

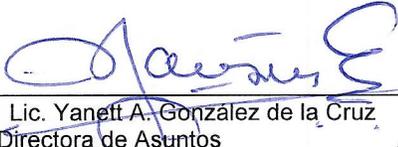
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

<b>Código</b> PE-CGAJ-11	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
-----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

# Procedimiento Específico 11:

## Trámite de Quejas recibidas por parte de la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas

Elaboró



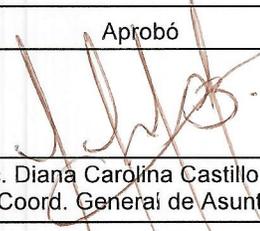
Lic. Yanett A. González de la Cruz  
Directora de Asuntos

Revisó



Lic. Ricardo Garay García  
Director de Proyectos Normativos

Aprobó



Lic. Diana Carolina Castillo Díaz  
Coord. General de Asuntos

<b>Código</b> PE-CGAJ-11	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
-----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

## 1.- Objetivo

Dar seguimiento a las quejas o inconformidades que remite la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, a fin de dar respuesta y en su caso, turnar al Órgano Interno de Control para investigación y sanción administrativa para el servidor público.

## 2.- Alcance

Dirección de Asuntos Administrativos  
Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas.  
Unidades Administrativas adscritas a la Secretaría de Educación.  
Órgano Interno de Control.

## 3.- Políticas de operación

- a) Inmediatez
- b) Transparencia
- c) Eficacia
- d) Eficiencia
- e) Legalidad

## 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.

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:

- Recibir las quejas turnadas a través de la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas y del Órgano Interno de Control;
- Coadyuvar con el Órgano Interno de Control en el seguimiento de las quejas que se presenten en contra de servidores públicos adscritos a la Secretaría;

Código	Versión	Fecha Edición	Vigencia
PE-CGAJ-11	02	16/06/23	16/06/25

- Solicitar el Apoyo y Colaboración a las diferentes Unidades Administrativas para que rindan los informes pormenorizados en relación a las quejas;
- Revisar los informes pormenorizados que rindan las Unidades Administrativas;
- Remitir los informes pormenorizados que rindan las Unidades Administrativas a la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, así como al Órgano Interno de Control.
- Las demás que establezcan las disposiciones jurídicas 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 la queja.</b> Recibe la queja que remite la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas Recibe, registrar y turna.
Director de Asuntos Administrativos	2	Se informa a la persona 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>Etapas 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 los elementos señalados en el escrito de queja para determinar la unidad administrativa que atenderá la queja.
Asesor Jurídico	6	<b>Etapas de ejecución</b> Elabora el Oficio para la Unidad Administrativa correspondiente, solicitando un informe pormenorizado y evidencia necesaria.
Director de Asuntos Administrativos	7	Valida el oficio (si realiza correcciones regresa al punto 6), si no tiene correcciones firma el oficio.
Asesor Jurídico	8	Entrega oficio a la Unidad correspondiente.
Asesor Jurídico	9	Recibe el informe y revisa que contenga la información requerida. Si no cumple regresa al punto 6
Director de Asuntos Administrativos	10	Analiza si existe, la probable comisión de faltas administrativas en materia de responsabilidades de servidores Públicos de esta Secretaría, y le informa a la

<b>Código</b> PE-CGAJ-11	<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Edición</b> 16/06/23	<b>Vigencia</b> 16/06/25
		persona Titular de la CGAJ, si el asunto es susceptible de turnarlo al OIC	
Asesor Jurídico	11	Elabora el oficio para remitir el asunto para trámite ante el OIC	
Director de Asuntos Administrativos	12	Valida el oficio (si realiza correcciones regresa al punto 11), si no tiene correcciones firma el oficio.	
Asesor Jurídico	13	Entrega oficio OIC. 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. Fin	

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexos

## 8. ANEXOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>
F-007	Diagrama de Flujo: Trámite de quejas recibidas por parte de la SEFIRC.
F-009	Riesgos inherentes: Trámite de quejas recibidas por parte de la SEFIRC.
F-008	No aplica