

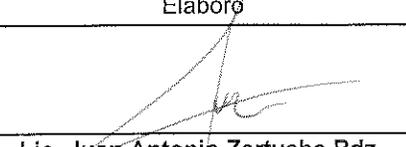


Código PE-OIC-03	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
---------------------	---------------	-----------------------------	------------------------

# ORGANO INTERNO DE CONTROL "OIC"

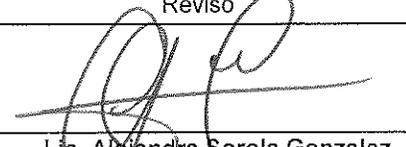
## PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO QUEJAS Y DENUNCIAS

Elaboró



Lic. Juan Antonio Zertuche Rdz.  
Secretario Técnico

Revisó



Lic. Alejandra Sorola Gonzalez  
Titular Área de Quejas y Denuncias

Aprobó



Lic. Hipólito I. García Martínez  
Titular Órgano Interno de Control

<b>Código</b> PE-OIC-03	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/2023	<b>Vigencia</b> 16/06/2025
----------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

## 1. OBJETIVO

Atender las Quejas, Denuncias y Peticiones Ciudadanas y determinar su procedencia en base a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como a los Lineamientos establecidos para la Atención, Investigación y Conclusión de Quejas y Denuncias, a fin de que, en el caso de que se demuestre una responsabilidad administrativa, se remita al Área de Responsabilidad o al Tribunal de Justicia Administrativa, para que se determine la sanción que corresponda.

## 2. ALCANCE

Este documento normativo aplica a:

Titular del Órgano Interno de Control, Titular del Área de Quejas y Denuncias y Abogados

## 3. POLITICAS DE OPERACIÓN

Se recibe la queja y/o denuncia por escrito o por comparecencia.

Si la queja y/o denuncia se recibe por parte del Titular del Órgano Interno de Control, este lo remite al área de quejas y denuncias

El área de quejas y denuncias lleva a cabo el acuerdo de inicio de investigación administrativa en donde se le asigna número de expediente.

El área de quejas y denuncias recaba cualquier medio de prueba idóneo, solicita información, lleva a cabo declaraciones testimoniales, realiza inspecciones, solicita auditorías, solicita informes.

Si hay elementos se califica la falta en grave o no grave.

Se turna al área de responsabilidades

Si la falta es grave se turna al Tribunal de Justicia Administrativa

Si la falta es no grave se substancia en el área de responsabilidades

Si no hay elementos se hace el acuerdo de conclusión y se archiva.

## 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**Denuncia:**

**Queja**

<b>Código</b> PE-OIC-03	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/2023	<b>Vigencia</b> 16/06/2025
----------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

**Ley:** Ley General de Responsabilidades Administrativas

**OIC:** Órgano Interno de Control.

**Servidores Públicos:** Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito federal y local, conforme a lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

**SEFIRC:** Secretaria de Fiscalización y Rendición de Cuentas.

## 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### Autoridad

#### Titular del Área del Órgano Interno de Control

- Designar oficios con notificación de presunta responsabilidad

### Responsabilidad

#### Titular del Área de Quejas y Denuncias.

- Recibir quejas de ciudadanos, por presuntas faltas, de trabajadores al servicio de la Secretaria de Educación a la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Determinar si se apertura expediente de Investigación de Presunta Responsabilidad Administrativa.
- Turnar a un asesor jurídico la queja para trámite;
- Citar al trabajador sujeto a Investigación de Presunta Responsabilidad Administrativa.
- Realizar la investigación necesaria en el nivel educativo o el área de adscripción del trabajador;
- Según los datos que arroje la investigación, determinar el cierre y archivo del expediente por falta de responsabilidad administrativa, y en caso de que existan elementos, calificar la gravedad de la falta administrativa.
- Turnar el expediente de falta administrativa al Área de Responsabilidad a efecto de que, según la calificación de la falta, determine la sanción o bien remita al Tribunal de Justicia Administrativa para su conocimiento y resolución.

## 6. DESCRIPCION

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1.- Recepción	Titular del Órgano Interno de Control	El Titular del Órgano Interno de Control recibe escrito a través de los diferentes medios de captación señalados en la Ley General de Responsabilidades Administrativas y del Reglamento Interior de la SEFIRC (Escrito, oficio, Sistema Estatal de Denuncias y Sugerencias de la SEFIRC, Correo Electrónico, medios de comunicación, reporte telefónico)., una vez recibidos son turnados al Titular del Área del área de Quejas y Denuncias.
2.- Competencia	Titular del Área de	El Titular del Área de Quejas y Denuncias determina la competencia

Código PE-OIC-03	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
	Quejas y Denuncias	y determina su competencia, una vez determinada la queja o denuncia designa dichos oficios y/o escritos a los abogados.	
3.- Clasificación	Abogado	Una vez determinada el abogado clasifica (si es queja, denuncia o petición ciudadana.) e instruye al abogado para registrar en el libro de gobierno que al efecto se lleve para su control.	
3.-Notificación	Abogado	El Abogado elabora los formatos <b>F-008-1</b> , <b>F-008-2</b> , <b>F-008-5</b> y el oficio de notificación al ciudadano <b>F-008-3</b> y oficio de remisión a la autoridad competente (en caso de que los hechos narrados involucren a Titulares del propio Órgano de vigilancia, se deberá turnar al OIC de la SEFIRC).	
4.-Apertura	Abogado	El Abogado una vez notificado el servidor público se da inicio a la apertura de expediente de presunta responsabilidad administrativa al servidor público.	
5.- Oficio de seguimiento	Titular del Área de Quejas y Denuncias	El/la Titular del Área de Quejas y Denuncias turna el expediente al área de Responsabilidades para su seguimiento	

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO

Véase Anexo DF-OIC-03

## 8. RIESGOS INHERENTES

Véase Anexo RI-OIC-03

## 9. ANEXOS

Identificación	Nombre del Documento
DF-OIC-03	Diagrama de Flujo de Auditoria
RI-OIC-03	Riesgos Inherentes
F-008-1	Acuerdo de inicio de quejas o denuncias
F-008-2	Informe Pormenorizado
F-008-3	Citatorio
F-008-4	Acuerdo de conclusión y archivo
F-008-5	Informe de presunta responsabilidad