

**Código**  
**PR-DEP-01 R01**

**Fecha de emisión**  
**23/04/2021**

**Fecha de actualización**  
**31/03/2025**

**Procedimiento para Atender Quejas**

## ÍNDICE

|                                                | <b>Página</b> |
|------------------------------------------------|---------------|
| <b>I. OBJETIVO</b>                             | 2             |
| <b>II. ALCANCE</b>                             | 2             |
| <b>III. FUNDAMENTO LEGAL</b>                   | 2             |
| <b>IV. DEFINICIONES</b>                        | 2             |
| <b>V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>        | 2             |
| <b>VI. INDICADOR</b>                           | 4             |
| <b>VII. ANEXOS</b>                             | 4             |
| <b>VIII. CONTROL DE CAMBIOS</b>                | 5             |
| <b>IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO</b> | 5             |

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

|                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <div>RENACIMIENTO MAYA<br/><b>YUCATÁN</b><br/>GOBIERNO DEL ESTADO   2024 - 2030</div> | <div>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</div> <div>Dirección General de Educación Básica</div> <div>Dirección de Educación Primaria</div> |  |
| <div>Código</div> <div>PR-DEP-01 R01</div>                                                                                                                              | <div>Fecha de emisión</div> <div>23/04/2021</div>                                                                              | <div>Fecha de actualización</div> <div>31/03/2025</div>                             |
| <div>Procedimiento para Atender Quejas</div>                                                                                                                            |                                                                                                                                |                                                                                     |

## I. OBJETIVO

Establecer la metodología, con la finalidad de atender y dar seguimiento a las solicitudes de quejas, que los ciudadanos y servidores públicos presenten ante esta Dirección.

## II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Dirección de Educación Primaria, de la Dirección General de Educación Básica de la Secretaría de Educación.

## III. FUNDAMENTO LEGAL

### Ámbito Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente.

Ley General de Educación vigente.

Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública vigente.

### Ámbito Estatal

Ley de Educación del Estado de Yucatán vigente.

Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán vigente.

## IV. DEFINICIONES

CODHEY: Comisión de Derechos Humanos del Estado de Yucatán.

Dirección: Dirección de Educación Primaria.

Nivel Educativo: Educación Primaria.

SC-DSE: Solicitud Ciudadana-Despacho de la Secretaría de Educación, significado de la etiqueta de las solicitudes de quejas de la UGC.

UGC: Unidad de Gestión Ciudadana.

Usuarios del nivel: Maestros, padres de familia, ciudadanos en general, etc.

## V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### Recepcionista

1. Recibe todas las quejas dirigidas al nivel, acusándolas de recibido con el sello de la dirección y entrega copia al interesado.
2. ¿Son quejas relacionadas con la CODHEY?
  - Si: Continúa en la actividad 11.
  - No: Continúa en la actividad 3.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

|                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                |                                                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <div>RENACIMIENTO MAYA<br/><b>YUCATÁN</b><br/>GOBIERNO DEL ESTADO   2024 - 2030</div> | <div>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</div> <div>Dirección General de Educación Básica</div> <div>Dirección de Educación Primaria</div> |                                                         |  |
| <div>Código</div> <div>PR-DEP-01 R01</div>                                                                                                                              | <div>Fecha de emisión</div> <div>23/04/2021</div>                                                                              | <div>Fecha de actualización</div> <div>31/03/2025</div> |                                                                                     |
| <div>Procedimiento para Atender Quejas</div>                                                                                                                            |                                                                                                                                |                                                         |                                                                                     |

22. Elabora oficio de respuesta de manera escrita al usuario explicando la causa por la cual su queja no es procedente. Fin del procedimiento.

23. Solicita por oficio o correo electrónico al área correspondiente, la información o documentales para formular la respuesta al usuario en diez días hábiles. Turna a la secretaria.

Secretaria

24. Archiva de manera cronológica toda la documentación de acuerdo a la clasificación (CODHEY \*\*\*/\*\*\*\*, GESTIÓN \*\*\*/\*\*\*\* y JEFATURAS DE SECTOR), desde la aceptación de la solicitud, desarrollo o negativa de la procedencia de la queja.

25. Resguarda por cinco años los expedientes en esta área.

**Fin del procedimiento.**

## VI. INDICADOR

| Indicador                                                             | Fórmula                                                                                            | Unidad de medida | Periodicidad | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|------|
| Quejas atendidas en 6 días hábiles de la UGC                          | $A=(B/C)100$<br>A= Porcentaje.<br>B= Total de Quejas recibidas.<br>C= Total de Quejas Procedentes. | Porcentaje       | Semestral    | 100% |
| Quejas atendidas en 10 días hábiles de la CODHEY o Usuarios del nivel | $A=(B/C)100$<br>A= Porcentaje.<br>B= Total de Quejas recibidas.<br>C= Total de Quejas Procedentes. | Porcentaje       | Semestral    | 100% |

## VII. ANEXOS

| Código    | Nombre del anexo                                         | Ubicación | AT*    | AC*    | PTC*   | Disposición final |
|-----------|----------------------------------------------------------|-----------|--------|--------|--------|-------------------|
| No aplica | Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Quejas. | DEP       | 3 Años | 2 Años | 5 Años | Eliminar          |

\*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

**Código**  
**PR-DEP-01 R01**

**Fecha de emisión**  
**23/04/2021**

**Fecha de actualización**  
**31/03/2025**

**Procedimiento para Atender Quejas**

3. ¿Son quejas enviadas por la UGC?
  - Si: Continúa en la actividad 5.
  - No: Continúa en la actividad 4.
4. ¿Son quejas de usuarios del nivel?
  - Si: Continúa en la actividad 20.
  - No: Fin del procedimiento.

Asesor

5. Recibe directamente por correo electrónico la solicitud de la UGC, etiquetada con las siglas "SC-DSE-".
6. ¿Es procedente la solicitud recibida por la UGC?
  - Si: Continúa en la actividad 8.
  - No: Continúa en la actividad 7.
7. Contesta por correo electrónico a la UGC con el número de folio de la solicitud, la no procedencia de la atención de la queja en el nivel y sugiere el área para su atención. Fin del procedimiento.
8. Solicita por oficio al personal o áreas, la información o documentación de soporte que contribuya a la atención y respuesta de la queja.
9. Responde a la UGC en un plazo no mayor de seis días hábiles.
10. Respondida la queja, se turna la secretaria. Continúa en la actividad 24.
11. Recibe el expediente y solicitud de la queja de la Dirección Jurídica relacionada con la CODHEY para atender y responder en diez días.
12. ¿Es procedente la queja de la CODHEY?
  - Si: Continúa en la actividad 14.
  - No: Continúa en la actividad 13.
13. Devuelve el expediente con acuse de recibo a la Dirección Jurídica y se archiva la copia del acuse de devolución. Fin del procedimiento.
14. Solicita a los servidores públicos involucrados según aplique, respondan con informes y pruebas documentales necesarias.
15. Elabora el informe con sustento de las documentales recibidas y remite a la Dirección Jurídica.
16. Queda abierta la carpeta en espera de la notificación de la conclusión.
17. Recibe la notificación de conclusión de la queja de la Dirección Jurídica.
18. Envía por oficio de conocimiento a los servidores públicos involucrados en la queja, que ha sido concluida.
19. Archiva el acuse de notificación y el oficio acuse de conocimiento de los servidores públicos en el expediente, turna a la secretaria. Continúa en la actividad 24.
20. Recibe la solicitud de queja de usuarios del nivel por oficio para atender y responder en diez días.
21. ¿Es procedente la queja del usuario del nivel?
  - Si: Continúa en la actividad 23.
  - No: Continúa en la actividad 22.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                            |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>RENACIMIENTO MAYA</b><br><b>YUCATÁN</b><br><small>GOBIERNO DEL ESTADO   2024 - 2030</small> | <b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b><br>Dirección General de Educación Básica<br>Dirección de Educación Primaria |  |
| <b>Código</b><br><b>PR-DEP-01 R01</b>                                                                                                                                            | <b>Fecha de emisión</b><br><b>23/04/2021</b>                                                               | <b>Fecha de actualización</b><br><b>31/03/2025</b>                                  |
| <b>Procedimiento para Atender Quejas</b>                                                                                                                                         |                                                                                                            |                                                                                     |

### VIII. CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha      | Número de revisión | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23/04/2021 | 00                 | Generación del Procedimiento para Atender Quejas.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 31/03/2025 | 01                 | Modificación del diseño, eliminación del apartado V. RESPONSABILIDADES y actualización del apartado IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO, en apego a la Guía Técnica para Expedir el Manual de Procedimientos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Yucatán GT-PL-EDN-01 R00. |

### IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó


---

**Mtro. Jaime Enrique Vázquez Barceló**  
**Director General de Educación Básica**



“La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera.”

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Quejas

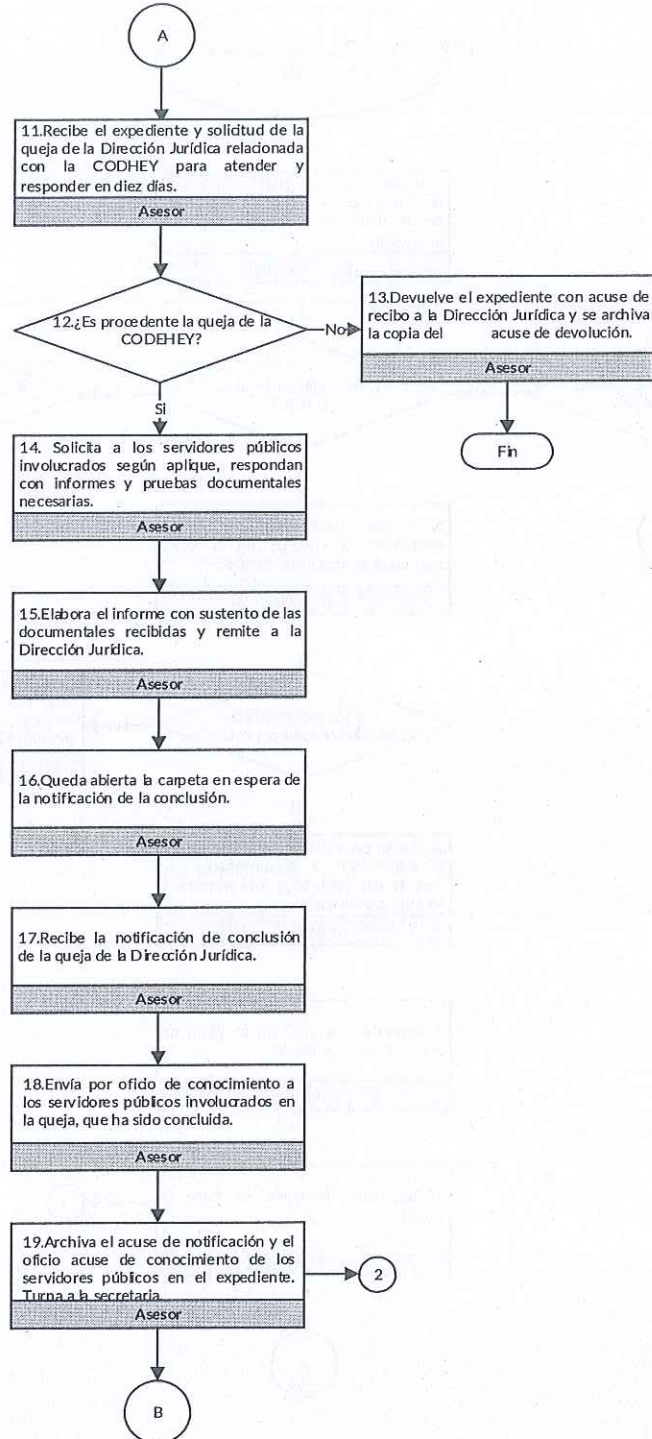


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Quejas

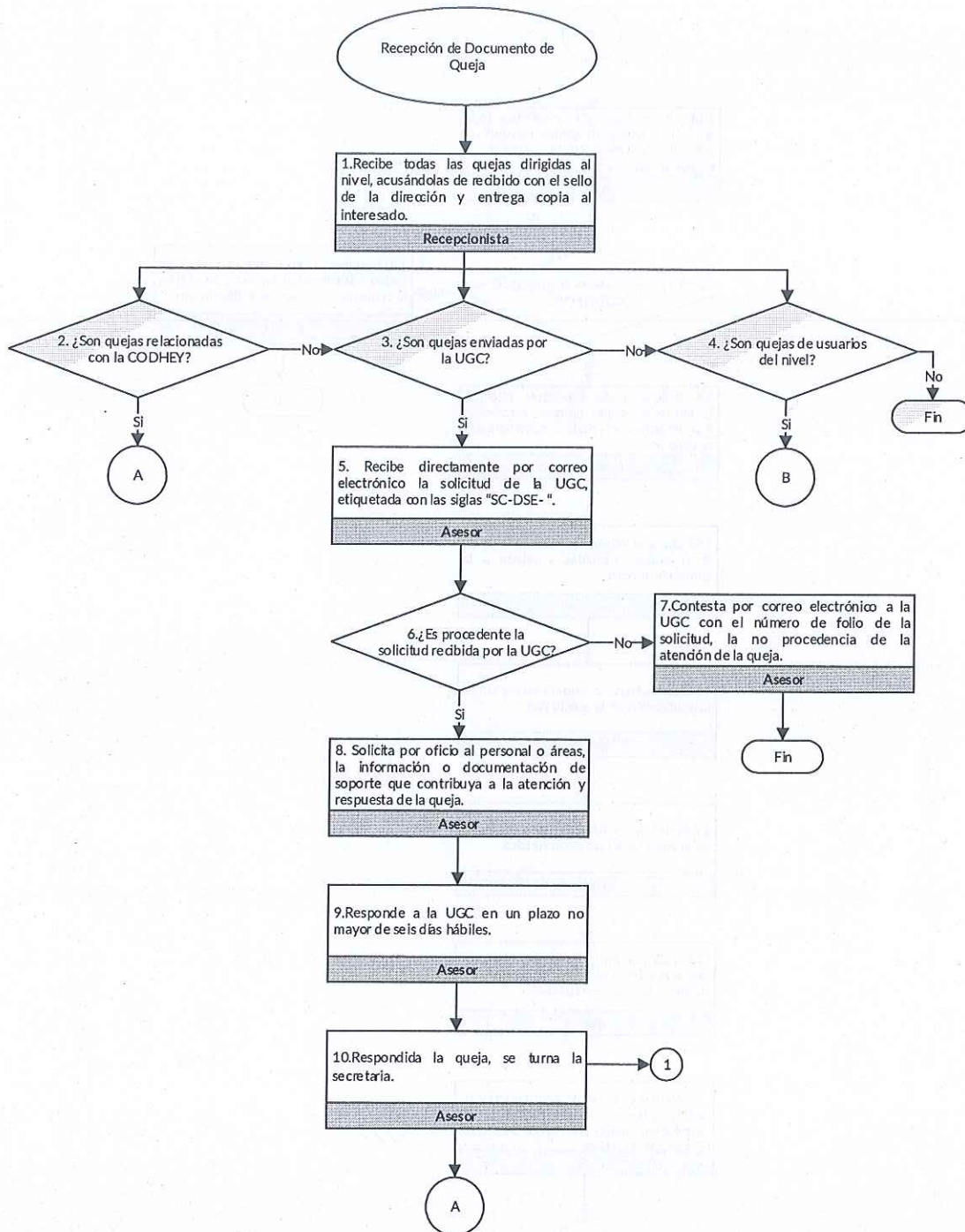


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Quejas

