



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA  
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Capítulo	3. Recursos Humanos	Subcapítulo	3.5 Procedimientos para Resolver Agravios
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Marzo 2021	Marzo 2021
3.5.1 Establecer un Procedimiento para Resolver Agravios		Revisión:	
		3	
Alcance		Centro de Control, Comando y Comunicación C4	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

### FUNDAMENTO LEGAL

- Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca

### OBJETIVO

Establecer un procedimiento para resolver los agravios que se susciten entre empleados o entre empleado y patrón con la finalidad de mantener un buen ambiente de trabajo dentro de la organización.

### DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El Centro de Control, Comando y Comunicación tiene más de 200 empleados dentro de su plantilla, los horarios de trabajo en algunas áreas son asignados en la noche por la operatividad del servicio, el personal tiene convivencia a todas horas del día, es por ello que las relaciones laborales deben ser respetuosas y confiables para mantener un buen ambiente de laboral. De esta manera la prestación de servicio que brinda cada trabajador será eficiente y responsable.

En el caso de suscitarse algún conflicto dentro del área de trabajo, existe una persona responsable de resolverlos, con el objetivo de solucionar el problema y siga existiendo una buena comunicación dentro del área laboral.

- a) **La identificación de asuntos que son agravantes (alcance) y los nieles en la organización o el gobierno al que el agravio se puede someter y/o apelar.**

Los asuntos que puede resolver el Coordinador de Agravios, son aquellas quejas o denuncias que no impliquen actos delictivos, es decir, que no estén descritos dentro del Código Penal Libre y Soberano de Oaxaca. Serán consideradas faltas administrativas.

No existe apelación en el procedimiento, ya que en la citación se presentaran las pruebas o medios necesarios que prueben los argumentos presentados.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA  
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

**b) El establecimiento de limitaciones de tiempo para someter o apelar el agravio al próximo nivel**

El tiempo para resolver cualquier agravio es de 8 días hábiles. En caso de que el acuerdo establecido en la citación no se acate por una de las partes dentro de los 5 días posteriores al acuerdo, se levantará un exhorto, que será enviado a su expediente.

**c) Una descripción del tipo de información que se incluirá al registrar un agravio.**

El agravio que se presentará deberá ser en forma escrita dirigida a la Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación con copia para la Coordinación de Agravios, en él se establece la hora y fecha del momento en que sucedió el agravio, así mismo la descripción del hecho y por último el nombre de la persona que le causó el agravio. Al final del oficio se anota el nombre y firma de quien presentó el agravio.

**d) El establecimiento de los pasos y limitaciones de tiempo a cada nivel en el proceso de responder a los agravios o apelaciones**

El procedimiento para denunciar un agravio es el siguiente:

1. La persona que quiere realizar una queja de su compañero o patrón realiza un escrito detallando lo sucedido, la hora y la fecha en que se llevó a cabo, así como el nombre de la persona responsable del agravio, dirigido al Coordinador de Agravios. (Hasta 24 horas después de que sucedió el agravio)
2. El Coordinador de Agravios recibe original y el empleado resguarda el acuse para posibles aclaraciones.
3. De acuerdo a los criterios empleados por el Coordinador de Agravios, determina si la denuncia es procedente. (24 horas después de haber recibido el agravio)
4. En caso de que proceda, se cita a través de oficio a las dos partes involucradas en el agravio para llevar a cabo el proceso de conciliación. (Hasta 3 días después de determinar que la denuncia fue procedente)
5. Llegada el día de la cita y hora programa, se procede a dialogar con las partes para resolver el conflicto. En caso de no llegar a un acuerdo en la primera citación, pueden tener una segunda para solucionarlo. (La segunda conciliación será 2 días después de la primera)
6. Una vez que se concilia, se asienta en un documento el acuerdo al que llegaron.
7. En caso de que el agraviante no acate el acuerdo, se procederá a sancionarlo.

**e) El establecimiento de los criterios para la representación del empleado**

El empleado será representado por sí mismo, no se utilizarán intermediarios para la solución de los agravios.

**RESPONSABLES**

---

El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable de autorizar las Directivas.

Coordinador de Agravios, es el responsable de resolver los agravios.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA  
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

La persona designada como Gerente de Acreditación, difunde con el personal del Centro de Control, Comando y Comunicación la autorización de cada Directiva y supervisa que se cumplan con los lineamientos y procedimientos establecidos en las mismas.

Personal de la organización, responsable de utilizar los medios adecuados para resolver los conflictos entre compañeros.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas  
Director del Centro de Control, Comando y  
Comunicación C4  
**AUTORIZÓ**

Mtro. Francisco de Jesús Feria Silva  
Director del Centro Estatal de Emergencia  
**REVISÓ**