

# SEP

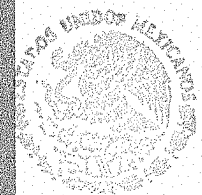


## Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal

Manual de  
Procedimientos de la  
Oficina del C.  
Administrador Federal  
de Servicios Educativos  
en el Distrito Federal

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

S. E. P.  
OFICIALIA MAYOR



DIRECCION GENERAL DE  
INNOVACION, CALIDAD  
Y ORGANIZACION

Diciembre 2010

## ÍNDICE

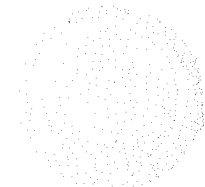
|  |    |
|--|----|
| Introducción   | 6  |
|  | 7  |
| Procedimientos   |    |
| 1. Proporcionar Asesoría, Sustento Técnico y Estrategia de atención al Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el desahogo de los asuntos turnados al Órgano Desconcentrado |    |
| 1.1 FO-DGICO-002 Validación  | 9  |
| 1.2 FO-DGICO-003 Presentación del Procedimiento  | 10 |
| 1.3 FO-DGICO-004 Diagrama de bloques   | 13 |
| 1.4 FO-DGICO-005 Descripción de actividades  | 14 |
| 1.5 FO-DGICO-006 Anexos y Registros  | 16 |
| 1.6 FO-DGICO-007 Historial de cambios  | 17 |
| 1.7 Anexos   |    |
| 2. Asesoría en Materia Académica a la Comunidad Escolar por Vía Telefónica e Internet.   |    |
| 1.1 FO-DGICO-002 Validación  | 19 |
| 1.2 FO-DGICO-003 Presentación del Procedimiento  | 20 |
| 1.3 FO-DGICO-004 Diagrama de bloques   | 24 |
| 1.4 FO-DGICO-005 Descripción de actividades  | 25 |
| 1.5 FO-DGICO-006 Anexos y Registros  | 26 |
| 1.6 FO-DGICO-007 Historial de cambios  | 27 |
| 1.7 Anexos   |    |

SEP



DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN  
Y EVALUACIÓN EDUCATIVA

S. E. P.  
OFICIALIA MAYOR



DIRECCIÓN GENERAL DE  
SERVICIOS, CALIDAD  
Y FORTALECIMIENTO

## INTRODUCCIÓN

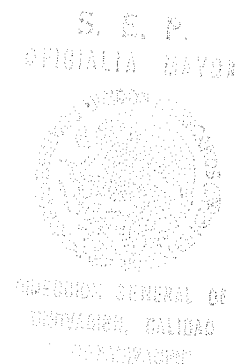
La Secretaría de Educación Pública ha efectuado una trascendente reestructuración que le permite el fortalecimiento de la educación pública, para enfrentar los retos del siglo XXI. Para ello, el 21 de enero de 2005, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se crea la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, como un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, con facultades específicas y competencias decisorias que permiten generar mayor eficiencia y economía en la atención de los múltiples asuntos que de ello se desprende; este órgano desconcentrado, se encarga de la prestación de los servicios de Educación Inicial y Básica, incluyendo la Indígena y Especial, así como la Normal y demás para la formación de maestros de Educación Básica en el ámbito geográfico del Distrito Federal.

Asimismo la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, ha llevado a cabo una serie de Movimientos Organizacionales que le permitan impulsar y garantizar una educación laica, gratuita y obligatoria para la comunidad escolar en el Distrito Federal.

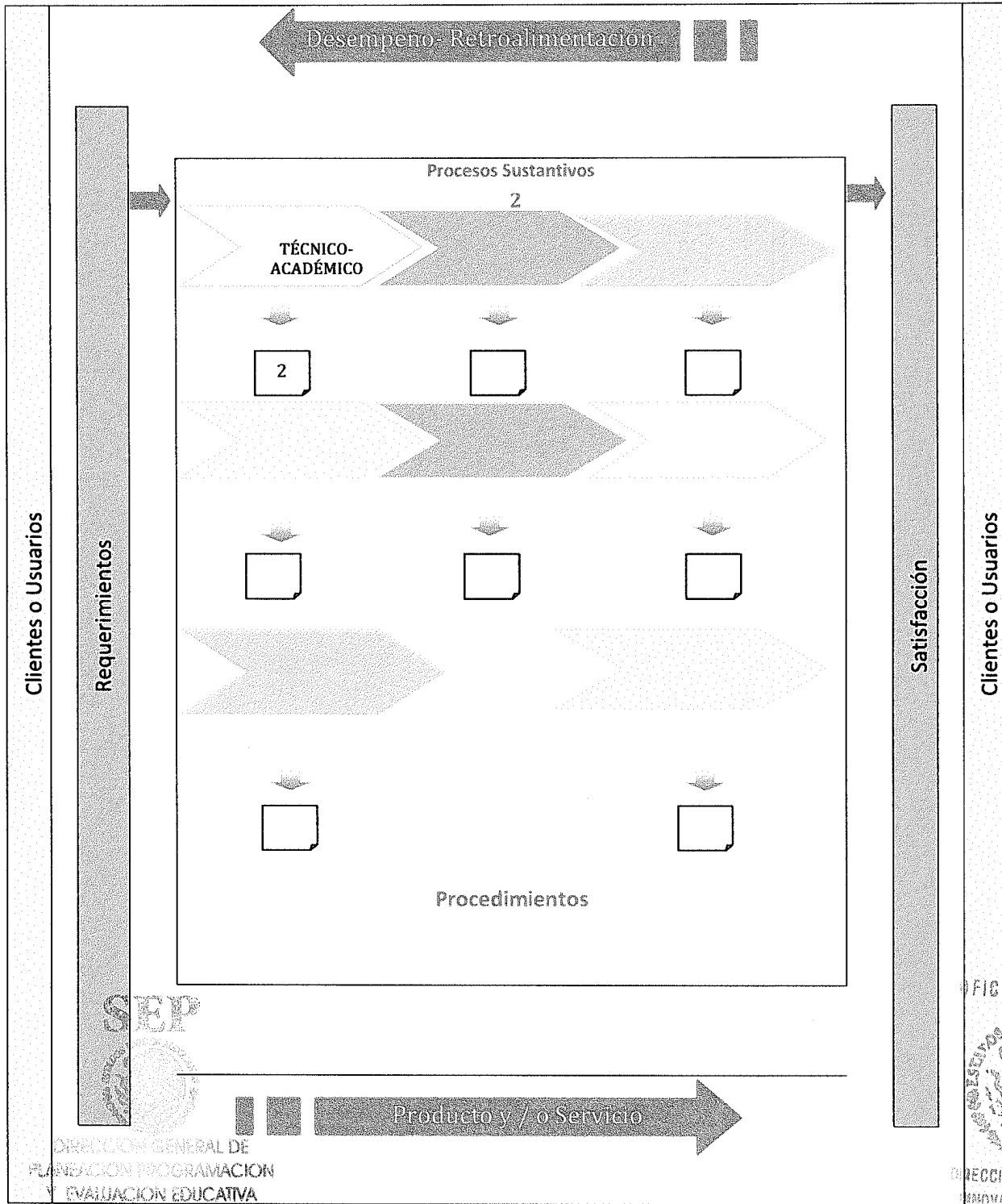
Para que dichos cambios impacten realmente en la comunidad educativa, es indispensable contar con un instrumento de información que describa los procesos sustantivos de esta unidad administrativa, cuyo objetivo es identificar la operación de cada una de las áreas que la integran, así como el hecho de contar con un instrumento de consulta para servidores públicos y ciudadanos interesados en conocer este manual de procedimientos.

Derivado de ello, la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal ha tenido ha bien, elaborar el presente manual de procedimientos, donde se plasma su operación sustantiva integrándose: objetivos, marco normativo, referencias, alcance, responsabilidades, diagrama de bloque, descripción de actividades y apartados de anexos e historial de cambios de cada uno de los procedimientos que lo conforman.

Cabe señalar, que la actualización del presente manual se convierte en un proceso permanente de revisión, que está a cargo de la Coordinación Administrativa de la Oficina del C. Administrador Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal y de la Dirección General de Planeación Programación y Evaluación Educativa.



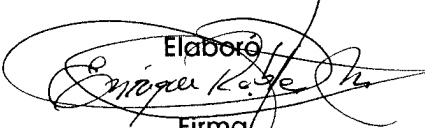
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS  
EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL**



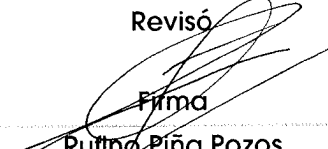
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL


Procedimiento: Proporcionar Asesoría, Sustento Técnico y Estrategia de atención al Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el desahogo de los asuntos turnados al Órgano Desconcentrado

Código: C00-PR-01

Elaboró  
  
Firma

Enrique Robles Mendoza  
Asesor

Revisó  
  
Firma  
Rufino Piña Pozos  
Coordinador de Asesores

Autorizó  
  
Firma  
Dr. Luis Ignacio Sánchez  
Gómez  
Administrador Federal  
de Servicios Educativos  
en el Distrito Federal

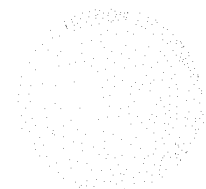
Fecha de documentación: Diciembre, 2010

Número de revisión: 1



DIRECCION GENERAL DE  
PLANEACION PROGRAMACION  
Y EVALUACION EDUCATIVA

S. E. P.  
OFICIALIA MAYOR



DIRECCION GENERAL DE  
PLANEACION, CALIDAD  
Y RESPONSABILIDAD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL

**Procedimiento:** Proporcionar Asesoría, Sustento Técnico y Estrategia de atención al Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el desahogo de los asuntos turnados al Órgano Desconcentrado

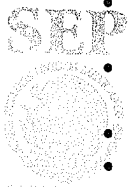
**Código:** C00-PR-01

**Objetivo(s):**

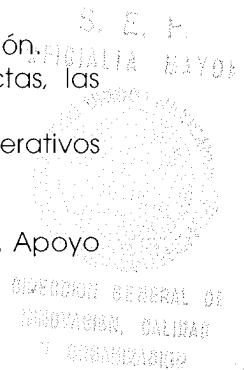
Proponer al Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal el sustento técnico y la estrategia de respuesta de los asuntos turnados al Órgano Desconcentrado con el propósito de atender los asuntos, proyectos, prestación y operación del servicio de Educación Inicial, Básica, Especial, Normal y Actualización del Magisterio en el Distrito Federal.

**Glosario:**

- **AFSEDF:** Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- **Agenda Educativa:** Es la relación de temas educativos que hay que tratar en una reunión; así como de las actividades que se tienen que realizar.
- **Asesorar:** Sugerir, dictaminar o proponer soluciones en la operación de los servicios educativos.
- **Coadyuvar:** Contribuir o ayudar a la consecución de los asuntos en las diferentes áreas directivas. Así como, en otros organismos externos.
- **Estrategia:** Es un conjunto de acciones, cuyo objetivo es alcanzar la mejor decisión sobre un tema determinado.
- **Evaluar:** Estimar, apreciar, calcular el valor de algo; si cumple con las expectativas.
- **Instituciones Externas:** Son el Gobierno Federal; las instituciones legislativas; el Gobierno del Distrito Federal; las Delegaciones Políticas en el Distrito Federal, etc, con las cuales se interactúa, en temas relacionados con la infraestructura educativa y problemas coyunturales del sector educativo.
- **Instrumentación:** Organización de los asuntos, creación de soluciones, constituir modelos alternativos.
- **Instruye:** Da instrucciones de cómo atender un asunto y su posible solución.
- **Normatividad:** Reglas que se deben seguir para ajustar las conductas, las tareas, así como cualquier tipo de actividad.
- **Proponer:** Exponer o presentar proyectos para la solución de asuntos operativos o coyunturales.
- **SEP:** Secretaría de Educación Pública
- **Sustento:** Bases y fundamentos normativos para la solución de asuntos. Apoyo en la elaboración de proyectos educativos.



DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN  
Y EVALUACIÓN EDUCATIVA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS  
EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL

Procedimiento: **Proporcionar Asesoría, Sustento Técnico y Estrategia de atención al Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el desahogo de los asuntos turnados al Órgano Desconcentrado**

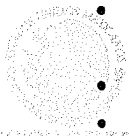
Código: C00-PR-01

**Marco Normativo:**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, DOF 05-02-1917, última reforma 29-07-2010, Artículo. 3º.
- Ley General de Educación, DOF 13 -07-1993, última reforma DOF 19-08-2010, todo el documento
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública. DOF 21-01-2005, última reforma DOF 29-12-2009.
- Decreto por el que se crea la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, como un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública. DOF 21-01-2005.
- Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica DOF 19-05-1992.
- Acuerdo Número 97 Que establece la Organización y Funcionamiento de las Escuelas Secundarias Técnicas. DOF 03-12-1982.
- Acuerdo Número 98, Por el que se establece la Organización y Funcionamiento de las Escuelas de Educación Secundaria. DOF 07-12-1982
- Acuerdo Número 358 Por el que se establece el Programa Especial 2005-2009, para la Acreditación de la Educación Preescolar que reciben los niños que asisten a Centros Comunitarios de Atención a la Infancia en el Distrito Federal. DOF 03-06-2005.
- Manual de Organización de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal. Octubre-2008

**Referencias:**

SEP



- Manual General de Organización de la Administración Federal de Servicios Educativos en el D. F. DOF 23-08-2005, última reforma DOF 15-08-2007.
- Programa Sectorial de Educación 2007-2012. DOF 17-01-2008.
- Lineamientos Generales para el Expendio o Distribución de Alimentos y Bebidas en los Establecimientos de Consumo Escolar de los Planteles de Educación Básica. DOF 23-08-2010.

DIRECCION GENERAL DE  
PLANEACION PROGRAMACION  
Y EVALUACION EDUCATIVA

S. E. P.  
SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA



DIRECCION GENERAL DE  
SERVICIOS EDUCATIVOS  
Y COMUNITARIOS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL**

**Procedimiento:** **Proporcionar Asesoría, Sustento Técnico y Estrategia de atención al Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el desahogo de los asuntos turnados al Órgano Desconcentrado**

**Código: C00-PR-01**

- Acuerdo 535 Por el que se emiten los Lineamientos Generales para la Operación de los Consejos Escolares de Participación Social. DOF 08-06-2010.
- Alianza por la Calidad de la Educación en el D. F. Octubre-2008

**Alcance:**

- Aplica al C. Administrador Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, al Coordinador de Asesores y a los asesores, con el propósito de atender los asuntos, proyectos, prestación y operación del servicio de Educación Inicial, Básica, Especial, Normal y Actualización del Magisterio en el Distrito Federal

**Responsabilidades:**

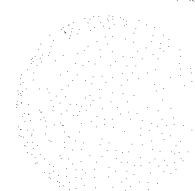
- Es responsabilidad del Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal autorizar las estrategias que den respuesta y/o coadyuven a la prestación y operación del servicio educativo, al desarrollo de los proyectos y asuntos turnados al Órgano Desconcentrado.
- Es responsabilidad del Coordinador de Asesores mantener informado al C. Administrador Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, acerca de la situación que guardan los asuntos, proyectos y la prestación del servicio educativo.
- Es responsabilidad del Coordinador de Asesores llevar el control y seguimiento de los asuntos, proyectos, asignados a la Administración Federal, así como a la prestación y operación del servicio de Educación Básica, Normal y Actualización del Magisterio en el D. F.
- Es responsabilidad de los Asesores que toda estrategia se presente acompañada del sustento técnico, así como que éste se encuentre alineado al marco normativo.

SEP



DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN  
Y EVALUACIÓN EDUCATIVA

S. E. P.  
OFICIALIA MAYOR



DIRECCIÓN GENERAL DE  
SERVICIOS, CALIDAD  
Y COORDINACIÓN

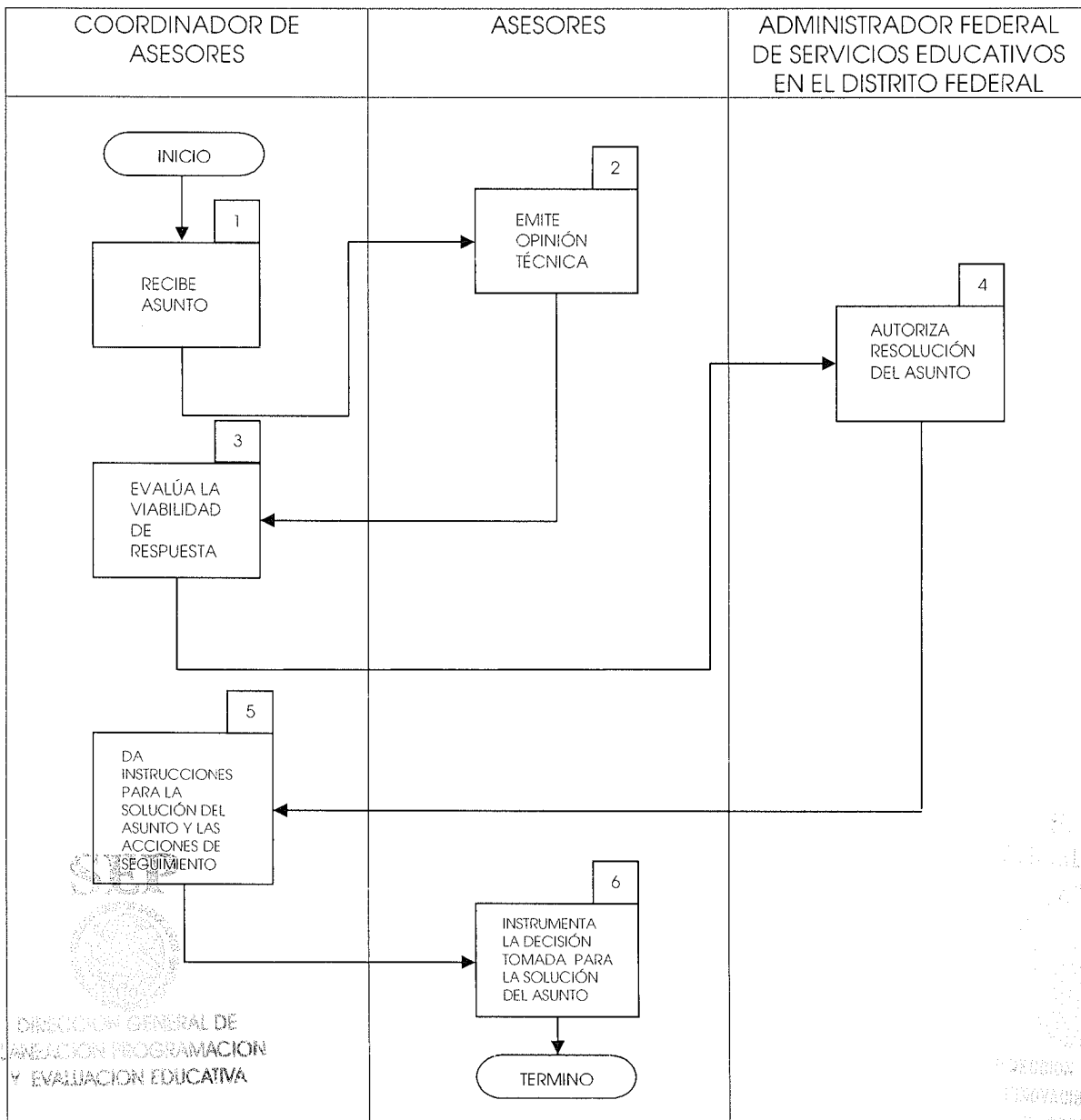


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL**

**Procedimiento:** Proporcionar Asesoría, Sustento Técnico y Estrategia de atención al Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el desahogo de los asuntos turnados al Órgano Desconcentrado

**Código: C00-PR-01**

**Diagrama de Bloques:**



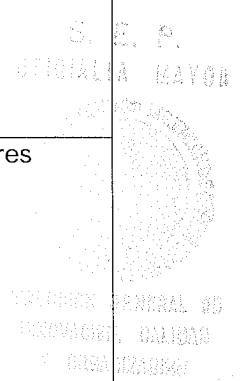
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL**

**Procedimiento:** **Proporcionar Asesoría, Sustento Técnico y Estrategia de atención al Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el desahogo de los asuntos turnados al Órgano Desconcentrado**

**Código: C00-PR-01**

**Descripción de Actividades:**

| <b>ETAPA</b>                          | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>RESPONSABLE</b>      |
|---------------------------------------|--|-------------------------|
| 1.-Recibe Asunto                      | 1.1. Analiza y clasifica los asuntos de índole educativo y social turnados a la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.<br>1.2. Instruye al Asesor acerca de la forma de atender el asunto, con base en la política institucional y normatividad vigente.<br>1.3. Orienta al Asesor sobre la estrategia más adecuada para dar atención al asunto.<br>1.4. Indica, de acuerdo al contexto de la agenda educativa, cuales son las acciones a seguir, en el caso de instituciones externas al Sector Educativo.<br>1.5. Establece el tiempo de respuesta y turna el asunto al asesor para la atención del mismo. | Coordinador de Asesores |
| 2.- Emite Opinión Técnica             | 2.1. Recopila información sobre el asunto en particular y su problemática. Procede a investigar e integrar un archivo con la información que sustente la propuesta y/o respuesta.<br><br>2.2. Emite la opinión técnica con base en la información integrada y de acuerdo a la política educativa y normatividad vigente en la materia.<br><br>2.3. Presenta la opinión técnica al Coordinador de Asesores, para su revisión y Vo. Bo.  | Asesores                |
| 3.- Evalúa la Viabilidad de Respuesta | 3.1. Evalúa la respuesta y/o solución al asunto, revisa que ésta se encuentre alineada a la estrategia diseñada y determina la procedencia.<br>¿Procede?<br>No<br>Indica al asesor las adecuaciones a realizar a la opinión técnica y/o estrategia.  | Coordinador de Asesores |



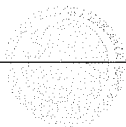
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL**

**Procedimiento:** Proporcionar Asesoría, Sustento Técnico y Estrategia de atención al Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el desahogo de los asuntos turnados al Órgano Desconcentrado

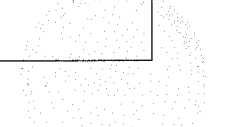
**Código:** C00-PR-01

| ETAPA  | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  |
|--|---|--|
|  | Si<br>3.2 Presenta la opinión técnica al C. Administrador Federal de Servicios Educativos en el D. F., indicando que ésta considera los aspectos sociales, políticos jurídicos, económicos y laborales que sustenta la opinión.   |  |
| 4.- Autoriza Resolución del Asunto   | 4.1 Revisa propuesta de atención del asunto en particular e instruye al Coordinador de Asesores sobre la decisión tomada para la solución del mismo.  | Administrador Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal |
| 5.- Da Instrucciones para la solución del asunto y las acciones de seguimiento | 5.1 Gira instrucciones al asesor para que instrumente la decisión tomada sobre la atención del asunto en cuestión.<br>5.2 Indica al Asesor las acciones de seguimiento para que lleve el control, como resultado de la decisión tomada.<br>5.3 Mantiene informado al C. Administrador Federal.        | Coordinador de Asesores  |
| 6.- Instrumenta la decisión tomada para la solución del asunto                 | 6.1 Realiza las acciones y desarrolla la estrategia para atender el asunto en cuestión, de acuerdo a la decisión tomada.<br>6.2 Mantiene informado al Coordinador de Asesores del seguimiento y conclusión de éste.<br>6.3 Archiva y resguarda la documentación relacionada con el asunto.<br>Término | Asesores   |

**SEP**



S. E. P.  
OFICIALIA MAYOR



DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN EDUCATIVA  
**TIEMPO APROXIMADO DE EJECUCIÓN:**

**15 días hábiles.**

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN EDUCATIVA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS  
EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL**

**Procedimiento:** Proporcionar Asesoría, Sustento Técnico y Estrategia de atención al Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el desahogo de los asuntos turnados al Órgano Desconcentrado

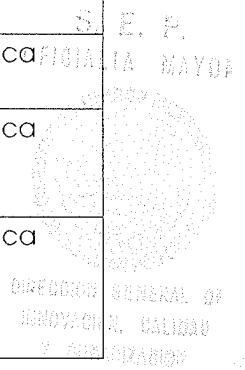
**Código:** C00-PR-01

**ANEXOS:**

| Nombre del Documento | Propósito | Código del documento |
|----------------------|-----------|----------------------|
|                      |           |                      |
|                      |           |                      |
|                      |           |                      |
|                      |           |                      |

**REGISTROS:**

| Documentos de Trabajo                                       | Tiempo de conservación | Responsable de conservar | Código de registro o identificación única |
|---|------------------------|--------------------------|---|
| Oficios   | 3 años                 | Responsable del Archivo  | No Aplica                                 |
| Documentos varios   | 3 años                 | Responsable del Archivo  | No Aplica                                 |
| Informes anuales, semestrales y trimestrales.               | 3 años                 | Responsable del Archivo  | No Aplica                                 |
| Informes anuales, semestrales y trimestrales de evaluación. | 3 años                 | Responsable del Archivo  | No Aplica                                 |
| Programas de trabajo anuales                                | 3 años                 | Responsable del Archivo  | No Aplica                                 |
| Anteproyectos de programas anuales                          | 3 años                 | Responsable del Archivo  | No Aplica                                 |
| Informes varios a la Coordinación de Enlace de la SEP.      | 5 años                 | Responsable del Archivo  | No Aplica                                 |



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL

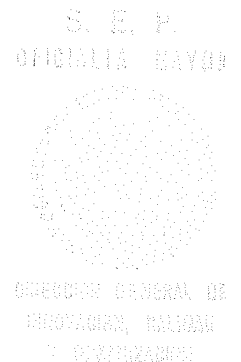
Procedimiento:

Proporcionar Asesoría, Sustento Técnico y Estrategia de atención al Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el desahogo de los asuntos turnados al Órgano Desconcentrado

Código: C00-PR-01

HISTORIAL DE CAMBIOS:

| Revisión Núm. | Fecha de aprobación | Descripción del cambio | Motivo(s) |
|---------------|---------------------|------------------------|-----------|
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL

Procedimiento: Asesoría en Materia Académica a la Comunidad Escolar por Vía Telefónica e Internet

Código: C00-PR-02

Elaboró  
Firma

Lic. Teresa de Jesús  
Cortés Velázquez

Revisó  
Firma

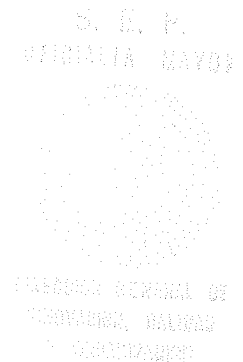
Lic. Ma. Guadalupe Ramírez  
Cedillo  
Secretaria Técnica

Autorizó  
Firma

Dr. Luis Ignacio Sánchez  
Gómez  
Administrador Federal  
de Servicios Educativos  
en el Distrito Federal

Fecha de documentación: Diciembre, 2010

Número de revisión: 1



Procedimiento: **Asesoría en Materia Académica a la Comunidad Escolar por Vía Telefónica e Internet**

Código: C00-PR-02

**Objetivo(s):**

Proporcionar apoyo académico especializado en la resolución de tareas escolares, por teléfono y correo electrónico, a los alumnos de Educación Básica, Especial y para Adultos en el país, para mejorar el proceso de aprendizaje de la población escolar.

Orientar a los padres de familia sobre cómo colaborar con sus hijos en la realización de las tareas escolares a fin de que puedan apoyar el desarrollo educativo del menor.

Auxiliar a los profesores de Educación Básica en su labor académica, ayudándolos a planear y diseñar las tareas escolares.

**Glosario:**

- **Asesoría Educativa/ Apoyo Académico Especializado:** Es el apoyo que ofrece un profesor a los estudiantes sobre un tema específico relacionado con Educación Básica.
- **Docente Especializado:** Es el profesional de la educación que cuenta con la preparación y experiencia específica en alguna materia o nivel educativo para propiciar el desarrollo intelectual, emocional, físico y creativo de los alumnos que solicitan asesoría académica al programa de "Tu maestro en línea".
- **Educación Inicial:** Es el servicio educativo destinado a favorecer el desarrollo físico, cognoscitivo, afectivo y social de los menores de cuatro años de edad. Incluye *orientación a padres de familia o tutores para la educación de sus hijos o pupilos*".<sup>1</sup>
- **Educación Especial:** Es el servicio educativo destinado "a individuos con discapacidades transitorias o definitivas, así como a aquellos con aptitudes sobresalientes. Atenderá a los educandos de manera adecuada a sus propias condiciones, con equidad social incluyente y con perspectiva de género."<sup>2</sup>
- **Educación para Adultos:** Es el servicio educativo destinado a individuos de quince años o más que no hayan cursado o concluido la Educación Primaria y Secundaria. La misma se presta a través de servicios de alfabetización, Educación Primaria y Secundaria, así como la formación para el trabajo, con particularidades adecuadas a dicha población. Esta educación se apoyará en la solidaridad social".<sup>3</sup>
- **Educación Preescolar:** Es el nivel educativo "en el que todos los niños y todas las niñas, independientemente de su origen y condiciones sociales y culturales tienen oportunidades de aprendizaje que les permiten desarrollar su potencial y fortalecer las capacidades que poseen"<sup>4</sup>.

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN

<sup>1</sup> Ley General de Educación (DOF del 13 de julio de 1993, última reforma 22 de junio de 2009).

<sup>2</sup> Ley General de Educación (DOF del 13 de julio de 1993, última reforma 22 de junio de 2009).

<sup>3</sup> Ley General de Educación (DOF del 13 de julio de 1993, última reforma 22 de junio de 2009).

<sup>4</sup> Acuerdo Secretarial 348 por el que se determina el Programa de Educación Preescolar. (DOF del 27 de octubre de 2004).

DIRECCIÓN GENERAL DE  
INNOVACIÓN, CALIDAD  
Y ORGANIZACIÓN

Procedimiento: **Asesoría en Materia Académica a la Comunidad Escolar por Vía Telefónica e Internet**

Código: **C00-PR-02**

- **Educación Primaria:** Servicio educativo posterior a la Educación Preescolar donde se enseña a leer y escribir, junto con los conocimientos básicos de las matemáticas, el lenguaje, la historia, la geografía, la naturaleza y el comportamiento cívico. Se cursa en seis años y tiene carácter obligatorio.
- **Educación Secundaria:** Servicio educativo que se articula con la Educación Preescolar y la Primaria y es posterior a esta última; concluye la etapa de formación de las personas donde se adquieren los conocimientos, se desarrollan habilidades y se construyen valores y actitudes. Se cursa en tres años y tiene carácter obligatorio.

#### Marco Normativo:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, DOF 05-02-1917, última reforma DOF 29-07-2010, Artículo 3°.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, DOF 29-12-1976, última reforma DOF 17-06-2009 Artículo 38
- Ley General de Educación DOF 13-07-1993, última reforma DOF 19-08-2010, Artículos: 1° al 9°; 16, 17 Secc. 2, 21, 32, 33 fraccs. V, VI, IX, XIII, XIV; 37 y 38.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública DOF 21-01-2005, última reforma DOF 29-12-2009, Artículos: 1°, 2° Inciso B parte I, 3°, 45 y 46.
- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, DOF 31-05-2007, Eje 3 "Igualdad de Oportunidades"; 3.3 Transformación Educativa, Objetivo 9 "Elevar la Calidad Educativa, Estrategias 9.1 y 9.2
- Decreto por el que se crea la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, como un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública DOF 21-01-2005, Párrafo 1° y art. 7°.
- Manual General de Organización de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, DOF 23-08-2005, última reforma DOF 15-08-2007.

#### Referencias:

- Acuerdo Número 97, Que establece la organización y funcionamiento de las Escuelas Secundarias Técnicas DOF 03-12-1982.
- Acuerdo Número 96, Por el que se establece la organización y funcionamiento de las Escuelas Primarias DOF 07-12-1982.
- Acuerdo número 98, Por el que se establece la organización y funcionamiento de las Escuelas de Educación Secundaria DOF 07-12-1982.

SEP  
DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN  
Y EVALUACIÓN

S. E. P.  
SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA  
DIRECCIÓN GENERAL DE  
PROGRAMAS, CALIDAD  
Y SERVICIOS



Procedimiento: **Asesoría en Materia Académica a la Comunidad Escolar por Vía Telefónica e Internet**

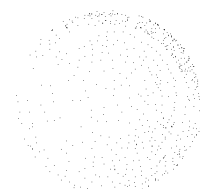
Código: **C00-PR-02**

- Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, DOF 19-05-1992.
- Acuerdo Número 181, Por el que se establecen el Plan y los Programas de Estudio para la Educación Primaria DOF 27-08-1993.
- Acuerdo Número 209, Mediante el cual se reforma y adiciona el diverso número 181 por el que se establecen el Plan y los Programas de Estudio para la Educación Primaria DOF 13-03-1996.
- Acuerdo Número 304, Por el que se actualiza el diverso número 181, mediante el cual se establecen el Plan y los Programas de Estudio para la Educación Primaria, DOF 16-11-2001.
- Acuerdo Número 348, Por el que se determina el Programa de Educación Preescolar, DOF 27-10-2004.
- Acuerdo Número 384, Por el que se establece el nuevo Plan y Programas de Estudio para Educación Secundaria, DOF 26-05-2006.
- Acuerdo Número 438, Por el que se actualiza el diverso número 181, mediante el cual se establecen el Plan y los Programas de Estudio para la Educación Primaria, DOF 31-03-2008.
- Acuerdo Número 494, Por el que se actualiza el diverso número 181 por el que se establecen el Plan y los Programas de Estudio para la Educación Primaria DOF 07-09-2009.
- Acuerdo Número 499 Por el que se modifica el diverso N° 200 por el que se establecen Normas de Evaluación del Aprendizaje en Educación Primaria, Secundaria y Normal, DOF 04-11-2009.
- Lineamientos Generales para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Básica, Inicial, Especial y para Adultos en el Distrito Federal, vigencia anual.
- Series Completas de Libros de Texto Gratuitos de la SEP de 1° a 6° grado de Educación Primaria.
- Libros de Texto para Educación Secundaria, diferentes editoriales (aceptados por la SEP).
- Enciclomedia.
- Enciclopedia de México (obra en 14 volúmenes).



DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN  
Y EVALUACIÓN EDUCATIVA

S. E. P.  
OFICIALIA MAYOR



DIRECCIÓN GENERAL DE  
INNOVACIÓN, CALIDAD  
Y ORGANIZACIÓN

**Procedimiento:** Asesoría en Materia Académica a la Comunidad Escolar por Vía Telefónica e Internet

**Código:** C00-PR-02

**Alcance:**

- Este procedimiento es de observancia para el personal adscrito al Programa "Tu maestro en línea" perteneciente a la Administración Federal de Servicios Educativos en el DF y beneficia a la comunidad de educación básica: preescolar, primaria y secundaria en la República Mexicana atendiendo sus necesidades de apoyo académico especializado en la resolución de sus tareas escolares.

**Responsabilidades:**

- Es responsabilidad de la Secretaria Técnica definir las líneas estratégicas del Programa denominado "Tu maestro en línea" y presentar sus resultados, para la toma de decisiones.
- Es responsabilidad del Personal Docente Especializado proporcionar el servicio de asesoría en el momento en que sea requerido con el fin de apoyar a los alumnos en la resolución de sus tareas escolares, a sus padres en el acompañamiento de los niños y a los profesores en el diseño de estrategias didácticas.
- Es responsabilidad del Personal Docente Especializado registrar la atención proporcionada y cuando así lo señale la Secretaria Técnica, colaborar en la elaboración de reportes estadísticos y analíticos.
- Es responsabilidad del Personal Operativo de Apoyo Técnico canalizar el mismo día que se reciben las solicitudes que ingresan por correo electrónico a los docentes especializados, de acuerdo con el nivel educativo y asignatura de que se trate. Si el correo ingresa en días u horarios inhábiles, se distribuye el día hábil siguiente.

SEP



DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN  
Y EVALUACIÓN EDUCATIVA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

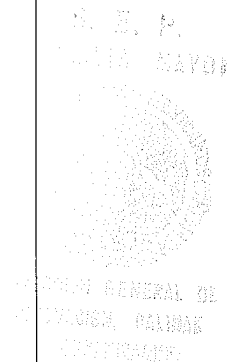
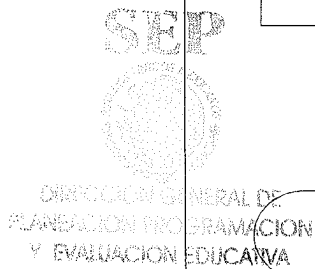
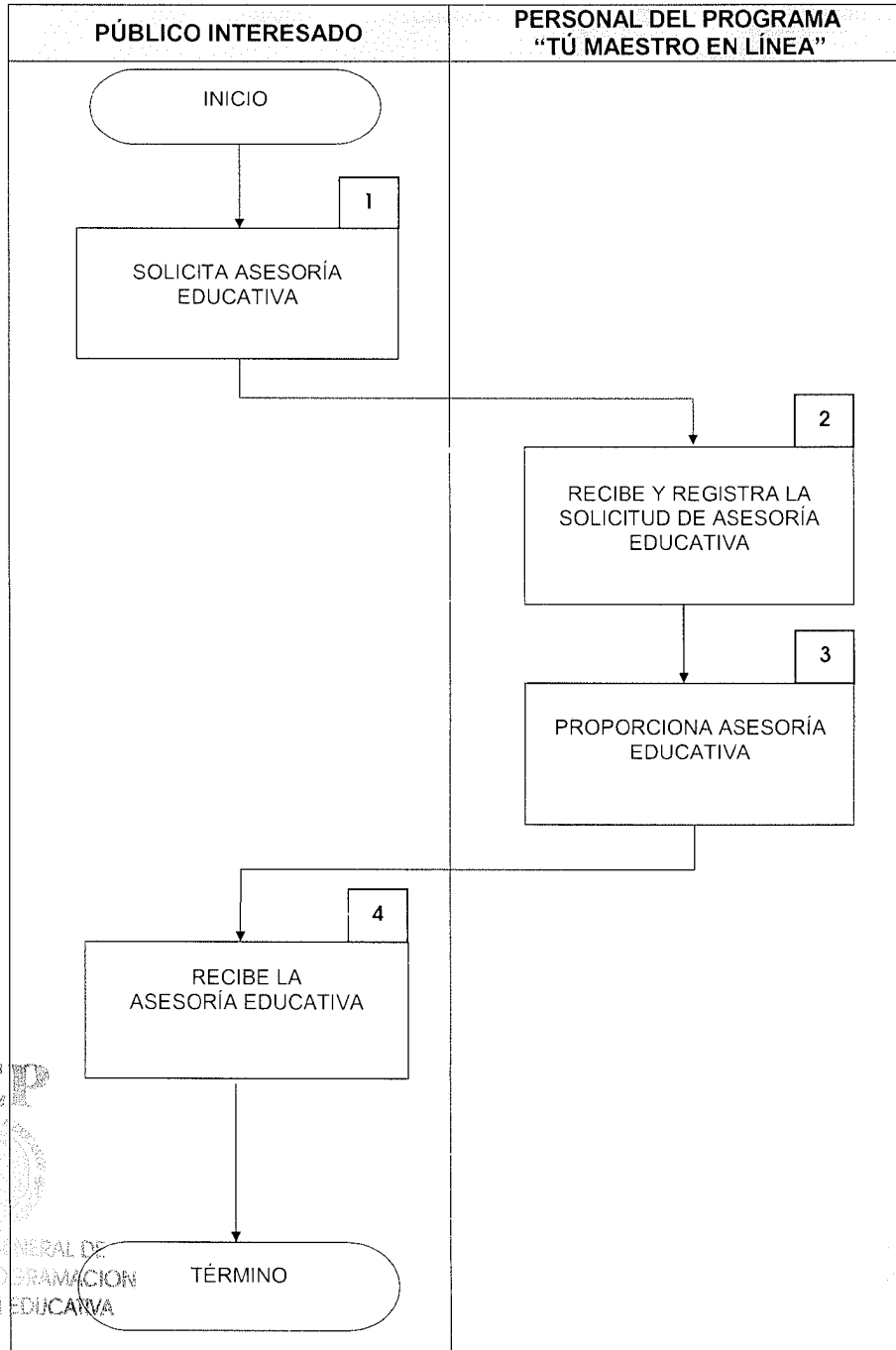


DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN  
Y EVALUACIÓN EDUCATIVA

Procedimiento: Asesoría en Materia Académica a la Comunidad Escolar por Vía Telefónica e Internet

Código: C00-PR-02

Diagrama de Bloques:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL**

**Procedimiento: Asesoría en Materia Académica a la Comunidad Escolar por Vía Telefónica e Internet**

**Código: C00-PR-02**

**Descripción de Actividades:**

| ETAPA   | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE           |
|---|---|-----------------------|
| 1. Solicita asesoría educativa                          | 1.1. El alumno, padre de familia o maestro interesado solicita asesoría educativa.  | Público Interesado    |
| 2. Recibe y registra la solicitud de asesoría educativa | 2.1. Recibe solicitud de asesoría vía telefónica o por correo electrónico.<br>2.2. Registra en el sistema los datos personales (nombre, domicilio, teléfono y dirección electrónica) y escolares (nivel educativo, grado escolar, escuela) del usuario, así como el tema sobre el que pide orientación.   | Docente Especializado |
| 3. Proporciona asesoría educativa                       | 3.1. El docente especializado otorga la asesoría requerida bajo las siguientes políticas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera la forma en que los profesores de grupo trataron el tema con los alumnos.</li> <li>• Usa primordialmente los libros de texto entregados por la SEP y se apoya en textos reconocidos.</li> <li>• Acompaña a los alumnos para que logren solucionar por sí mismos la tarea.</li> <li>• Fortalece el autoestima de los niños y fomenta el desarrollo de sus habilidades de pensamiento.</li> </ul> 3.2. Registra el cierre de la asesoría en el sistema, capturando información relacionada con el desarrollo curricular y cognitivo de los usuarios (tarea acorde al programa de estudio, uso de libros de texto, etc.).<br>3.3. Elabora reportes estadísticos y analíticos cuando es instruido por la Secretaria Técnica. | Docente Especializado |
| 4. Recibe la asesoría educativa                         | 4.1. Recibe respuesta vía telefónica o por correo electrónico sobre la asesoría que pidió.<br>Término   | Público Interesado    |

**TIEMPO APROXIMADO DE EJECUCIÓN:**

- Para asesorías académicas, solicitadas por vía telefónica, la respuesta es de forma inmediata
- Para asesorías académicas, solicitadas por correo electrónico, la respuesta es el mismo día, cuando se reciben en días y horarios hábiles. Cuando no, se responde al día siguiente hábil.

SECRETARÍA GENERAL DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN EDUCATIVA

SECRETARÍA GENERAL DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN EDUCATIVA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL**

**Procedimiento:** Asesoría en Materia Académica a la Comunidad Escolar por Vía Telefónica e Internet

**Código:** C00-PR-02

**ANEXOS:**

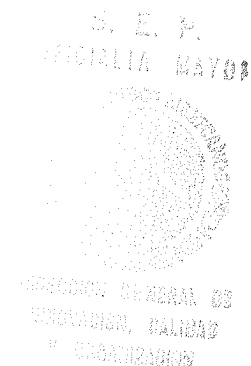
| Nombre del Documento | Propósito | Código del Documento |
|----------------------|-----------|----------------------|
|                      |           |                      |
|                      |           |                      |
|                      |           |                      |
|                      |           |                      |

**REGISTROS:**

| Documentos de Trabajo  | Tiempo de conservación | Responsable de conservar | Código de registro o identificación única |
|--|------------------------|--------------------------|---|
| Base de datos de asesorías académicas vía telefónica         | 5 Años*                | Secretaria Técnica       | CR-PR-01-01                               |
| Base de datos de asesorías académicas vía correo electrónico | 5 Años**               | Secretaria Técnica       | CR-PR-01-02                               |
| Reportes estadísticos y analíticos                           | 5 Años                 | Secretaria Técnica       | CR-PR-01-03                               |



\* Cinco años después del ciclo escolar en que ingresó la asesoría  
 \*\* Cinco años después del ciclo escolar en que ingresó la asesoría



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DEL C. ADMINISTRADOR FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL

Procedimiento: Asesoría en Materia Académica a la Comunidad Escolar por Vía Telefónica e Internet

Código: C00-PR-02

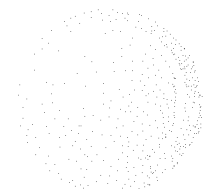
HISTORIAL DE CAMBIOS:

| Revisión Núm. | Fecha de aprobación | Descripción del cambio | Motivo(s) |
|---------------|---------------------|------------------------|-----------|
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |
|               |                     |                        |           |



DIRECCION GENERAL DE PLANEACION PROGRAMACION Y EVALUACION EDUCATIVA

S. E. P.  
ANGELIA MAYA



DIRECCION GENERAL DE OPERACION, CALIDAD Y EFECTIVIDAD