



DOCTOR GERARDO MÁRQUEZ GUEVARA, Fiscal General del Estado de Coahuila de Zaragoza, en ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 113 y 115 fracción V de la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza; 10 y 14 fracciones I y V, y 30 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Coahuila de Zaragoza; y 29 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Coahuila de Zaragoza, y

CONSIDERANDO

Que la procuración de justicia es una función esencial y por tanto indelegable del Estado que tiene por objeto proteger los intereses de la sociedad y resguardar la observancia de la ley, particularmente por lo que toca a la investigación y persecución de los delitos del orden común. Se ejerce a través de un organismo público autónomo, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propios, denominado Fiscalía General del Estado de Coahuila de Zaragoza que se integra por el Ministerio Público, sus órganos auxiliares y áreas de apoyo.

Que, dentro de la estructura orgánica de la Fiscalía General del Estado, se encuentra la Dirección General del Centro de Profesionalización, Acreditación, Certificación y Carrera, que, entre otras, una de sus atribuciones es la formación y capacitación continua y especializada del personal operativo (Policías de Investigación, Peritos y Agentes del Ministerio Público), tarea que es fundamental y que conforma la cara del servicio prestado a la sociedad.

Que en virtud de lo anterior, el Centro de Profesionalización, Acreditación, Certificación y Carrera, cuenta con una estructura orgánica bien definida y cuenta con 3 unidades administrativas que son la Dirección General, el Instituto de Estudios Penales y Formación Profesional y el Servicio Profesional de Carrera. Cada una de estas unidades, tiene personal adscrito a la misma.

Que el desarrollo de la labor cotidiana en cualquier trabajo, la convivencia continua y las cargas laborales, puede ocasionar conflictos hacia el interior de la institución, ya sea entre los empleados, con sus superiores o bien, debido a las condiciones o herramientas con las que debe realizar su trabajo.

Que el desgaste de las relaciones interpersonales entre los empleados, afecta a la productividad de cualquier área en donde se presente, ante la inexistencia de una buena relación que permita un exitoso trabajo de equipo. Por ello, es importante contar con procedimientos que permitan resolver las quejas o agravios, sin desgastar la vinculación que debe existir entre todo el personal.



Finalmente, Que en atención al Capítulo 4, “Introducción”, en el Subcapítulo 4.5, “Procedimiento para Resolver Quejas (Agravios)”, en las Directivas 4.51, 4.5.2, 4.5.3, sobre el “Procedimiento para Resolver Quejas”, “Coordinación/Control de Expedientes”, y “Análisis de las Quejas”, las cuales forman parte para obtener la Certificación de CALEA, tales Directivas disponen los lineamientos claros y sencillos para la resolución de quejas o agravios originados exclusivamente entre los empleados del Centro de Profesionalización, Acreditación, Certificación y Carrera, así como realizar un análisis anual de las políticas, prácticas y procedimientos utilizados en apoyo del proceso de estas; asimismo, dada la importancia que contienen los expedientes derivados de las quejas, se asigna al Departamento Jurídico del Centro de Profesionalización, Acreditación, Certificación y Carrera, quien tendrá la función de analizar y supervisar que se les de la continuidad debida, hasta su conclusión, archivo y mantenimiento posterior.

Que, en virtud a lo anteriormente expuesto, he tenido a bien expedir el presente:

ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS DIRECTIVAS SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER QUEJAS, EL ANÁLISIS DE ESTAS, ASÍ COMO LA COORDINACIÓN Y CONTROL DE EXPEDIENTES, DEL CENTRO DE PROFESIONALIZACIÓN, ACREDITACIÓN, CERTIFICACIÓN Y CARRERA.

Artículo 1.- Los conflictos, quejas o agravios suscitados entre los empleados del Centro de Profesionalización, Acreditación, Certificación y Carrera, se resolverán mediante un procedimiento de mediación, para lo cual los o las Titulares de la Dirección General del Centro, del Instituto de Estudios Penales y Formación Profesional, Servicio Profesional de Carrera, así como el Coordinador Administrativo, Coordinadores de Estudio y Formación, de Academia y de Servicio, deberán contar con la constancia que certifique su capacitación en esta materia, previa capacitación de la Dirección de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias de la Fiscalía General del Estado.

Por medio de este proceso, y aplicando la cultura de la paz, se procurará mediar las quejas y obtener una solución rápida a los conflictos, sin permitir que esto escale a un problema mayor.

ARTÍCULO 2.- El procedimiento a que refiere el artículo primero del presente acuerdo procederá en contra de las siguientes quejas o agravios:

1. Conflictos relativos a Jornadas de Trabajo.
2. Cambios de Turno.
3. Reglamentos Internos.



4. Falta de Herramientas para el Desarrollo de la Labor.
5. Desigualdad de Carga de Trabajo.
6. Aquellos cuya Naturaleza no implique la conducta dolosa de ocasionar un daño a la persona.

Los asuntos de naturaleza sindical del personal del Centro de Profesionalización, no serán sometidos a este procedimiento, así como tampoco las conductas contempladas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas como faltas graves o no graves.

ARTÍCULO 3.- Las quejas a que refiere el presente acuerdo serán presentadas ante el Departamento Jurídico del Centro de Profesionalización, Acreditación, Certificación y Carrera, quien deberá registrar en el libro que para ello se designe, debiendo turnar en el término de 24 horas al superior inmediato del quejoso o agraviado y en caso de ser este el responsable, al superior jerárquico de este.

ARTÍCULO 4.- La queja deberá presentarse por escrito en el formato que se anexa al presente acuerdo, conteniendo el nombre, número de empleado y cargo del agraviado; el nombre, número de empleado y cargo de la persona en contra de quien se presenta la queja; el hecho que motiva la queja y las circunstancias en las que se suscitó; el daño o perjuicio ocasionado; y finalmente el nombre, número de empleado y cargo del Superior Jerárquico del quejoso.

ARTÍCULO 5.- Cuando el quejoso y/o la persona a quien se responsabiliza de los hechos o actos así lo consideren, tienen derecho a ser representados por un abogado.

ARTICULO 6.- Una vez recibida la queja por parte del superior inmediato, se deberá citar en el término máximo de 3 días hábiles, a la otra parte involucrada a efecto de hacer de su conocimiento el contenido de la queja, a la cual podrá dar respuesta, realizando sus alegatos en ese momento o bien, por escrito dentro de los 3 días hábiles siguientes, de lo cual se levantará un acta que se anexará al expediente.

Una vez que se tenga la respuesta, se citará a ambas partes por separado a los 2 días hábiles de presentarse la contestación, para conocer sus demandas, así como para explicarles el procedimiento y su objetivo, el cual una vez aceptado, en el término de 2 días hábiles, tendrá lugar una reunión con ambas partes en donde el superior que conoce de la queja, propiciará llegar a una solución, privilegiando el diálogo entre las partes. De llegar a un acuerdo, este quedará plasmado por escrito que firmarán ambas partes, dando por concluido el procedimiento.



En caso de que no se cite a la parte a quien se responsabiliza, en el término antes señalado, el agraviado podrá solicitar, se de vista a superior jerárquico del Departamento Jurídico del Centro cuando omita aplicar el procedimiento, en cuyo caso será quien continúe en la atención del proceso.

ARTICULO 7.- En el supuesto que no se llegara a un acuerdo, las partes tendrán derecho a presentar un Recurso de Apelación ante el o la Titular del Centro de Profesionalización, Acreditación, Certificación y Carrera, quien solicitará el expediente a quien lo tuvo a su cargo y determinará en su caso, la procedencia de los alegatos y la forma en que ha de resolverse por escrito.

En vista de continuar con la inconformidad, la parte podrá presentar su queja ante la Dirección General de Contraloría y Visitaduría.

ARTICULO 8.- El Departamento Jurídico del Centro de Profesionalización, Acreditación, Certificación y Carrera, tendrá la función de supervisar la continuidad de la queja, hasta su conclusión y una vez terminada, procederá al archivo y mantenimiento de los mismos. No podrá proporcionar información alguna, salvo aquellas solicitudes que sean autorizadas por la persona titular de la Dirección General del Centro de Profesionalización, Acreditación, Certificación y Carrera; así como la de dar seguimiento a sus acuerdos, resoluciones y demás determinaciones para que se cumplan en sus términos.

En tanto se encuentre en trámite el procedimiento para la resolución de la queja, el archivo y seguridad de los expedientes, se encontrará a cargo del superior que esté realizando el procedimiento y una vez concluido, remitirá las constancias que lo integren con acuse de recibo, al Departamento Jurídico, quien, registrara el resultado en el libro y procederá a archivarlo.

Por lo que hace al mantenimiento de los expedientes, serán archivados en el lugar designado para tal efecto, en las oficinas del Centro de Profesionalización, conservando su archivo de concentración particular, por el término de 5 años.

Transcurrido el plazo anterior, se enviará el expediente a la Dirección de Administración Documental, para su archivo, mismo que deberá conservarse hasta 25 años en dicha instalación.

ARTICULO 9.- Será responsabilidad del Departamento Jurídico del resguardo de la información contenida en dichos expedientes, quien no podrá proporcionar dato alguno, salvo aquellas solicitudes autorizadas por la Dirección del Centro de Profesionalización.



FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO
Coahuila de Zaragoza

ARTICULO 10.- El Departamento Jurídico se encargará del análisis de las quejas, en coordinación con los o las titulares de las Direcciones del Instituto de Estudios Penales y Formación Profesional y de Servicio Profesional de Carrera.

Este análisis deberá realizarse anualmente, en el mes de diciembre de cada año e incluirá las políticas, prácticas y procedimientos utilizados en los procesos de las quejas, a efecto de detectar si realmente es eficaz o debe modificarse y por otra parte, el número de quejas registradas, los empleados que se vieron involucrados en estas, las causas que las originaron, la idoneidad de los acuerdos a que llegó y el resultado de los mismos.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su suscripción.

SEGUNDO.- Se ordena que los lineamientos descritos en este acuerdo se establezca como el procedimiento a seguir en la Directiva 4.51, para la resolución de quejas o agravios originados exclusivamente entre los empleados del Centro de Profesionalización, Acreditación, Certificación y Carrera.

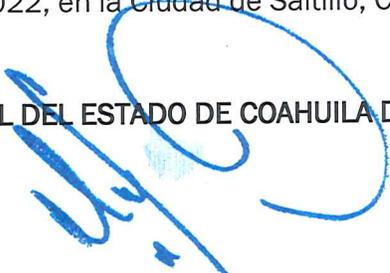
TERCERO.- Se instruye al Departamento Jurídico a encargarse de supervisar la continuidad, conclusión y archivo a los expedientes, de acuerdo a la Directiva 4.5.2.

Así como a realizar anualmente, en el mes de diciembre de cada año los procedimientos iniciados por las quejas o agravios de acuerdo a la Directiva 4.5.3.

CUARTO.- Notifíquese el presente acuerdo al Personal del Centro de Profesionalización, Acreditación, Certificación y Carrera a través del Departamento Jurídico, para los efectos legales y administrativos a que haya lugar.

Así lo acordó y firma el Dr. Gerardo Márquez Guevara, Fiscal General del Estado, a los 20 días del mes de mayo del 2022, en la Ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza.

EL FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE COAHUILA DE ZARAGOZA


DR. GERARDO MÁRQUEZ GUEVARA





Fecha de Solicitud de trámite

N° Folio

DD	MM	AAAA

--

Oficina Receptora: Departamento Jurídico

Nombre del quejoso: _____
N° de Empleado: _____
Cargo: _____

Nombre de la persona en contra de quien se presenta la queja: _____
N° de Empleado: _____
Cargo: _____

Nombre del Superior Jerárquico del quejoso: _____
N° de Empleado: _____
Cargo: _____
Motivo de la reclamación: _____ _____ _____
Daño o Perjuicio ocasionado: _____ _____