

# Procedimiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias en la

## COORDINACIÓN GENERAL **@prende.mx**

Elaboró  
**Lic. Rogelio Alfredo Mata Peña**  
Subdirector de Atención a Consultivas

Validó  
**Lic. Odeth Salvatierra Munguía**  
Directora General Adjunta de  
Asuntos Jurídicos

Autorizó  
**Mtra. María Cristina Cárdenas Peralta**  
Coordinadora General



## 1. OBJETIVO.

Atender todas y cada una de las denuncias, quejas, y sugerencias realizadas en contra de los servidores públicos de la Coordinación General @prende.mx, órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, para atender y prevenir conductas irregulares en el desempeño de sus funciones.

## 2. ALCANCE.

El presente procedimiento se aplicará a las denuncias, quejas y sugerencias que se reciban en el buzón ubicado en la oficina de la Coordinación General @prende.mx.

### BUZÓN

### UBICACIÓN

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Av. Universidad 1200, Sexto Piso, cuadrante verde, sector 6-26<br>Colonia Xoco, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03330, Ciudad de México. |
|---|---|



### 3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Decreto por el que se crea la Coordinación General @prende.mx como un Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública
- Código de Conducta para los servidores públicos de la Secretaría de Educación Pública
- Manual de Organización General de la Coordinación General @prende.mx

## 4. GLOSARIO.

- **Acto administrativo.-** Toda declaración unilateral de la voluntad, externa, concreta y de carácter individual, emanada de las autoridades del Poder Ejecutivo del Federal, Estatal, o Municipal, que afecte el interés individual o colectivo de los gobernados.
- **Acto jurídico.-** Manifestación externa de voluntad que produce consecuencias de derecho.
- **Denuncia.-** Acción que realiza una persona para informar a la autoridad competente de una omisión, acto o conducta ilícita o inadecuada.
- **Órgano Administrativo Desconcentrado.-** La Coordinación General @prende.mx como un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, con autonomía técnica, operativa y de gestión, en términos del Decreto de creación publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de octubre de 2014.
- **Queja.-** A la manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona y que se hacen del conocimiento de la autoridad.
- **Responsabilidad administrativa.-** Actos u omisiones que vayan en demérito de la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia con que los servidores públicos en el Órgano Administrativo Desconcentrado, deben desempeñar sus empleos, cargos o comisiones.
- **Responsabilidades de los servidores públicos.-** Faltas u omisiones debidamente establecidas en la Ley y sus reglamentos en las que incurre toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión, de cualquier naturaleza en el Órgano Administrativo Desconcentrado.

- **Servidor público.**- Toda persona que desempeña un empleo, un cargo o una comisión de cualquier naturaleza dentro del Órgano Administrativo Desconcentrado.
- **Sugerencia.**- Propuesta por parte de los usuarios, para mejorar el desempeño de las actividades administrativas en el ámbito de sus atribuciones dentro del Órgano Administrativo Desconcentrado.



## 5. RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS.

La responsabilidad administrativa, deriva de la actuación irregular del servidor público, en cuanto a su conducta se aleja de la ley, y por ende, causa lesión, daño o menoscabo al poder público, en la que actúa; sin descartar el efecto negativo de su conducta ante la ciudadanía y el deterioro consecuente de los actos de gobierno o administrativos.



## 6. DESARROLLO.

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p><b>RECEPCIÓN DENUNCIA, QUEJA Y SUGERENCIA</b></p>	<p>El presente procedimiento es un mecanismo que facilitará a la Coordinación General @prende en el manejo de las Denuncias, Quejas y Sugerencias que se harán del conocimiento al Órgano de Control Interno en la Secretaría de Educación Pública que la ciudadanía emita, y la retroalimentación que estas proporcionen para la toma de decisiones en el mejoramiento continuo en el desempeño de las funciones de los servidores públicos que la integran.</p> <p><b>6.1.</b> EL buzón localizado en la oficina de la Coordinación General @prende.mx, estará a cargo de la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos, el cuál será revisado periódicamente por personal designado para ello, asimismo, verificará que cuenta con los formatos disponibles para uso de los ciudadanos.</p> <p><b>6.2.</b> El personal designado de la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos acudirá quincenalmente a abrir el buzón para revisar su contenido.</p> <p><b>6.3.</b> El personal designado de la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos clasificará de acuerdo con lo siguiente: denuncias, quejas y sugerencias.</p> <p><b>6.4.</b> El personal designado de la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos procederá a analizar el contenido de cada documento.</p> <p><b>6.5.</b> En el caso de <b>denuncias</b>, se dará cuenta a la titular de la Coordinación General @prende.mx</p> <p><b>6.5.1.</b> La Titular de la Coordinación General @prende.mx, asistida del personal que designe, instruirá la investigación del contenido.</p>	<p><b>DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASUNTOS JURÍDICOS</b></p>

**6.5.2.** En caso de que sean veraces los hechos narrados, se recopilará la documentación con que se cuente y la Coordinación General @prende remitirá al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Educación Pública, para que actúe en lo conducente.

**6.6.** En el caso de las **quejas**, se canalizan por medio de oficio al área correspondiente solicitándoles tomen las medidas correctivas necesarias, para evitar en lo subsecuente conductas similares, remitiendo copia de las acciones realizadas al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Educación Pública para su conocimiento.



ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p><b>RECEPCIÓN DENUNCIA, QUEJA Y SUGERENCIA</b></p>	<p><b>6.7.</b> En el caso de <b>sugerencias</b> se canalizarán a las áreas correspondientes, solicitándoles tomen en consideración los comentarios vertidos.</p> <p><b>6.7.1.</b> En el caso de que procedan las sugerencias, se remitirá copia de las acciones realizadas a la titular de la Coordinación General @prende.mx para su conocimiento.</p> <p><b>6.8.</b> La Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos será la encargada de archivar copia del formato FO-PRO-DQS-01 de las denuncias, quejas, o sugerencias, así como el soporte documental que remitió la Coordinación General @prende.mx al Órgano Interno del Control de la Secretaría de Educación Pública.</p> <p><b>6.9.</b> La Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos mantendrá informado al ciudadano que requisitó el formato (FO-PRO-DQS-01) de acuerdo a los datos de contacto que proporcionó.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>	<p><b>DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASUNTOS JURÍDICOS</b></p>

## 7. ANEXOS.

ANEXO A: Formato [FO-PRO-DQS-01](#) de denuncias, quejas, o sugerencias, que se localizan en el buzón ubicado en Av. Universidad 1200, Sexto Piso, cuadrante verde, sector 6-26 Colonia Xoco, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03330, Ciudad de México.

## 8. DISTRIBUCIÓN

Este proceso está disponible en la página web del Órgano Desconcentrado <https://www.gob.mx/aprendemx> ; y adicionalmente en la misma página electrónica, en el apartado Denuncias contra Servidores Públicos, se podrá presentar directamente ante la Secretaría de la Función Pública.

De igual forma, se pone a su disposición los siguientes medios para presentar Denuncias, Quejas y Sugerencias:

VÍA CORREO ELECTRÓNICO: [dgasl@nube.sep.gob.mx](mailto:dgasl@nube.sep.gob.mx)

VÍA TELEFÓNICA:

Atención a la ciudadanía: 36011000 Extensión: 69725 y 53365

Coordinación General @prende.mx

VÍA CORRESPONDENCIA

Av. Universidad 1200, Sexto Piso, cuadrante verde, sector 6-26, Colonia Xoco, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03330, Ciudad de México.

## 9. HISTORIAL DE CAMBIOS

NIV. DE REV.	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	12/07/2018	Integración de documentos con el nuevo formato

**Fin del documento.**

