GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

COBAEM
COLEGIO DE BACHILLERES DEL
ESTADO DE MÉXICO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACIONES ZONA VALLE DE TOLUCA
Y
ZONA VALLE DE MÉXICO

OCTUBRE DE 2010

Compromiso
Gobierno que cumple

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR
COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE MÉXICO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACIONES ZONA VALLE DE TOLUCA
Y
ZONA VALLE DE MÉXICO

© Derechos reservados
Segunda Edición Octubre de 2010
Gobierno del Estado de México
Secretaría de Educación
Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior
Colegio de Bachilleres del Estado de México
2ª. Privada de la Libertad, No. 102,
Colonia la Merced y Alameda, Toluca 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 ex profeso de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

INDICE

PRESENTACIÓN	I
OBJETIVO GENERAL	II
IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS	III
RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	IV
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	V
-Gestión de requerimientos de los Planteles, ante las Unidades Administrativas del Colegio de Bachilleres del Estado de México.	205N10010-205N10011/01
-Gestión de solicitudes para el mejoramiento de infraestructura de los planteles y/o la dotación de servicios públicos ante autoridades externas.	205N10010-205N10011/02
SIMBOLOGÍA	VI
REGISTRO DE EDICIONES	VII
DISTRIBUCIÓN	VIII
VALIDACIÓN	IX

I. 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, el licenciado Enrique Peña Nieto, Gobernador 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. El ciudadano 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.

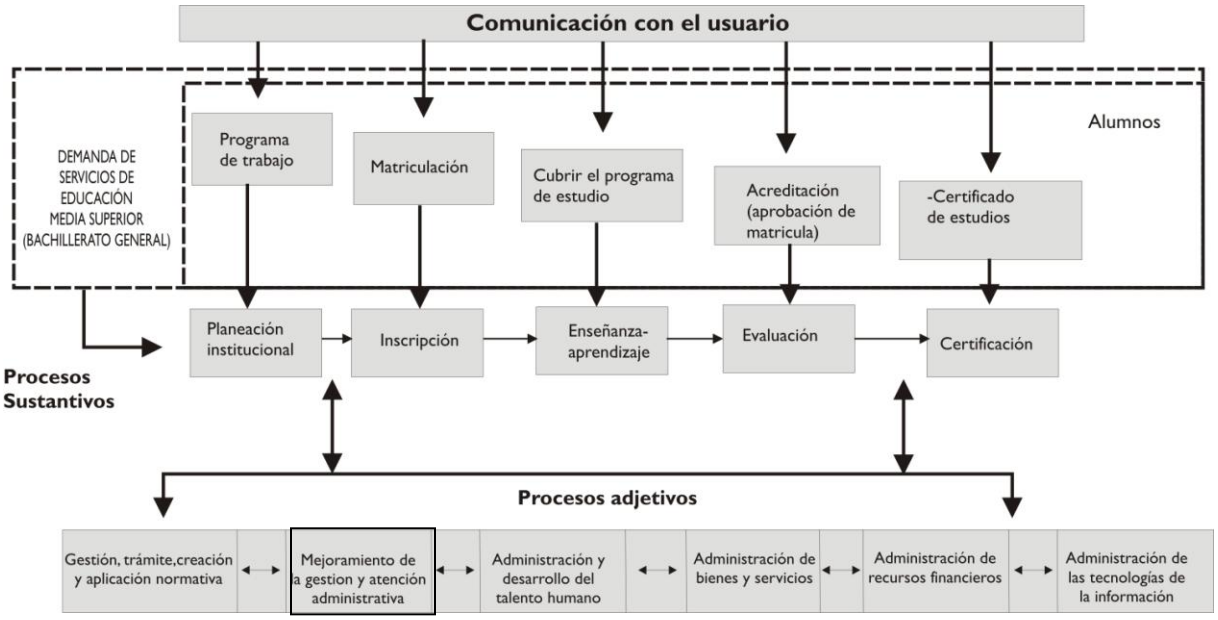
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Colegio de Bachilleres del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de 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.

II. OBJETIVO GENERAL

Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de trámites y servicios que proporcionan las Coordinaciones Zona Valle de Toluca y Zona Valle de México mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.

III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

- Mejoramiento de la Gestión y Atención Administrativa: inicia a partir de la detección de necesidades, propias de la operación de un plantel a la satisfacción de dichas necesidades.

Procedimientos:

- Gestión de requerimientos de planteles, ante las unidades administrativas del Colegio de Bachilleres del Estado de México.

Gestión de solicitudes, para el mejoramiento de infraestructura de los planteles y/o de servicios públicos ante autoridades externas.

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO:

Gestión de requerimientos de los planteles del sistema escolarizado, ante las unidades administrativas del Colegio de Bachilleres del Estado de México.

OBJETIVO:

Contribuir al mejor funcionamiento de los planteles escolarizados, mediante la gestión de los requerimientos expuestos por los directores de los planteles, ante las diversas unidades administrativas del COBAEM.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas responsables de dar atención a los requerimientos de los planteles escolarizados del Colegio de Bachilleres del Estado de México, según la naturaleza de sus funciones.

REFERENCIAS:

- Ley que crea el Organismo Público Descentralizado Colegio de Bachilleres del Estado de México. Capítulo, VI, Artículo. 86, 87, 88 "Gaceta del Gobierno" del Estado de México No. 125 del 28 de junio de 1996.
- Reglamento Interior del Colegio de Bachilleres del Estado de México. Capitulo, I, Artículo. 1, 2, 3 y 6, Capítulo. III, Capítulo. IX, Art. 72 y 73, Capítulo. XIX Artículo. 143 y 144 "Gaceta del Gobierno" del Estado de México No. 98 del 17 de noviembre de 2004.
- Manual General de Organización del Colegio de Bachilleres del Estado de México; Capítulo VII, fracción XIX; Numeral 205N10010-205N10011"Gaceta del Gobierno" del Estado de México No. 67 del 02 de octubre de 2009.

RESPONSABILIDADES:

Las Coordinaciones Zona Valle de Toluca y Zona Valle de México, son las responsables de identificar, clasificar y canalizar los requerimientos de los planteles escolarizados, para su atención por parte de las diversas unidades administrativas del Colegio de Bachilleres del Estado de México.

El Director General deberá:

- Instruir a las Coordinaciones Zona Valle de Toluca y Zona Valle de México, realicen la gestión necesaria para atender los requerimientos de los planteles.

El Coordinador de Zona deberá:

- Identificar conjuntamente con los directores, los requerimientos de los planteles escolarizados, para su atención por parte de las diversas unidades administrativas del Colegio de Bachilleres del Estado de México.
- Registrar el formato "Identificación de Requerimientos" FO CZVT/VM-01.
- Iniciar y dar seguimiento a la gestión ante la unidad administrativa responsable correspondiente, sobre los requerimientos de los planteles.
- Informar a la Dirección General del resultado de la gestión.
- Informar al director del plantel del avance y resultado final de su gestión.

La Unidad Administrativa deberá:

- Recibir a través del formato "Identificación de Requerimientos" FO CZVT/VM-01 la solicitud de apoyo para el plantel.
- Informar a la Coordinación de Zona el resultado de la gestión.

El Director del Plantel deberá:

- Informar al Coordinador de Zona los requerimientos del plantel.
- Dar seguimiento a la gestión que se realizó a través del Coordinador de Zona.

DEFINICIONES:

COBAEM.-	Colegio de Bachilleres del Estado de México.
CZVM.-	Coordinación Zona Valle de México.
CZVT.-	Coordinación Zona Valle de Toluca.
Gestión.-	Es la acción de llevar a cabo una diligencia para el trámite de un asunto ante las instancias correspondientes.
Necesidades Operativas del Plantel.-	Conjunto de elementos materiales, normativos o procedimentales que se requieren para el buen funcionamiento del plantel.
Requerimientos.-	Necesidad manifiesta de carácter material, normativos o procedimentales y que influye en la operatividad de los planteles del COBAEM.

INSUMOS:

- Requerimientos de los planteles.

RESULTADOS:

- Atención del requerimiento solicitado, ya sea de una necesidad del material, normativa o procedimental del plantel.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Dirección Académica.

- Integración de la Plantilla de Personal Docente.

Dirección de Planeación.

- Elaboración de Estudios de Factibilidad para determinar la Viabilidad de Apertura de Nuevos Servicios Educativos.
- Aplicación de los Formatos Estadística Básica 911 para la Obtención de Información sobre las Unidades Educativas del COBAEM.

Dirección de Finanzas.

- Autorización de Servicios de Logística para actos y eventos oficiales.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de Bienes Muebles y Servicio de Vigilancia.

Unidad Jurídica.

- Aprobación y suscripción de convenios, contratos y acuerdos que celebre o en los que sea parte el Colegio de Bachilleres del Estado de México, con instituciones del sector público federal, estatal o municipal.
- Aprobación y suscripción de convenios, contratos y acuerdos que celebre o en los que sea parte el Colegio de Bachilleres del Estado de México, con personas físicas o morales del sector privado y/o social.

POLÍTICAS:

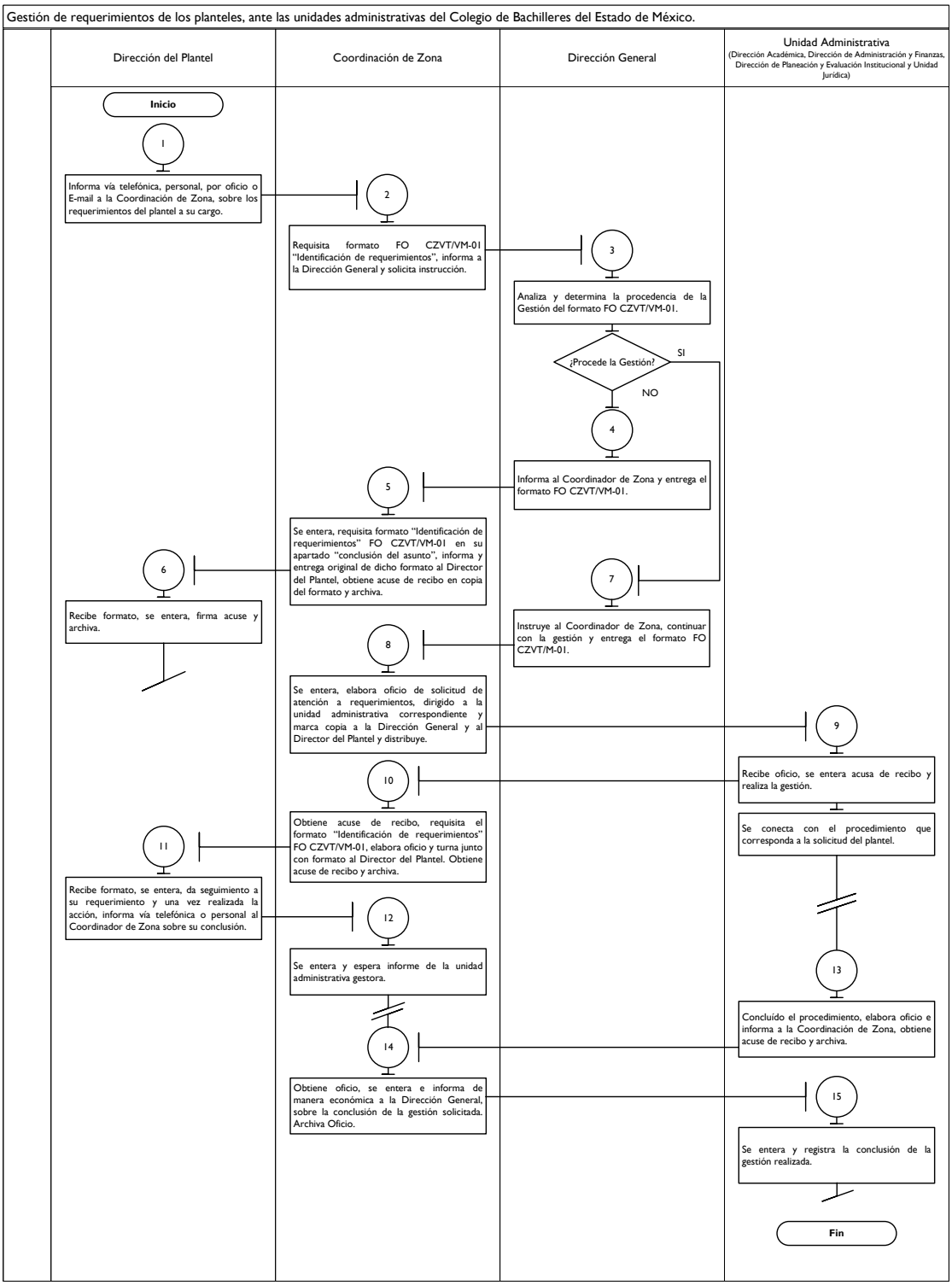
- Los Directores de los Planteles escolarizados, darán a conocer sus requerimientos en primera instancia al Coordinador de la Zona Valle de Toluca o Valle de México según corresponda.
- La canalización de los requerimientos a las áreas administrativas, se realizará solamente a través del Coordinador.
- El Coordinador de Zona, deberá señalar el carácter de la petición –administrativa, académica o de planeación-, en el apartado "Descripción del trámite" del formato FO CZVT/VM -01 "Identificación de requerimientos", para remitirlo a la unidad administrativa correspondiente de la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de México.
- Para finalizar el proceso, se deberá requisitar el apartado "Conclusión del trámite" en el formato "Identificación de requerimientos" FO CZVT/VM -01".

DESARROLLO:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.-	Dirección del Plantel	Informa vía telefónica, personal, por oficio o mail a la Coordinación de Zona, sobre los requerimientos del plantel a su cargo.
2.-	Coordinación de Zona	Requisita el formato FO CZVT/VM-01 "Identificación de requerimientos" hasta el apartado de "Descripción del Asunto", lo hace del conocimiento de la Dirección General y solicita instrucción para iniciar la gestión ante la unidad administrativa correspondiente.
3.-	Dirección General	Analiza y determina la procedencia de la Gestión del formato FO CZVT/VM-01.
4.-		La respuesta es negativa, informa al Coordinador de Zona y entrega el formato FO CZVT/VM-01.
5.-	Coordinación de Zona	Se entera, requisita el formato "Identificación de requerimientos" FO CZVT/VM-01 en su apartado "Conclusión del Asunto", lo hace del conocimiento y le entrega original y copia de dicho formato al Director del Plantel, obtiene acuse de recibo y archiva.
6.-	Dirección de Plantel	Recibe formato, se entera, firma acuse y archiva.
7.-	Dirección General	Sí la solicitud procede instruye al Coordinador de Zona, continuar con la gestión y entrega el formato "Identificación de requerimientos" FO CZVT/VM-01.
8.-	Coordinación de Zona	Se entera, elabora oficio de solicitud de atención a requerimientos, dirigido a la unidad administrativa correspondiente y marca copia a la Dirección General y al Director del Plantel. Distribuye el original a la unidad administrativa correspondiente, una copia a la Dirección General y otra al Director del Plantel.
9.-	Unidad administrativa (Dirección Académica, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Planeación y Evaluación Institucional, Unidad Jurídica)	Recibe oficio, se entera acusa de recibo y realiza la gestión. Se conecta con el procedimiento que corresponda a la solicitud del plantel.
10.-	Coordinación de Zona	Obtiene acuse de recibo y procede a requisitar el formato "Identificación de requerimientos" FO CZVT/VM-01y turna

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		al Director del Plantel vía oficio que elabora en original y copia, informándole de la procedencia de su solicitud e indicándole le de seguimiento a la misma. Obtiene acuse de recibo y archiva.
11.-	Dirección del Plantel	Recibe oficio y formato, se entera, firma acuse y da seguimiento a su requerimiento y una vez realizadas las acciones producto de la gestión, informa al Coordinador de Zona sobre su conclusión.
12.-	Coordinación de Zona	Se entera y espera informe de la unidad administrativa gestora.
13.-	Unidad administrativa (Dirección Académica, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Planeación y Evaluación, Institucional, Unidad Jurídica)	Una vez concluido el procedimiento solicitado informa a la Coordinación de Zona vía oficio que elabora en original y copia, obtiene acuse de recibo y archiva.
14.-	Coordinación de Zona	Obtiene oficio, se entera e informa de manera económica a la Dirección General, sobre la conclusión de la gestión solicitada. Archiva Oficio.
15.-	Dirección General	Se entera y registra la conclusión de la gestión realizada.

DIAGRAMACIÓN:



MEDICIÓN:

Indicador para medir capacidad de respuesta

$$\frac{\text{Número de Solicitudes atendidas}}{\text{Número de Solicitudes recibidas}} \times 100 = \%\text{ de solicitudes atendidas}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

Las actividades de las Coordinaciones se registran en el formato FO CZVT/VM - 01

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
FO CZVT/VM - 01	Identificación de Requerimientos

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE MÉXICO
COORDINACIÓN ZONA VALLE DE TOLUCA / MÉXICO
IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS

FO CZVT/VM – 01

Folio: _____

Plantel: _____

TIPO DE ASUNTO

Jurídico [ ] Administrativo [ ] Académico [ ] Planeación [ ]

Otro [ ]
Especificar _____

Descripción del asunto Fecha de inicio _____

Conclusión del tramite Fecha de conclusión _____

Firma del solicitante Firma del coordinador

_____ _____
Nombre, cargo y firma Nombre, Cargo y firma

Instructivo de llenado de formato: Identificación de Requerimientos

FO CZVT/VM - 01

Objetivo: Identificar las necesidades de los planteles, para tramitarlos ante las diferentes unidades administrativas de la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de México.

Distribución y Destinatarios: El formato se genera en original y copia, el original se le entrega al Director del Plantel, que va a atender al requerimiento, y la copia la archiva la Coordinación de Zona.

No.	Concepto	Descripción
1	Folio	Anotar el número de folio de seguimiento
2	Fecha	Colocar el día, mes y año en que se hace la identificación de necesidades
3	Plantel	Escribir el nombre del plantel que está solicitando el requerimiento.
4	Tipo de Asunto	Marcar con un "X", el rubro con el que se identifica la necesidad.
5	Descripción del Asunto	Describir la necesidad del plantel.
6	Fecha	Indicar el día, mes y año en que se remite el formato a la Dirección de Área que está atendiendo el requerimiento.
7	Conclusión del Asunto	Anotar la conclusión del asunto que el Director de Área le dio como resultado final de la petición.
8	Fecha	Colocar el día, mes y año en que fue concluido el asunto.
9	Firma del Solicitante	Registrar nombre y asentar la firma de la persona que solicitó el asunto a tratar.
10	Firma del Coordinador	Registrar nombre y asentar la firma del responsable de la Coordinación.

PROCEDIMIENTO:

Gestión de solicitudes para el mejoramiento de la infraestructura de los planteles y/o dotación de servicios públicos ante autoridades externas.

OBJETIVO:

Mejorar las condiciones de operatividad de los planteles escolarizados mediante la gestión oportuna de solicitudes, para el mejoramiento de la infraestructura de los planteles y/o dotación de servicios públicos.

ALCANCE:

Aplica a los Directores de los planteles escolarizados, al personal de las Coordinaciones y a las autoridades e instancias ajenas al COBAEM que sean susceptibles de participar en la gestión para el mejoramiento de la infraestructura de los planteles y/o dotación de servicios públicos.

REFERENCIAS:

- Ley que crea el Organismo Público Descentralizado Colegio de Bachilleres del Estado de México. Capítulo, VI, Artículos. 86, 87 y 88 "Gaceta del Gobierno No. 125 del 28 de Junio de 1996"
- Manual General de Organización del Colegio de Bachilleres del Estado de México; Capítulo VII, fracción XIX; Numeral 205N10010-205N10011"Gaceta del Gobierno" del Estado de México No. 67 del 02 de octubre de 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Coordinación de Zona es responsable de coadyuvar con los directores de los planteles del COBAEM, en la gestión que éstos realizan, ante las autoridades externas competentes, para la dotación de los servicios públicos así como, de infraestructura complementaria para el adecuado funcionamiento de sus instalaciones.

El Director General deberá:

- Instruir a la Coordinación correspondiente, sobre la realización de gestiones, para la atención de las necesidades de servicios e infraestructura que existen en los planteles, susceptibles de ser atendidas por autoridades y/o instancias distintas al COBAEM.

El Director de Planeación deberá:

- Analizar conjuntamente con el Coordinador de Zona las demandas de los planteles y determinar si son factibles de atender por él.

El Coordinador de Zona deberá:

- Identificar conjuntamente con los directores de los planteles escolarizados, las necesidades de infraestructura y servicios que sean susceptibles de ser atendidas por autoridades y/o instancias distintas al COBAEM.
- Propiciar el acercamiento de los directores de los planteles con las autoridades y/o instancias competentes, para plantearles los requerimientos y solicitar su participación.
- Estar al pendiente del seguimiento que los directores brinden a las peticiones planteadas a las diferentes autoridades y/o instancias distintas al COBAEM.
- Conocer la respuesta brindada por las autoridades y/o instancias distintas al COBAEM.

El Director del Plantel deberá:

- Identificar las necesidades de infraestructura y de servicios, para el buen funcionamiento del plantel.
- Acordar reuniones con las autoridades correspondientes e informar al Coordinador de Zona.
- Informar al Coordinador de Zona de las necesidades del mismo y dar seguimiento de las mismas hasta su conclusión.

El (los) analista (s) deberá (n):

- Llevar un registro puntual de las necesidades de infraestructura y/o servicios detectadas por el Coordinador de Zona y/o los directores de los planteles, las cuales son susceptibles de atención por parte de instancias o autoridades distintas al COBAEM.
- Coadyuvar con el Coordinador en la detección de las necesidades de infraestructura y/o servicios detectadas por el Coordinador de Zona y/o los directores de los planteles, las cuales son susceptibles de ser atendidos por instancias o autoridades distintas al COBAEM.
- Resguardar la información que se genere como resultado del seguimiento a las gestiones realizadas por el Coordinador.
- Contactar a las autoridades vía telefónica, para concretar las agendas de reuniones que el Coordinador concerté.

DEFINICIONES:

COBAEM.-	Colegio de Bachilleres del Estado de México.
CZVM.-	Coordinación Zona Valle de México.
CZVT.-	Coordinación Zona Valle de Toluca
Gestión.-	Es la acción de llevar a cabo una diligencia para el trámite de un

	asunto ante las instancias correspondientes.
Infraestructura complementaria.-	El conjunto de elementos físicos que se requieren para el buen funcionamiento de un plantel, como lo es: cerco perimetral, caminos de acceso, áreas de esparcimiento, entre otras.
Instancias o autoridades distintas al COBAEM.-	Autoridades estatales, federales, municipales u organizaciones del sector privado que puedan canalizar recursos o apoyos para la dotación de servicio públicos o de infraestructura complementaria para el adecuado funcionamiento de los planteles del COBAEM.
Servicios públicos.-	Los servicios de agua potable, energía eléctrica, recolección de basura, seguridad, entre otros.

INSUMOS:

- Necesidad que afecte la operación adecuada del plantel y que sea susceptible de ser atendida por autoridades o instancias externas al Colegio de Bachilleres del Estado de México.

RESULTADOS:

- Mejoramiento de la infraestructura del plantel y/o la dotación del servicio público requerido.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Dirección de Planeación.

- Elaboración de Estudios de Factibilidad para Determinar la Viabilidad de Apertura de Nuevos Servicios Educativos.

Dirección de Finanzas.

- Autorización de Servicios de Logística para Actos y Eventos Oficiales.
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Bienes Muebles y Servicio de Vigilancia.

Unidad Jurídica.

- Aprobación y suscripción de convenios, contratos y acuerdos que celebre o en los que sea parte el Colegio de Bachilleres del Estado de México, con instituciones del sector público federal, estatal o municipal.
- Aprobación y suscripción de convenios, contratos y acuerdos que celebre o en los que sea parte el Colegio de Bachilleres del Estado de México, con personas físicas o morales del sector privado y/o social.

POLÍTICAS:

- Los directores de los planteles deberán identificar con precisión sus carencias de infraestructura y/o servicios en el plantel e invariablemente deberán enterar en primer término al Coordinador de dichas carencias.
- El Coordinador conjuntamente con los directores de los planteles definirán que obras o servicios no son factibles de atenderse con recursos propios del COBAEM, previa consulta con la Dirección General o en su defecto, con los titulares de las áreas administrativas del COBAEM, que tengan injerencia en los asuntos.
- No se iniciará ningún proceso de gestión de infraestructura y/o de servicios, sin el consentimiento de la Dirección General.
- Ningún apoyo gestionado deberá comprometer el buen funcionamiento de los planteles, su patrimonio ni las líneas de actuación marcadas por la Dirección General, ni violentar la normatividad que la rige.

DESARROLLO

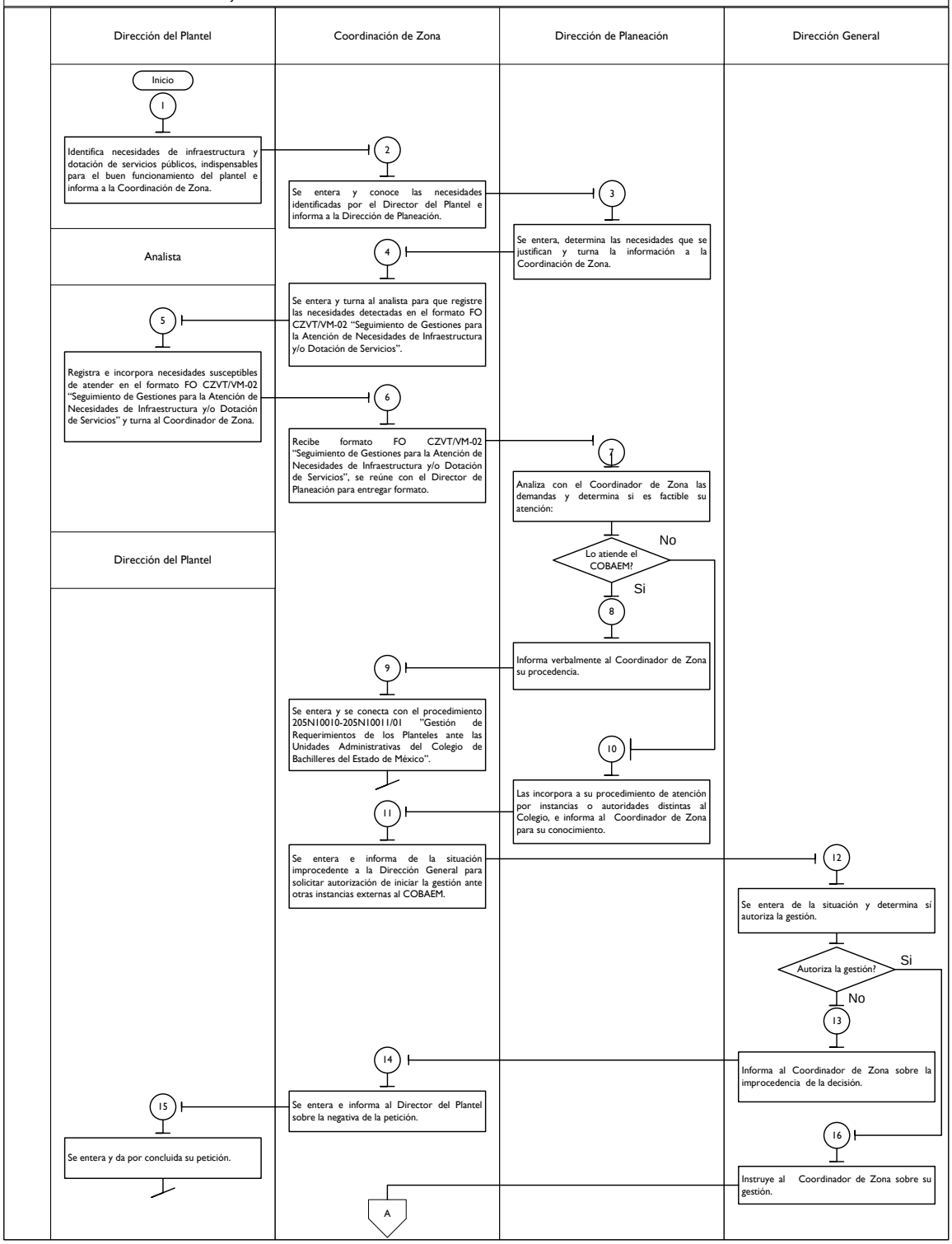
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.-	Dirección de Plantel	Identifica necesidades de infraestructura y dotación de servicios públicos, indispensables para el buen funcionamiento del plantel, e informa a la Coordinación de Zona.
2.-	Coordinación de Zona	Se entera y conoce las necesidades identificadas por el Director del plantel e informa a la Dirección de Planeación.
3.-	Dirección de Planeación	Se entera, determina las necesidades que se justifican y turna la información a la Coordinación de Zona para que las incorpore al formato FO CZVT/VM -02 "Seguimiento de Gestiones para la Atención de Necesidades de Infraestructura y/o Dotación de Servicios".
4.-	Coordinación de Zona	Se entera y turna al analista para que registre las necesidades detectadas en el formato FO CZVT/VM-02 "Seguimiento de Gestiones para la Atención de Necesidades de Infraestructura y/o Dotación de Servicios".

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
5.-	Analista	Registra e incorpora las necesidades susceptibles de atender por instancias o autoridades externas al Colegio, en el formato FO CZVT/VM-02 "Seguimiento de Gestiones para la Atención de Necesidades de Infraestructura y/o Dotación de Servicios" y turna al Coordinador de Zona.
6.-	Coordinación de Zona	Recibe el formato FO CZVT/VM-02 "Seguimiento de Gestiones para la Atención de Necesidades de Infraestructura y/o Dotación de Servicios", y se reúne con el Director de Planeación para entregar formato FO CZVT/VM 02 "Seguimiento de Gestiones para la Atención de Necesidades de Infraestructura y/o Dotación de Servicios".
7.-	Dirección de Planeación	Analiza con el Coordinador de Zona las demandas y determina si es factible su atención:
8.-		Sí es factible su atención por el Colegio, informa verbalmente al Coordinador de Zona su procedencia.
9.-	Coordinación de Zona	Se entera y se conecta con el procedimiento 205N10010-205N10011/01 "Gestión de Requerimientos de los Planteles ante las Unidades Administrativas del Colegio de Bachilleres del Estado de México".
10.-	Dirección de Planeación	Sí no es factible que las atienda el Colegio, las incorpora a su procedimiento de atención por instancias o autoridades distintas al Colegio, e informa al Coordinador de Zona para su conocimiento.
11.-	Coordinación de Zona	Se entera e informa de la situación improcedente a la Dirección General para solicitar autorización de iniciar la gestión ante otras instancias externas al COBAEM.
12.-	Dirección General	Se entera de la situación y determina sí autoriza la gestión
13.-		Sí no autoriza la gestión, informa al Coordinador de Zona sobre la improcedencia de la decisión.

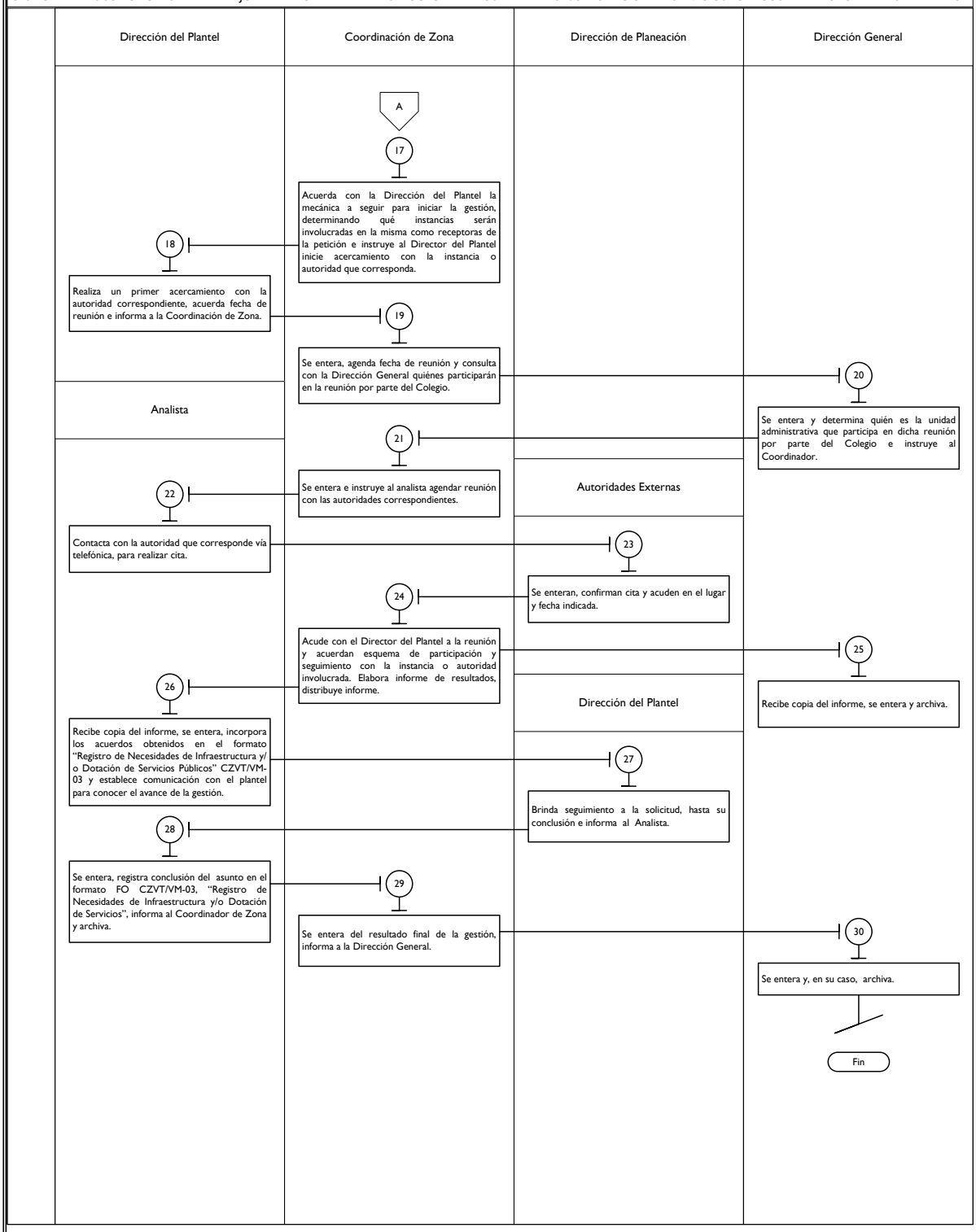
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
14.-	Coordinación de Zona	Se entera e informa al Director del Plantel sobre la negativa de la petición.
15.-	Dirección de Plantel	Se entera y da por concluida su petición.
16.-	Dirección General	Si considera procedente la solicitud, instruye al Coordinador de Zona sobre su gestión.
17.-	Coordinación de de Zona	Acuerda con la Dirección del Plantel la mecánica a seguir para iniciar la gestión, determinando qué instancias serán involucradas en la misma como receptoras de la petición e instruye al Director del Plantel inicie acercamiento con la instancia o autoridad que corresponda.
18.-	Dirección del Plantel	Realiza un primer acercamiento con la autoridad correspondiente, acuerda fecha de reunión e informa a la Coordinación de Zona.
19.-	Coordinación de Zona	Se entera, agenda fecha de reunión y consulta con la Dirección General quiénes participarán en la reunión por parte del Colegio.
20.-	Dirección General	Se entera y determina quién es la unidad administrativa que participa en dicha reunión por parte del Colegio e instruye al Coordinador.
21.-	Coordinación de Zona	Se entera e instruye al analista agendar reunión con las autoridades correspondientes.
22.-	Analista	Contacta con la autoridad que corresponde vía telefónica, para realizar cita.
23.-	Autoridades Externas	Se enteran, confirman cita y acuden en el lugar y fecha indicada.
24.-	Coordinación de Zona	Acude con el Director del Plantel a la reunión y acuerdan esquema de participación y seguimiento con la instancia o autoridad involucrada. Elabora informe de resultados, lo envía a la Dirección General y turna copia al analista para su registro y seguimiento.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
25.-	Dirección General	Recibe informe de resultados, se entera y archiva.
26.-	Analista	Recibe copia del informe, se entera, incorpora los acuerdos obtenidos en el formato "Registro de Necesidades de Infraestructura y/o Dotación de Servicios Públicos" CZVT/VM-03 y establece semanalmente comunicación con el plantel para conocer el avance de la gestión.
27.-	Dirección del Plantel	Brinda seguimiento a la solicitud, hasta su conclusión e informa al Analista.
28.-	Analista	Se entera, registra la conclusión del asunto en el formato FO CZVT/VM-03, "Registro de Necesidades de Infraestructura y/o Dotación de Servicios", informa al Coordinador de Zona y archiva.
29.-	Coordinación de Zona	Se entera del resultado final de la gestión, informa a la Dirección General.
30.-	Dirección General	

GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS PLANTELES Y/O DOTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS ANTE AUTORIDADES EXTERNAS



GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS PLANTELES Y/O DOTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS ANTE AUTORIDADES EXTERNAS



MEDICIÓN:

Indicador para medir capacidad de respuesta

$$\frac{\text{Número de gestiones concluidas}}{\text{Número de solicitudes recibidas}} \times 100 = \%\ \text{de solicitudes atendidas}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

Las actividades de las Coordinaciones se registran en los formatos FO CZVT/VM - 02 y FO CZVT/VM - 03

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
FO CZVT/VM - 02	Seguimiento de Gestiones para la Atención de Necesidades de Infraestructura y/o Dotación de Servicios
FO CZVT/VM - 03	Registro de Necesidades de Infraestructura y/o Dotación de Servicios

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

COBAEM COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE MÉXICO

SEGUIMIENTO DE GESTIONES PARA LA ATENCIÓN DE NECESIDADES DE INFRAESTRUCTURA Y/O DOTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.
CZVT/VM-02

(1) FECHA ___/___/___.

(2) Plantel	(3) Asunto	(4) Instancias y/o autoridades participantes	(5) Fecha de inicio	(6) Situación actual			(7) Avance anterior	(8) Próximas acciones
				(6) En Proceso	(6) Suspendida	(6) Terminada		

Instructivo de llenado de formato: **Seguimiento de Gestiones para la Atención de Necesidades de Infraestructura y/o Dotación de Servicios Públicos. FO CZVT/VM - 02**

Objetivo: Dar seguimiento a las necesidades de los planteles escolarizados, ante las autoridades correspondientes, con el fin de proporcionar el buen funcionamiento de los mismos.

Distribución y Destinatarios: El formato se genera en copia y original, la copia se le entrega al Director del Plantel, donde se describe la necesidad del plantel y la original se queda en la Coordinación para dar seguimiento del asunto.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Colocar el día, mes y año en que se elabora el formato.
2	Plantel	Anotar el plantel al que se le identificó la necesidad.
3	Asunto	Se describe el asunto por el que se requiere dar seguimiento del plantel.
4	Instancias y/o Autoridades Participantes	Anotar el nombre de la instancia a la que se asistió.
5	Fecha de Inicio	Colocar el día, mes y año en que se da inicio a la gestión.
6	Situación Actual	Se colocará una "X" para saber en que situación se encuentra el seguimiento,
7	Avance Anterior	Registrar el porcentaje del avance en que se encuentre la gestión.
8	Próximas Acciones	Registrar las acciones futuras que se van a llevar a cabo en beneficio del plantel.

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

COBAEM
COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE MÉXICO

REGISTRO DE NECESIDADES DE INFRAESTRUCTURA Y/O DOTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.
CZVT/VM-03

(1) FECHA ___/___/___.

(2) Plante.	(3) Fecha	(4) Requerimientos	(5) Costo	(6) Descripciór.	(7) Instancias y/o Autoridades Participantes

Compromiso
Gobierno que cumple
Secretaría de Educación Pública
Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior

Instructivo de llenado de formato: **Registro de Necesidades de Infraestructura y/o Dotación de Servicios Públicos.**

FO CZVT/VM - 03

Objetivo: Registrar las necesidades de los planteles escolarizados, ya sean de infraestructura y/o de servicios, para tener el control de las mismas.

Distribución y destinatarios: El formato se genera en original y copia para llevar un registro de las necesidades de los planteles escolarizados la copia se le entrega al Director del Plantel y el original a las Coordinaciones.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Registrar día, mes y año en que se elabora el formato.
2	Plantel	Escribir el nombre del plantel al que se le identificó la necesidad.
3	Fecha	Asentar día, mes y año en que se da inicio a la gestión
4	Requerimientos	Registrar todas las necesidades de los planteles escolarizados.
5	Monto Estimado	Registrar el costo de la adquisición o reparación del requerimiento del plantel.
6	Descripción	Anotar la descripción de la necesidad ya sea de infraestructura y/o de servicios que se requiera en el plantel.
7	Instancias y/o Autoridades Participantes	Registrar el nombre de la instancia o la autoridad que asistió a la reunión.

VI. SIMBOLOGIA

Símbolo	Representa
	Inicio ó final del procedimiento: Se utiliza para representar el principio y final de la representación gráfica del procedimiento (diagramación), anotando la palabra INICIO o FIN según corresponda.
	Actividad: Se utiliza para representar alguna actividad que se lleva a cabo a lo largo del procedimiento, dentro de este símbolo se describe brevemente la operación.
	Flecha de Flujo: Se utiliza para representar el camino o dirección que llevan todas y cada una de las actividades que se realizan.
	Conector de páginas: Tiene la finalidad de representar cuando el flujo de un procedimiento continúa en una página diferente a la que comenzó.
	Indicador de Número de Actividad: Indica el número de actividad a la que se hace referencia con base en el Desarrollo de las actividades.
	Decisión: Se utiliza para indicar una toma de decisión de una actividad.
	Tiempo de Espera: Se utiliza para indicar que la actividad a desarrollar esta en espera de instrucción.
	Fuera de Flujo: Cuando por necesidad 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.

VII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (diciembre de 2007): elaboración del manual.

Segunda edición (Octubre de 2010): actualización del manual (Revisión y análisis de contenidos, ajustes en procedimientos)

VIII. DISTRIBUCION

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Departamento de Organización, Innovación y Calidad del Colegio de Bachilleres del Estado de México.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Dirección General
- Coordinación Zona Valle de Toluca
- Coordinación Zona Valle de México.

IX. VALIDACION

M. en A.P. Liliana Romero Medina
Directora General del Colegio de Bachilleres del Estado de México

Lic. Andrés Gilberto Lozano Araujo
Coordinador Zona Valle de Toluca

Lic. David E. Alemán Jasso
Coordinador Zona Valle de México