



COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA
DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES



Proceso: Gestión de Recursos.

Subproceso: Planeación y Gestión de Recursos.

Procedimiento: Atención a Quejas, Sugerencias y/o Denuncias para Prevenir Riesgos de Corrupción.

Código: 01-529-PO-17

Revisión: 00 del 15 de marzo de 2019


APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Documento que se modifica	Procedimiento Atención a Quejas, Sugerencias y/o Denuncia para Prevenir Riesgos de Corrupción.	
Código del documento	01-529-PO-17	Revisión: 00
Razón del cambio	No aplica.	
Descripción del cambio	No aplica.	
Fecha de aprobación	15/03/2019	


LAS FIRMAS AUTÓGRAFAS APARECEN ÚNICAMENTE EN EL ORIGINAL


Mtro. Juan Gaytán Mascorro
Director Estatal

APROBÓ


CP. Janeth Alejandra de la Rosa Espejo
Unidad Auditora de Dirección Estatal

REVISÓ


Lic. Jesús del Rosario Gutiérrez Marmolejo
Unidad Investigadora de Dirección Estatal

ELABORÓ

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Sistema MasterWeb del Sistema CONALEP serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que el usuario deberá asegurarse que el documento que consulta es vigente.



Proceso: Gestión de Recursos.

Subproceso: Planeación y Gestión de Recursos.

Procedimiento: Atención a Quejas, Sugerencias y/o Denuncias para Prevenir Riesgos de Corrupción.

Código: 01-529-PO-17

Revisión: 00 del 15 de marzo de 2019

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias presentadas por cualquier persona, ya sea estudiante, padre de familia, docente, administrativo, etc. pertenecientes al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Aguascalientes o quien se vea afectado por un servicio no grato, lo anterior con el fin de proporcionar la calidad del servicio público, mediante un trato digno a cualquier persona en un ambiente de respeto y equidad.

Así mismo, lo que se pretende es, en sensibilizar al personal del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Aguascalientes, sobre la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato que se le da a cualquier persona durante su estancia en el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Aguascalientes.

Promover permanentemente en todo el personal del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Aguascalientes, actitudes de responsabilidad y vocación de servicio.

Logrando así que la ciudadanía ejerza sus derechos durante el periodo que reciban cualquier servicio que ofrezca el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Aguascalientes, estableciendo la metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias de los ciudadanos para elevar la Calidad del Servicio Público, fomentando los valores del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Aguascalientes.

2. OBJETIVO ESPECIFICO

Atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas, sugerencias, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía para consolidar y enriquecer la calidad del servicio público.

3. RESPONSABLES

Sera responsabilidad del Órgano de Control Interno el dar seguimiento y solución a las quejas sugerencias y denuncias.

3.1. Unidad Auditora

3.2. Unidad Investigadora

3.3. Unidad Substanciadora

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Sistema MasterWeb del Sistema CONALEP serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que el usuario deberá asegurarse que el documento que consulta es vigente.



COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA
DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES



Proceso: Gestión de Recursos.

Subproceso: Planeación y Gestión de Recursos.

Procedimiento: Atención a Quejas, Sugerencias y/o Denuncias para Prevenir Riesgos de Corrupción.

Código: 01-529-PO-17 Revisión: 00 del 15 de marzo de 2019

4. ALCANCE

Aplica a todo el personal perteneciente al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Aguascalientes.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- 5.1. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes
- 5.2. Código Único de Ética
- 5.3. Reglamento Interior del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Aguascalientes
- 5.4. Ley General de Responsabilidades Administrativas
- 5.5. Ley Orgánica de la Administrativa Publica del Estado de Aguascalientes
- 5.6. Constitución Política del Estado de Aguascalientes
- 5.7. Ley de Procedimiento Contencioso Administrativo
- 5.8. Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Aguascalientes
- 5.9. Código Federal de Procedimientos Civiles
- 5.10. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 5.11. Estatuto Jurídico de los Trabajadores al Servicio de los Gobiernos del Estado de Aguascalientes, sus municipios y Organismos Descentralizados.
- 5.12. Ley para el Control de las Entidades Paraestatales del Estado de Aguascalientes

6. POLITICAS DE OPERACIÓN



6.1. EMISION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN BUZON

La Queja, Sugerencia o Denuncia deberá ser por escrito y colocarla en el buzón físico o en su defecto por medio de correo electrónico a través del portal de la página www.conalepags.edu.mx, o al correo buzon@ags.conalep.edu.mx, así mismo las personas se pueden presentar con el personal del órgano de control interno del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Aguascalientes a presentar su queja, sugerencia y/o denuncia.

6.2. APERTURA DE BUZÓN

6.2.1 FISICO: El buzón físico de quejas, Sugerencias y Denuncias será abierto esporádicamente una vez cada mes por el personal del Órgano de Control Interno.

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Sistema MasterWeb del Sistema CONALEP serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que el usuario deberá asegurarse que el documento que consulta es vigente.

	COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	
Proceso: Gestión de Recursos.		
Subproceso: Planeación y Gestión de Recursos.		
Procedimiento: Atención a Quejas, Sugerencias y/o Denuncias para Prevenir Riesgos de Corrupción.		
Código: 01-529-PO-17 Revisión: 00 del 15 de marzo de 2019		

6.2.2 ELECTRONICO: A diario se revisa el correo electrónico con el fin de verificar si se tiene alguna Queja, Sugerencia y Denuncia con el fin de darles seguimiento.

6.2.3 PERSONAL: Toda persona puede presentarse ante el Personal del órgano de control interno a presentar su queja o denuncia, con el fin de darle la debida atención y seguimiento.

6.3 REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Los registros de las Quejas, Sugerencias y Denuncias del buzón físico y electrónico deben de ser separadas y depositadas en cada carpeta por cada plantel existente correspondiente al Centro de Educación Profesional Técnica del Estado de Aguascalientes, así mismo al momento de recabar las Quejas, Sugerencias y Denuncias de manera física en cada plantel, se anotara en el formato establecido la fecha, el número de registros encontrados, firmando y sellando de conformidad el personal responsable del plantel del cual se recolecten.

6.4 CONFIDENCIALIDAD DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas en primera instancia serán leídas por el personal del Órgano del Control Interno, manteniendo así el anonimato de la persona que interpone la Queja, Sugerencia o Denuncia, lo anterior con el fin de validar que seguimiento se le otorgara.

6.5 SEGUIMIENTO DE QUEJA

6.5.1 Cuando la Queja, Sugerencia o Denuncia de los buzones ya sea físico o electrónico o de personas que se presentan en las oficinas ante el personal del órgano de control interno, en primera instancia, se le envía un oficio con los anexos de las quejas, sugerencias o denuncias, al jefe o directivo responsable de dicha área, con el fin de que erradique o le de atención a lo mencionado en el escrito del oficio.

6.5.2 Si se continua con dicha problemática de una queja o denuncia, o en su defecto desde un inicio al haber una queja o denuncia considerable como grave se procede de manera formal con el inicio de la investigación, por parte de la unidad investigadora, la cual realizara un auto de radicación asignándole así un número de expediente, con el fin de confirmar o desechar dichas quejas y/o denuncias en contra del personal del Colegio de Educación Profesional Técnica de Aguascalientes.

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Sistema MasterWeb del Sistema CONALEP serán considerados como **COPIA NO CONTROLADA**, por lo que el usuario deberá asegurarse que el documento que consulta es vigente.



Proceso: Gestión de Recursos.

Subproceso: Planeación y Gestión de Recursos.

Procedimiento: Atención a Quejas, Sugerencias y/o Denuncias para Prevenir Riesgos de Corrupción.

Código: 01-529-PO-17

Revisión: 00 del 15 de marzo de 2019

6.5.3 Con el inicio de la investigación por parte de la unidad investigadora, se procede a solicitar y recabar la información necesaria para acreditar la procedencia o no de la queja o denuncia por parte del personal del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Aguascalientes.

6.5.4 Con dicha investigación se procede a desecharla o continuar con el procedimiento dándole así la calificativa de grave o no grave, conforme a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes.

6.5.5 Notificación en caso de improcedencia de la queja, sugerencia y/o denuncia, si éstas fueran presentadas personalmente y señalaron algún domicilio se le notificara de inmediato la improcedencia de la queja o denuncias conforme a los medios probatorios recabados en la investigación que haya resultado, con el fin de que el denunciante pueda manifestar su inconformidad en dado caso.

7. PROCEDENCIA DE LA DENUNCIA

Cuando la queja es procedente esta se convierte en denuncia conforme a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes, otorgándole así la calificativa de grave o no grave conforme a la mencionada ley.

Dicho lo anterior se elabora y se presenta el informe de presunta responsabilidad administrativa ante la unidad Substanciadora, en el cual se realiza una narración de todos los hechos sucedidos conforme a las pruebas recabadas con la cual se la aplica la calificativa de grave o no grave.

8. NOTIFICACIÓN AL DENUNCIANTE SI ES IDENTIFICABLE:

Si el denunciante es identificable se le notifica en su domicilio la calificativa otorgada a la denuncia, con el fin de que pueda interponer el recurso de inconformidad en caso de no estar de acuerdo con dicha calificativa.

9. PROCEDIMIENTO CON CALIFICATIVA NO GRAVE

Los procedimientos con calificativa no grave, se llevarán a cabo por el órgano interno de control y los resolverá la unidad sustanciadora del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Aguascalientes.



Proceso: Gestión de Recursos.

Subproceso: Planeación y Gestión de Recursos.

Procedimiento: Atención a Quejas, Sugerencias y/o Denuncias para Prevenir Riesgos de Corrupción.

Código: 01-529-PO-17

Revisión: 00 del 15 de marzo de 2019

10.- PROCEDIMIENTO CON CALIFICATIVA GRAVE:

Una vez terminada la investigación y otorgándole la calificativa de grave, esta se presenta ante la unidad sustanciadora con el fin de que esta unidad pueda confirmar dicha calificativa y sea notificada y turnada al tribunal competente del estado, con el fin de que resuelvan conforme a las pruebas ofertadas en el informe de presunta responsabilidad administrativa.

11. CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO

Concluido el procedimiento de presunta responsabilidad la autoridad substanciadora o en su defecto el tribunal competente, en caso de ser procedente dicha falta administrativa, estas autoridades tienen la obligación de sancionar al o los servidores públicos responsables.

12. SANCIONES

Las sanciones pueden ser:

1. Sanción económica
2. Inhabilitación temporal para desempeñar un empleo, cargo, o comisión o función en el servicio publico
3. La suspensión o destitución de su puesto.

13. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
1	UNIDAD AUDITORA	Es la responsable de realizar las auditorías al Colegio de Educación Profesional Técnica de Aguascalientes, así mismo en dar seguimiento a las auditorías realizadas por el Órgano Superior de la Federación, así mismo en presentar las denuncias de las irregularidades que resulten de ellas a la Unidad Investigadora.
2	UNIDAD INVESTIGADORA	Es la responsable de recolectar y recibir toda las quejas, denuncias o sugerencias de los planteles con el fin de darle el seguimiento e investigar dichas irregularidades con el fin de iniciar o no, el procedimiento de responsabilidad administrativa en contra de quien resulte responsable de dichas irregularidades.
3	UNIDAD SUBSTANCIADORA	Es el responsable de conducir un asunto o juicio por la vía procesal adecuada, hasta ponerlo en estado de resolución.

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Sistema MasterWeb del Sistema CONALEP serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que el usuario deberá asegurarse que el documento que consulta es vigente.