



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
		Febrero 2021	Febrero 2020
3.5.2 Coordinación de Agravios		Revisión:	
		2	
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

Definir de manera responsable a la persona que fungirá como coordinador de agravios, para la correcta atención de las denuncias presentadas en el Centro de Control. Comando y Comunicación.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Con la finalidad de solucionar los problemas laborales que surjan entre el personal de la organización los cuales son denominados agravios, se implementó un mecanismo con la finalidad de llegar a un acuerdo y conciliar con las partes, el cual es desarrollado en la directiva 3.5.1 Establecer un procedimiento para resolver agravios.

El proceso descrito en la directiva antes mencionada es dirigida por la coordinación de agravios, un área creada con personal del área de Recursos Humanos y/o administrativos de cuyo personal será designada una persona responsable, encargada de ser el conciliador entre las partes durante el proceso y que puedan llegar a un acuerdo, o en caso contrario canalizar con el área que corresponda, si es que es necesario escalar el agravio que se generó; tiene además la responsabilidad de mantener una documentación actualizada, ordenada y resguardada de forma segura sobre todos los incidentes que se generen en la agencia así como el resolutive que se le dio a los mismos en una sección de un cajonero debidamente señalado.

Esta persona miembro de la coordinación de agravios será designada por el Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación a través de un oficio de designación y estará al frente de dicha función por un periodo de tres años, cabe señalar que esta función es adicional a las



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

actividades que realice la persona designada, toda vez que no existe este puesto dentro de la estructura orgánica de la organización.

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 y resguardar la información que se genere en el proceso.

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.

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