

# MANUAL DEL MECANISMO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS



- **OBJETIVO GENERAL:** Establecer los mecanismos y procedimientos para la instalación y seguimiento del Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias, que permitan fortalecer las actividades de contraloría social y el ejercicio de la transparencia y rendición de cuentas.
- **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Recepcionar, recabar, atender, verificar y dar seguimiento a cualquier Queja, Denuncia y Sugerencia, detectada por parte de los beneficiarios, Comités de Contraloría Social o integrante de la comunidad educativa respecto a la operación de los programas federales y en el ejercicio de los recursos.
- **MARCO NORMATIVO:** Guía Operativa de Participación y Contraloría Social en los Programas Federales 2019.
- Ley General de Desarrollo Social, art. 10, 71 (**últimas reformas publicadas DOF 26-01-2018**).



SECRETARÍA  
DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO DE CHIAPAS



## DIFERENCIA ENTRE.-

**QUEJA:** Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares en los que se encuentran involucrados servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace del conocimiento de la autoridad. (El quejoso es el afectado directamente y presenta la queja).

**DENUNCIA:** Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares en los que se encuentran involucrados servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, que se hacen del conocimiento de la autoridad **por un tercero**. (Un tercero presenta la denuncia de los hechos).

**SUGERENCIA:** Son las ideas que se le indica o insinúa levemente a otra persona o personas.

# MECANISMO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.



*Buzón de Quejas,  
Denuncias o  
Sugerencias*



**Escuelas beneficiadas  
por los Programas  
Federales de Desarrollo  
Social**



*Buzón de Quejas,  
Denuncias o  
Sugerencias*



**Delegaciones de  
Servicios Regionales**



*Buzón de Quejas,  
Denuncias o  
Sugerencias*



**Oficinas que ocupan los  
programas federales:**

**PETC, PRE, PFCE,  
PRONI, PNCE, PIEE,  
PEEI, PNB Y PRODEP**



El quejoso puede presentar  
directamente su queja o denuncia

**Secretaría de la Honestidad y  
Función Pública**

**Secretaría de  
Educación Pública**

**Jurídico de Secretaría  
de Educación Estatal**



Dependiendo si es queja,  
denuncia, petición o  
sugerencia se turna al área  
correspondiente



## ¿CÓMO SE CANALIZAN LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS EN LA UNIDAD DE CONTRALORÍA SOCIAL?

Paso 1. Al beneficiario se le da a conocer el procedimiento de captación de quejas, denuncias y sugerencias.



Paso 2. Envío de las quejas a la Unidad de Contraloría Social.



Paso 3. La UCS sistematiza las quejas que se atenderán y se le asigna un número de investigación.



Paso 5. La UCS tiene 40 días máximo para responder al quejoso por oficio.

Secretaría de la  
Honestidad y Función  
Pública (SHyFP).

**Secretaría de Educación  
Pública**

**Jurídico de Secretaría de  
Educación Estatal**



Paso 4. La Unidad de Contraloría Social turna de manera oportuna las quejas a la instancia correspondiente para su resolución.





**Cualquier irregularidad, queja, denuncia y/o sugerencia se podrá realizar por las vías que a continuación se describen.**

**Esta información forma parte de los trípticos de contraloría social que se entregan a los beneficiarios de los programas y a los agentes educativos para su conocimiento.**

### **MECANISMOS ESTATALES PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.**

#### **PRIMER MECANISMO (MECANISMO DEL ÓRGANO ESTATAL DE CONTROL)**

**Nombre de la dependencia: Secretaría de la Honestidad y Función Pública.**

**Área: Dirección de Evolución Patrimonial de Conflicto de Interés y Ética.**

**Funcionario responsable y datos del contacto: Lic. Sandra del Carmen Domínguez López.**

**Teléfono: 961-8-75-30 Ext. 22501 y 018009009000**

**Página web: [quejanet@shyfpchiapas.gob.mx](mailto:quejanet@shyfpchiapas.gob.mx)**

**<http://sistemas.shyfpchiapas.gob.mx/quejanet/quejafile2n.asp>**

**Dirección: Blvd. Los Castillos No. 410, Fracc. Montes Azules, C.P. 29056 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.**

**Atención de 8:00 a 16:00 horas.**

El ciudadano envía un correo a [quejanet@shyfpchiapas.gob.mx](mailto:quejanet@shyfpchiapas.gob.mx), donde expresa su queja, denuncia o sugerencia, una vez que se recibe la queja o denuncia se inicia su análisis e investigación, se recaba la información y se registra la denuncia en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y se le asigna un número de expediente de investigación.

**O presentarse de manera personal dentro del horario referido, para ingresar queja, denuncia o sugerencia.**

## SEGUNDO MECANISMO

**Nombre de la dependencia: Secretaría de Educación.**

**Área: Coordinación de Asuntos Jurídicos y Laborales.**

**Funcionario responsable y datos del contacto: Mtro. Pedro Gaudencio Martínez Esquinca.**

**Teléfono: (961) 61 8-83-00. Ext.40177**

**Dirección: Unidad Administrativa, Edificio B, Col. Maya C.P. 29000 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.**

**Atención de 8:00 a 16:00 horas.**

### Proceso:

**Presentarse de manera personal en el horario referido al área Jurídica de la Secretaría de Educación y realizar un oficio donde se exprese la queja, denuncia y/o sugerencia, dirigido a la titular de la Secretaría de Educación o al Subsecretario de Educación Estatal, con copia al Coordinador General de Asuntos Jurídicos y Laborales de la Secretaría de Educación y copia al Director de Asuntos Estatales, Mtro. Rafael Sánchez Marroquín.**

**Posteriormente remitir la queja, denuncia y/o sugerencia a la Secretaría de la Honestidad y Función Pública para seguimiento y atención de la denuncia.**

## TERCER MECANISMO

Nombre de la dependencia: **Secretaría de Educación Pública**

Página Web de la Secretaría de Educación <https://www.gob.mx/sep>

Horarios de Atención: 365 días del año, las 24 horas.

Proceso:

- Ingresar a la página web: <https://www.gob.mx/sep>
- Dar clic en el botón Contacto
- Dar clic en Ingresa tu petición
- Proceder a llenar la descripción de la petición.
- Haga clic en enviar.
- Posteriormente la Secretaría de Educación Pública remite la queja, denuncia y/o sugerencia a la Secretaría de la Honestidad y Función Pública para seguimiento y atención de la denuncia.



## CUARTO MECANISMO

**Nombre de la dependencia:** Secretaría de la Función Pública (SFP)  
**Funcionario responsable y datos del contacto:** No aplica

**Página web:**

**Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECC)**

<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>

**Horario de atención: 365 días del año, las 24 horas.**

**Proceso:**

- Ingresar a la página web <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>
- Dar clic en el botón Denunciar
- Dar clic en Iniciar Denuncia
- Selecciona el/los ícono(s) que más se aproxime(n) al hecho o falta que se quiere denunciar.
- Proceder a llenar la descripción de la denuncia.
- Guardar el Folio Ciudadano para dar seguimiento a la atención de la denuncia.