

Código
PR-DGE-EPA-04 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
01/04/2025

Procedimiento para Atender Casos Canalizados

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
VI. INDICADOR	4
VII. ANEXOS	4
VIII. CONTROL DE CAMBIOS	5
IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



Código
PR-DGE-EPA-04 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
01/04/2025

Procedimiento para Atender Casos Canalizados

I. OBJETIVO

Atender y dar solución a diversas problemáticas generadas en los ámbitos escolares y canalizados, a través de oficio, por parte de las Direcciones de la Secretaría y/o de la Delegación de SEP Federal.

II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en el Departamento de Escuelas Particulares de la Dirección General de Educación Básica perteneciente a la Secretaría de Educación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículos 7, 73, 149, 151, 7, 11, 12,13 Capítulo 5, artículos 54, 57, 58; de la Ley General de Educación.

Artículo 1 y 41. Acuerdo 357; educación preescolar.

Capítulo III, Artículo 35. Acuerdo 254; educación primaria.

Capítulo III, Artículos 36. Acuerdo 255; educación secundaria.

Ámbito Estatal

Artículos 87 y 88; de la Ley de Educación del Estado de Yucatán.

Artículo 36; del Código de la Administración Pública de Yucatán.

Artículo 130, fracción VI y artículo 131 fracción IV; del Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

CIRAJ. Coordinación de Incorporación, Revalidación de Estudios y Asesoría Jurídica.

JDEP. Jefe de Departamento de Escuelas Particulares.

DGEB. Dirección General de Educación Básica.

SEGEY. Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de Yucatán.

RL. Representante Legal.

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Auxiliar Administrativo

1. Recepciona de la DGEB, dependencia gubernamental o dirección de SEGEY un oficio con la problemática a revisar y entrega al JDEP.

Jefe de Departamento

2. Recibe del auxiliar administrativo el oficio para revisión.
3. ¿En el motivo del oficio se solicita información y/o documentación, o, se pide atender una queja y/o problemática?
 - Si. Solicita información y/o documento de algún alumno inscrito en una escuela incorporada. Continúa en la actividad 5.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-DGE-EPA-04 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
01/04/2025

Procedimiento para Atender Casos Canalizados

- No. Expone una queja y/o problemática por parte de un ciudadano en algún portal de la SEGEY o SEP Federal por lo que solicitan la atención a la misma y emisión de una respuesta. Continúa en la actividad 4.
 - 4. Convoa al RL de la escuela particular de manera inmediata y trabajar la situación para que pueda emitir un informe. Indicándole que se le hará llegar la solicitud por escrito.
- Analista Administrativo
- 5. Elabora el oficio de solicitud dirigido a la escuela el cual llevará la firma de la Directora de Educación Básica con número de minutario de la DGEB.
 - 6. Entrega al JDEP para revisión.
- Jefe de Departamento
- 7. Recibe el Oficio del Analista Administrativo y revisa.
 - 8. ¿El oficio está completo?
 - No: Continúa en la actividad 9.
 - Si: Continúa en la actividad 10.
- Analista Administrativo
- 9. Elabora las correcciones. Continúa en la actividad 7.
 - 10. Entrega a la DGEB para firma y sello del titular.
 - 11. Recupera el oficio y contacta al Visitador de Área para que entregue el oficio a la escuela.
- Visitador de Área
- 12. Acude al DEP para recibir el oficio y entregarlo a la Escuela Particular involucrada.
 - 13. Entrega el oficio al director o RL de la escuela y gestiona la respuesta en la fecha establecida.
 - 14. Recaba la respuesta y entrega al DEP.
- Analista Administrativo
- 15. Recibe la respuesta de la escuela particular.
 - 16. ¿El oficio está completo?
 - No. Continúa en la actividad 17.
 - Si. Continúa en la actividad 19.
 - 17. Explica al Visitador de Área lo que falta para que, a su vez, gestione con la Escuela las correcciones de manera inmediata.
- Visitador de Área
- 18. Contacta a la Escuela, solicita las correcciones e indica que entreguen la respuesta en la Dirección General de Educación Básica con copia al Departamento de Escuelas Particulares. Regresa a la Actividad 15.
- Analista Administrativo
- 19. Elabora oficio para enviar de manera adjunta la respuesta al área correspondiente y pasa a firma del Jefe DEP, marcando copia al titular de la DGEB.
- Jefe de Departamento
- 20. Firma el oficio y regresa al Analista Administrativo para hacer llegar a la oficina correspondiente.
- Analista Administrativo
- 21. El oficio de respuesta, ¿se entrega o envía?

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-DGE-EPA-04 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
01/04/2025

Procedimiento para Atender Casos Canalizados

- Si: Continúa en la actividad 29.
 - No: Regresa a la actividad 22.
22. Contacta al Ciudadano y entrega oficio de respuesta por correo electrónico o personalmente.
23. Elabora oficio para enviar de manera anexa el acuse de recibido generado por la entrega de respuesta al ciudadano.
24. Entrega oficio al Jefe de DEP para firma.
- Jefe de Departamento
25. Recibe el oficio de respuesta del Analista Administrativo.
26. ¿El oficio está completo?
- No: Continúa en la actividad 27.
 - Si: Continúa en la actividad 28.
- Analista Administrativo
27. Elabora las correcciones y entrega al JDEP para firma. Regresa a la actividad 25.
- Jefe de Departamento
28. Firma el oficio y entrega al Analista Administrativo para enviar a la oficina correspondiente.
- Fin del procedimiento.**
- Analista Administrativo
29. Envía a través del diligenciero a la oficina correspondiente con acuse de recibido.
30. Recaba el acuse de recibido y archiva en la carpeta correspondiente.
- Fin del procedimiento**

VI. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Movimientos realizados	$A = (B/C) \cdot 100$ <p>A= Porcentaje de Solicitudes Respondidas. B= Total de Solicitudes recibidas. C= Total de Solicitudes Atendidas.</p>	Porcentaje	Trimestral	100%

VII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de flujo del procedimiento para Atender Casos Canalizados.	EPA	2Años	3Años	5Años	Eliminar

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

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-DGE-EPA-04 R01

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
01/04/2025


Procedimiento para Atender Casos Canalizados

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para Atender Casos Canalizados.
01/04/2025	01	Modificación del diseño, eliminación del apartado V. RESPONSABILIDADES y actualización del apartado IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO, en apego a la Guía Técnica para Expedir el Manual de Procedimientos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Yucatán GT-PL-EDN-01 R00.

IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó


Mtro. Jaime Enrique Vázquez Barceló
Director General de Educación Básica

“La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera.”

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Casos Canalizados

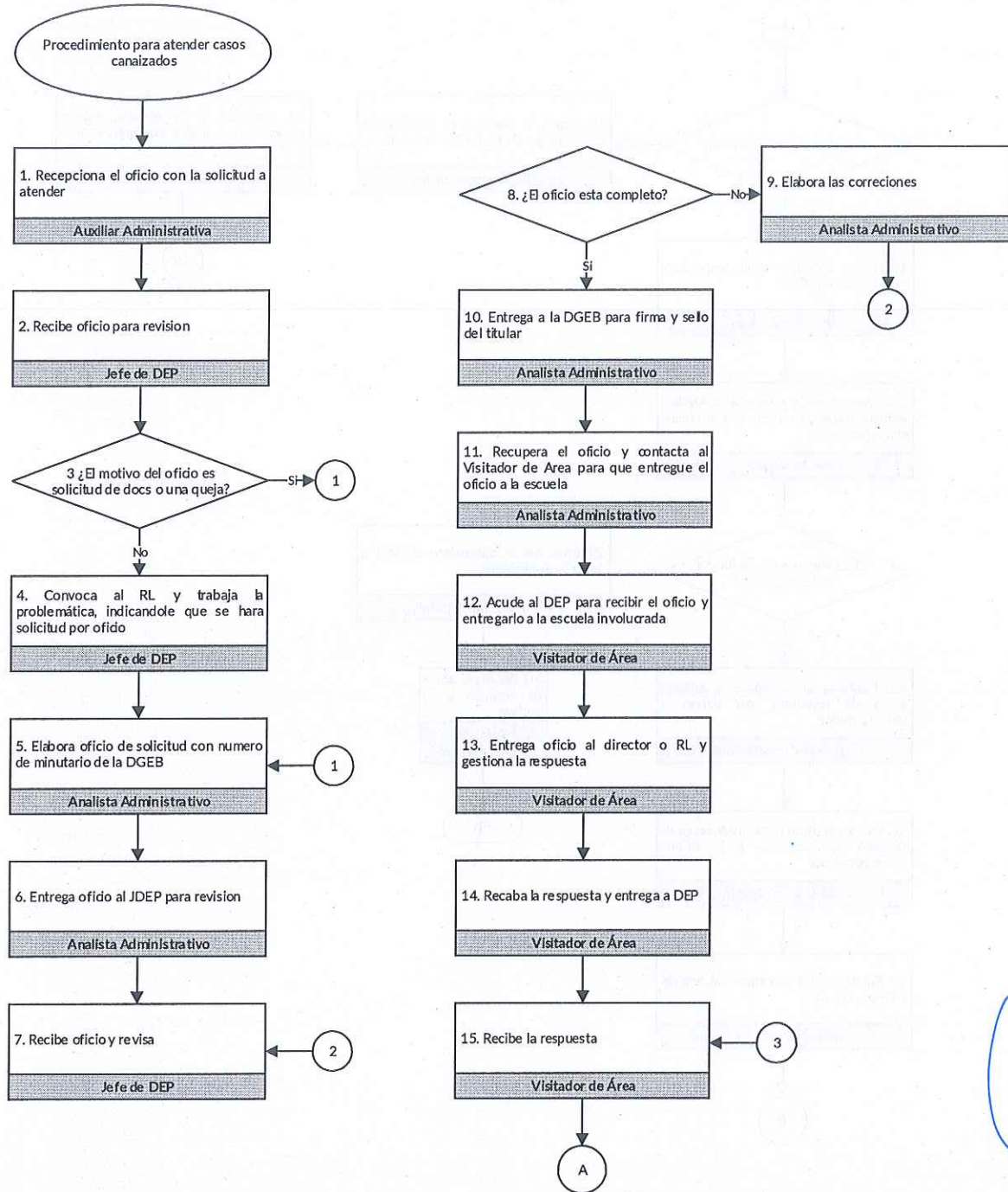


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Casos Canalizados

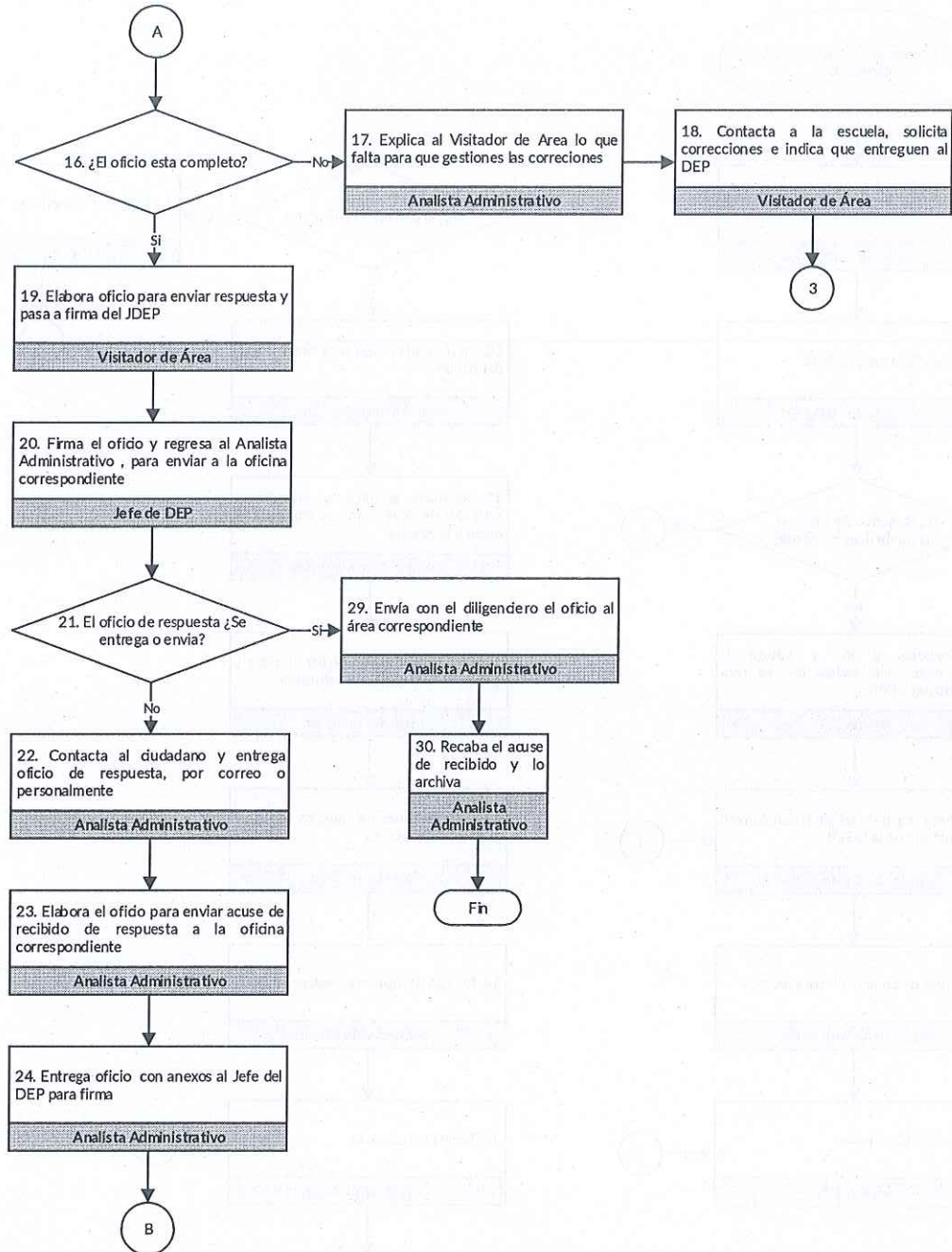




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Casos Canalizados

