, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno Libre y Soberano de México”, 30 de mayo de 2017, reformas y adiciones.
- Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20701005000000S Coordinación de Atención Ciudadana, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de septiembre de 2023.

DEFINICIONES:

Archivo de Trámite: Al integrado por Documentos de Archivo de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones y funciones de los sujetos obligados.

Bitácora: Carpeta en la que se resguardan los formatos “Vale de Préstamo de Documento”.

Consulta de Documentos: Revisión o verificación de la información contenida en documentos físicos o digitales, con fines de cotejo, compulsa o análisis.

Préstamo de Documentos: Servicio mediante el cual se permite la consulta temporal de los documentos que integran el Archivo de Trámite de la Coordinación de Atención Ciudadana, facilitando su acceso a través de la entrega controlada mediante el formato.

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC): Plataforma digital del Gobierno del Estado de México destinada a la recepción, gestión y canalización de las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, conforme a la normativa aplicable.

INSUMOS:

- Solicitud verbal para el préstamo de un documento del Archivo en Trámite, para su consulta.

RESULTADOS:

- Documentos del Archivo de Trámite consultados por las personas servidoras públicas de la Coordinación de Atención Ciudadana.

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.
- Liberación de peticiones ciudadanas a través el sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) para atención, por las Dependencias del Gobierno del Estado de México.
- Atención a Solicitudes de Información, requeridas por la Consejería Jurídica y/o Autoridades Competentes.
- Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.

POLÍTICAS:

- El personal asignado al Área de Archivo deberá realizar la búsqueda del documento solicitado en calidad de préstamo en el Subsistema de "Archivo", con base en los datos proporcionados y precisados por la persona servidora pública solicitante, tales como el número de folio emitido por el SISPEC, nombre de la o las personas peticionarias, o en su caso, nombre de la persona física o jurídica colectiva.
- La persona servidora pública solicitante de un préstamo de documento deberá presentarse en un plazo máximo de 3 días hábiles, a partir de la fecha de su préstamo, ante la persona archivista para entregar el documento en calidad de préstamo o solicitar su renovación. Una vez realizada esta acción, la solicitud se dará por concluida.

DESARROLLO:

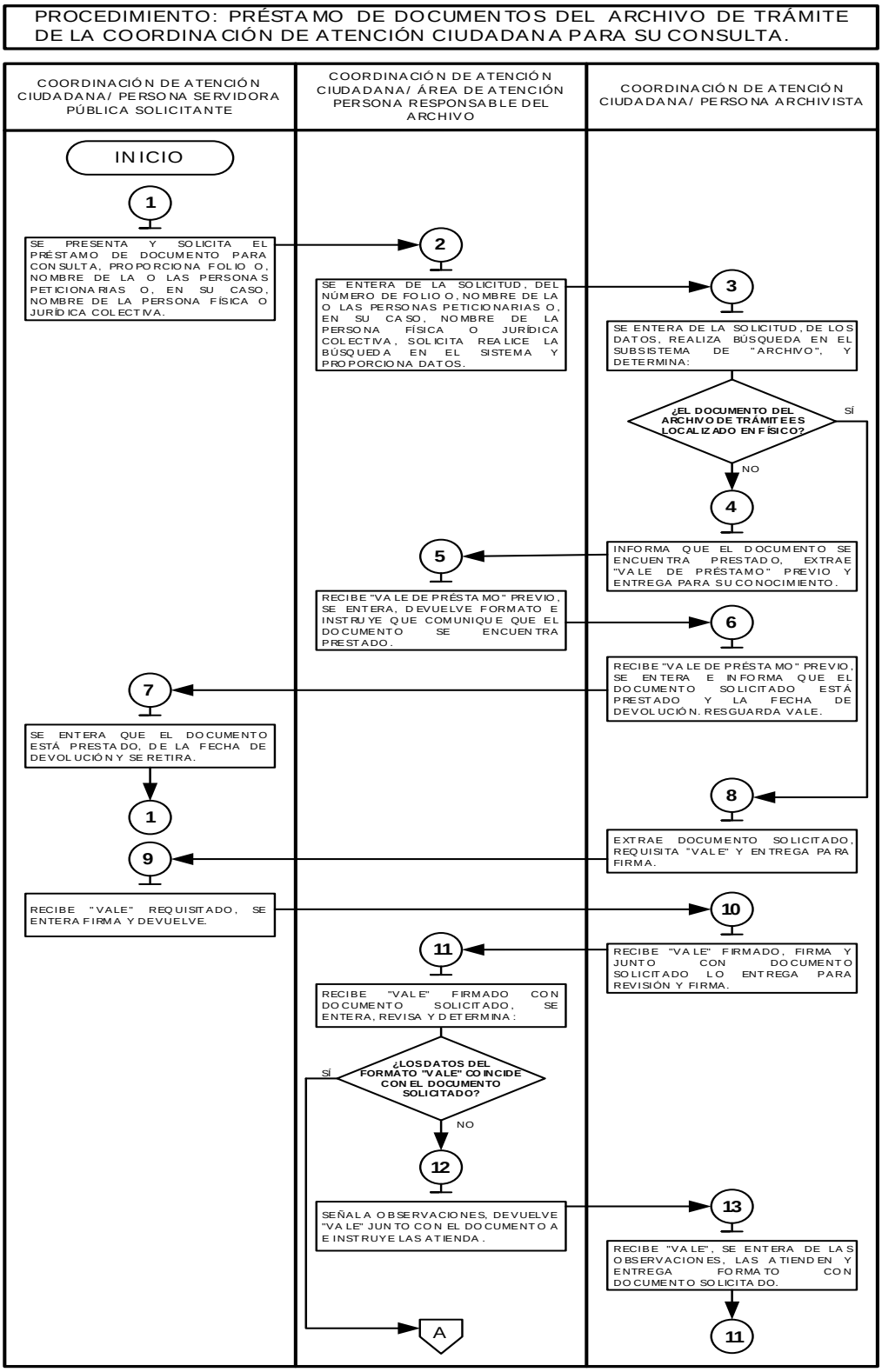
PROCEDIMIENTO: Préstamo de Documentos del Archivo de Trámite de la Coordinación de Atención Ciudadana para su consulta.

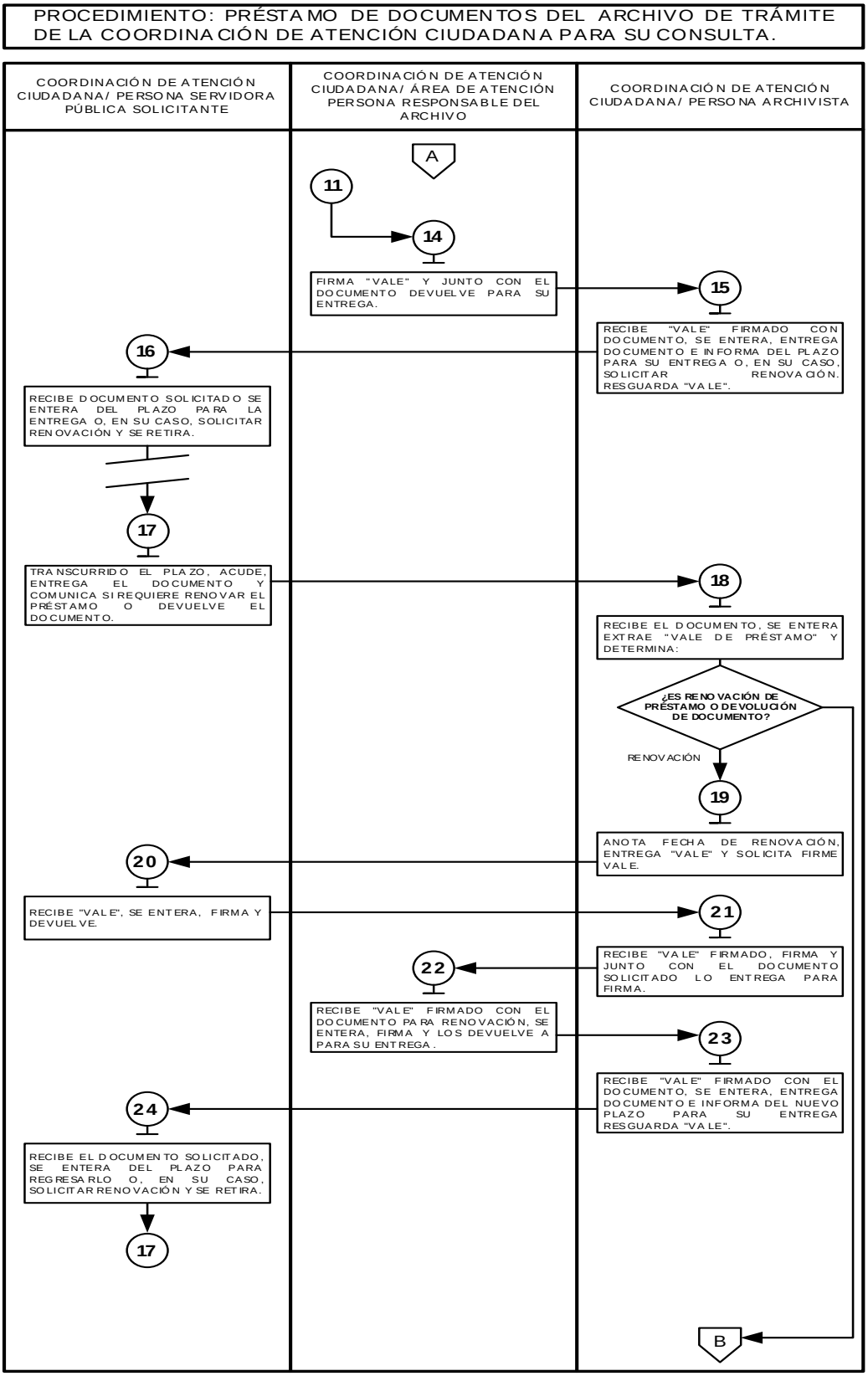
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Servidora Pública Solicitante	Se presenta con la persona Responsable del Archivo y solicita verbalmente el préstamo de documento del Archivo en Trámite, para su consulta, proporciona número de folio emitido por el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), o nombre de la o las personas peticionarias, o en su caso, nombre de la persona física o jurídica colectiva.
2.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Área de Atención Persona Responsable del Archivo	Se entera de la solicitud de préstamo, del número de folio emitido por el Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), o nombre de la o las personas peticionarias, o en su caso, nombre de la persona física o jurídica colectiva, solicita a la persona archivista realice la búsqueda en el Sistema y proporciona número de folio o, nombre de la o las personas peticionarias o, en su caso, nombre de la persona física o jurídica colectiva.
3.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	Se entera de la solicitud, del número de folio o, del nombre de la o las personas peticionarias o, en su caso, del nombre de la persona física o jurídica colectiva, realiza búsqueda en el Subsistema de "Archivo", identifica si el documento del Archivo de Trámite es localizado físicamente y determina: **¿El documento del Archivo de Trámite es localizado en físico?**
4.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	**El documento del Archivo de Trámite no es localizado en físico.** Informa que el documento solicitado del Archivo de Trámite se encuentra prestado, extrae formato "Vale de Préstamo de Documento" previo y entrega a la a la persona Responsable del Archivo para su conocimiento.
5.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Responsable del Archivo	Recibe "Vale de Préstamo" previo, se entera que el documento solicitado del Archivo de Trámite se encuentra prestado, devuelve formato e instruye a la persona Archivista que comunique a la persona servidora pública solicitante que el documento que solicita se encuentra prestado.
6.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	Recibe "Vale de Préstamo" previo, se entera de la instrucción e informa a la persona servidora pública solicitante que el documento solicitado está prestado y con base en los datos del "Vale de Préstamo", le comunica la fecha de devolución. Resguarda "Vale de Préstamo" previo.

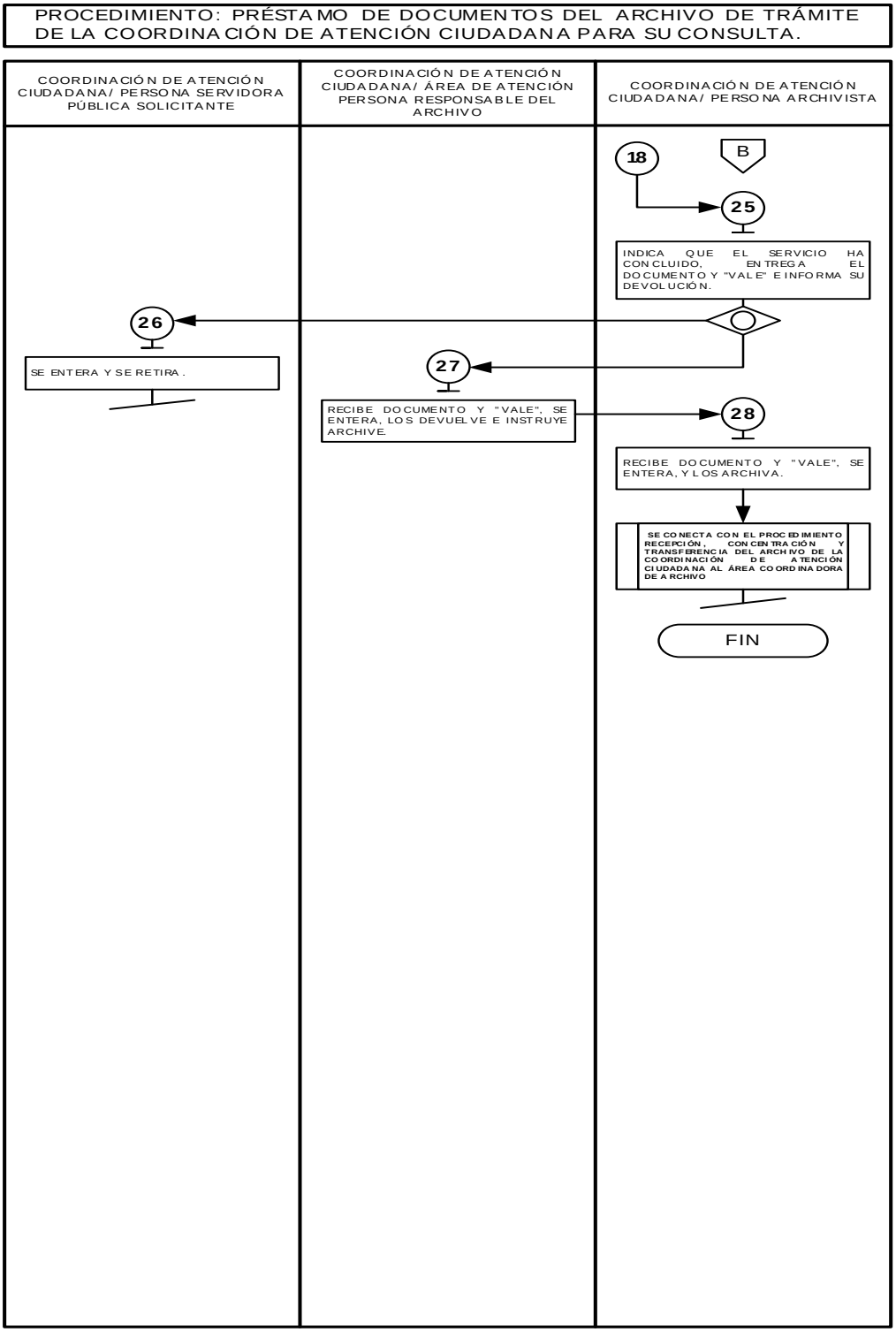
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
7.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Servidora Pública Solicitante	Se entera que el documento solicitado está prestado, de la fecha de devolución y se retira. **Se conecta con la actividad número 1.**
8.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	**El documento del Archivo de Trámite sí es localizado en físico.** Extrae el documento solicitado del Archivo de Trámite, con base en este, requisita el formato "Vale de Préstamo" y entrega el formato a la persona servidora pública solicitante para su firma.
9.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Servidora Pública Solicitante	Recibe formato "Vale de Préstamo" requisitado, se entera firma y devuelve a la persona Archivista.
10.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	Recibe formato "Vale de Préstamo" firmado, lo firma y junto con documento solicitado lo entrega a la persona Responsable del Archivo para su revisión y firma.
11.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Responsable del Archivo	Recibe formato "Vale de Préstamo" firmado con el documento solicitado, se entera, revisa que los datos del vale coincidan con el documento solicitado y determina: **¿Los datos del formato "Vale de Préstamo" coincide con el documento solicitado?**
12.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Responsable del Archivo	**Los datos del formato "Vale de Préstamo" no coinciden con el documento solicitado.** Señala observaciones, devuelve el formato "Vale de Préstamo" junto con el documento solicitado a la persona Archivista e instruye las atienda.
13.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	Recibe formato "Vale de Préstamo", se entera de las observaciones, las atienden y entrega formato con documento solicitado. **Se conecta con la actividad número 11.**
14.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Responsable del Archivo	**Los datos del formato "Vale de Préstamo" coinciden con el documento solicitado.** Firma formato "Vale de Préstamo" y junto con el documento solicitado devuelve a la persona Archivista para su entrega a la a la persona servidora pública solicitante.
15.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	**Recibe** formato "Vale de Préstamo" firmado con el documento solicitado, se entera, entrega documento solicitado a la persona servidora pública solicitante e informa del plazo para entregar el documento o, en su caso, solicitar renovación. Resguarda formato "Vale de Préstamo".
16.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Servidora Pública Solicitante	Recibe documento solicitado se entera del plazo para la entrega el documento o, en su caso, solicitar renovación y se retira.
17.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Servidora Pública Solicitante	Transcurrido el plazo para la devolución del documento, extrae el documento, acude con la persona Archivista, entrega el documento y comunica si requiere renovar el préstamo o devuelve el documento.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
18.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	Recibe el documento de la persona servidora pública solicitante, se entera si devuelve el documento o renueva la solicitud de préstamo extrae formato “Vale de Préstamo” y determina: **¿Es renovación de préstamo o devolución de documento?**
19.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	**Es renovación de préstamo.** Anota fecha de renovación, entrega formato "Vale de Préstamo", a la persona servidora pública solicitante y solicita firme vale.
20.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Servidora Pública Solicitante	Recibe formato "Vale de Préstamo", se entera, firma vale y devuelve a la persona Archivista.
21.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	Recibe formato “Vale de Préstamo” firmado, lo firma y junto con el documento solicitado para renovación lo entrega a la persona Responsable del Archivo para su firma.
22.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Responsable del Archivo	Recibe formato “Vale de Préstamo” firmado con el documento solicitado para renovación, se entera, firma vale y junto con el documento devuelve a la persona Archivista para su entrega a la a la persona servidora pública solicitante.
23.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	Recibe formato “Vale de Préstamo” firmado con el documento, se entera, entrega documento solicitado a la persona servidora pública solicitante e informa del nuevo plazo para regresar el documento. Resguarda formato “Vale de Préstamo”.
24.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Servidora Pública Solicitante	Recibe el documento solicitado, se entera del plazo para regresar el documento o, en su caso, solicitar renovación y se retira. **Se conecta con la actividad número 17.**
25.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	**Es devolución del documento.** Indica a la persona servidora pública solicitante que el servicio ha concluido, entrega el documento y formato "Vale de Préstamo" a la persona responsable del Archivo e informa su devolución.
26.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Servidora Pública Solicitante	Se entera y se retira.
27.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Responsable del Archivo	Recibe documento y formato "Vale de Préstamo", se entera que es devolución, los devuelve e instruye a la persona Archivista que los archive.
28.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Persona Archivista	Recibe documento y formato "Vale de Préstamo", se entera, archiva documento y formato. **Se conecta con el procedimiento Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo**

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA SU CONSULTA.
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA/ PERSONA SERVIDORA PÚBLICA SOLICITANTE
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA/ ÁREA DE ATENCIÓN PERSONA RESPONSABLE DEL ARCHIVO
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA/ PERSONA ARCHIVISTA
A
11
14
FIRMA "VALE" Y JUNTO CON EL DOCUMENTO DEVUELVE PARA SU ENTREGA.
15
RECIBE "VALE" FIRMADO CON DOCUMENTO, SE ENTERA, ENTREGA DOCUMENTO E INFORMA DEL PLAZO PARA SU ENTREGA O, EN SU CASO, SOLICITAR RENOVACIÓN. RESGUARDA "VALE".
16
RECIBE DOCUMENTO SOLICITADO SE ENTERA DEL PLAZO PARA LA ENTREGA O, EN SU CASO, SOLICITAR RENOVACIÓN Y SE RETIRA.
17
TRANSCURRIDO EL PLAZO, ACUDE, ENTREGA EL DOCUMENTO Y COMUNICA SI REQUIERE RENOVAR EL PRÉSTAMO O DEVUELVE EL DOCUMENTO.
18
RECIBE EL DOCUMENTO, SE ENTERA EXTRAE "VALE DE PRÉSTAMO" Y DETERMINA:
¿ES RENOVACIÓN DE PRÉSTAMO O DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTO?
RENOVACIÓN
19
ANOTA FECHA DE RENOVACIÓN, ENTREGA "VALE" Y SOLICITA FIRME VALE.
20
RECIBE "VALE", SE ENTERA, FIRMA Y DEVUELVE.
21
RECIBE "VALE" FIRMADO, FIRMA Y JUNTO CON EL DOCUMENTO SOLICITADO LO ENTREGA PARA FIRMA.
22
RECIBE "VALE" FIRMADO CON EL DOCUMENTO PARA RENOVACIÓN, SE ENTERA, FIRMA Y LOS DEVUELVE A PARA SU ENTREGA.
23
RECIBE "VALE" FIRMADO CON EL DOCUMENTO, SE ENTERA, ENTREGA DOCUMENTO E INFORMA DEL NUEVO PLAZO PARA SU ENTREGA RESGUARDA "VALE".
24
RECIBE EL DOCUMENTO SOLICITADO, SE ENTERA DEL PLAZO PARA REGRESARLO O, EN SU CASO, SOLICITAR RENOVACIÓN Y SE RETIRA.
17
B



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Formato Vale de Préstamo de Documento.

FORMATO: VALE DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTO

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir! | FINANZAS SECRETARÍA DE FINANZAS

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Unidad de Apoyo a la Administración General
Coordinación de Atención Ciudadana

"VALE DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTO"

ÁREA DE ARCHIVO

Datos específicos del documento:

(1) Folio: _____ (2) Clave del expediente: _____ (3) No. Fojas: _____

(4) Nombre de la peticionaria o peticionario: _____

(5) Fecha de préstamo: _____ (6) Fecha de devolución: _____

(7) Fecha de renovación: _____ (8) Fecha de devolución: _____

Datos de la persona servidora pública solicitante:

(9) Nombre: _____ (10) Área: _____ (11) Correo Electrónico: _____
Institucional

_____ _____ _____
(12) **Firma de la persona servidora pública solicitante** (13) **Nombre y firma de la persona archivista** (14) **Vo. Bo. de la persona Responsable del Área de Archivo**

_____ _____ _____
(15) **Firma de la persona servidora pública solicitante (renovación)** (16) **Nombre y firma de la persona archivista (renovación)** (17) **Vo. Bo. de la persona Responsable del Área de Archivo (renovación)**

Av. Sebastián Lerdo de Tejada Poniente No. 300, Tercer Piso, Puerta 317, Col. Centro, C.P. 50000, Toluca, Estado de México
Teléfono: 722 167 8350

INSTRUCTIVO PARA USO Y LLENADO DEL FORMATO: VALE DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTO
Objetivo: Registrar los datos específicos del documento del Archivo de Trámite de la Coordinación de Atención Ciudadana, solicitado para su consulta en las oficinas de dicha Coordinación, así como los datos de la persona servidora pública solicitante.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original, se archiva en la bitácora y esta se resguarda en la Oficina de Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Folio:	Registrar número que emite el SISPEC para identificar la petición dirigida a la persona titular del Ejecutivo del Estado de México.
2.	Clave del Expediente:	Anotar clave alfanumérica que se le asigna a la documentación recibida en la Coordinación de Atención Ciudadana, en cumplimiento a las facultades reglamentarias.
3.	No. de Fojas:	Escribir el número de fojas que integran el folio, con sus anexos.
4.	Nombre de la Peticionaria o Peticionario:	Escribir nombre y apellidos de la persona o personas peticionarias.
5.	Fecha de Préstamo:	Registrar la fecha de la solicitud.
6.	Fecha de Devolución:	Anotar la fecha de devolución del documento en calidad de préstamo.
7.	Fecha de Renovación:	Registrar, en su caso, la fecha de renovación del préstamo.
8.	Fecha de Devolución:	Registrar la fecha de devolución del documento renovado.
9.	Nombre:	Escribir el nombre completo de la persona servidora pública que solicita el servicio de préstamo o renovación.
10.	Área:	Indicar el área de adscripción de la persona servidora pública solicitante.
11.	Correo Electrónico Institucional:	Registrar el correo electrónico de la persona servidora pública solicitante.
12.	Firma de la Persona Servidora Pública Solicitante:	Asentar la firma de la persona servidora pública solicitante.
13.	Nombre y Firma de la Persona Archivista:	Escribir nombre completo y firma de la persona archivista.
14.	Vo. Bo. de la Persona Responsable de Archivo:	Asentar la firma autógrafa de la persona Responsable de Archivo.
15.	Firma de la Persona Servidora Pública Solicitante (Renovación):	Registrar la firma autógrafa de la servidora pública que solicita la renovación.
16.	Firma de la Persona Archivista (Renovación):	Asentar, en caso de renovación, la firma autógrafa de la persona archivista.
17.	Vo. Bo. de la Persona Responsable del Archivo (Renovación):	Registrar, en caso de renovación, la firma autógrafa de la persona Responsable de Archivo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S/12
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.

OBJETIVO:

Garantizar el control y la conservación del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana, mediante su Recepción, Concentración y Transferencia al Área Coordinadora de Archivo.

REFERENCIAS:

- Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Único, Artículos 2 fracción VIII, 4 fracciones IV, XI, XXIV, XXVIII y LI, Artículo 5 fracción V, Título Segundo, Capítulo II, Artículo 11 fracciones I y X, Capítulo VII, Artículo 30 fracción VI, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno Libre y Soberano de México”, 26 de noviembre de 2020.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Disposiciones Generales, Capítulo III, Artículo 23 fracción I, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno Libre y Soberano de México”, 4 de mayo de 2016, reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Título Primero Generalidades, Capítulo Primero, Artículo 3 fracción XXVI, Título Tercero, Capítulo Primero, Artículo 50 fracción IX, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno Libre y Soberano de México”, 30 de mayo de 2017, reformas y adiciones.
- Manual de Organización de la Unidad de Apoyo a la Administración General, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20701005000000S Coordinación de Atención Ciudadana, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de septiembre de 2023.

DEFINICIONES:

Acervo: Conjunto de documentos producidos y recibidos por los Sujetos Obligados en el ejercicio de sus atribuciones y funciones con independencia del soporte, espacio o lugar que se resguarden.

Acta de Revisión de Expedientes: Documento administrativo mediante el cual se registran los datos específicos de los expedientes institucionales sujetos a transferencia, así como, en su caso, las razones por las que no procede dicha transferencia.

Archivo: Conjunto organizado de documentos producidos o recibidos por los Sujetos Obligados en el ejercicio de sus atribuciones y funciones.

Archivo de Trámite: Al integrado por documentos de archivo de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones y funciones de los Sujetos Obligados.

Área Coordinadora de Archivos: Instancia encargada de promover y vigilar el cumplimiento de las disposiciones en materia de Gestión Documental y Administración de Archivos, así como de coordinar las Áreas Operativas del Sistema Institucional de cada Sujeto Obligado.

Clave de expediente: Código alfanumérico definido en el Cuadro de Clasificación Archivística, que identifica y organiza la documentación recibida en esta unidad administrativa.

Cuadro de Clasificación Archivística: Instrumento técnico que organiza la documentación de archivo, con el fin de facilitar su acceso, control y gestión.

Documento de Archivo: Documento que registra cualquier hecho, acto administrativo, recibido y utilizado por la Coordinación de Atención Ciudadana en el ejercicio de sus facultades, competencias o funciones.

Expediente: Unidad documental conformada por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite, generados o recibidos por la Coordinación de Atención ciudadana.

Folio: Registro numérico que emite el SISPEC para identificar la petición, mismo que se entrega a la persona peticionaria.

Inventario de Transferencia Primaria de Expedientes: Formato que registra cada expediente transferido durante el proceso de transferencia primaria, dirigido al Área Coordinadora de Archivo.

Organización Documental Institucional: Proceso archivístico de ordenación y clasificación alfanumérica de la documentación, para su ubicación y resguardo en el Área de Archivo.

Persona Archivista: Persona servidora pública que ejerce la función de recibir, revisar, analizar y capturar la documentación institucional en el subsistema de "Archivo", con el fin de organizarla para su debido resguardo en el Área de Archivo.

Petición Ciudadana: Solicitud escrita mediante la cual la ciudadanía requiere a las instancias gubernamentales un apoyo, bien, servicio u otra cosa, para ser atendida.

Préstamo de Documentos: Servicio mediante el cual se permite la consulta temporal de los documentos que integran el Archivo de Trámite de la Coordinación de Atención Ciudadana, facilitando su acceso a través de la entrega controlada mediante el formato.

Recepción de documento en el Área de Archivo: Verificación y control que realiza la persona archivista para la admisión de los documentos entregados por las áreas que integran la Coordinación de Atención Ciudadana.

Subsistema de "Archivo": Apartado que opera dentro del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), diseñado para optimizar la captura y búsqueda de documentos e información.

Sujetos Obligados: Dependencias del Poder Ejecutivo Estatal que realizan actos de autoridad y deben preservar sus documentos en archivos, los cuales permitan rendir cuentas sobre el cumplimiento de sus objetivos y los resultados obtenidos.

Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC): Plataforma digital del Gobierno del Estado de México destinada a la recepción, gestión y canalización de las peticiones ciudadanas dirigidas a la persona titular del Ejecutivo Estatal, conforme a la normativa aplicable.

Transferencia: Traslado controlado y sistemático de expedientes de la Coordinación de Atención Ciudadana al Archivo de Concentración del Área Coordinadora de Archivo.

INSUMOS:

- Petición ciudadana.
- Boleta de Registro.
- Boleta de Turno.
- Papeleta de Evento o Gira de Trabajo.

RESULTADOS:

- Transferencia de la documentación que integra el archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivos.

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 Ciudadanas a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México "Escribe a la Gobernadora" y del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).
- Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico.
- Atención a Solicitudes de Información, requeridas por la Consejería Jurídica y/o Autoridades Competentes.

POLÍTICAS:

- Las unidades administrativas que conforman la Coordinación de Atención Ciudadana deberán entregar diariamente al Área de Archivo la documentación recibida y generada, con base en sus facultades reglamentarias, incluyendo, de ser el caso, memorias USB, CD, revistas, periódicos, croquis, planos, tarjetas de presentación, placas fotográficas y postales.
- El personal archivista deberá recibir diariamente un reporte con los folios capturados durante el día por las personas servidoras públicas adscritas a la Coordinación de Atención Ciudadana. En caso de que los datos del documento

o folios entregados no coincidan, deberá devolverlos a la persona servidora pública correspondiente para su debida corrección.

- El personal adscrito a la Coordinación de Atención Ciudadana deberá registrar en el SISPEC y resguardar la integridad de la documentación bajo su cargo o responsabilidad, evitando su maltrato, uso indebido, divulgación, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización. En caso de incumplimiento, se procederá conforme a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios y, si se presume la existencia de una conducta ilícita, se actuará conforme a la legislación penal aplicable.
- Una vez fenecido el término de conservación de la documentación que integra el Archivo de Trámite de la Coordinación de Atención Ciudadana y con fines de transferencia, las personas archivistas deberán retirar grapas, ligas y clips de la documentación institucional, a fin de realizar la correcta integración de los expedientes. Asimismo, deberán requisitar manualmente las carátulas y ordenar los expedientes en cajas galleteras, conforme a las claves alfanuméricas establecidas en el Cuadro de Clasificación Archivística de la Coordinación de Atención Ciudadana; Los expedientes deberán sujetarse con broches metálicos de 8 cm y no deberán exceder de 200 hojas o un grosor máximo de 2 cm. En caso de que la documentación correspondiente a una clave alfanumérica exceda dicho límite, deberá dividirse en legajos. Una vez concluidos los expedientes, se deberán foliar.
- La persona responsable del Área de Archivo deberá capturar los datos de la documentación a transferir en el “Inventario de Transferencia Primaria de Expedientes”, el cual será revisado y validado por el Área Coordinadora de Archivos.

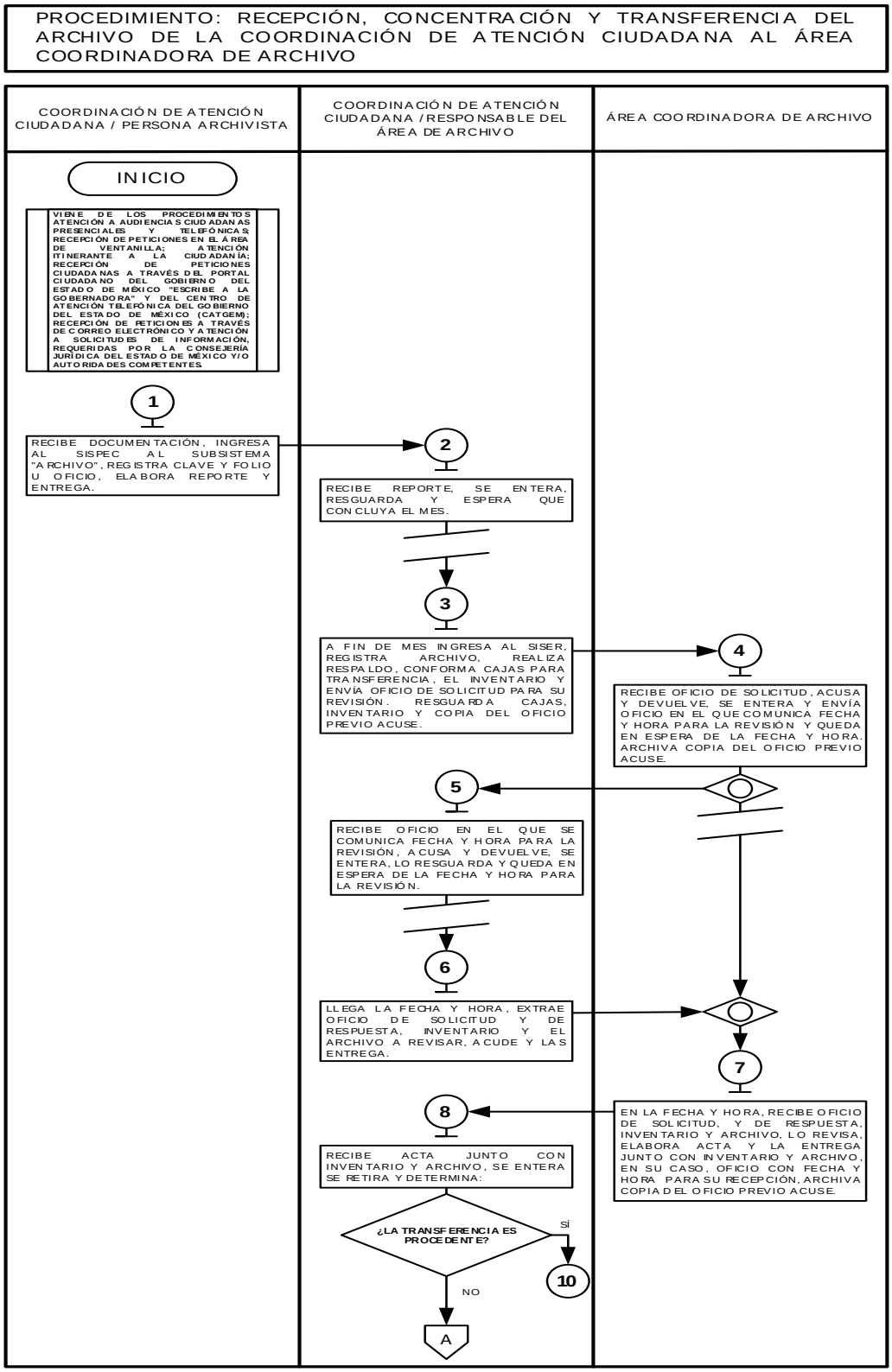
DESARROLLO:

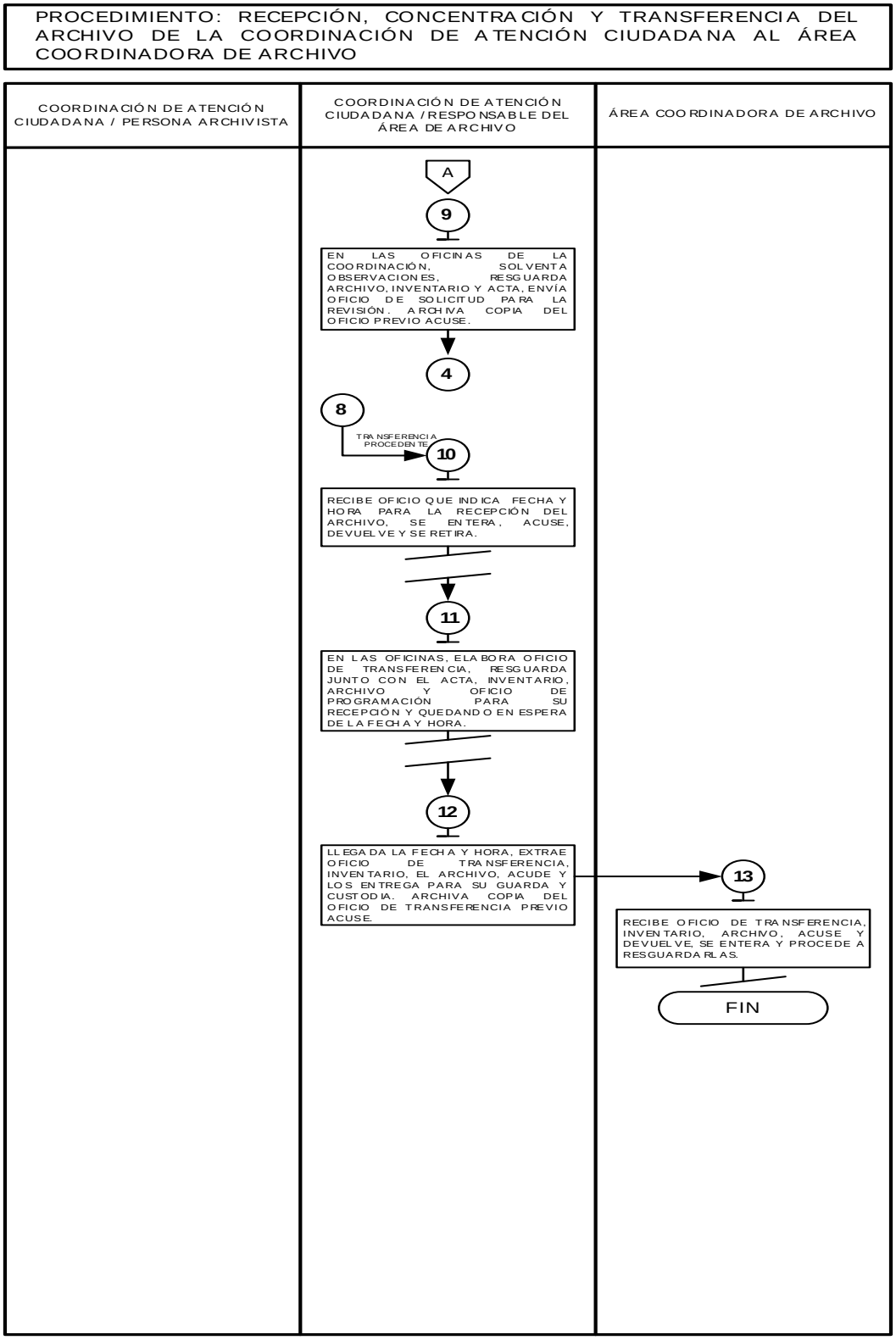
PROCEDIMIENTO: Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Coordinación de Atención Ciudadana / Persona Archivista	Viene de los procedimientos Atención a Audiencias Ciudadanas Presenciales y Telefónicas; Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla; Atención Itinerante a la Ciudadanía; Recepción de Peticiones Ciudadanas a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México “Escribe a la Gobernadora” y del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM); Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico y Atención a Solicitudes de Información, requeridas por la Consejería Jurídica y/o Autoridades Competentes. Recibe documentación (Petición ciudadana, boleta de registro, boleta de turno y papeleta de evento o gira de trabajo) ingresada al Área de Archivo, ingresa al SISPEC al Subsistema de “Archivo”, registra por clave de expediente y número de folio u oficio, elabora reporte diario y entrega a la persona responsable del Área de Archivo.
2.	Coordinación de Atención Ciudadana /Responsable del Área de Archivo	Recibe reporte diario, se entera, resguarda y espera que concluya el mes.
3.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Responsable del Área de Archivo	Concluido el mes ingresa al SISER, registra los documentos de archivo del mes, realiza un respaldo, prepara la documentación recibida, conforma cajas para su transferencia, el “Inventario de Transferencia Primaria de Expedientes” y envía en original y copia oficio de solicitud para la revisión de la documentación de la Coordinación de Atención Ciudadana dirigido al Área Coordinadora de Archivos. Resguarda las cajas conformadas, inventario de transferencia y copia del oficio previo acuse.
4.	Área Coordinadora de Archivo	Recibe oficio de solicitud para la revisión de la documentación de la Coordinación de Atención Ciudadana, acusa de recibo en copia y devuelve, se entera y envía en original y copia oficio en el que comunica fecha y hora para la revisión de la documentación de la Coordinación de Atención Ciudadana y queda en espera de la fecha y hora para la revisión. Archiva copia del oficio previo acuse.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
5.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Responsable del Área de Archivo	Recibe oficio en el que se comunica fecha y hora para la revisión de la documentación de la Coordinación de Atención Ciudadana, acusa de recibo en copia y devuelve, se entera, resguarda oficio recibido y queda en espera de la fecha y hora para la revisión.
6.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Responsable del Área de Archivo	Llega la fecha y hora para la revisión, extrae oficio de solicitud y de respuesta para la revisión, “Inventario de Transferencia Primaria de Expedientes” y cajas con la documentación a revisar, acude al Área Coordinado de Archivo y las entrega.
7.	Área Coordinadora de Archivo	En la fecha y hora programadas, recibe oficio de solicitud, el de respuesta a la solicitud, "Inventario de Transferencia Primaria de Expedientes" y las cajas con la documentación a revisar, verifica que la documentación entregada por la Coordinación de Atención Ciudadana coincida con la información contenida en el inventario, elabora el "Acta de Revisión de Expedientes" y la entrega a la persona responsable del Área de Archivo, junto con el "Inventario de Transferencia Primaria de Expedientes" y las cajas con la documentación, en su caso, entrega oficio en el que se indica la fecha y hora programada para la recepción del archivo a transferir, archiva copia del oficio previo acuse.
8.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Responsable del Área de Archivo	Recibe “Acta de Revisión de Expedientes” junto con el “Inventario de Transferencia Primaria de Expedientes" y las cajas con la documentación, se entera si la transferencia es procedente, se retira y determina: **¿La transferencia es procedente?**
9.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Responsable del Área de Archivo	**La transferencia no es procedente.** En la oficina de la Coordinación de Atención Ciudadana, solventa las observaciones en la documentación y/o el inventario, resguarda cajas con la documentación, inventario y acta, y envía en original y copia oficio de solicitud para la revisión de la documentación dirigido al Área Coordinadora de Archivos. Archiva copia del oficio previo acuse. **Se conecta con la actividad número 4.**
10.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Responsable del Área de Archivo	**La transferencia sí es procedente.** Recibe oficio en el que se indica la fecha y hora programadas para la recepción del archivo a transferir, se entera, acuse de recibo en copia, devuelve y se retira.
11.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Responsable del Área de Archivo	En las oficinas de la Coordinación de Atención Ciudadana, elabora oficio de transferencia del archivo dirigido al Área Coordinadora de Archivo, lo firma, genera copia, lo resguarda junto con el “Acta de Revisión de Expedientes”, “Inventario de Transferencia Primaria de Expedientes”, las cajas con la documentación y el oficio de programación para su recepción y quedando en espera de la fecha y hora programadas para la transferencia.
12.	Coordinación de Atención Ciudadana/ Responsable del Área de Archivo	Lega la fecha y hora programadas, extrae oficio de transferencia del archivo dirigido al Área Coordinadora de Archivo, “Inventario de Transferencia Primaria de Expedientes”, las cajas con la documentación, acude al Área Coordinadora de Archivo y los entrega para su guarda y custodia. Archiva copia del oficio de transferencia del archivo dirigido al Área Coordinadora de Archivo.
13.	Área Coordinadora de Archivo	Recibe oficio de transferencia del archivo, “Inventario de Transferencia Primaria de Expedientes”, las cajas con la documentación, acuse de recibo en copia del oficio y devuelve, se entera y procede a resguardarlas.

DIAGRAMACIÓN:



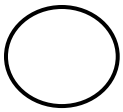
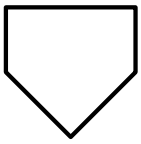
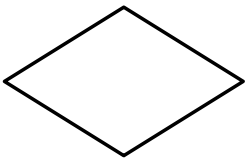
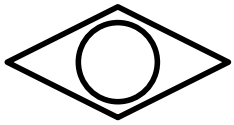


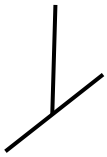
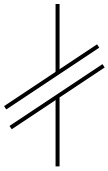
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S
	Página:	VII

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad 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 actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad. Su estructura se compone de un verbo en activo + sustantivo en las tres fases de la actividad: Qué se recibe, qué se hace, qué se archiva, turna e instruye.
	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 y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Compuerta Inclusiva. Este símbolo se utiliza cuando en una actividad se activan o sincronizan dos o más flujos de información, de documentos o de materiales. Cuando se requiera activar diferentes flujos a partir de una actividad deberá salir de éste las líneas de unión y cuando se requiera sincronizar flujos deberán llegar a este las líneas de unión (SÍMBOLO BPMN).

Símbolo	Representa
	Dirección de flujo o línea de unión. Marca el flujo de la información, de los documentos y/o materiales que se realizan en el área y/o, en su caso, la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja conforme lo indica la punta de flecha y 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, correo electrónico, WhatsApp, aplicación informática de comunicación etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de la línea de unión (con punta de flecha)
	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 se 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/procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S
	Página:	IX

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (noviembre de 2021): Elaboración del Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana.

Segunda edición (septiembre de 2025): actualización del Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana.

Se modifican nueve procedimientos:

- Atención a Audiencias Ciudadanas Presenciales y Telefónicas.
- Recepción de Peticiones en el Área de Ventanilla.
- Atención Itinerante a la Ciudadanía.
- Recepción de Peticiones Ciudadanas a través del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México “Escribe a la Gobernadora” y del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).
- Recepción de Peticiones a través de Correo Electrónico.
- Validación de Respuestas a Peticiones Ciudadanas.
- Atención a Solicitudes de Seguimiento y Respuesta a Peticiones de la Ciudadanía.
- Realización de Reuniones de Trabajo con Dependencias.
- Recepción, Concentración y Transferencia del Archivo de la Coordinación de Atención Ciudadana al Área Coordinadora de Archivo.

Se adicionaron tres procedimientos:

- Liberación de Peticiones Ciudadanas a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC) para su atención, por las Dependencias del Gobierno y Órganos Autónomos del Estado de México.
- Atención a Solicitudes de Información, requeridas por la Consejería Jurídica y/o Autoridades Competentes.
- Préstamo de Documentos del Archivo de Trámite de la Coordinación de Atención Ciudadana para su consulta.

“Deja sin efectos al Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” de fecha 10 de junio de 2022”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S
	Página:	X

DICTAMINACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana fue dictaminado en cumplimiento a los lineamientos técnicos en la materia, mediante el oficio número 23400006L-0752/2025 de fecha 08 de septiembre de 2025.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S
	Página:	XI

VALIDACIÓN

M. en A.P. Omar Ortíz Cortés
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Administración General
(Rúbrica).

M. en A.P. Claudio Rubio Chávez
Coordinador de Atención Ciudadana de la
Unidad de Apoyo a la Administración General
(Rúbrica).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	**Edición:**	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2025
	Código:	20701005000000S
	Página:	XII

CRÉDITOS

El presente “Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana”, fue elaborado por personal de la Coordinación de Atención Ciudadana, con la aprobación técnica y visto bueno de la Dirección General de Innovación y participaron en su integración las siguientes personas servidoras públicas:

Elaboración del Manual

Unidad de Apoyo a la Administración General
Coordinación de Atención Ciudadana

M. en A.P. Omar Ortíz Cortés
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Administración General

M. en A.P. Claudio Rubio Chávez
Coordinador de Atención Ciudadana de la
Unidad de Apoyo a la Administración General

Revisión y Dictaminación

Oficialía Mayor
Dirección General de Innovación

Lic. Alfonso Campuzano Ramírez
Dirección General de Innovación

Verónica García Munguía
Directora de Organización y Desarrollo Institucional

Lic. Arturo Mejía González
Titular de la Subdirección de Manuales de Procedimientos Administrativos

Lic. Eréndira Aguilar Martínez
Analista Comisionada a la Subdirección de
Manuales de Procedimientos Administrativos