



ÁREA RESPONSABLE:	Unidad de Planeación y Evaluación
PROCEDIMIENTO:	Atención a Peticiones de Obras y Servicios del Sector
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Modernizar la gestión del sistema carretero, con objeto de lograr una operación más eficiente e incrementar la calidad de los servicios que se ofrecen en las carreteras del país.

## OBJETIVO

Atender oportunamente las peticiones de obras y servicios del sector, presentadas por los ciudadanos, organizaciones sociales, organismos no gubernamentales y dependencias oficiales.

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La Unidad de Planeación y Evaluación en apoyo a la Dirección General del Centro se coordinará con las áreas responsables para dar atención a la petición.
2. La respuesta a la petición se realizará por escrito en un plazo máximo de 30-45 días y haciendo del conocimiento de los involucrados.
3. En forma anual la Unidad de Planeación y Evaluación proporcionará elementos para toma de decisiones mediante análisis estadístico.

ÁREA RESPONSABLE:	Unidad de Planeación y Evaluación
PROCEDIMIENTO:	Atención a Peticiones de Obras y Servicios del Sector
DURACION TOTAL	45 Días aprox.

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Dirección General del Centro SCT	Recibe, registra y turna petición a la Unidad de Planeación y Evaluación para su atención.	16 horas
02	Unidad de Planeación y Evaluación	Registra en formato <b>“Control de Peticiones” (MP-CSCT-PRT01-P02-F01)</b> , las peticiones recibidas. Recibe, registra y verifica la petición contra datos que obran en la Unidad determinando su respuesta inmediata o bien su coordinación con el área responsable.	4 horas
03		En caso de requerirse información de otra área, se turna la solicitud de información señalándole la forma y el plazo para su atención.	3 horas
04	Área Responsable	Analiza petición, verifica factibilidad y proporciona la información correspondiente.	Variable dentro del plazo
05	Unidad de Planeación y Evaluación	Analiza información propia o recabada, se genera oficio de respuesta a la petición, con firma del Director General, dirigida al solicitante y marcando copia a los involucrados.	3 horas
06		Si la petición requiere de seguimiento, este se realizará en forma periódica y hasta la conclusión del asunto manteniendo informados a los interesados.	10 horas
07		En forma anual y como parte de la planeación del programa de trabajo del siguiente ejercicio, se realiza el análisis de las peticiones registradas para coadyuvar en la conformación del mismo.	6 horas
08		Elabora el informe del análisis correspondiente entregándolo al Director General del Centro SCT.	2 horas
		TERMINA PROCEDIMIENTO	



ÁREA RESPONSABLE:

Unidad de Planeación y Evaluación

PROCEDIMIENTO:

Atención a Peticiones de Obras y Servicios del Sector

FORMATO:

Control de Peticiones

RESGUARDO

3 AÑOS

## GUIA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Centro SCT del Estado.
2	En el cual se esta solicitando la petición.
3	La numeración debe de ser consecutiva de acuerdo al número de peticiones que se reciben.
4	(día/ mes/ año)
5	Dependencia, organización o particular.
6	Asunto o Tipo:
7	Subdirección o departamento al que se turna.
8	Fecha en la que se turna.
9	Numero de oficio con el que el área contesta
10	Fecha en la que se recibe el oficio con el que el área contesta.
11	Numero de oficio de la Dirección General con el que se contesta al interesado.
12	Fecha del oficio de la Dirección General con el que se contesta al interesado.
13	Señalar en esta columna si la respuesta fue positiva.
14	Señalar en esta columna si la respuesta fue negativa.
15	Total de días naturales que tardo en atender su petición.
16	Si hay algo que señalar.