



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial

Gaceta del Gobierno

Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NÚM. 001 1021 CARACTERÍSTICAS 113282801

Director: Lic. Aarón Navas Alvarez
legislacion.edomex.gob.mx

Mariano Matamoros Sur núm. 308 C.P. 50130

A: 202/3/001/02

Fecha: Toluca de Lerdo, Méx., martes 28 de marzo de 2017

“2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917.”

Sumario

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS DEL
DEPARTAMENTO DE NOTARÍAS.

Tomo
CCIII
Número

56

SECCIÓN SEXTA

Número de ejemplares impresos:

300

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL



**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS DEL
DEPARTAMENTO DE NOTARÍAS**

MARZO DE 2017

© Derechos Reservados.
Primera edición, diciembre de 2015.
Segunda edición, junio de 2016.
Tercera edición, enero de 2017.
Cuarta edición, marzo de 2017.
Gobierno del Estado de México.
Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal.
Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, Mexico.
Cuenta de Correo Electrónico: d_notariasedomex@hotmail.com

La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización exprefesa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS DEL DEPARTAMENTO DE NOTARÍAS	Edición: Cuarta
	Fecha: Marzo de 2017
	Código: 227006001
	Página:

ÍNDICE

Presentación

Objetivo General

Identificación e Interacción de procesos

Relación de procesos y procedimientos

Descripción del procedimiento

Departamento de Notarías

1. Atención de Quejas

227006001/01/01

Simbología

Registro de ediciones

Distribución

Validación

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el doctor Eruviel Ávila Villegas, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

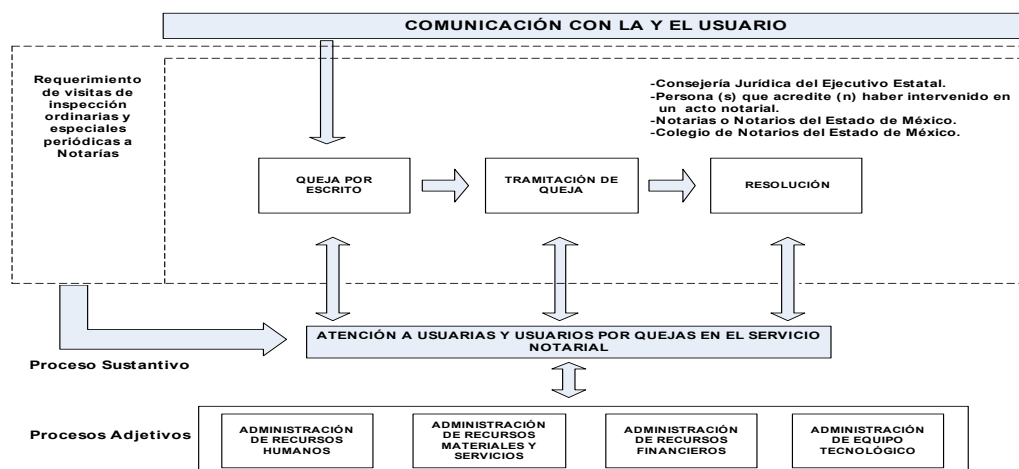
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Departamento de Notarías. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delimitan la gestión administrativa de esta unidad administrativa del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que presta el Departamento de Notarías de la Dirección de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo, y la difusión de las políticas que regulan su aplicación.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
Proceso:

Atención a Usuarías y Usuarios por Quejas en el Servicio Notarial: De la aceptación de la Queja a la valoración, conciliación, revisión y resolución.

Procedimiento:

- Atención de Quejas del Departamento de Notarías.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS DEL DEPARTAMENTO DE NOTARÍAS	Edición:	Cuarta
	Fecha:	Marzo de 2017
	Código:	227006001/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS DEL DEPARTAMENTO DE NOTARÍAS
OBJETIVO

Dar atención oportuna a las quejas que sean presentadas por escrito por quien acredite haber intervenido en un instrumento notarial en contra de Notarías y Notarios del Estado de México por una acción u omisión que contravenga las disposiciones jurídicas aplicables durante el ejercicio de su función y que perjudiquen sus intereses hasta su resolución.

ALCANCE

Aplica a las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Notarías de la Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" responsables de atender las quejas.

REFERENCIAS

- Ley del Notariado del Estado de México. Título Primero "Del Notariado en el Estado de México". Capítulo Primero "Disposiciones Generales". Artículo 1, artículo 2, fracción II y artículo 4. Capítulo Tercero "De la Actuación Notarial". Sección Primera "De los Derechos, Obligaciones e Impedimentos de los Notarios". Artículo 19, fracción I, artículo 20, fracción I. Título Sexto "Capítulo II "De la Supervisión Notarial y de la Responsabilidad de los Notarios". Capítulo Primero "De la Supervisión Notarial". Artículos 144 y 147. Capítulo Segundo "De la Responsabilidad del Notario". Artículos 148, 152 y 153. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de enero de 2002, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero "De las Disposiciones Comunes al Procedimiento y Proceso Administrativo" Capítulo Tercero "De las Notificaciones y Plazos". Artículo 25, fracciones I y IV, 26, 27 y 28, fracciones I y II. Capítulo Segundo "Del Procedimiento Administrativo en Común". Sección Primera "De la Iniciación del Procedimiento", artículos 116, 117, 118 y 119. Sección Segunda "De la Tramitación del Procedimiento", artículos 129 y 130. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley del Notariado del Estado de México. Título Sexto "De la Supervisión Notarial y de la Responsabilidad de los Notarios". Capítulo Primero "De la Supervisión Notarial". Artículo 118, fracción I, inciso g). Artículos 120, 121, 122, 123, 124, 125 y 126. Capítulo Segundo "De la Responsabilidad del Notario". Artículos 127, 128 y 129. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 1 de agosto de 2002, y sus reformas.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica. Capítulo I, "De la Consejería Jurídica". Sección Primera, "De la competencia y organización de la Consejería". Artículo 3, fracción III. Sección Segunda, "De las atribuciones de la o el titular de la Consejería". Artículo 6 fracciones XXXIII y XXXIV. Capítulo II, "De las atribuciones de las/los Directores Generales, de la o el Director, de las/los titulares de las Unidades de Asuntos Religiosos, Derechos Humanos y de Asuntos Agrarios

y de la o el Coordinador General de Límites. Artículo 11 fracción IV. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de febrero de 2013, y sus reformas y adiciones.

- Manual General de Organización de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal, Objetivos y Funciones de las claves programáticas 227000000, 227006000 y 227006001. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 7 de diciembre de 2015.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Notarías es la unidad administrativa responsable de atender, tramitar y dar seguimiento a las quejas presentadas por quienes acrediten haber intervenido en un instrumento notarial en contra de Notarías y Notarios del Estado de México.

La Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal y la Dirección de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” deberán:

Recibir el escrito inicial de queja y canalizarlo al Departamento de Notarías para su atención y tramitación.

La o el titular de la Dirección de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” deberá:

Dar instrucciones de la sustanciación de las quejas que sean presentadas en el Departamento de Notarías para su tramitación.

La o el titular del Departamento de Notarías deberá:

Informar a la Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” de las quejas recibidas por el Departamento de Notarías, a fin de recibir indicaciones del curso a seguir.

Recibir de la o el usuario quejoso el escrito de queja, sellar una copia como acuse de recibido e informarle que se le notificará el curso de la queja.

Registrar el escrito de la queja.

Analizar la queja recibida por el Departamento de Notarías, a fin de determinar si se acredita haber intervenido en algún instrumento notarial y adicionalmente, que se cumplan los requisitos formales de la queja.

Analizar la queja y turnarla para su atención a alguna servidora pública o servidor público adscrito al departamento.

Recibir el proyecto de Acuerdo, analizarlo, informar y registrar la gestión que se le dio a la queja en el Libro de Gobierno del departamento.

Propiciar, cuando proceda y previo acuerdo con la Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” la conciliación entre el quejoso y la Notaria o el Notario.

Validar los Acuerdos elaborados por la o el abogado responsable.

Supervisar que las abogadas y abogados adscritos al Departamento realicen las notificaciones oportunas derivadas del Procedimiento: Atención de Quejas.

La o el abogado responsable deberá:

- Realizar el estudio y análisis del escrito presentado por la o el quejoso para determinar si cumple con requisitos de queja.
- Elaborar el Acuerdo mediante el cual se admite a trámite la queja.
- Elaborar el Acuerdo mediante el cual se solicita informe a la Notaria o Notario.
- Elaborar el Acuerdo mediante el cual se ordena la práctica de una inspección especial.
- Elaborar oficio de solicitud de información a las autoridades necesarias.
- Elaborar Acuerdo de citación a garantía de audiencia a la Notaria o Notario contra quien se presenta la queja.
- Elaborar Acuerdo donde se cierre y determine el archivo de la queja.
- Elaborar el proyecto de resolución de la queja.

- Realizar notificaciones de manera personal a las quejas y los quejosos en los domicilios que para tal efecto se señale en su escrito inicial de queja y, en su caso, de Notarías y Notarios en el domicilio oficial donde se ubique la Notaría respectiva.
- Registrar en el Sistema de Administración de Quejas (SISAQ) todas las actuaciones del procedimiento recibidas en contra de Notarías Públicas, Notarías y Notarios Públicos, desde su recepción hasta la resolución de las mismas.
- Actualizar permanentemente el Sistema de Administración de Quejas (SSAQ).

La o el Quejoso deberá:

- Acudir al Departamento de Notarías de la Dirección de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” de la Consejería Jurídica y presentar la queja en contra de alguna o algunas Notarías o algún o algunos Notarios del Estado de México, a través de escrito en que se acredite haber intervenido en algún instrumento notarial.

DEFINICIONES

Queja.- Inconformidad presentada por escrito ante una autoridad que tiene consecuencias jurídicas.

Quejosa o Quejoso.- Persona que previa acreditación de haber intervenido en un instrumento notarial formula queja en contra de alguna Notaría o Notario del Estado de México.

Notaria o Notario.- La o el profesional del derecho a quien el Gobernador del Estado ha otorgado nombramiento para ejercer las funciones propias del notariado, investido de fe pública.

INSUMOS

Quejas por escrito presentadas por quien acredite haber intervenido en un instrumento notarial en contra de Notarías o Notarios del Estado, que por acción u omisión contravenga alguna disposición legal que perjudique sus intereses jurídicos.

RESULTADOS

Atención a la queja presentada en búsqueda de la conciliación de las partes o por medio de una resolución.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

No aplica.

POLÍTICAS

El Departamento de Notarías de la Dirección de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” deberá atender, tramitar y dar seguimiento a las quejas presentadas por las y los usuarios de la función notarial en contra de Notarías o Notarios del Estado de México que fueron presentadas por escrito ante el Departamento y, en su caso, realizará conciliación entre las partes. Dicho escrito deberá contener nombre, domicilio para recibir notificaciones en el Estado, nombre y número de Notaría o Notario contra quien se formule la queja, los planteamientos y disposiciones jurídicas de sustento y los documentos probatorios.

La o el Quejoso o promovente puede presentar su escrito directamente en la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal, en la Dirección de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, o bien, en el Departamento de Notarías.

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Atención de Quejas del Departamento de Notarías

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Quejosa o Quejoso/Promovente	Elabora un escrito en donde reporta la acción u omisión de alguna Notaría o algún Notario que contravenga alguna disposición legal y afecte sus intereses jurídicos y, en su caso, anexa documentos que ofrezca como prueba y presenta en la Oficialía de Partes del Departamento de

		Notarías o de la Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal; obtiene acuse de recibido y espera respuesta.
2	Departamento de Notarías/Oficialía de Partes	Recibe escrito con firma autógrafa, se entera, acusa con el sello del Departamento con el nombre, firma de quien recibe y hora de recepción e informa a la Quejosa o Quejoso que, posteriormente, se le notificará el curso del trámite, turna escrito a la Jefa o Jefe del Departamento de Notarías.
3	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento	Recibe escrito y, en su caso, anexo, turna a la abogada o abogado responsable para su atención.
4	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Recibe escrito y, en su caso, anexo, se entera, revisa, analiza y determina procedencia: ¿Cumple requisitos?
5	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	No , si no cumple con los requisitos formales, desecha. Si carece de algún requisito formal, se requiere a la quejosa o quejoso mediante Acuerdo para que lo corrija o complete, turna a la Jefa o Jefe del Departamento para su revisión y validación. Se conecta con la actividad No. 7.
6	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Sí , elabora Acuerdo en el que admite la queja, propone solución a la o el titular del Departamento de Notarías y Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" para su atención y, para en su caso, propiciar la conciliación. Se conecta con la actividad No. 13.
7	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento	Recibe, revisa Acuerdo, lo valida y lo somete a consideración de la Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".
8	Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"	Recibe Acuerdo, revisa, autoriza y devuelve.
9	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento	Recibe el Acuerdo firmado e instruye a la abogada o abogado responsable la entrega del mismo con copia a la Quejosa o Quejoso.
10	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Recibe Acuerdo, saca copia (s) y turna para su entrega.
11	Departamento de Notarías/Notificadora o Notificador	Entrega Acuerdo y solicita acuse de recibido.
12	Quejosa o Quejoso/Promovente	Recibe Acuerdo por el que se desecha su queja o la complemente, elabora escrito corregido y presenta nuevamente. Se conecta con la actividad No. 2.

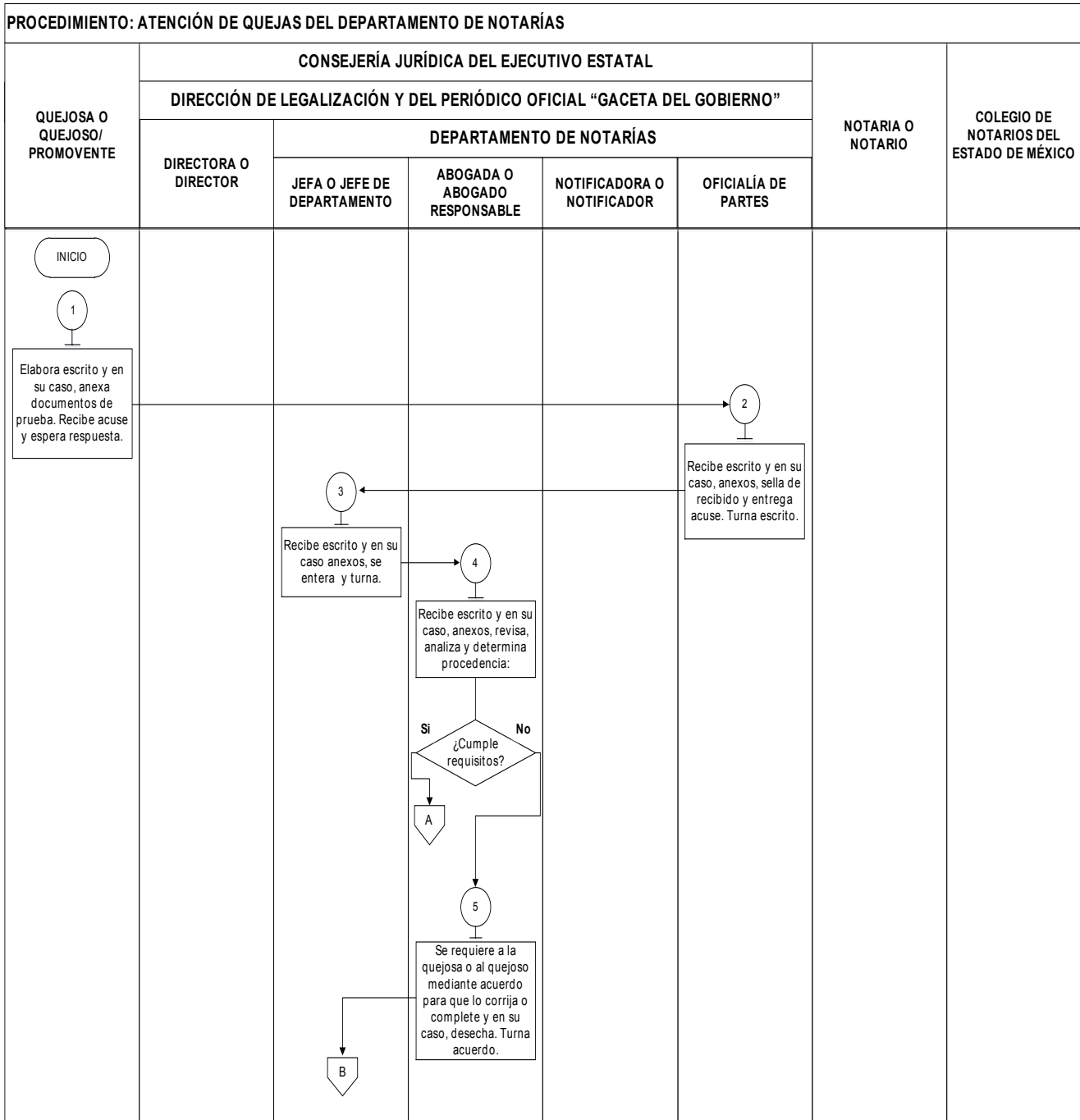
13	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento	Recibe, revisa Acuerdo, lo valida y lo somete a consideración de la Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".
14	Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"	Recibe Acuerdo, revisa, autoriza y devuelve.
15	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento	Recibe el Acuerdo firmado e instruye a la abogada o abogado responsable la entrega del mismo con copia a la Notaria o Notario y a la Quejosa o Quejoso.
16	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Recibe Acuerdo, saca copias y turna para su entrega.
17	Departamento de Notarías/Notificadora o Notificador	Entrega copia del Acuerdo y solicita acuse de recibido.
18	Notaria o Notario	Recibe la notificación mediante Acuerdo, elabora informe por escrito, aporta pruebas y lo presenta dentro del término marcado por el Reglamento de la Ley del Notariado. Se conecta con la actividad No. 20.
19	Quejosa o Quejoso/Promovente	Obtiene acuse de recibido y espera respuesta.
20	Departamento de Notarías/Oficialía de Partes	Recibe informe con firma autógrafa, se entera, acusa con el sello del Departamento, con el nombre, firma de quien recibe y hora de recepción, turna informe a la Jefa o Jefe del Departamento de Notarías.
21	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento	Recibe escrito y, en su caso, anexo, turna a la abogada o abogado responsable para su atención.
22	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Recibe por escrito el informe de la Notaria o Notario y pruebas que en su caso aporte, para que en un término marcado por la Ley del Notariado, previo Acuerdo con la Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" se determine si el asunto requiere la práctica de Inspección Especial, y se valoran las pruebas del informe de la Notaria o Notario.
23	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento y Abogada o Abogado responsable	Valora, analiza y determina: ¿Requiere Inspección Especial?
24	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	No , hubo conciliación entre las partes involucradas, se tuvo por satisfecha la pretensión de la Quejosa o Quejoso o éste se desistió del procedimiento de queja; se elabora Acuerdo de cierre de queja y turna a la Jefa o Jefe de Departamento, para su revisión.
25	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento	Recibe, revisa Acuerdo, lo valida y lo somete a consideración de la Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".
26	Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"	Recibe Acuerdo, revisa, autoriza y devuelve.

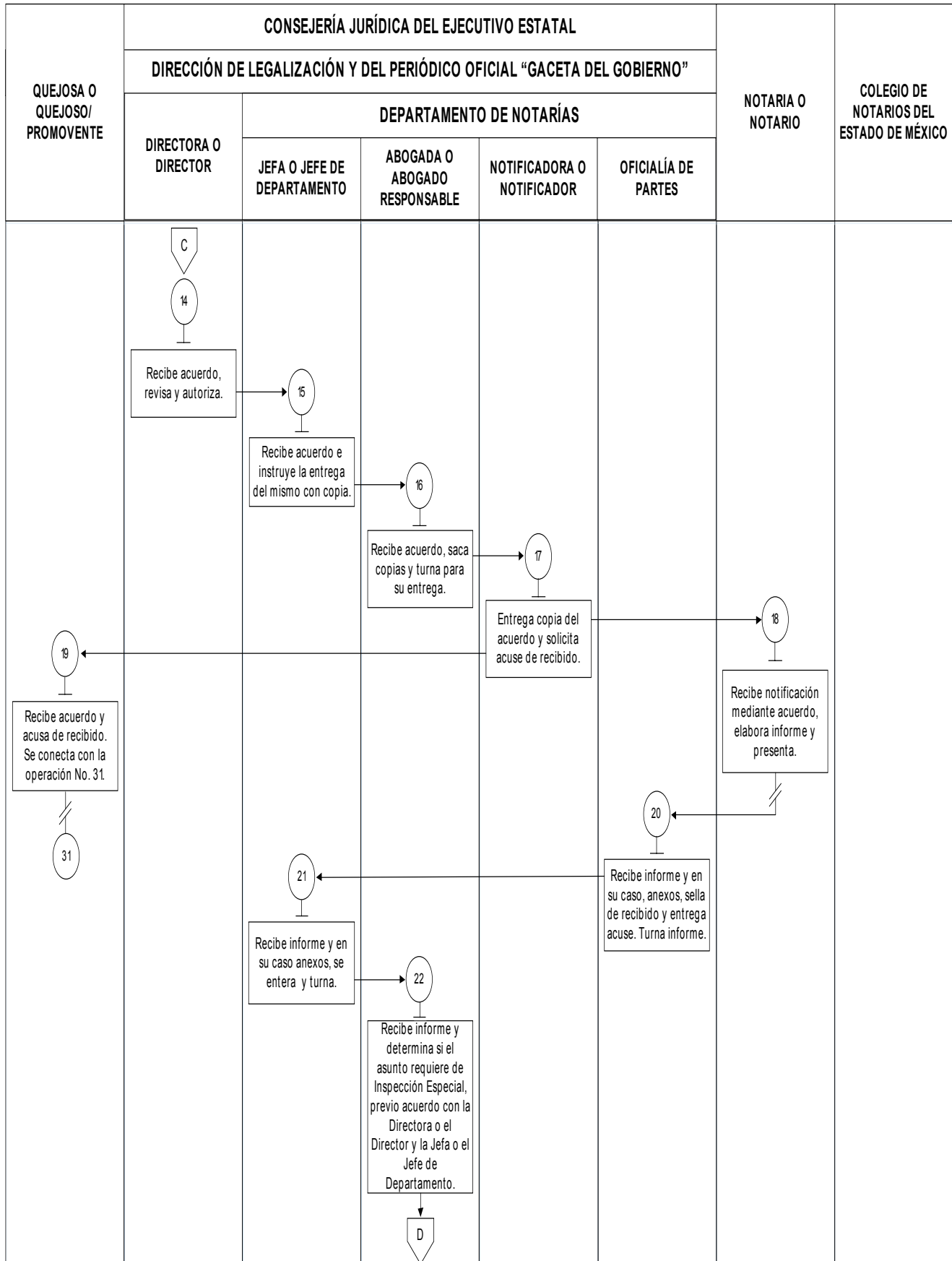
27	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento	Recibe el Acuerdo firmado e instruye a la abogada o abogado responsable la entrega del mismo con copia a la Notaria o Notario y a la Quejosa o Quejoso.
28	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Recibe Acuerdo, saca copias y turna para su entrega.
29	Departamento de Notarías/Notificadora o Notificador	Entrega copias de los Acuerdos, solicita acuses de recibido y turna a la abogada o abogado responsable. Se conecta con la actividad No. 32.
30	Notaria o Notario	Recibe la notificación mediante Acuerdo, archiva.
31	Quejosa o Quejoso/Promovente	Recibe copia del Acuerdo de cierre de queja.
32	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Recibe acuses de recibido y archiva queja.
33	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Sí , elabora Acuerdo y oficio dirigido a la Presidenta o Presidente del Colegio de Notarios del Estado de México para que designe al representante que asistirá a la práctica de Inspección Especial, turna a la Jefa o Jefe de Departamento para su revisión y validación.
34	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento	Recibe, revisa Acuerdo y oficio, valida y somete a consideración de la Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".
35	Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"	Recibe Acuerdo y oficio, revisa, autoriza y devuelve.
36	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento	Recibe Acuerdo y oficio firmados e instruye a la abogada o abogado responsable la entrega de los mismos.
37	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Recibe Acuerdo y oficio, saca copias y turna para su entrega.
38	Departamento de Notarías/Notificadora o Notificador	Entrega copia del Acuerdo y oficio, solicita acuses de recibido.
39	Notaria o Notario	Recibe el Acuerdo de notificación, previo acuse de recibo y presta las facilidades conducentes para que la abogada o abogado responsable realice la Inspección Especial en términos de la Ley del Notariado. Se conecta con la actividad No. 41.
40	Colegio de Notarios del Estado de México	Recibe oficio y la Presidenta o Presidente designa a la Notaria o Notario que asistirá a la práctica de Inspección Especial.
41	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Derivado del resultado de la Inspección Especial, analiza el asunto y determina la procedencia de la garantía de audiencia con la Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno". ¿Procede garantía de audiencia?

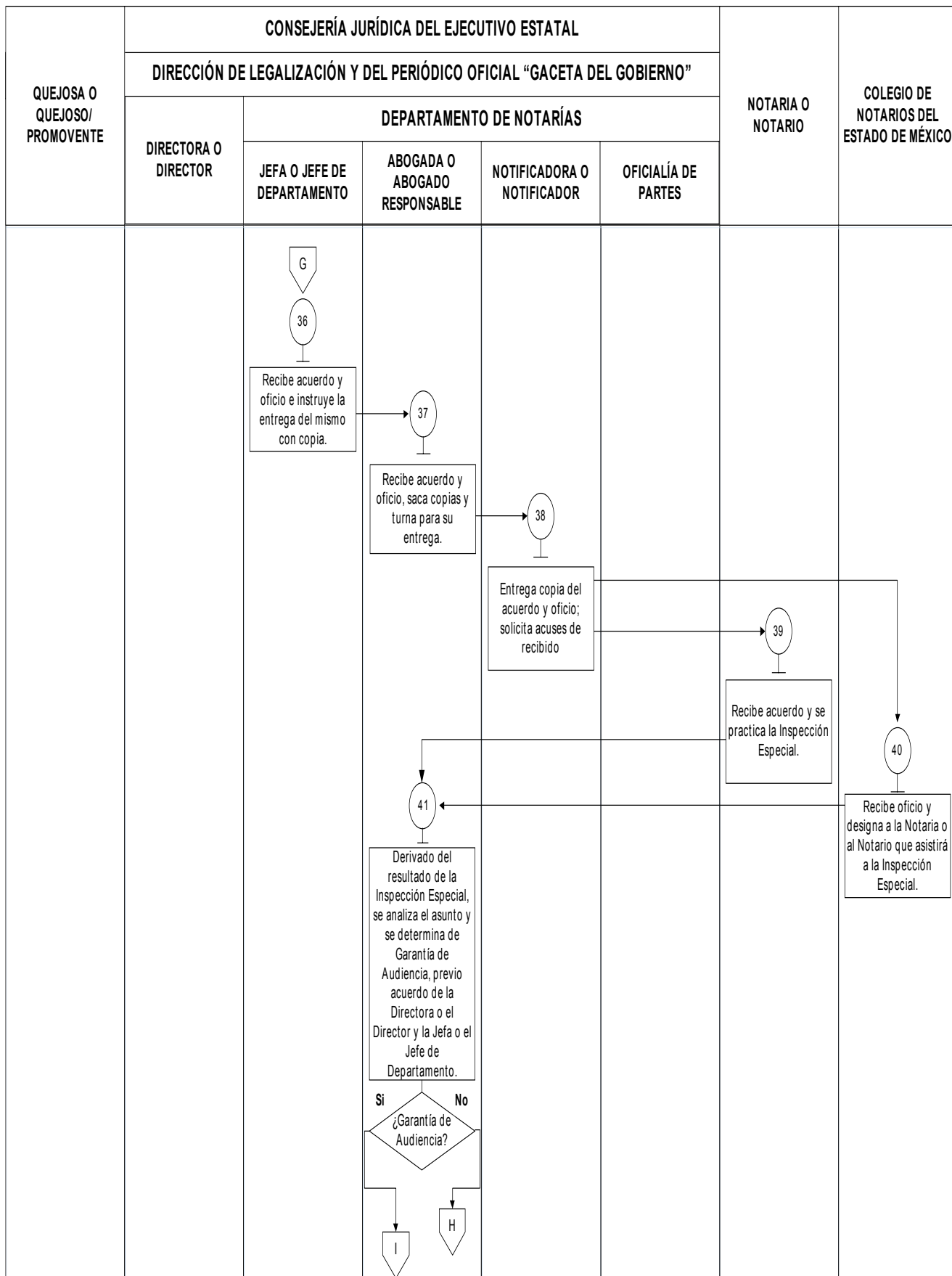
42	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	No , se estudia y se proyecta resolución. Se conecta con la actividad No. 53.
43	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Sí , elabora oficios para citación y emisión de opinión del Colegio de Notarios, en términos del Reglamento de la Ley del Notariado.
44	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento de Notarías	Revisa oficios, turna a la Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" para su aprobación.
45	Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"/Directora o Director	Revisa oficios, autoriza y devuelve.
46	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento	Recibe oficios e instruye a la abogada o abogado responsable su entrega a la Notaria o Notario y al Colegio de Notarios del Estado de México.
47	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Recibe oficios, saca copias y turna para su entrega.
48	Departamento de Notarías/Notificadora o Notificador	Entrega copias de los oficios y solicita acuses de recibido.
49	Notaria o Notario	Recibe oficio y acusa de recibido, se entera, se presenta.
50	Colegio de Notarios del Estado de México	Recibe oficio y acusa de recibido, se entera, se presenta.
51	Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"/Directora o Director /Jefa o Jefe del Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	El procedimiento de garantía de audiencia se lleva a cabo en la Dirección y se levanta acta de desahogo de garantía de la Notaria o Notario.
52	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Proyecta resolución, pone a consideración de la Jefa o Jefe del Departamento de Notarías.
53	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento de Notarías	Revisa el proyecto de resolución y turna a la Directora o Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" para su aprobación.
54	Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"/Directora o Director	Revisa proyecto de resolución, autoriza y turna.
55	Departamento de Notarías/Jefa o Jefe del Departamento	Recibe resolución firmada e instruye a la abogada o abogado responsable la entrega del mismo con copia a la Notaria o Notario y a la Quejosa o Quejoso.
56	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	Recibe resolución, saca copias y turna para su entrega.

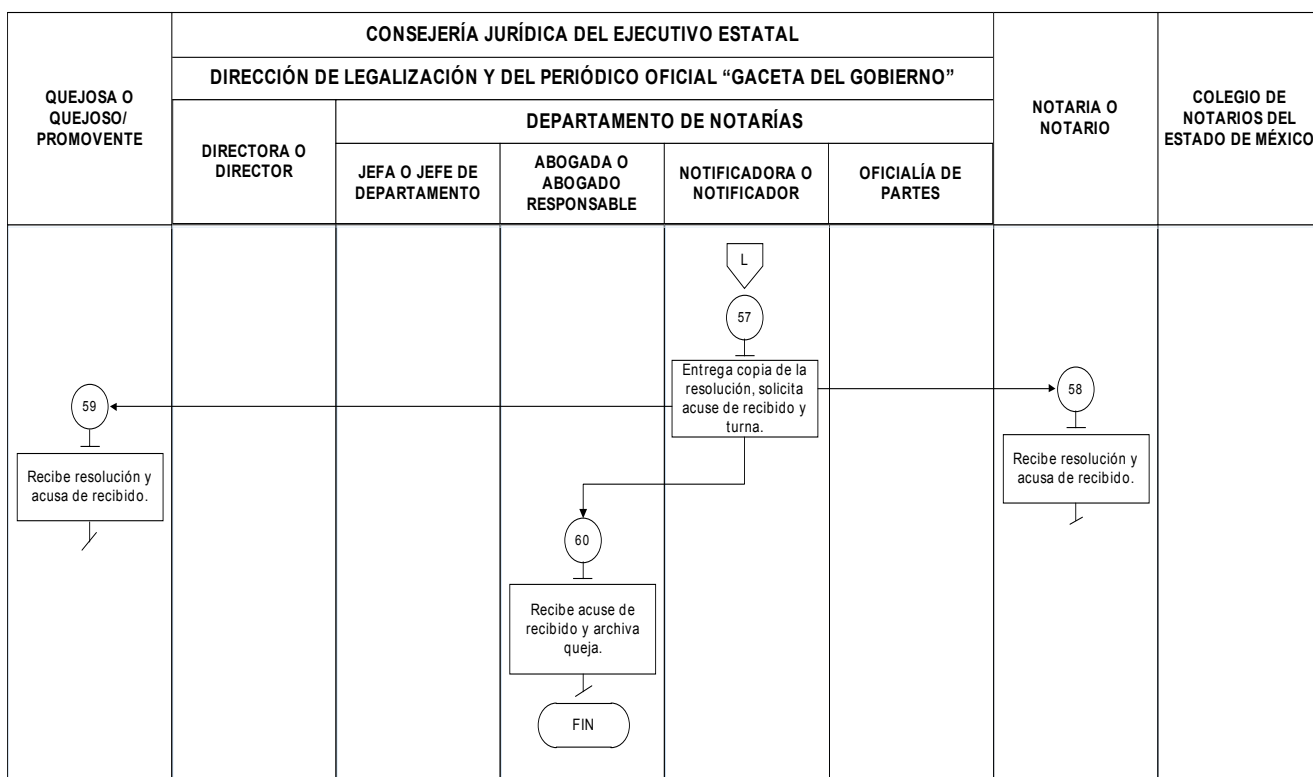
57	Departamento de Notarías/Notificadora Notificador	de o	Entrega copias de la resolución y solicita acuses de recibido.
58	Notaria o Notario		Recibe resolución, archiva.
59	Quejosa Quejoso/Promovente	o	Recibe notificación de resolución.
60	Departamento de Notarías/Abogada o Abogado responsable	de o	Archiva queja.

DIAGRAMA









MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número de quejas resueltas}}{\text{Número de quejas recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de quejas con resolución}$$

Registro de evidencias:








- Escrito de queja.
- Libro de Gobierno del Departamento de Notarías en el cual se registra la resolución recaída a cada queja recibida.
- En el Sistema de Administración de Quejas (SISAQ) quedan registradas todas las actuaciones del procedimiento.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- No aplica.

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.

	<p>Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>
	<p>Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.</p>
	<p>Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite.</p>
	<p>Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.</p>
	<p>Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.</p>

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, diciembre de 2015. Elaboración del Procedimiento “Atención de Quejas del Departamento de Notarías”.

Segunda edición, junio de 2016. Actualización del Procedimiento “Atención de Quejas del Departamento de Notarías”.

Tercera edición, enero de 2017. Actualización del Procedimiento “Atención de Quejas del Departamento de Notarías”.

Cuarta edición, marzo de 2017. Actualización del Procedimiento “Atención de Quejas del Departamento de Notarías”.

DISTRIBUCIÓN

El original del Procedimiento: “Atención de Quejas del Departamento de Notarías, se encuentra en poder de la Dirección de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal.
- 2.- Departamento de Notarías.

VALIDACIÓN

Lic. Aarón Navas Álvarez
Director de Legalización y del Periódico
Oficial “Gaceta del Gobierno”
(Rúbrica).

Lic. Nelly Sanabria Régules
Jefa del Departamento de Notarías
(Rúbrica).