

### OBJETIVO:

Asegurar la comunicación oficial con el usuario y otras partes interesadas, así como el seguimiento y consecución a sus solicitudes y asuntos.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El presente aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión, de acuerdo al alcance declarado.

Desde la recepción de las solicitudes, su turnado y seguimiento con las áreas a las cuales fueron turnadas para su atención oportuna.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, sección 7.4 Comunicación, 8.2.1 Comunicación con el Cliente

### GENERALIDADES:

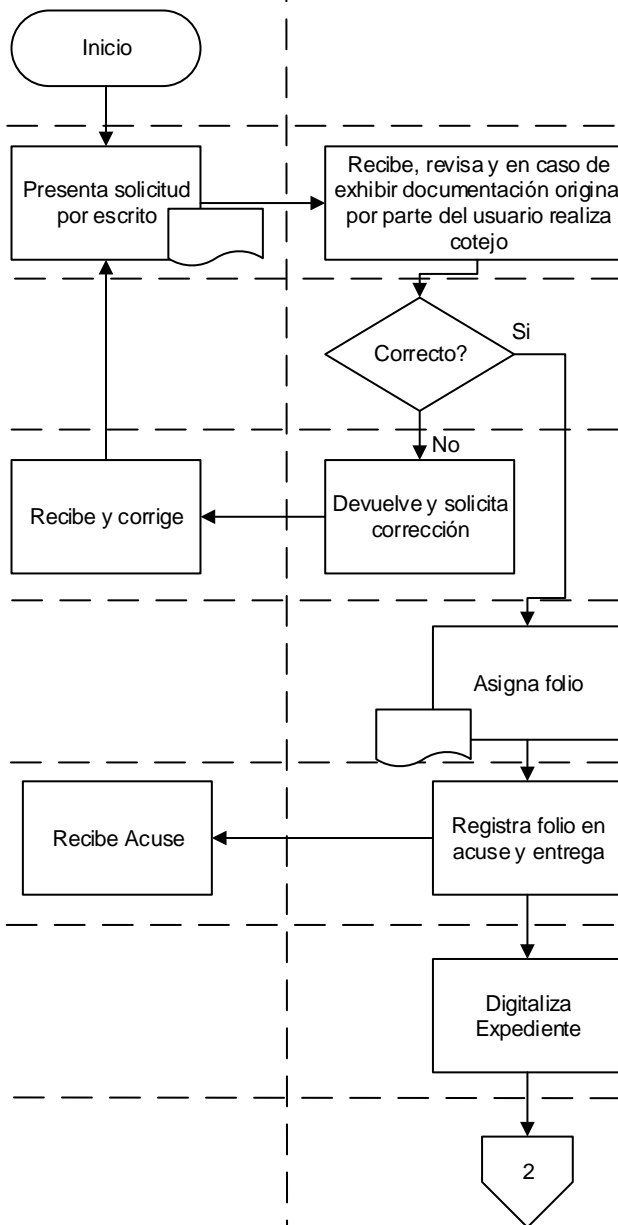
- La Unidad de Oficialía de Partes proporciona formato de " **Requisitos**" (código **ON-STE-06**) a los ciudadanos que desean realizar un oficio de peticiones al organismo.
- Todas las peticiones deberán realizarse por escrito e ingresarse al Organismo a través de Oficialía de Partes.
- De conformidad con el Artículo 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, las peticiones deberán ser resueltas, dentro de un plazo que no exceda de quince días hábiles posteriores a la fecha de su presentación, no obstante, el tiempo de resolución puede ampliarse dependiendo el asunto del que se trate.
- Todas las áreas del Organismo están obligadas y son responsables de dar seguimiento y atención puntual a los asuntos que, por su competencia, les sean turnados, así como cargar las evidencias respectivas en el Sistema de Administración de Recursos RAS.


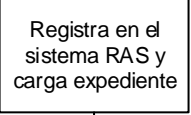
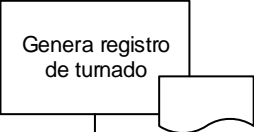
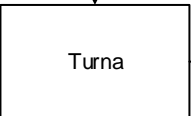
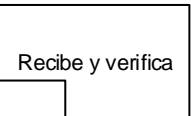
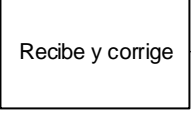

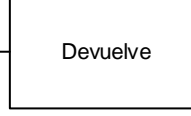
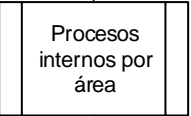

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-10-04		Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024	Alma Dalia Ibarra Reyes	Maricela Sánchez Alvarez	Valentín Demetrio Daza Cazares
Fecha	Revisión		Unidad de Oficialía de Partes	Subgerencia de Transparencia y Oficialía de Partes	Secretario Técnico
22/04/2022	11				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Unidad de Oficialía de Partes	Áreas Internas	Tiempo de Ejecución
1					
2	Las solicitudes que se ingresan deben estar dirigidas al Director General y deben presentar original y copia del escrito libre para sellar de recibido, indicar domicilio para notificar, teléfono, código postal y correo electrónico, así como número de cuenta, en su caso.				
3					
4	La asignación de folios se realiza mediante formato " <b>Oficialía de Partes Común</b> " (registro <b>ON-STE-01</b> ).				
5					
6					



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Unidad de Oficialía de Partes	Áreas Internas	Tiempo de Ejecución
7					
8	El sistema RAS es un sistema para la administración de los recursos del Organismo, en el cual se incluye un módulo de registro, seguimiento y control de los asuntos turnados a través de la Unidad de Oficialía de Partes. “ <b>Control de Folios</b> ” (registro <b>ON-STE-02</b> )				
9	Para el turnado, se emite el “ <b>Formato de Turnado</b> ” (registro <b>ON-STE-07</b> ), el cual se anexa para acuse de recibido con el formato Oficialía de Partes Común ON-STE-01 al expediente que se entrega al área que corresponda.				
10	Se turna a las áreas las veces que sea necesario en un tiempo máximo de 8 horas.				
11	Las diferentes áreas del Organismo devolverán al momento todo asunto turnado a éstas en caso de que no sea de su competencia.				
12					
13				 	

## Oficialía de Partes

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Unidad de Oficialía de Partes	Áreas Internas	Tiempo de Ejecución
14					
15	El registro de avances y/o cierre debe incluir la carga del documento digitalizado que evidencie el mismo.				
16	El monitoreo incluye el registro de los avances en la atención del asunto por parte del área, el cierre del asunto y la carga de evidencias del mismo. Cabe mencionar que, de acuerdo al artículo 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios, cualquier área del Organismo cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta a las peticiones.				
17					
18					
19					
20					

