

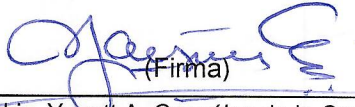
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Código</b> PE-CGAJ-09	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
-----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

# Procedimiento Específico 09:

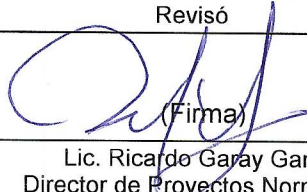
## Trámite por quejas recibidas por parte de la CDHEC

Elaboró

  
(Firma)

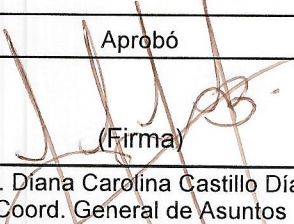
Lic. Yahett A. González de la Cruz  
Directora de Asuntos

Revisó

  
(Firma)

Lic. Ricardo Garay García  
Director de Proyectos Normativos

Aprobó

  
(Firma)

Lic. Diana Carolina Castillo Díaz  
Coord. General de Asuntos

Código	Versión	Fecha Edición	Vigencia
PE-CGAJ-09	02	16/06/23	16/06/25

## 1.- Objetivo

Substanciar y resolver los procedimientos de queja que se inicien por la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, por presuntas violaciones a los derechos humanos, en los que se señale como Autoridad presuntamente responsable a trabajadores de esta Secretaría, así como rendir los informes correspondientes hasta su total resolución.

## 2.- Alcance

Dirección de Asuntos Administrativos  
 Comisión de los Derechos Humanos del Estado.  
 Unidades administrativas de la Secretaría de Educación.  
 Órgano Interno de Control.

## 3.- Políticas de operación

- a) Inmediatez
- b) Transparencia
- c) Eficacia
- d) Eficiencia
- e) Legalidad
- f) Conciliación
- g) Salvaguardar los Derechos Humanos
- h) Resolución de conflictos

## 4.- Términos y definiciones

Queja: Documento escrito mediante el cual el ciudadano expone los motivos de su inconformidad

Quejoso: Persona quien interpone su inconformidad

Agraviado: Persona quien sufre la ofensa o agravio

Informe pormenorizado: Documento mediante el cual se hace del conocimiento a la autoridad de los hechos materia de investigación.

Voz de violación: Calificativa de los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos

Autoridad educativa: Servidor público responsable del correcto funcionamiento, organización, operación y administración de un centro de trabajo dependiente de la Secretaría de Educación

Expediente: Compilación física de toda documentación tendiente a registrar actuaciones, acuerdos y medidas implementadas con motivo de la atención de una queja

Trabajador: La persona física que presta a la Secretaría de Educación, un trabajo personal subordinado

## 5.- Responsabilidad y autoridad

Es competencia de la Dirección de Asuntos Administrativos de la CGAJ:

<b>Código</b> PE-CGAJ-09	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
-----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- Rendir los informes que sean requeridos por la Comisión Estatal de Derechos Humanos, así como llevar el seguimiento de las quejas que se presenten en contra de los servidores públicos adscritos a la Secretaría de Educación;
- Solicitar a las diferentes áreas de la Secretaría, los informes pormenorizados que sean requeridos por la Comisión Estatal de Derechos Humanos;
- Aceptar las conciliaciones que la Comisión Estatal de Derechos Humanos proponga para concluir las quejas derivadas del incumplimiento de los servidores públicos adscritos a esta Secretaría;
- Turnar al Órgano Interno de Control, las quejas derivadas de probables violaciones a derechos humanos.
- Atender las recomendaciones que la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza emita a la Secretaría de Educación del Estado de Coahuila; y
- Las demás derivadas de las disposiciones legales aplicables

Para todo lo anteriormente desarrollado y en base a una cultura de reciclaje y disminución del consumo de papel para el cuidado del medio ambiente, se deberá utilizar ambas caras de las hojas de papel bond para impresiones o foto copiado y aplicar el papel de reúso en trabajos temporales o para revisión. Asimismo, se promoverá el uso del correo electrónico Institucional para la revisión de documentos y comunicados internos.

Utilizar el criterio para compartir información de manera electrónica mediante correos, reportes, documentos escaneados y presentaciones para ampliar una cultura de impresión de documentos y presentaciones, solamente cuando sea estrictamente necesario, a fin de ahorrar costos en el consumo de papelería y consumibles como cartuchos y tóner.

## 6.- Descripción

RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
Oficialía de partes	1	<b>Recepción de queja</b> Recepción del oficio que remite la CDHEC Recibe, registrar y turna.
Director de Asuntos Administrativos	2	Se informa a Titular de CGAJ.
Director de Asuntos Administrativos	3	Revisa y turna mediante el acuerdo de inicio por el cual se asigna número de expediente y se designa al asesor jurídico adscrito para su trámite y seguimiento.
Asesor Jurídico	4	<b>Etapa de análisis y estudio</b> Una vez que reciba el asunto del Titular de la Dirección, lo dará de alta en el Sistema de Seguimiento de la Coordinación, y deberá actualizar los avances del trámite.
Asesor Jurídico	5	Analiza (dentro de las 24 horas siguientes a su recepción), el oficio específicamente la voz de violación, y requerimiento de la CDHEC, toda vez que puede solicitar informe pormenorizado o implementación de medidas cautelares; se revisan los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos, para determinar a qué unidad administrativa le corresponde la atención de la queja
Asesor Jurídico	6	<b>Implementación de medidas cautelares</b> En caso de que la CDHEC solicite la implementación de medidas cautelares se analiza y valora la solicitud.

Código PE-CGAJ-09	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 16/06/25
Asesor Jurídico	7	Elabora oficio a la Unidad Administrativa para que informe si está en condiciones de implementar dichas medidas cautelares, otorgándole 24 horas para tal efecto.	
Director de Asuntos Administrativos	8	Valida el oficio (si realiza correcciones regresa al punto 7), si no tiene correcciones firma el oficio.	
Asesor Jurídico	9	Entrega oficio a la unidad Administrativa que corresponda para que rinda la información.	
Asesor Jurídico	10	Recibida la información, elabora el oficio de la aceptación o negación de las medidas cautelares, dirigido a la CDHEC	
Director de Asuntos Administrativos	11	Valida el oficio (si realiza correcciones regresa al punto 10), si no tiene correcciones firma el oficio.	
Asesor Jurídico	12	Envía la aceptación o negación de las medidas cautelares del oficio a la CDHEC.	
Asesor Jurídico	13	<b>Informe pormenorizado</b> Elabora oficio requiriendo la información y constancias documentales que consideren pertinentes, a la Unidad Administrativa, otorgándole un plazo de tres días naturales para la integración del Informe pormenorizado solicitado.	
Director de Asuntos Administrativos	14	Valida el oficio (si realiza correcciones regresa al punto 13), si no tiene correcciones firma el oficio.	
Asesor Jurídico	15	Entrega oficio a la unidad Administrativa que corresponda.	
Asesor Jurídico	16	Recibida la información, elabora el oficio de rendición del informe pormenorizado dirigido a la CDHEC.	
Director de Asuntos Administrativos	17	Valida el oficio (si realiza correcciones regresa al punto 16), si no tiene correcciones firma el oficio.	
Asesor Jurídico	18	Envía a la CDHEC, según corresponda a la Visitaduría.	
Asesor Jurídico	19	Da seguimiento al procedimiento de la queja ante la CDHEC, para realizar los trámites correspondientes y estar en condiciones de concluir la queja.	
Asesor jurídico	20	<b>Conclusión por propuesta de conciliación</b> En caso de que la CDHEC determine concluir la queja mediante el procedimiento de la conciliación, se analiza la procedencia de la propuesta planteada.	
Director de Asuntos Administrativos	21	Establece comunicación con el visitador ante quien se tramita el asunto, para acordar los términos de cumplimiento de la propuesta de conciliación.	
Asesor jurídico	22	Elabora oficio de propuesta de conciliación para que la Unidad Administrativa, la conozca, ejecute y remita las evidencias de cumplimiento.	
Director de Asuntos Administrativos	23	Valida el oficio (si realiza correcciones regresa al punto 22), si no tiene correcciones firma el oficio.	
Asesor jurídico	24	Entrega oficio a la unidad Administrativa que corresponda.	
Asesor jurídico	25	Recibida la aceptación de cumplimiento, elabora oficio a la CDHEC para manifestar la aceptación de la propuesta.	
Director de Asuntos Administrativos	26	Valida el oficio (si realiza correcciones regresa al punto 25), si no tiene correcciones firma el oficio.	
Asesor jurídico	27	Entrega Oficio a la CDHEC.	
Asesor jurídico	28	Gestiona el oficio de conclusión de la Queja por parte de la CDHEC.	
Asesor Jurídico	29	Da seguimiento al cumplimiento de la aceptación de la conciliación.	
Asesor jurídico	30	Envía oficio de evidencia de cumplimiento a la CDHEC	

Código PE-CGAJ-09	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 16/06/25
Asesor jurídico	31	Archiva. Fin	
Asesor jurídico	32	<b>Resolución de quejas</b> En el caso de que no exista propuesta de conciliación, el asesor gestiona ante la CDHEC todas las actuaciones y diligencias necesarias para llegar a la conclusión de la queja.	
Asesor jurídico	33	Gestiona el oficio de conclusión de la queja por parte de la CDHEC.	
Asesor jurídico	34	Recibido el oficio de Conclusión se archiva	
Director de Asuntos Administrativos	35	<b>Recomendación</b> En caso de que la CDHEC determine emitir oficio de recomendación a la Secretaría, se recibe y revisa.	
Director de Asuntos Administrativos	36	Se informa a Titular de CGAJ.	
Director de Asuntos Administrativos	37	Analiza los puntos recomendatorios emitidos CDHEC y determina la aceptación y las acciones a seguir para su debido cumplimiento.	
Asesor Jurídico	38	Elabora oficio a la CDHEC para la aceptación de la recomendación	
Director de Asuntos Administrativos	39	Valida oficio (si realiza correcciones regresa al punto 38), si no tiene correcciones firma el oficio.	
Asesor Jurídico	40	Entrega oficio a la CDHEC de aceptación de la recomendación.	
Asesor Jurídico	41	Elabora los oficios a las Unidades Administrativas para que implementen las acciones, a fin de dar el debido cumplimiento a los puntos recomendatorios y que remitan evidencia respectiva.	
Asesor Jurídico	42	Una vez recibidas las evidencias del cumplimiento de los puntos recomendatorios se elaboran oficios para CDHEC.	
Director de Asuntos Administrativos	43	Valida oficio (si realiza correcciones regresa al punto 42), si no tiene correcciones firma el oficio	
Asesor Jurídico	44	Entrega Oficio a la CDHEC donde envía las evidencias de cumplimiento de los puntos recomendatorios.	
Director de Asuntos Administrativos	45	Gestiona el oficio del total cumplimiento de los puntos recomendatorios. Una vez que concluya la intervención de la Dirección, se elaborará el acuerdo de conclusión respectivo en el que se hará constar el motivo, además de señalar si es una terminación definitiva o parcial, siendo este el caso, por requerir el apoyo de otra Dirección de la CGAJ, lo remitirá mediante oficio informando a la Dirección de Trámite y Gestión para su debido seguimiento, se archiva. Fin	

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexos

## 8. ANEXOS

CODIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
F-007	Diagrama de Flujo: Trámite por Quejas recibidas por parte de la CDHEC.
F-009	Riesgos inherentes: Trámite por Quejas recibidas por parte de la CDHEC.
F-008	No aplica