

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



CÉDULA DE REGISTRO PARA MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave UR:
118

Nombre UR:
Coordinación General de Atención Ciudadana

Nombre del Documento:
Manual de Organización de la Coordinación General de Atención Ciudadana

Presenta:

Jorge Ustanga Escobar

Coordinador General de Atención Ciudadana

Valida:

Marlen Morales Sánchez

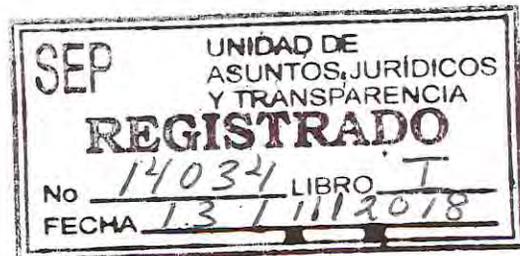
Directora General de Recursos Humanos y
Organización

Código del manual: **MO-118-01-2018**

Somete a aprobación del C. Secretario de
Educación Pública

Irma Adriana Gómez Cavazos
Oficial Mayor de la Secretaría de
Educación Pública

Registro de la Unidad de Asuntos Jurídicos
y Transparencia





Oficio número SEP/OS/0616/2018

Ciudad de México, 24 de octubre de 2018

DRA. IRMA ADRIANA GÓMEZ CAVAZOS
OFICIAL MAYOR
PRESENTE

Con fundamento en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 5, fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, he tenido a bien expedir el Manual de Organización de la Coordinación General de Atención Ciudadana, adscrita a la Jefatura de la Oficina del Secretario.

ATENTAMENTE



OTTO RENÉ GRANADOS ROLDÁN
SECRETARIO

- C.c.p. Mtro. Alejandro Daniel Pérez Corzo. Jefe de la Oficina del Secretario.- Presente.
Mtro. Miguel Augusto Castañeda Fernández. Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Transparencia.- Presente.
Mtra. Marlen Morales Sánchez. Directora General de Recursos Humanos y Organización.- Presente.
Lic. Jorge Uscanga Escobar. Coordinador General de Atención Ciudadana.- Presente



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



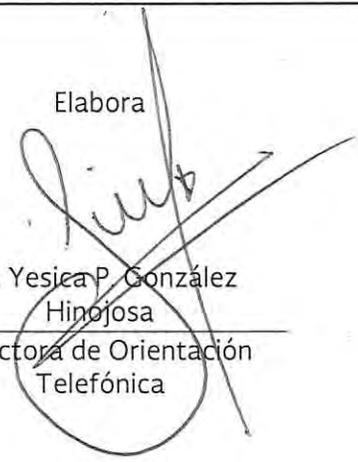
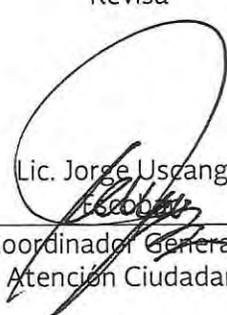
COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BRASIL No. 31
OFICINA 155
COL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAUHTÉMOC
C.P. 06024, MEXICO, D.F.

JEFATURA DE LA OFICINA DEL SECRETARIO

MANUAL DE
ORGANIZACIÓN DE LA
COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA

JUNIO 2018

VALIDACIÓN

| | |
|---|--|
| <p>Elabora</p>  <p>Lic. Yesica P. González Hinojosa</p> <hr/> <p>Directora de Orientación Telefónica</p> | <p>Revisa</p>  <p>Lic. Jorge Uscanga</p> <hr/> <p>Coordinador General de Atención Ciudadana</p> |
| <p>Autoriza</p>  <p>Lic. Jorge Uscanga</p> <hr/> <p>Coordinador General de Atención Ciudadana</p> | |

| | |
|--|-------------------|
|  <p>Fecha de Documentación:</p> | <p>Junio 2018</p> |
| <p>Número de Revisión:</p> | <p>1</p> |

ÍNDICE

| Pág. | | |
|-------------|---|-----------|
| | INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1. | GLOSARIO | 3 |
| 2. | RESEÑA HISTÓRICA | 4 |
| 3. | MISIÓN Y OBJETIVOS | 7 |
| 4. | MARCO NORMATIVO | 8 |
| 5. | SERVICIOS QUE PROPORCIONA | 10 |
| 6. | ORGANIGRAMA | 11 |
| 7. | DESCRIPCIÓN DE PUESTOS | 12 |
| | Coordinación General de Atención Ciudadana | 12 |
| | Dirección de Orientación Telefónica | 14 |
| | Dirección de Atención y Resolución a Peticiones | 16 |
| | Jefatura de Departamento de Atención Telefónica | 18 |
| | Jefatura de Departamento de Evaluación de Resultados | 20 |
| | Jefatura de Departamento de Seguimiento a Peticiones | 22 |
| | Jefatura de Departamento de Atención a Peticiones | 24 |
| | Jefatura de Departamento de Concertación y Vinculación Interinstitucional | 26 |
| | Jefatura de Departamento de Seguimiento a Concertaciones en materia de Atención Ciudadana | 28 |
| 8. | CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO FEDERAL Y CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA | 30 |





SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BHARIL No. 31

OFICINA 103
E-01. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAUHTÉMOC
C.A. MUÑOZ MENDOZA, D.F.

INTRODUCCIÓN

Fortalecer los sistemas de gestión y control, respetar y garantizar el ejercicio del derecho de petición, son propósitos fundamentales del Presidente de la República y del Secretario de Educación Pública, para instaurar y fomentar una cultura de participación ciudadana y transparencia en el servicio público a través de la rendición de cuentas.

La Coordinación General de Atención Ciudadana (CGAC), en cumplimiento a las atribuciones que dispone el Reglamento Interior de la SEP (Artículo 44 ter en relación con lo establecido por el 9° fracción XII) recibe, canaliza, turna y da seguimiento a las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía en general que ejerce su derecho de petición, a través de mecanismos, lineamientos y criterios para su atención.

La estructura del Manual se integra de la siguiente forma: introducción, glosario, reseña histórica, misión, objetivo, marco normativo, servicios proporcionados, facultades y/o atribuciones, organigrama, descripción de puestos, Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal y Código de Conducta de la Secretaría de Educación Pública. Por lo anterior podrá ser utilizado como una herramienta de trabajo que sirva para consultar las funciones y estructura que conforman a la CGAC.

El presente manual establece con claridad las acciones sustantivas de la CGAC, que se resumen en la atención a movilizaciones sociales basado en el artículo 9° de la Carta Magna, atención a peticiones ciudadanas a través del Sistema de Información de Atención Ciudadana (SIAC), fundadas en el artículo 8° Constitucional, atención Telefónica a través del Centro de Orientación Telefónica TelSEP y Atención a Audiencias Ciudadanas, estas últimas nacen de la necesidad de los usuarios de entablar mecanismos de contacto.



SEP
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN

Atención a Movilizaciones Sociales: coordina las acciones de contención, conducción, seguimiento y atención de movilizaciones que se presentan ante esta Secretaría, verificando el

resultado de los acuerdos establecidos con las autoridades responsables de respuesta, minimizando el impacto en la actividad de esta Secretaría.

Atención a Peticiones Ciudadanas: La participación ciudadana constituye la esencia del proceso y se hace patente a través de las peticiones que presentan por diferentes conceptos: solicitudes, sugerencias, denuncias, inconformidades relacionadas con trámites, programas, servicios y eventos del sector educativo. (Derecho de Petición).

Adicionalmente a partir del mes de junio del 2014, en cumplimiento a una instrucción presidencial se establecieron mecanismos de captación y seguimiento de denuncias de acoso escolar, instaurando también una línea exclusiva de orientación en el tema.

Atención de Llamadas Telefónicas: El Centro de Orientación Telefónica TelSEP, es el mecanismo de contacto inmediato con la ciudadanía que requiere orientación sobre trámites, programas, servicios y eventos del sector educativo, fortaleciendo una comunicación eficaz y eficiente con el peticionario.

Audiencias Ciudadanas: Se establece como un medio de atención personal con el peticionario que requiere una vinculación expedita.

A partir de la reforma al reglamento interior, la CGAC propondrá el marco metodológico a fin de verificar el grado de satisfacción del público usuario, así como establecer indicadores de comportamiento, eficiencia y efectividad en los procedimientos de atención y resolución de los asuntos presentados por la ciudadanía a la Secretaría de Educación Pública.



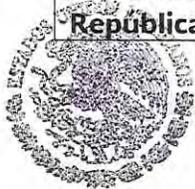
S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BRASIL 116, 31
OFICINA 156
COL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAUHTÉMOC
27 0709, MÉXICO, D.F.

1. GLOSARIO

| Término | Definición |
|--|--|
| CGAC | Coordinación General de Atención Ciudadana |
| DAyRP | Dirección de Atención y Resolución de Peticiones |
| DOT | Dirección de Orientación Telefónica |
| TelSEP | Centro de Orientación Telefónica de la SEP |
| Petición Ciudadana | Escrito libre solicitando cualquier tema relacionado con tramites, programas, servicios y eventos del sector educativo |
| Enlace de Atención Ciudadana | Servidor público designado por el titular de la Unidad Responsable para responder peticiones ciudadanas al interior de una Unidad Responsable (Oficinas Centrales, Organismos sectorizados y delegaciones federales) |
| OSC | Organización de la Sociedad Civil |
| SIAC | Sistema Integral de Atención Ciudadana, creado en el año 2009 como una herramienta de mejora de gestión que redujo los tiempos de turno y respuesta |
| Movilización social | Organización de la Sociedad civil que asiste en reclamo de una prestación del sector educativo |
| Medios de Presión | Mítines, marchas, bloqueos de calles, huelgas, etc como presión para resolver positivamente una exigencia |
| Mesas de negociación | Reunión con autoridades responsables de respuesta para atender las peticiones de una movilización social |
| Llamada de orientación | Llamadas recibidas en el Centro de Orientación Telefónica TelSEP referentes a tramites, programas, servicios y eventos del sector educativo |
| Acoso Escolar | Definido en el portal www.escuelalibredeacoso.sep.gob.mx |
| Portal contacto | Formulario web presente en la página principal de la SEP para captación de peticiones |
| Línea de Acoso Escolar | Creada en consecuencia del acuerdo firmado entre el Secretario de Educación Pública Federal y los Secretarios estatales para el combate al acoso escolar, en la línea 0180011ACOSO |
| Oficina de la Presidencia de la República | La Dirección General de Atención Ciudadana, que turna las peticiones dirigidas al presidente de la República competencia de la SEP, además de evaluar mensualmente la atención brindada |



2. RESEÑA HISTÓRICA

Origen:

En 2002 (D.O.F 20-12-2002) con la expedición del Reglamento Interior, la Secretaría de Educación Pública modificó su estructura orgánica básica, destacando la creación de diversas unidades administrativas, entre ellas se encontraba la Coordinación General de Atención Ciudadana que se aboca a desarrollar acciones tendientes a atender las distintas solicitudes de resolución que plantea la ciudadanía acerca de los trámites y servicios que ofrece la SEP.

El 11 de octubre del 2006 (D.O.F) por reforma al Reglamento Interior se crea la Unidad de Coordinación Ejecutiva la cual absorbió las funciones de atención a la ciudadanía, por lo que la CGAC fue adscrita a ella teniendo a su cargo el cumplimiento del ejercicio de los derechos ciudadanos de Petición y Libre Manifestación.

Las atribuciones o facultades asignadas en su origen fueron:

En el año 2002 las atribuciones de la CGAC estaban consideradas en el artículo 17 del Reglamento Interior de la siguiente forma:

- I.- Recibir y dar trámite a las solicitudes de información y de acceso a la información que presenten los ciudadanos en relación con las actividades y responsabilidades de la Secretaría y de los organismos del sector, de acuerdo con lo que establece la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;
- II.- Recibir y dar trámite a las consultas ciudadanas que ingresen por la vía telefónica, electrónica, postal o personal, relacionadas con los servicios que brindan la Secretaría y los organismos del sector;
- III.- Recibir, canalizar a las áreas competentes, dar seguimiento y ofrecer respuesta mediante notificación directa a los particulares, a las solicitudes, gestiones, proyectos, sugerencias, denuncias y quejas que presenten los ciudadanos a la Secretaría;
- IV.- Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes, realización de trámites, presentación de asuntos diversos, denuncias y quejas, sobre las actividades y servicios que ofrece la Secretaría;
- V.- Sistematizar y difundir información sobre las actividades, trámites, gestiones y demás que ofrece la Secretaría a los particulares, a partir de la demanda efectiva de información detectada por la dependencia;
- VI.- Llevar un registro puntual de las solicitudes, trámites y gestiones presentados por los ciudadanos a la Secretaría, de su tiempo de resolución, sus resultados y costos;
- VII.- Proponer al Comité de Información de la Secretaría procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia y eficacia en la gestión de los requerimientos informativos presentados por la ciudadanía;
- VIII.- Establecer mecanismos de vinculación y coordinación con las áreas que ofrecen servicios de atención a la ciudadanía en las diferentes unidades administrativas y órganos desconcentrados de la Secretaría, y con los organismos del sector;
- IX.- Establecer mecanismos de vinculación y coordinación con las áreas que ofrecen servicios de atención a la ciudadanía en la Presidencia de la República, en las dependencias de la Administración Pública Federal, en las estatales y municipales, así como con organismos de la sociedad civil, cuando esto contribuya a la mejor realización de sus funciones;

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
 COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
 REPÚBLICA DE BRASIL, HQ. 01
 OFICINA 156
 DEL CENTRO HISTÓRICO
 OFIC. QUAVITRÉMOC
 C.P. 06000, MÉXICO, D.F.



DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
 DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

- X.- Establecer y difundir las normas correspondientes a la atención de los particulares en las diferentes unidades administrativas y órganos desconcentrados de la Secretaría y asesorar, en su caso, a los organismos del sector, y definir estándares de calidad para esta función;
- XI.- Elaborar e integrar reportes estadísticos de las áreas responsables de atención ciudadana, que permitan diseñar acciones de mejora continua en este servicio;
- XII.- Establecer políticas y lineamientos para la realización de encuestas y estudios de opinión para conocer la percepción de la ciudadanía sobre los programas de la Secretaría y los organismos del sector;
- XIII.- Supervisar el funcionamiento y operación de los sistemas de información de la Secretaría que se utilicen en los servicios de atención ciudadana;
- XIV.- Desarrollar programas de capacitación para el personal que ofrece el servicio de atención ciudadana, con el propósito de mejorar permanentemente esta función, y
- XV.- Diseñar y producir materiales informativos y promocionales de los servicios que ofrece la Secretaría a través de sus unidades administrativas y órganos desconcentrados y asesorar, en su caso, a los organismos del sector.

En su origen estaba conformada(o) por:

En el año 2002 estaba conformada por:

1. Coordinación General de Atención Ciudadana
2. Dirección de Control y Seguimiento
3. Dirección de Atención Telefónica)
4. Jefatura de Departamento de Clasificación y Análisis de Asuntos,
5. Jefatura de Departamento de Seguimiento de Inconformidades,
6. Jefatura de Respuesta al Ciudadano,
7. Jefatura de Departamento de Atención Telefónica,
8. Jefatura de Departamento de Atención de Programas
9. Jefe de Departamento de Actualización de la Información.

Actualmente está integrada(o) por:

Una Coordinación General de Atención Ciudadana, dos direcciones de área (Dirección Atención y Resolución de Peticiones y Dirección de Orientación telefónica) y 6 jefaturas de Departamento (a. Jefatura de Departamento de Atención de Peticiones, b. Jefatura de Departamento de Seguimiento a Peticiones, c. Jefatura de Departamento de Atención Telefónica, d. Jefatura de Departamento de Evaluación a Resultados, e. Jefatura de Departamento de Concertación y Vinculación Interinstitucional y f. Jefatura de Departamento de Seguimiento a Concertaciones en Materia de Atención Ciudadana)



S.E.P.



Las principales modificaciones en la estructura organizacional en su historia han sido:

En el año 2002 fue creada como una UR adscrita la Oficina del Secretario, en el año 2006 fue adscrita a la Unidad de Coordinación Ejecutiva perdiendo su calidad de Unidad Responsable, para el año 2016 fue creada nuevamente como UR adscrita a la Jefatura de la Oficina del Secretario. (D.O.F: 20-12-2002, 11-10-2006 y 08-02-2016)



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
MÉXICO, D.F.
COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BRASIL No. 31
OFICINA 155
COL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAUHTÉMOC
C.P. 06023, MÉXICO, D.F.

3. MISIÓN Y OBJETIVOS

Misión

Contribuir al ejercicio de los derechos constitucionales de petición y libre manifestación, mediante coordinación de mecanismos de atención ciudadana, así como proporcionar información y orientación sobre los trámites, servicios, programas y actividades del Sector Educativo.

Objetivo General

Establecer los mecanismos de coordinación y vinculación para la atención, seguimiento y resolución de los asuntos en el ámbito de Atención Ciudadana

Objetivos Específicos

- Atender peticiones ciudadanas;
- Atender llamadas telefónicas por orientación
- Atender, en primera instancia, a las movilizaciones sociales que se presentan en la SEP.



4. MARCO NORMATIVO

Documentos jurídico-administrativos:

De manera enunciativa más no limitativa

- ❖ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 de febrero de 1917 y reformas posteriores.

Códigos:

- ❖ Código Civil Federal. Publicado en 1928 en el D.O.F. en 4 partes: 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto y reformas posteriores.
- ❖ Código Penal Federal. D.O.F. 14 de agosto de 1931 y reformas posteriores.
- ❖ Código Federal de Procedimientos Civiles. D.O.F. 24 de febrero de 1943 y reformas posteriores.
- ❖ Código Fiscal de la Federación. D.O.F. 31 de diciembre de 1981 y reformas posteriores.
- ❖ Código Nacional de Procedimientos Penales. D.O.F. 5 de marzo de 2014 y reformas posteriores.

Leyes:

- ❖ Ley Reglamentaria del Artículo 5º Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal. D.O.F. 26 de mayo de 1945 y reformas posteriores.
- ❖ Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional. D.O.F. 28 de diciembre de 1963 y reformas posteriores.
- ❖ Ley Federal del Trabajo. D.O.F. 1 de abril de 1970 y reformas posteriores.
- ❖ Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles. D.O.F. 31 de diciembre de 1975 y reformas posteriores.
- ❖ Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. D.O.F. 29 de diciembre de 1976 y reformas posteriores

Reglamentos

- ❖ Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, D.O.F. 21 de enero de 2005, última reforma 16 de enero de 2018, Capítulo VIII.



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



Atribuciones:

Artículo 44 Ter.- Corresponde a la Coordinación General de Atención Ciudadana el ejercicio de las atribuciones siguientes:

- I. Proponer el marco metodológico que permita determinar el grado de satisfacción del ciudadano y de los servidores públicos de la Secretaría de Educación Pública respecto a los servicios que ofrece dicha Secretaría;
- II. Establecer indicadores de comportamiento, eficiencia y efectividad en los procedimientos de atención y resolución de los asuntos presentados por la ciudadanía a la Secretaría de Educación Pública;
- III. Difundir los resultados de opinión pública respecto a los trámites y servicios proporcionados por la Secretaría de Educación Pública;
- IV. Vigilar la difusión y vigencia de la normatividad que las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Educación Pública aplican a la ciudadanía;
- V. Implementar y operar el sistema telefónico de información y orientación al público de los trámites, servicios y actividades del sector educativo;
- VI. Proponer y participar en la concertación de acuerdos de vinculación con las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Educación Pública y demás instituciones nacionales relacionadas con la educación para el desarrollo del sistema de información y orientación al público en materia educativa, y
- VII. Evaluar y proponer mejoras al sistema de orientación e información a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios del sector educativo.



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BRASIL, No. 21
BRASILIA-TO
PROF. CARLOS AUGUSTO
DELAZAR, CANTERO
SECRETARIO

5. SERVICIOS QUE PROPORCIONA

| |
|--|
| Atención a peticiones ciudadanas mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) |
| Atención Telefónica a través del Sistema de Orientación Telefónica TelSEP |
| Audiencias Ciudadanas |
| Atención a Movilizaciones Sociales |



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



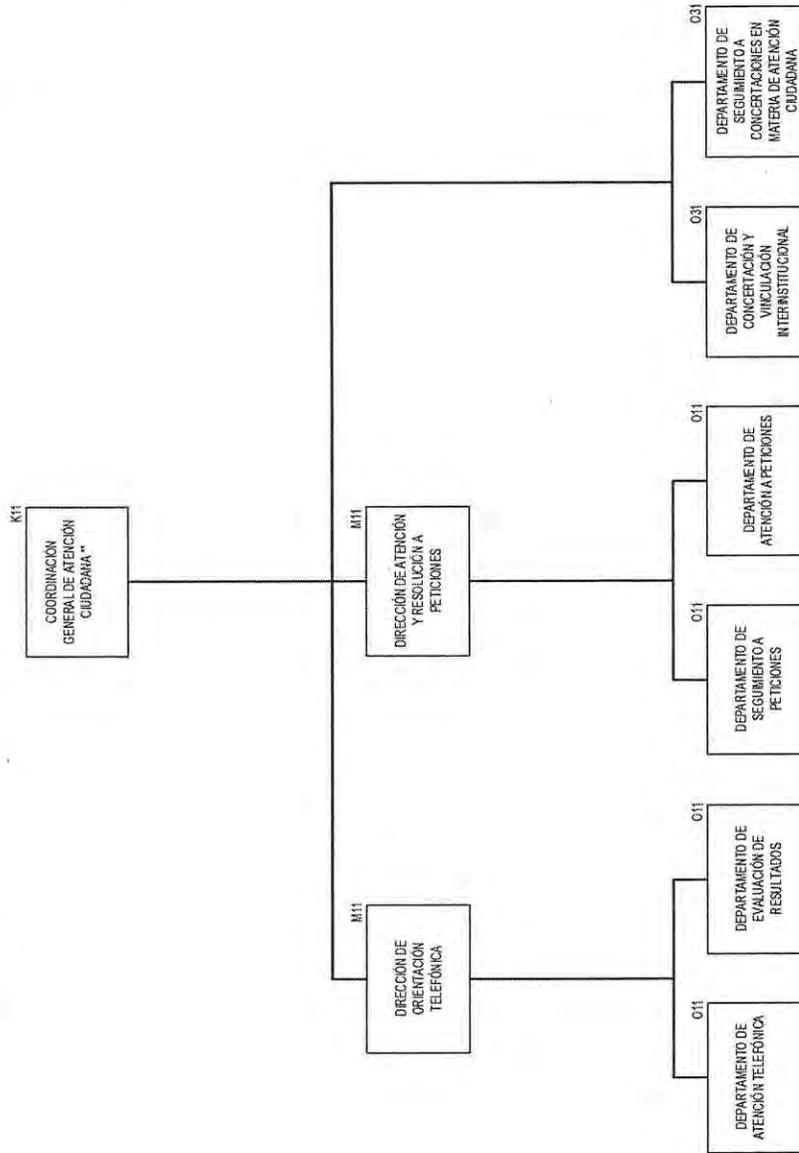
COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
CALLE DE MEXICO NO. 10
ENCLAVE TSC
C.P. 06000, MÉXICO, D.F.
TEL. 5623 1000
TEL. 5623 1001
TEL. 5623 1002



6. ORGANIGRAMA

Página 1 de 1

ORGANIGRAMA VIGENTE
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
118 COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
VIGENCIA: 1 DE ABRIL DE 2018



K

L

M

N

O

P

**Puesto de Libre Designación



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPUBLICA DE BRASIL, NO.
OFICINA 100
QUINTA SECCIÓN HISTÓRICA
CALLE GUAYMAS
C.P. 06000, MÉXICO, D.F.



SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BRASIL No. 431

OFICINA 155
COL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAUHTÉMOC
C.P. 06000, MÉXICO, D.F.

7. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

| | |
|--|---|
| Nombre del Puesto: Coordinación General de Atención Ciudadana | |
| Objetivo General del Puesto | Establecer y dirigir mecanismos de atención a la ciudadanía, a representantes y/o grupos de los sectores público, social y privado, consolidando el sistema de orientación e información sobre los trámites, servicios, programas y actividades del sector educativo, asimismo impulsar estrategias de negociación, seguimiento y concertación en temas que comprometan el quehacer de la Secretaría de Educación Pública, con el objeto de contribuir a que la ciudadanía ejerza los derechos constitucionales de petición y libre manifestación. |
| Funciones | <ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer el marco metodológico que permita determinar el grado de satisfacción del ciudadano y de los servidores públicos de la Secretaría de Educación Pública respecto a los servicios que ofrece dicha Secretaría. 2. Establecer indicadores de comportamiento, eficiencia y efectividad en los procedimientos de atención y resolución de los asuntos presentados por la ciudadanía a la Secretaría de Educación Pública. 3. Difundir los resultados de opinión pública respecto a los trámites y servicios proporcionados por la Secretaría de Educación Pública. 4. Vigilar la difusión y vigencia de la normatividad que las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Educación Pública aplican a la ciudadanía. 5. Implementar y operar el sistema telefónico de información y orientación al público de los trámites, servicios y actividades del sector educativo. 6. Proponer y participar en la concertación de acuerdos de vinculación con las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Educación Pública y demás instituciones nacionales relacionadas con la educación para el desarrollo del sistema de información y orientación al público en materia educativa. 7. Evaluar y proponer mejoras al sistema de orientación e información a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios del sector educativo. |



SEP

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



| | |
|---|--|
| <p>Relaciones Internas y/o Externas</p> | <p>Ambas. Externamente con instituciones de los sectores público, social y privado, así como la ciudadanía en general; e internamente con las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la SEP, para establecer acciones de atención y orientación en asuntos en materia educativa. La información que se maneja y su difusión puede tener efecto en la opinión pública.</p> |
|---|--|



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BRASIL No. 55
OFICINA 155
CDL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAUHTÉMOC
C.P. 66029, MÉXICO, D.F.



SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PÚBLICA DE BRASIL No. 61 OFICINA 155 COL. CENTRO HISTÓRICO DELEG. CUAUHTÉMOC C.P. 06029, MÉXICO, D.F.

| | |
|---|--|
| Nombre del Puesto: Dirección de Orientación Telefónica | |
| Objetivo General del Puesto | Administrar los sistemas y procesos de orientación e información telefónica que brinda la Secretaría de Educación Pública (SEP) respecto a los trámites, servicios, programas y actividades del sector, para consolidar los mecanismos de atención y resolución de los requerimientos que realiza la ciudadanía. |
| Funciones | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar la información obtenida en la aplicación de herramientas y análisis de indicadores referentes a la satisfacción del ciudadano y servidores públicos respecto a los servicios ofertados por la Secretaría de Educación Pública, a partir de los datos proporcionados vía telefónica, con la finalidad de proveer elementos técnicos de juicio que contribuyan en la generación de propuestas vinculadas al marco metodológico. 2. Determinar líneas específicas de acción en la generación de indicadores vinculados al proceso de atención de llamadas telefónicas relacionadas con el quehacer de la dependencia y sector coordinado. 3. Desarrollar trabajos de análisis, evaluación y consolidación de información que generan los indicadores, así como diversas fuentes orientadas a la recopilación de la opinión de la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión pública respecto a los trámites, programas, servicios y eventos del Sector Educativo. 4. Establecer canales de vinculación y comunicación con las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Educación Pública orientados al cotejo de la normatividad que se difunde a la ciudadanía, con la finalidad de contribuir a que la información que recibe el público corresponda con el marco normativo vigente en los distintos niveles de gobierno. 5. Coordinar el desarrollo de los trabajos de integración, revisión y/o actualización de la información y normativa respecto a los trámites, programas, servicios y eventos del Sector Educativo, con el objeto de proveer a la ciudadanía fundamentos técnico-normativos que contribuyan en la resolución de llamadas telefónicas. 6. Instituir estrategias sobre el proceso de capacitación a los orientadores telefónicos en el ámbito técnico, operativo y de especialización en temas de interés en el sector, con el fin de fortalecer el sistema de atención y la resolución de llamadas de la ciudadanía. |



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



| | |
|---|--|
| | <p>7. Coordinar los trabajos de mantenimiento y actualización del sistema telefónico de información y orientación, con el fin de contar con el equipo e instrumentos que contribuyan en la operación de los servicios de asistencia a la ciudadanía.</p> <p>8. Coordinar los procesos de integración, revisión y análisis de la información sobre el comportamiento del tráfico telefónico, así como de los riesgos de operación que impacten en la atención que se proporciona a la ciudadanía, con la finalidad de generar estrategias preventivas y/o correctivas que contribuyan en la continuidad del servicio.</p> <p>9. Desarrollar propuestas de mejora al sistema de orientación e información, así como a los trámites y servicios en congruencia con las opiniones que se captan de la ciudadanía, con el propósito de proporcionar a diversas instancias superiores elementos técnicos de juicio que contribuyan en el desarrollo institucional.</p> |
| <p>Relaciones Internas y/o Externas</p> | <p>Ambas.</p> <p>Externamente con la ciudadanía, comunidad educativa y la Presidencia de la República; e internamente con Unidades Administrativas de la SEP, sus Órganos Desconcentrados y el Sector Paraestatal Coordinado, para trámite, gestión y resolución de llamadas telefónicas.</p> <p>La información que se maneja y su difusión puede tener efecto en la opinión Pública.</p> |



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BRASIL No. 34
OFICINA 165
COL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAHUYTLÁN
C.P. 06029, MÉXICO, D.F.



SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PÚBLICA DE BRASIL No. 31 OFICINA 155 COL. CENTRO HISTÓRICO DELEG. CUAUHTÉMOC C.P. 66029, MÉXICO, D.F.

Nombre del Puesto: **Dirección de Atención y Resolución a Peticiones**

| | |
|-----------------------------|---|
| Objetivo General del Puesto | Conducir y vigilar la operación y funcionamiento del sistema de información y orientación al público en materia de peticiones, a través del registro, análisis y seguimiento del asunto con la finalidad de eficientar la atención y resolución que emiten las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Educación Pública (SEP) a los peticionarios. |
| Funciones | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar la información obtenida en la aplicación de herramientas y análisis de indicadores referentes a la satisfacción del ciudadano y servidores públicos respecto a los servicios ofertados por la Secretaría de Educación Pública, a partir de la emisión de la respuesta a la petición correspondiente, con la finalidad de proveer elementos técnicos de juicio que contribuyan en la generación de propuestas vinculadas al marco metodológico. 2. Determinar líneas específicas de acción en la generación de indicadores vinculados al proceso de atención de peticiones. 3. Desarrollar trabajos de análisis, evaluación y consolidación de información que generan los indicadores, así como las apreciaciones que emiten los usuarios al recibir la resolución de su petición, con el fin de conocer la opinión pública respecto a los trámites, programas, servicios y eventos del Sector Educativo. 4. Establecer canales de comunicación con las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Educación Pública orientados al cotejo de la normatividad que se emplea en la resolución de las peticiones, con el objeto de verificar que los datos correspondan con el marco normativo vigente o, en su caso, realizar la aclaración con la instancia responsable de la solventación. 5. Coordinar el desarrollo de los trabajos de integración, revisión y/o actualización de la información y normativa que fundamenta la resolución a la petición respectiva, para generar documentos que puedan difundirse a los solicitantes. 6. Implementar acciones de vinculación con las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la SEP en los trabajos de revisión, canalización y seguimiento de peticiones, con la finalidad de contribuir en el desahogo de las mismas. 7. Coordinar los trabajos de revisión y análisis de la información sobre las etapas que conforman el proceso de atención y |



S.E.P. DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



| | |
|---|--|
| | <p>resolución de peticiones, así como los desfases en su gestión, con la finalidad de generar estrategias preventivas y/o correctivas que contribuyan en el desahogo de los asuntos.</p> <p>8. Desarrollar propuestas de mejora al sistema de orientación e información, así como a los trámites y servicios considerando el número de peticiones que se ingresan al respecto del mismo tema, con el propósito de proporcionar a diversas instancias superiores elementos técnicos de juicio que contribuyan en el desarrollo institucional.</p> |
| <p>Relaciones Internas y/o Externas</p> | <p>Ambas.</p> <p>Externamente con la ciudadanía, comunidad educativa y la Dirección General de Atención Ciudadana de la Oficina de la Presidencia de la República; e internamente con Unidades Administrativas de la SEP, sus Órganos Desconcentrados y el Sector Paraestatal Coordinado, para trámite, gestión y resolución de peticiones ciudadanas.</p> <p>La información que se maneja y su difusión pueden tener efecto en la opinión Pública.</p> |



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BRASIL (No. 31)
OFICINA 165
COL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAUHTÉMOC
C.P. 06000, MÉXICO, D.F.



SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE BRASIL No. 33
OFICINA 155
OL. CENTRO HISTÓRICO
CALLE 6. CUAUHTÉMOC
C. P. 0629, MÉXICO, D.F.

| | |
|---|---|
| Nombre del Puesto: Jefatura de Departamento de Atención Telefónica | |
| Objetivo General del Puesto | Operar los sistemas de orientación e información telefónica de la Secretaría de Educación Pública (SEP), con la finalidad de proporcionar a la ciudadanía asistencia respecto a los trámites, servicios, programas y actividades vinculadas al sector educativo. |
| Funciones | <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar trabajos de solicitud, gestión y recopilación de información a las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Educación Pública, con la finalidad de contribuir en el cotejo de la normatividad que se difunde a la ciudadanía. 2. Efectuar las labores de integración y revisión de la información que proporcionan las unidades y órganos respecto a los trámites, programas, servicios y eventos del Sector Educativo, con la finalidad de contar con un marco normativo actualizado, que permita brindar a la ciudadanía información vigente. 3. Desarrollar acciones de revisión, participación y seguimiento en el proceso de capacitación a los orientadores telefónicos en el ámbito técnico, operativo y de especialización, con el objeto de comprobar que cuentan con los conocimientos requeridos en la atención y resolución de llamadas. 4. Brindar el servicio de orientación especializada derivado de lo complicado, complejidad o amplitud de la consulta, con el propósito de atender y encausar el desahogo de los asuntos. 5. Ejecutar trabajos de revisión y detección de riesgos en la operación y funcionamiento del sistema telefónico, con el fin de proporcionar información que contribuya en la previsión de acciones de mantenimiento y actualización del equipo e instrumentos. 6. Integrar la información sobre el comportamiento del tráfico telefónico, así como de los riesgos de operación, con la finalidad de contribuir en la generación de reportes que permitan mantener la funcionalidad del sistema telefónico. 7. Instaurar mecanismos relativos al análisis, valoración y detección de áreas de oportunidad de los trámites y servicios que se captan por el contacto con la ciudadanía, con el propósito de concentrar información que contribuya en la mejora continua de los mismos. |



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE
LA COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA**

| | |
|---|--|
| <p>Relaciones Internas y/o Externas</p> | <p>Ambas. Externamente con el ciudadano y diversas instancias del sector educativo, e internamente con unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la SEP, para el intercambio de información en el desahogo de las llamadas. La información que se maneja y su difusión puede tener efecto en la opinión Pública.</p> |
|---|--|



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BRASIL N.º 51
OFICINA 105
COL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAUHTÉMOC
C.P. 06029, MÉXICO D.F.



SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
CALLE DE BRASIL No. 27
P.O. BOX 155
MEXICO, D.F.
TELÉFONO 562 00 00
FAX 562 00 00

| | |
|--|--|
| Nombre del Puesto: Jefatura de Departamento de Evaluación de Resultados | |
| Objetivo General del Puesto | Desarrollar los procesos de integración, revisión, análisis y seguimiento de diversos mecanismos de evaluación aplicados a la operación del sistema de orientación e información telefónica de la Secretaría de Educación Pública (SEP), para consolidar los datos que contribuyan a la atención y resolución de los requerimientos que realiza la ciudadanía, así como a la toma de decisiones respecto de su funcionamiento. |
| Funciones | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el levantamiento e integración de información a partir de las herramientas de evaluación e indicadores de satisfacción del ciudadano y servidores públicos sobre los servicios ofertados por la SEP, con la finalidad de generar reportes, informes y demás documentación que requieran las instancias superiores en la toma de decisiones. 2. Recopilar y analizar la información vinculada al proceso de atención de llamadas telefónicas relacionadas con el quehacer de la dependencia y sector coordinado, con la finalidad de generar los indicadores respectivos. 3. Consolidar los informes estadísticos sobre el tipo de trámites y servicios consultados, así como de la capacidad de respuesta de las áreas responsables y del sistema telefónico de orientación e información, con el propósito de proveer a las instancias superiores de información que contribuya en la mejora de los procesos. 4. Efectuar las labores concernientes al muestreo del tráfico telefónico respecto a los trámites, servicios, programas y eventos del sector, con el fin de verificar la aplicación de los fundamentos técnico-normativos que contribuyen a la resolución de llamadas. 5. Analizar y procesar los datos sobre el comportamiento del tráfico telefónico y los riesgos en la operación del sistema de orientación e información telefónica, con el objeto de generar insumos técnicos y estadísticos que coadyuven en la definición de estrategias de mejora al servicio. 6. Generar proyectos con modificación o adecuaciones al sistema de orientación e información, así como recomendaciones a los trámites y servicios, para contribuir en la integración de propuestas de mejora en el funcionamiento del área. |



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE
LA COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA**

| | |
|--|---|
| Relaciones Internas y/o Externas | <p>Ambas.</p> <p>Externamente con el ciudadano y diversas instancias del sector educativo, e internamente con unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la SEP, para la obtención de datos de satisfacción, seguimiento de los asuntos y generación de indicadores en materia de atención telefónica.</p> <p>La información que se maneja y su difusión puede tener efecto en la opinión Pública.</p> |
|--|---|



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
CALLE DE BOSCÓN No. 31
CERES 155
BOL. CIUDAD HISTÓRICA
SECEL. QUANTÉMOC
C.P. 06320, MÉXICO, D.F.



SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA REPÚBLICA DE BRASIL No. 31 OFICINA 155 COL. CENTRO HISTÓRICO DELEG. CUAUHTÉMOC C.F. 06029, MEXICO, D.F.

| | |
|--|---|
| Nombre del Puesto: Jefatura de Departamento de Seguimiento a Peticiones | |
| Objetivo General del Puesto | Desarrollar los procesos de integración, revisión de los datos que se obtienen de diversos mecanismos de evaluación y seguimiento aplicados a la operación del sistema de orientación e información al público en materia de peticiones, para consolidar los datos que contribuyan en el desahogo de los asuntos de la Secretaría de Educación Pública (SEP). |
| Funciones | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el levantamiento e integración de información a partir de las herramientas de evaluación e indicadores de satisfacción respecto a las respuestas que reciben los ciudadanos a sus peticiones, con la finalidad de generar reportes, informes y demás documentación que requieran las instancias superiores en la toma de decisiones. 2. Desarrollar los trabajos vinculados con la generación de indicadores relativos al proceso de atención de peticiones, con la finalidad de contar con información que contribuya en la definición de estrategias en el servicio que se ofrece. 3. Verificar que las respuestas que emiten las unidades y órganos de la SEP cumplan con los requerimientos de la petición, para homogeneizar y estandarizar los criterios y términos del desahogo de los asuntos. 4. Realizar las acciones de análisis, evaluación y consolidación de información que generan los indicadores, así como las apreciaciones que emiten los usuarios al recibir la resolución de su petición, con el fin de conocer la opinión pública respecto a los trámites, programas, servicios y eventos del sector educativo. 5. Asesorar a al personal de las unidades y órganos de la SEP, sobre los términos, características y forma en que debe atender la petición, con la finalidad de estandarizar y homogeneizar las respuestas que se dan a los peticionarios. 6. Efectuar los trabajos de seguimiento a los asuntos remitidos a las unidades y órganos de la SEP, con el objeto de mantener actualizados los reportes sobre el estado de atención de las peticiones. 7. Integrar informes respecto a las respuestas otorgadas por las áreas competentes de la Secretaría de Educación Pública a las peticiones de los ciudadanos remitidas por la presidencia de la República. 8. Desarrollar trabajos de supervisión y revisión de la operación del sistema de control de gestión de peticiones, así como del control de las respuestas recibidas, con la finalidad de contar con |



S.E.P.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



| | |
|---|--|
| | <p>mecanismos que permitan dar seguimiento a los asuntos que ingresan a la SEP.</p> <p>9. Generar proyectos de modificación al sistema de orientación e información en materia de peticiones, para contribuir en la integración de propuestas de mejora en el funcionamiento del área.</p> |
| <p>Relaciones Internas y/o Externas</p> | <p>Ambas.</p> <p>Externamente con el ciudadano y diversas instancias del sector educativo, e internamente con unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la SEP, para la obtención de datos de satisfacción, seguimiento de los asuntos y generación de indicadores en materia de peticiones.</p> <p>La información que se maneja y su difusión puede tener efecto en la opinión pública.</p> |



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO





COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
PÚBLICA DE OFICINA No. 31
OFICINA 165
CALLE CENTRO HISTÓRICO
CALLE INTÉMOU
CALLE 200, 028

| | |
|---|---|
| Nombre del Puesto: Jefatura de Departamento de Atención a Peticiones | |
| Objetivo General del Puesto | Operar los sistemas de orientación e información al público en materia de peticiones, a través del registro, análisis y turno del asunto a las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Educación Pública (SEP), con la finalidad de eficientar la atención de los planteamientos que ingresan a la dependencia. |
| Funciones | <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar trabajos de solicitud, gestión y recopilación de información a las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la SEP, con la finalidad de contribuir en el cotejo de la normatividad que se difunde en las respuestas de las peticiones ciudadanas. 2. Supervisar el registro de los asuntos en el sistema de información y orientación al público en materia de peticiones que ingresan a la SEP, a fin de contar con mecanismos de control y seguimiento, que contribuyan en la atención a los peticionarios. 3. Efectuar trabajos de asistencia a los ciudadanos en la conformación de sus peticiones a la SEP, con el objeto de que contenga la información que requieren las unidades y órganos en la atención del asunto. 4. Realizar la integración, revisión y/o actualización de la información y normativa que motiva la petición así como, la resolución a la misma, para verificar que corresponde con el marco normativo vigente y proceder en congruencia. 5. Desarrollar trabajos de análisis, clasificación, canalización y monitoreo en los sistema de peticiones, con el objeto de que sean direccionadas a las unidades y órganos de la SEP. 6. Coordinar los mecanismos de vinculación y remisión de las peticiones a las Delegaciones Federales de la Secretaría de Educación Pública en los diferentes estados, con el objeto de contribuir en la atención de la petición. 7. Efectuar trabajos de revisión y elaboración de reportes sobre la frecuencia de trámites y servicios, a fin de detectar áreas de oportunidad y alertar a las instancias superiores respecto a la recurrencia del asunto. |
| Relaciones Internas y/o Externas | Ambas. Externamente con el ciudadano y diversas instancias del sector educativo, e internamente con unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la SEP, para el intercambio de información en el desahogo de las peticiones. |



SEP.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



| | |
|--|--|
| | La información que se maneja y su difusión puede tener efecto en la opinión pública. |
|--|--|





DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PÚBLICA DE BASES No. 25
OFICINA 106
CALLE ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
DELEG. CUAUHTÉMOC
C.P. 06000, MÉXICO, D.F.

Nombre del Puesto: **Jefatura de Departamento de Concertación y Vinculación Interinstitucional**

| | |
|------------------------------------|---|
| <p>Objetivo General del Puesto</p> | <p>Operar los mecanismos de atención, distensión y solución de conflictos en temas de educación en los distintos niveles de gobierno, instaurando canales de comunicación y vinculación con unidades y órganos del sector educativo, así mismo mesas de concertación con distintos grupos y sectores poblacionales, con la finalidad de contar con información respecto a los riesgos de movilización en el ámbito de la Secretaría de Educación Pública.</p> |
|------------------------------------|---|

| | |
|------------------|---|
| <p>Funciones</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar vínculos de comunicación con las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Educación Pública, orientados al cotejo de la normatividad que se emplea en la concertación de mesas de diálogo o trabajo en la resolución de conflictos, con el objeto de contar con el marco normativo vigente o, en su caso, solicitar la actualización correspondiente. 2. Efectuar las labores de integración, revisión y/o actualización de la información y normativa que fundamenta la concertación de acuerdo en las negociaciones con representantes y grupos poblacionales, para consolidar los documentos en que se formalizan los acuerdos alcanzados. 3. Realizar trabajos de colaboración e intercambio de información con unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la SEP, respecto de los temas que se deriven de las mesas de concertación, con la finalidad de contribuir en el desahogo de las mismas. 4. Integrar y analizar la información de las áreas encargadas de la atención de diferentes grupos sociales, con el objeto de contar con elementos técnicos de juicio que contribuyan en el manejo de la situación y en la continuidad del desarrollo de las actividades de la SEP. 5. Elaborar reportes periódicos de los posibles riesgos del sector derivados de las movilizaciones de la sociedad civil, con la finalidad de prever y comunicar los hallazgos de impacto en la operatividad de la SEP. 6. Generar estudios y análisis respecto a la situación social, política, económica y cultural con impacto en el sector educativo, con el fin de proporcionar información que contribuya en la realización |
|------------------|---|

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



| | |
|---|--|
| | <p>de escenarios vinculados con la atención y distensión de conflictos.</p> <p>7. Aplicar los criterios de prevención y atención a movilizaciones sociales que surjan de desacuerdos con las políticas, estrategias o acciones en materia educativa, con la finalidad de coadyuvar en la contención y distensión de situaciones que comprometen el orden social.</p> <p>8. Desarrollar la logística de las mesas de concertación considerando los procedimientos de seguridad y acceso a los inmuebles de la Secretaría de Educación Pública, con la finalidad de atender a los representantes y grupos con la menor alteración a la operación de las áreas.</p> |
| <p>Relaciones Internas y/o Externas</p> | <p>Ambas.</p> <p>Externamente con el ciudadano y diversas instancias del sector educativo, e internamente con unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la SEP, para desarrollar mesas de diálogo y negociación.</p> <p>La información que se maneja y su difusión puede tener efecto en la opinión Pública.</p> |



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BRASIL No. 31
OFICINA 155
COL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAJIMALTEPEC
C.P. 06024, MÉXICO, D.F.



SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
PLANTA DE PERSONAL No. 01
OFICINA 155
AV. REVOLUCIÓN MEXICANA
ISLA GUANAJUATO
C.P. 60000, AEROL, D.F.

| | |
|---|---|
| Nombre del Puesto: Jefatura de Departamento de Seguimiento a Concertaciones en Materia de Atención Ciudadana | |
| Objetivo General del Puesto | Implementar esquemas de trabajo y acciones de seguimiento a los acuerdos de las mesas de concertación con representantes, grupos o movilizaciones sociales en temas del sector educativo, a fin de contribuir en la definición de estrategias de prevención, contención y distensión y con ello impedir el escalamiento de las mismas. |
| Funciones | <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la información de los indicadores referentes a la satisfacción de los participantes en las mesas de concertación en relación con la solución y atención que recibieron de las instancias de la Secretaría de Educación Pública, con la finalidad de proveer elementos técnicos de juicio que contribuyan en la mejora continua en el desarrollo de trabajos de contención y distensión de conflictos. 2. Generar indicadores vinculados al proceso de atención y seguimiento a las mesas y trabajos de concertación, con el objeto de establecer mediciones homogéneas que contribuyan en la definición de estrategias de prevención de movilizaciones sociales. 3. Desarrollar trabajos de registro y actualización de la información sobre el seguimiento a los acuerdos alcanzados en las mesas de concertación, a fin de verificar el cumplimiento de las áreas responsables. 4. Realizar el análisis, identificación y registro de movilizaciones sociales cíclicas y coyunturales, con el objeto de contar con información que permita prever la frecuencia, características y medidas de contención en su atención. 5. Revisar y analizar la información sobre las etapas que conforman el desarrollo de las mesas de concertación, así como los desfases en su gestión, con la finalidad de generar estrategias que contribuyan en la atención y prevención de movilizaciones. 6. Generar proyectos de mejora al sistema de orientación e información, así como a los trámites y servicios considerando los temas coyunturales que detonan las movilizaciones sociales, con el propósito de proporcionar a diversas instancias superiores datos que contribuyan en el desarrollo de sus funciones. |
| Relaciones Internas y/o Externas | Ambas. Externamente con el ciudadano y diversas instancias del sector educativo, e internamente con unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la SEP, para la obtención de datos |



SE.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



| | |
|--|---|
| | <p>de satisfacción, seguimiento de los asuntos y generación de indicadores en materia de concertaciones. La información que se maneja y su difusión puede tener efecto en la opinión Pública.</p> |
|--|---|



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BRASIL No. 31
OFICINA 155
COL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAUHTÉMOC
C.P. 06020, MÉXICO, D.F.



SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
PÚBLICA DE BRASIL No. 31
OFICINA 155
COL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAUHTÉMOC
C.P. 06020, MÉXICO, D.F.

8. CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO FEDERAL Y CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal
(D.O.F. 20-08-2015)

I. Principios constitucionales que todo servidor público debe observar en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función.

1. **Legalidad.**- Los servidores públicos hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo, o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.

2. **Honradez.**- Los servidores públicos se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.

3. **Lealtad.**- Los servidores públicos corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.

4. **Imparcialidad.**- Los servidores públicos dan a los ciudadanos y a la población en general el mismo trato, no conceden privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.

5. **Eficiencia.**- Los servidores públicos actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.



S.E.P.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

Valores que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones:

1. **Interés Público.**- Los servidores públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.



SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

DIRECCIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
EDIFICIO DE BRANCO No. 20
OFICINA 105
BOL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAUHTÉMOC
C.P. 06020, MÉXICO, D.F.

2. **Respeto.-** Los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

3. **Respeto a los Derechos Humanos.-** Los servidores públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

4. **Igualdad y no discriminación.-** Los servidores públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.

5. **Equidad de género.-** Los servidores públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.

6. **Entorno Cultural y Ecológico.-** Los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.

7. **Integridad.-** Los servidores públicos actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.



S.E.P.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

- 8. Cooperación.-** Los servidores públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.
- 9. Liderazgo.-** Los servidores públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.
- 10. Transparencia.-** Los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia; privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto.
- 11. Rendición de Cuentas.-** Los servidores públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.



Código de Conducta para los Servidores Públicos de la Secretaría de Educación Pública
(D.O.F. 26-01-2016)

Las y los servidores públicos tenemos el compromiso de ser un modelo en nuestro entorno familiar, laboral y social, ya que es responsabilidad de los que integramos esta Institución, contribuir a lograr una educación de calidad.

El Código de Conducta de la Secretaría de Educación Pública se emite en cumplimiento y apego al “Código de Ética de la Administración Pública Federal” y los “Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés”, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015.

El presente Código de Conducta se ha elaborado con fundamento en los cinco Principios Constitucionales que forman parte del Código de Ética de la Administración Pública Federal, de éstos se han desprendido valores y normas de conducta que deben regir nuestro actuar diario.

| PRINCIPIOS | VALORES |
|----------------------|--------------------------------|
| Legalidad | Integridad |
| | Justicia |
| Honradez | Transparencia |
| Lealtad | Responsabilidad |
| | Interés Público |
| Imparcialidad | Respeto |
| | Respeto a los Derechos Humanos |
| | Igualdad y No Discriminación |
| | Equidad de Género |
| Eficiencia | Rendición de Cuentas |
| | Formación |
| | Liderazgo |
| | Cooperación |

Los principios, valores y normas de conducta que a continuación se describen son de carácter enunciativo más no limitativo:

- I. **PRINCIPIO DE LEGALIDAD.**- Cumplir con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas que se atribuyen al empleo, cargo, o comisión.

Valor:

1. Integridad.- Desempeñar su actuación con imparcialidad, objetividad, transparencia, certeza, cooperación y ética.

Norma de Conducta:

1.1. Conozco, respeto y cumplo el marco normativo que aplica en mi trabajo.

Valor:

2. Justicia.- Actuar invariablemente dando a cada quien lo que le corresponde.

Norma de Conducta:

2.1 Me conduzco con equidad en el ámbito profesional e institucional.

II. PRINCIPIO DE HONRADEZ.- Actuar con rectitud y honestidad sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener provecho o ventaja personal con el fin de prevenir el conflicto de intereses.

Valor:

3. Transparencia.- Garantizar el derecho de acceso a la información, salvaguardando la protección de los datos personales.

Normas de Conducta:

3.1 Atiendo en tiempo y forma los requerimientos de información que me correspondan acorde a mi cargo.

3.2 Elaboro, actualizo y doy seguimiento a la información generada en el ámbito de mi competencia.

III. PRINCIPIO DE LEALTAD.- Satisfacer el interés superior de las necesidades de la sociedad por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.

Valor:

4. Responsabilidad.- Desarrollar las funciones encomendadas con eficiencia y eficacia asumiendo las consecuencias que se deriven del ejercicio de la función pública, atendiendo los requerimientos de la sociedad.

Norma de Conducta:

4.1 Ejercer mis derechos y cumplo con mis obligaciones.

Valor:

5. Interés público.- Satisfacer las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar común.

Norma de Conducta:

5.1. Actúo para satisfacer las demandas sociales y no perseguir beneficios individuales.

IV. PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD.- Actuar de manera justa sin conceder preferencias o privilegios indebidos a persona alguna.

Valor:

6. Respeto.- Dar un trato digno, cordial y tolerante a los compañeros de trabajo y ciudadanos en general, así como el reconocimiento a su valor intrínseco como persona.

Norma de conducta:

6.1 Actúo con amabilidad y cortesía en el trato con los demás.

Valor:

7. Respeto a los derechos humanos.- Brindar un trato digno, igualitario y tolerante, reconociendo los derechos y cualidades inherentes a la persona.

Norma de Conducta:

7.1 Promuevo, conozco y aplico los derechos humanos, la igualdad y no discriminación, la equidad de género y los derechos laborales de las y los servidores públicos de la Institución.

Valor:

8. Igualdad y no discriminación.- Prestar el servicio público con un trato igualitario frente a la colectividad educativa, sin distinción, exclusión, restricción, preferencia o cualquier otro motivo.

Norma de conducta:

8.1 Trabajo diariamente para que todas las acciones que se desarrollen en la Institución, promuevan la igualdad entre las mujeres y hombres, sin distinción de la condición social, sexo, color de piel, embarazo, estado civil, discapacidad, preferencia sexual o cualquier otra situación similar.

Valor:

9. Equidad de género.- Garantizar que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales y a los empleos, cargos o comisiones gubernamentales.

Norma de conducta:

9.1 Contribuyo a que las mujeres y hombres tengan el mismo reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos y beneficios sociales.

V. PRINCIPIO DE EFICIENCIA.- Lograr los objetivos con la menor cantidad de recursos, cumpliendo adecuadamente el desempeño de sus funciones, a fin de alcanzar las metas institucionales.

Valor:

10. Rendición de cuentas.- Informar a la sociedad de las acciones que se derivan de su empleo, cargo o comisión.

Norma de conducta:

10.1 Cumpló con eficiencia y eficacia las funciones inherentes a mi cargo o comisión, informando en tiempo y forma los resultados de mi gestión.

Valor:

11. Formación.- Potenciar el desarrollo, superación y actualización del individuo, en su ámbito personal y profesional haciendo uso de sus facultades y competencias con el propósito de beneficiarse el mismo y a la sociedad en general.

Normas de conducta:

- 11.1 Me capacito periódicamente en el ámbito de mis facultades y competencias.
- 11.2 Me actualizo en los temas que favorezcan mi crecimiento personal, profesional y de la Institución.

Valor:

12. Liderazgo.- Influir y contribuir de manera positiva en sus compañeros y superiores, en cuanto al desempeño de sus funciones, a fin de lograr los objetivos de la Institución.

Norma de Conducta:

- 12.1 Transmito a mis superiores y compañeros los valores éticos que rigen a la Institución y fomento, en todo momento, su observancia.

Valor:

13. Cooperación.- Trabajar de forma conjunta, solidaria y de buen ánimo con otras personas al desarrollar una tarea común.

Norma de conducta:

- 13.1 Aporto lo mejor de mis capacidades, uniendo esfuerzos con mis compañeros de trabajo.



S.E.P.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



COORDINACIÓN GENERAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPÚBLICA DE BRASIL No. 31
OFICINA 155
COL. CENTRO HISTÓRICO
DELEG. CUAUHTÉMOC
C.P. 06020, MÉXICO, D.F.