

Código
PR-DAF-SGN-04 R00

Fecha de emisión
30/09/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender Requerimientos de Atención Ciudadana

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	2
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
VII. INDICADOR	3
VIII. ANEXOS	3
IX. CONTROL DE CAMBIOS	4
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	4

Código
PR-DAF-SGN-04 R00

Fecha de emisión
30/09/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender Requerimientos de Atención Ciudadana

I. OBJETIVO

Documentar las actividades necesarias para emitir respuesta a las solicitudes ciudadanas recibidas de la Unidad de Gestión Ciudadana del Despacho del C. Secretario canalizadas a la Dirección de Administración y Finanzas.

II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en el Departamento de Sistemas de Gestión de Nómina de la Subdirección de Organización y Administración de Personal de la Dirección de Administración y Finanzas perteneciente a la Secretaría de Educación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Constitución Política Mexicana

Ámbito Estatal

Ley de Transparencia y Acceso a la información del Estado de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

Solicitud Ciudadana: Información referente a temas laborales, escolares, infraestructura, material, personal, o cualquier otro asunto que sea competencia de la Dirección de Administración y Finanzas.

V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe de Departamento de Sistemas de Gestión de Nómina.
 - 1.1 Validar respuestas a las solicitudes de atención ciudadana.
2. Jefe de Oficina de Normatividad
 - 2.1 Proporcionar seguimiento a solicitudes a los Departamentos que conforman la Dirección Administración y Finanzas.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de Oficina de Normatividad

1. Recibe por correo electrónico la solicitud ciudadana de parte de la Unidad de Gestión Ciudadana del Despacho del C. Secretario.
2. Revisa la solicitud y la canaliza al Departamento pertinente para dar respuesta.
3. ¿La solicitud es canalizada al Departamento de Sistemas de Gestión de Nómina?
 - Si: Continúa en la actividad 5.
 - No: Continúa en la actividad 4.
4. Envía la solicitud por correo electrónico al Jefe de Departamento de Sistemas de Gestión de Nómina, pudiendo ser de Recursos Materiales y Servicios; de Adquisiciones; de Innovación y Mejora Continua; de Presupuesto; de Recursos Humanos; de Personal de Contrato y

Código
PR-DAF-SGN-04 R00

Fecha de emisión
30/09/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender Requerimientos de Atención Ciudadana

Eventual; y de Gestión de Información, Capacitación y Ética; Recursos Financieros; . Espera Respuesta. Continúa Actividad 9.

5. Envía la solicitud por correo electrónico al Jefe del Departamento de Sistemas de Gestión de Nómina.

Jefe de Departamento de Sistemas de Gestión de Nómina

6. Recibe y valida que sea factible de responder.
7. ¿La solicitud puede ser respondida por el personal del Departamento de Sistemas de Gestión de Nómina?
 - Si: Continúa en la actividad 10.
 - No: Continúa en la actividad 8.

8. Responde al Jefe de Oficina de Normatividad por qué no se puede dar respuesta, si es factible se da una propuesta del área que podría dar atención. Fin de procedimiento.

Jefe de Oficina de Normatividad

9. Recibe Respuesta del Jefe de Departamento, pudiendo ser de Recursos Materiales y Servicios; de Adquisiciones; de Innovación y Mejora Continua; de Presupuesto; de Recursos Humanos; de Personal de Contrato y Eventual; y de Gestión de Información, Capacitación y Ética; Recursos Financieros.
10. Envía respuesta al enlace de Atención Ciudadana vía oficio, y solicita acuse de recibido. Requerimiento de Atención Ciudadana atendido.
11. Archiva oficio de solicitud y respuesta.

Fin del Procedimiento.

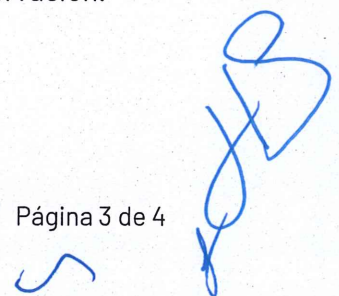
VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Solicitudes atendidas	$A=(B/C) 100$ <p>A= Porcentaje. B= Solicitudes de atención atendidas. C= Solicitudes de atención recibidas.</p>	Porcentaje	Mensual	100 %

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Requerimientos de Atención Ciudadana	SGN	1 años	5años	6 años	Eliminar

*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.



Código
PR-DAF-SGN-04 R00

Fecha de emisión
30/09/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender Requerimientos de Atención Ciudadana

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/09/2022	00	Generación del Procedimiento para Atender Requerimientos de Atención Ciudadana.

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

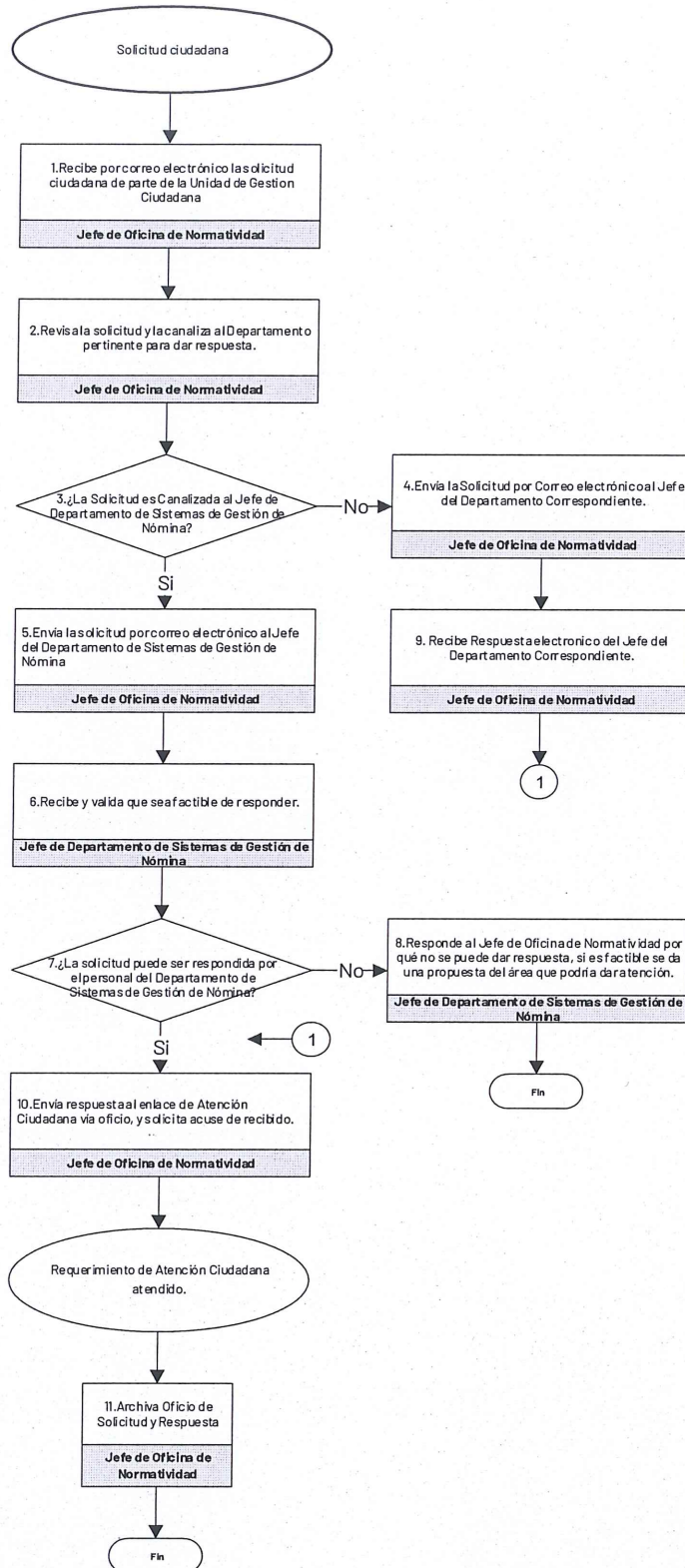
Autorizó



L.A.E. Sergio Humberto Pérez Canto
Director de Administración y Finanzas.



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Requerimientos de Atención Ciudadana



[Firma manuscrita]