

**Código**  
PR-DEP-SED-03 R00

**Fecha de emisión**  
31/05/2022

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Atender Queja por Trabajo en Escuela Primaria

## ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	3
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
VII. INDICADOR	5
VIII. ANEXOS	6
IX. CONTROL DE CAMBIOS	6
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	6







**Código**  
**PR-DEP-SED-03 R00**

**Fecha de emisión**  
**31/05/2022**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Atender Queja por Trabajo en Escuela Primaria

**I. OBJETIVO**

Establecer criterios de actuación específicos para atender, orientar y acompañar a los actores educativos en las quejas relacionadas por el trabajo en escuela primaria, con el fin de resolverlas.

**II. ALCANCE**

Aplica al personal que labora en el Departamento de Servicios Educativos de 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.  
Capítulos V, VI y VII; de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del apartado B) del Artículo 123 Constitucional.  
Artículos 72 al 78; de la Ley General de Educación.  
Artículos 25, 26, 38, 39, 60; del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal de la Secretaría de Educación Pública.

**Ámbito Estatal**

Artículos 97 y 98 Fracción III; de la Constitución Política del Estado de Yucatán.  
Capítulos I, II y III; de la Ley de Educación del Estado de Yucatán.  
Capítulos V, VI y VII; de la Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado y los Municipios de Yucatán.  
Código de Ética y Conducta de la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de Yucatán.  
Artículos 32, 53, 54, 55, 58, 59; del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal de la Secretaría de Educación.

**IV. DEFINICIONES**

Acta de Acuerdos: Documento en el cual se registran los acuerdos aprobados por los involucrados en la Actividad de Mediación para dar validez y certificación a lo acordado sobre la queja por trabajo en la escuela primaria.

Acta Administrativa: Documento emitido por la Autoridad Educativa para registrar la falta o incumplimiento de manera oficial de acuerdos aprobados y como paso previo a las consecuentes acciones que deriven del incumplimiento.

Actividades de Mediación: Reunión llevada a cabo con los involucrados según aplique para levantar un Acta de Acuerdos para el seguimiento y resolución de la queja por trabajo en la escuela primaria.

*[Handwritten signatures in blue ink on the right margin]*



**Código**  
**PR-DEP-SED-03 R00**

**Fecha de emisión**  
**31/05/2022**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Atender Queja por Trabajo en Escuela Primaria

**Bitácora:** Registro Electrónico para el ingreso y actualización del estado que guarda el seguimiento de las quejas por trabajo en escuela primaria.

**Docentes de Apoyo:** Docente de Educación Física, de Educación Artística, Educación Especial, de Inglés y Lengua Maya.

**Ficha Técnica:** Formato en el cual se registran los datos necesarios para dar seguimiento a la queja por trabajo en la escuela primaria.

**Involucrados:** Personal Administrativo, Padres de Familia o Tutores, Personal Docente, Director de Educación Primaria, Asesor Académico Técnico Pedagógico, Jefe de Sector y Secretario de conflictos del SNTE Secciones 33 y 57, según aplique en la actividad de mediación que corresponda.

**Gráfico de Quejas:** Representación visual digital, de las quejas que son atendidas y resueltas de las diferentes zonas correspondientes a los sectores educativos de educación primaria.

**Personal Administrativo:** Auxiliar Administrativo y Auxiliar de Intendencia.

**Padres de Familia o Tutores:** Sujetos responsables de hacer que sus hijos o pupilos concurran a las escuelas públicas.

**Personal Docente:** Docente frente a grupo, Director de Escuela, Subdirector Académico, Subdirector de Gestión.

**Quejas de Recursos Financieros:** Observaciones por parte de los padres de familia o tutores, en la falta de claridad y aplicación de los recursos económicos de la escuela.

**Quejas de Relaciones Interpersonales:** Se refiere a las discrepancias o diferencias producidas en las relaciones interpersonales que puedan generar desacuerdos.

**Queja por Trabajo en Escuela Primaria:** Quejas de Recursos Financieros y Quejas de Relaciones Interpersonales.

**Situaciones de Emergencia:** De seguridad, sanidad, violencia, maltrato infantil y todo lo que se relacione con la función laboral.

## V. RESPONSABILIDADES

1. Director de Educación Primaria:
  - 1.1 Colaborar en la solución de quejas.
2. Jefe de Servicios Educativos:
  - 2.1 Solicitar al Director de Educación Primaria su intervención.
3. Jefe de Sector:
  - 3.1 Registrar la ficha técnica.

Responsable del Área Técnico Escolar:

- 4.1 Entregar las quejas por Trabajo en escuela primaria al Auxiliar Administrativo.





**Código**  
**PR-DEP-SED-03 R00**

**Fecha de emisión**  
**31/05/2022**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Atender Queja por Trabajo en Escuela Primaria

4.2 Canalizar las quejas de situaciones de emergencia al Asesor de la Dirección de Educación Primaria.

4.3 Realizar acciones de mediación para resolver las quejas.

5. Auxiliar Administrativo:

5.1 Ingresar, Controlar y actualizar el expediente, bitácora y gráficos.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable del Área Técnico Escolar

1. Recibe las quejas de los padres de familia o tutores, personal docente, docente de apoyo y personal administrativo vía oficio, llamada telefónica o en persona.
2. ¿La queja es por el trabajo en escuela primaria?
  - No: Continúa en la actividad 3.
  - Sí: Continúa en la actividad 4.
3. Canaliza la queja de situación de emergencia al Asesor Técnico de la Dirección de Educación Primaria. Fin del Procedimiento.

Auxiliar Administrativo

4. Controla a través de una bitácora de seguimiento la cual actualiza para generar el gráfico de seguimiento y evaluación de las quejas por trabajo en la Escuela Primaria.

Responsable del Área Técnico Escolar

5. Envía un correo electrónico adjuntando la Ficha Técnica, al Jefe de Sector que corresponda, para que investigue y recabe la información relacionada con la queja en un plazo de cuatro días hábiles. Espera.

Jefe de Sector

6. Recibe la solicitud de investigación de la queja relacionada con alguna de las escuelas a su cargo.
7. Investiga realizando diversas acciones sistemáticas que le permiten conocer a profundidad la problemática empleando técnicas de resolución de conflictos en instituciones escolares, y registra la información en la Ficha Técnica y la lleva o envía al Responsable del Área Técnico Escolar.

Responsable del Área Técnico Escolar

8. Recibe la Ficha Técnica y hace un análisis con las normas que den solución a la queja.
9. Convoca a los involucrados a una reunión de mediación y se levanta el Acta de Acuerdos.
10. ¿Se cumplieron los acuerdos firmados en el tiempo acordado?
  - Sí: Continúa en la actividad 11.
  - No: Continúa en la actividad 12.

Auxiliar Administrativo

11. Archiva el expediente de la queja resuelta. Fin del Procedimiento.

Responsable del Área Técnico Escolar

12. Levanta una nueva Acta de Acuerdos informándoles, que de no cumplir los nuevos acuerdos en un plazo de tres semanas se procederá administrativamente. Espera.





**Código**  
**PR-DEP-SED-03 R00**

**Fecha de emisión**  
**31/05/2022**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Atender Queja por Trabajo en Escuela Primaria

**VIII. ANEXOS**

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Queja por Trabajo en Escuela Primaria.	SED	3 Años	2 Años	5 Años	Eliminar

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

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
31/05/2022	00	Generación del Procedimiento para Atender Queja del Trabajo en Escuela Primaria.

**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

**Autorizó**

**M.E. Linda Floricely Basto Ávila**  
**Director General de Educación Básica**



**Código**  
PR-DEP-SED-03 R00

**Fecha de emisión**  
31/05/2022

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Atender Queja por Trabajo en Escuela Primaria

13. ¿Se cumplieron los acuerdos de la nueva acta?

- Sí: Continúa en la actividad 14.
- No: Continúa en la actividad 15.

Auxiliar Administrativo:

14. Archiva el expediente de la queja resuelta. Fin del Procedimiento.

Responsable del Área Técnico Escolar

15. Informa al Jefe de Servicios Educativos de los resultados.

Jefe de Servicios Educativos

16. Solicita al Director de Educación Primaria, por llamada telefónica, intervenir en la solución de la queja.

Director de Educación Primaria

17. Indica al Jefe de Servicios Educativos cite a los involucrados, en la fecha acordada por teléfono.

18. Exhorta en la cita a los involucrados a cumplir, los acuerdos firmados en un plazo de tres semanas. Espera.

19. ¿Se cumplieron los acuerdos firmados en el plazo acordado?

- Sí: Fin del procedimiento.
- No: Continúa en la actividad 20.


20. Levanta el Acta Administrativa a los involucrados y entrega copia del expediente al Asesor Técnico de la Dirección de Educación Primaria.

Queja por trabajo en escuela primaria atendida.

Auxiliar Administrativo

21. Recibe el Acta Administrativa en el expediente original y archiva.

**Fin del procedimiento.**



**VII. INDICADOR**

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Quejas Resuelta	$A=(B/C)100$ A= Porcentaje B= Total de actas de acuerdo cumplidas. C= Total de Quejas Procedentes en el departamento.	Número de Actas con acuerdos cumplidos	Anual	100%



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Queja por Trabajo en Escuela Primaria

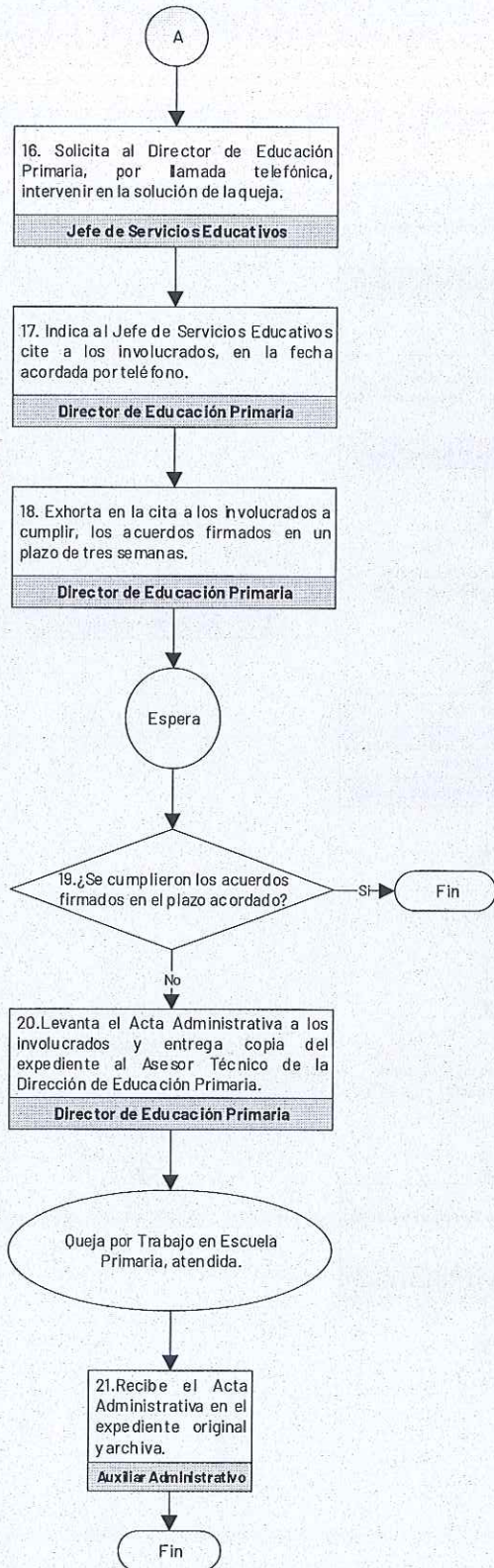
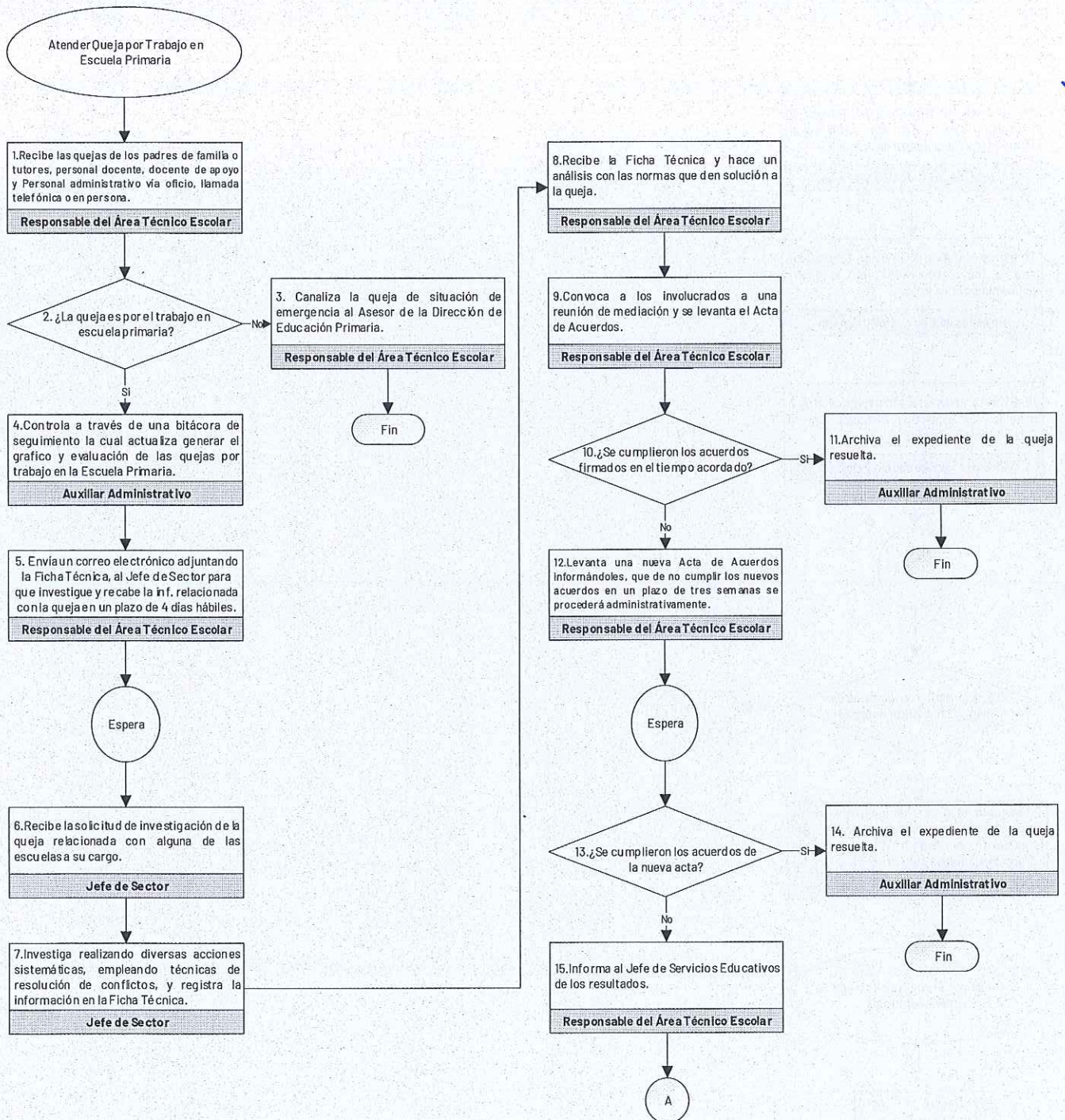






Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Queja por Trabajo en Escuela Primaria



*[Firmas manuscritas en azul]*