



# GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México  
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801  
Director: Lic. Aarón Navas Alvarez

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130  
Tomo CC A:202/3/001/02  
Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., miércoles 16 de diciembre de 2015  
No. 118

## SUMARIO:

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS DEL DEPARTAMENTO  
DE NOTARÍAS DEL ESTADO DE MÉXICO.

“2015. Año del Bicentenario Luctuoso de José María Morelos y Pavón”.

SECCION TERCERA

## PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

## PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS DEL DEPARTAMENTO DE NOTARÍAS DEL ESTADO DE MÉXICO

DICIEMBRE DE 2015

© Derechos Reservados.  
Primera Edición, diciembre de 2015.  
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 expresa  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

|  |          |                   |
|--|----------|-------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS<br/>DEL DEPARTAMENTO DE NOTARÍAS DEL ESTADO DE MÉXICO</b> | Edición: | Primera           |
|  | Fecha:   | Diciembre de 2015 |
|  | Código:  | 227006001         |
|  | Página:  |                   |

**CONTENIDO**

**PRESENTACIÓN**.....

**I. OBJETIVO GENERAL** .....

**II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS** .....

**III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO** .....

**IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO** .....

**Proceso: Atención a Usuarios por Quejas en el Servicio Notarial.**

**Procedimiento:**

4.1 Atención de quejas del Departamento de Notarías del Estado de México.....

**V. SIMBOLOGÍA** .....

**VI. REGISTRO DE EDICIONES** .....

**VII. DISTRIBUCIÓN**.....

**VIII. 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 Dr. 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 eficiente, en el uso de sus recursos y eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano 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.

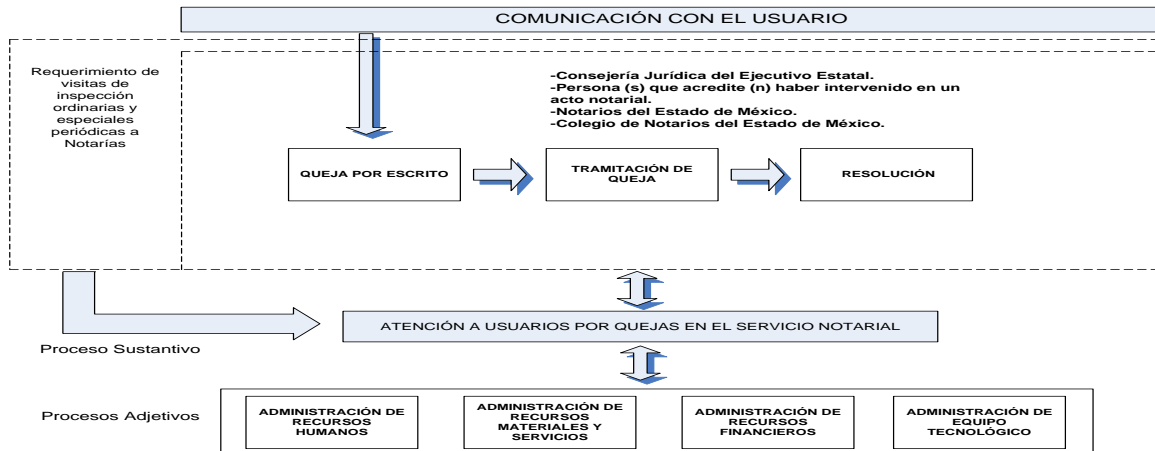
El presente manual administrativo documenta la acción organizada, para dar cumplimiento a la misión del Departamento de Notarías. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o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

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

**I. 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.

## II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



## III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO

**Proceso:** Atención a Usuarios por Quejas en el Servicio Notarial. De la aceptación de la queja a la valoración, conciliación y revisión hasta su resolución.

**Procedimiento:**

- Atención de Quejas del Departamento de Notarías del Estado de México.

## IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**PROCEDIMIENTO 4.1: ATENCIÓN DE QUEJAS DEL DEPARTAMENTO DE NOTARÍAS DEL ESTADO DE MÉXICO****OBJETIVO:**

Dar atención oportuna a las quejas que sean presentadas por escrito por quien acredite haber intervenido en un instrumento notarial en contra de los 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:**

Aplicable a los servidores públicos del Departamento de Notarías de la Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" responsables de atender al usuario.

**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. 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, 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, 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", 19 de mayo de 2014.

**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 los 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.

**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.

**El titular del Departamento de Notarías deberá:**

- Informar al 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 del 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 algún 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 el Director de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” la conciliación entre el quejoso y el Notario.
- Validar los Acuerdos elaborados por el abogado responsable.

**El abogado responsable deberá:**

- Realizar el estudio y análisis del escrito presentado por 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 al 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 al 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.

**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 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.

**Quejoso.-** Persona que previa acreditación de haber intervenido en un instrumento notarial formula queja en contra de algún Notario del Estado de México.

**Notario.-** 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 los 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 los usuarios de la función notarial en contra de los 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 Notario contra quien se formule la queja, los planteamientos y disposiciones jurídicas de sustento y los documentos probatorios.
- El quejoso o promovente puede presentar su escrito directamente en la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal, en la Dirección de Legalización o del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” o bien, en el Departamento de Notarías.

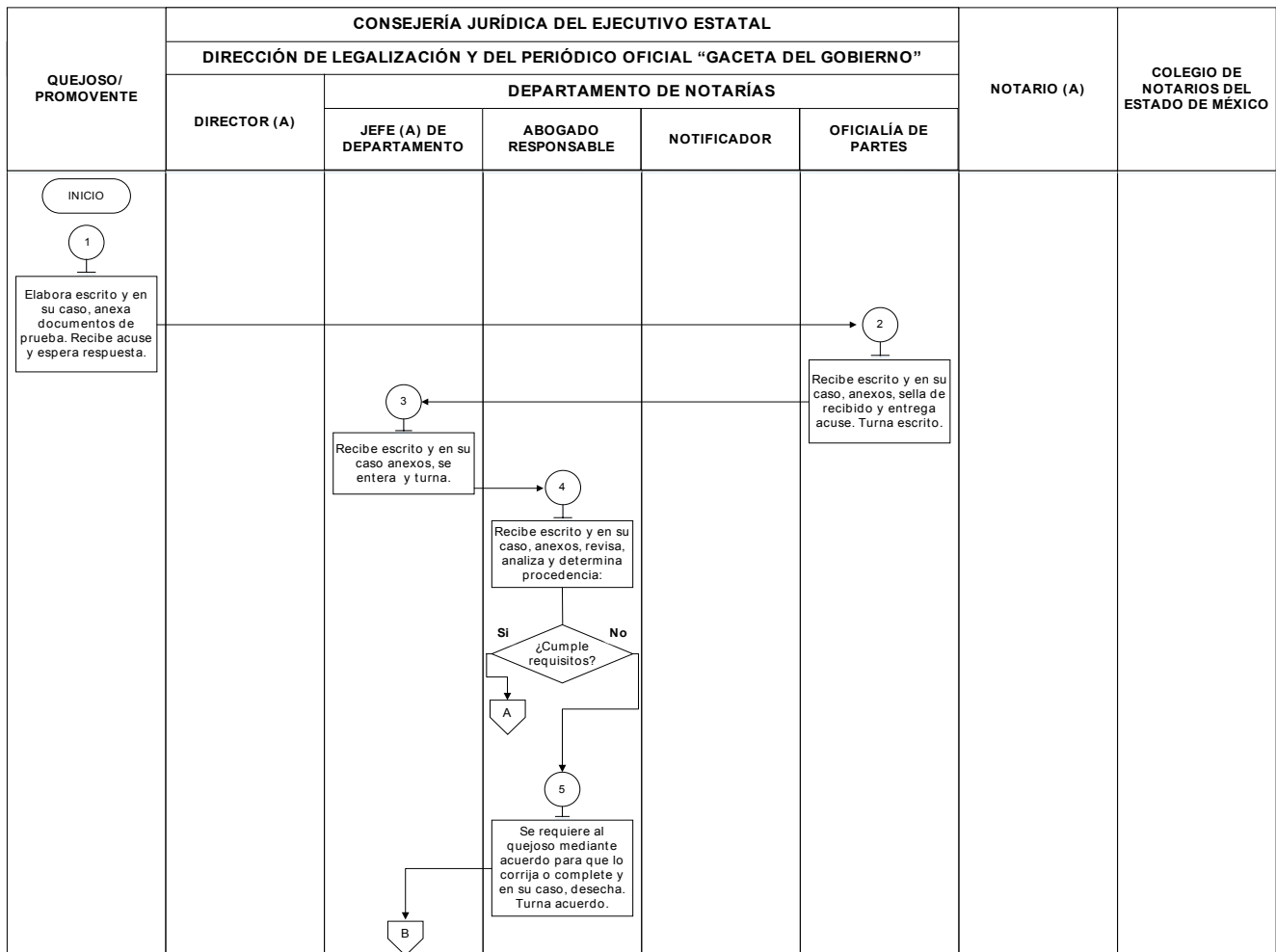
**DESARROLLO 4.1: Atención de Quejas del Departamento de Notarías del Estado de México**

| No. | UNIDAD<br>ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO  | ACTIVIDAD   |
|-----|--|---|
| 1.  | Quejoso/Promovente   | Elabora un escrito en donde reporta la acción u omisión de 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 al quejoso que posteriormente se le notificará el curso del trámite, turna escrito al Jefe (a) del Departamento de Notarías.  |
| 3.  | Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento                         | Recibe escrito, y en su caso, anexo, turna al abogado responsable para su atención.   |
| 4.  | Departamento de Notarías/ Abogado responsable                              | Recibe escrito, y en su caso, anexo, se entera, revisa, analiza y determina procedencia:<br>¿Cumple requisitos?   |
| 5.  | Departamento de Notarías/ Abogado responsable                              | No, si no cumple con los requisitos formales, desecha.<br>Si carece de algún requisito formal, se requiere al quejoso mediante Acuerdo para que lo corrija o complete, turna al Jefe (a) del Departamento para su revisión y validación.<br>Se conecta con la actividad No. 7   |
| 6.  | Departamento de Notarías/ Abogado responsable                              | Si, elabora Acuerdo en el que admite la queja, propone solución al titular del Departamento de Notarías y Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" para su atención y, para en su caso, propiciar la conciliación.<br>Se conecta con la actividad No. 13  |
| 8.  | Director (a) de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" | Recibe Acuerdo, revisa, autoriza y devuelve.  |
| 9.  | Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento                         | Recibe el Acuerdo firmado e instruye al abogado responsable la entrega del mismo con copia al Quejoso (a).  |
| 10. | Departamento de Notarías/ Abogado responsable                              | Recibe Acuerdo, saca copia (s) y turna para su entrega.   |
| 11. | Departamento de Notarías/ Notificador                                      | Entrega Acuerdo y solicita acuse de recibido.   |
| 12. | Quejoso/Promovente   | Recibe Acuerdo por el que se desecha su queja o la complementa, elabora escrito corregido y presenta nuevamente.<br>Se conecta con la actividad No. 2   |
| 13. | Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento                         | Recibe, revisa Acuerdo, lo valida y lo somete a consideración del Director (a) de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".   |
| 14. | Director (a) de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" | Recibe Acuerdo, revisa, autoriza y devuelve.  |
| 15. | Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento                         | Recibe el Acuerdo firmado e instruye al abogado responsable la entrega del mismo con copia al Notario (a) y al Quejoso (a).   |
| 16. | Departamento de Notarías/ Abogado responsable                              | Recibe Acuerdo, saca copias y turna para su entrega.  |
| 17. | Departamento de Notarías/ Notificador                                      | Entrega copia del Acuerdo y solicita acuse de recibido.   |
| 18. | Notario (a)  | 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.<br>Se conecta con la actividad No. 20  |
| 19. | 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 al Jefe (a) del Departamento de Notarías.   |
| 21. | Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento                         | Recibe escrito, y en su caso, anexo, turna al abogado responsable para su atención.   |
| 22. | Departamento de Notarías/ Abogado responsable                              | Recibe por escrito el informe del Notario y pruebas que en su caso aporte, para que en un término marcado por la Ley del Notariado, previo Acuerdo con el Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" se determine si el asunto requiere la práctica de Inspección Especial, y se valora las pruebas del informe del Notario.  |

- |     |  |  |
|-----|--|--|
| 23. | Departamento de Notarías/ Jefe (a) del Departamento y Abogado responsable            | Valora, analiza, determina:<br>¿Inspección Especial?   |
| 24. | Departamento de Notarías/ Abogado responsable  | No, hubo conciliación entre las partes involucradas, se tuvo por satisfecha la pretensión del quejoso o éste se desistió del procedimiento de queja; se elabora Acuerdo de cierre de queja y turna el Jefe (a) de Departamento para su revisión.       |
| 25. | Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento                                   | Recibe, revisa Acuerdo, lo valida y lo somete a consideración del Director (a) de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".  |
| 26. | Director (a) de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"           | Recibe Acuerdo, revisa, autoriza y devuelve.   |
| 27. | Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento                                   | Recibe el Acuerdo firmado e instruye al abogado responsable la entrega del mismo con copia al Notario (a) y al Quejoso (a).  |
| 28. | Departamento de Notarías/ Abogado responsable  | Recibe Acuerdo, saca copias y turna para su entrega.   |
| 29. | Departamento de Notarías/ Notificador  | Entrega copias de los Acuerdos, solicita acuses de recibido y turna al abogado responsable.<br><br>Se conecta con la actividad No. 32.   |
| 30. | Notario (a)  | Recibe la notificación mediante Acuerdo, archiva.  |
| 31. | Quejoso/Promovente   | Recibe copia del Acuerdo de cierre de queja.   |
| 32. | Departamento de Notarías/ Abogado responsable  | Recibe acuses de recibido y archiva queja.   |
| 33. | Departamento de Notarías/ Abogado responsable  | Si, elabora Acuerdo y oficio dirigido al Presidente del Colegio de Notarios del Estado de México para que designe al representante que asistirá a la práctica de Inspección Especial, turna al Jefe (a) de Departamento para su revisión y validación. |
| 34. | Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento                                   | Recibe, revisa Acuerdo y oficio, valida y somete a consideración del Director (a) de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".   |
| 35. | Director (a) de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"           | Recibe Acuerdo y oficio, revisa, autoriza y devuelve.  |
| 36. | Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento                                   | Recibe Acuerdo y oficio firmados e instruye al abogado responsable la entrega de los mismos.   |
| 37. | Departamento de Notarías/ Abogado responsable  | Recibe Acuerdo y oficio, saca copias y turna para su entrega.  |
| 38. | Departamento de Notarías/ Notificador  | Entrega copia del Acuerdo y oficio, solicita acuses de recibido.   |
| 39. | Notario (a)  | Recibe el Acuerdo de notificación, previo acuse de recibo y, presta las facilidades conducentes para que el abogado responsable realice la Inspección Especial en términos de la Ley del Notariado.<br><br>Se conecta con la actividad No.41           |
| 40. | Colegio de Notarios del Estado de México   | Recibe oficio y el Presidente designa al Notario (a) que asistirá a la práctica de Inspección Especial.  |
| 41. | Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento de Notarías/ Abogado responsable  | Derivado del resultado de la Inspección Especial, analiza el asunto y determina la procedencia de la garantía de audiencia con el Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".<br><br>¿Procede garantía de audiencia?       |
| 42. | Departamento de Notarías/ Abogado responsable  | No, se estudia y se proyecta resolución.<br><br>Se conecta con la actividad No.53  |
| 43. | Departamento de Notarías/ Abogado responsable  | Si, 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/Jefe (a) del Departamento de Notarías                       | Revisa oficios, turna al Director de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" para su aprobación.  |
| 45. | Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"/Director (a) | Revisa oficios, autoriza y devuelve.   |
| 46. | Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento                                   | Recibe oficios e instruye al abogado responsable su entrega al Notario (a) y al Colegio de Notarios del Estado de México.  |
| 47. | Departamento de Notarías/ Abogado responsable  | Recibe oficios, saca copias y turna para su entrega.   |

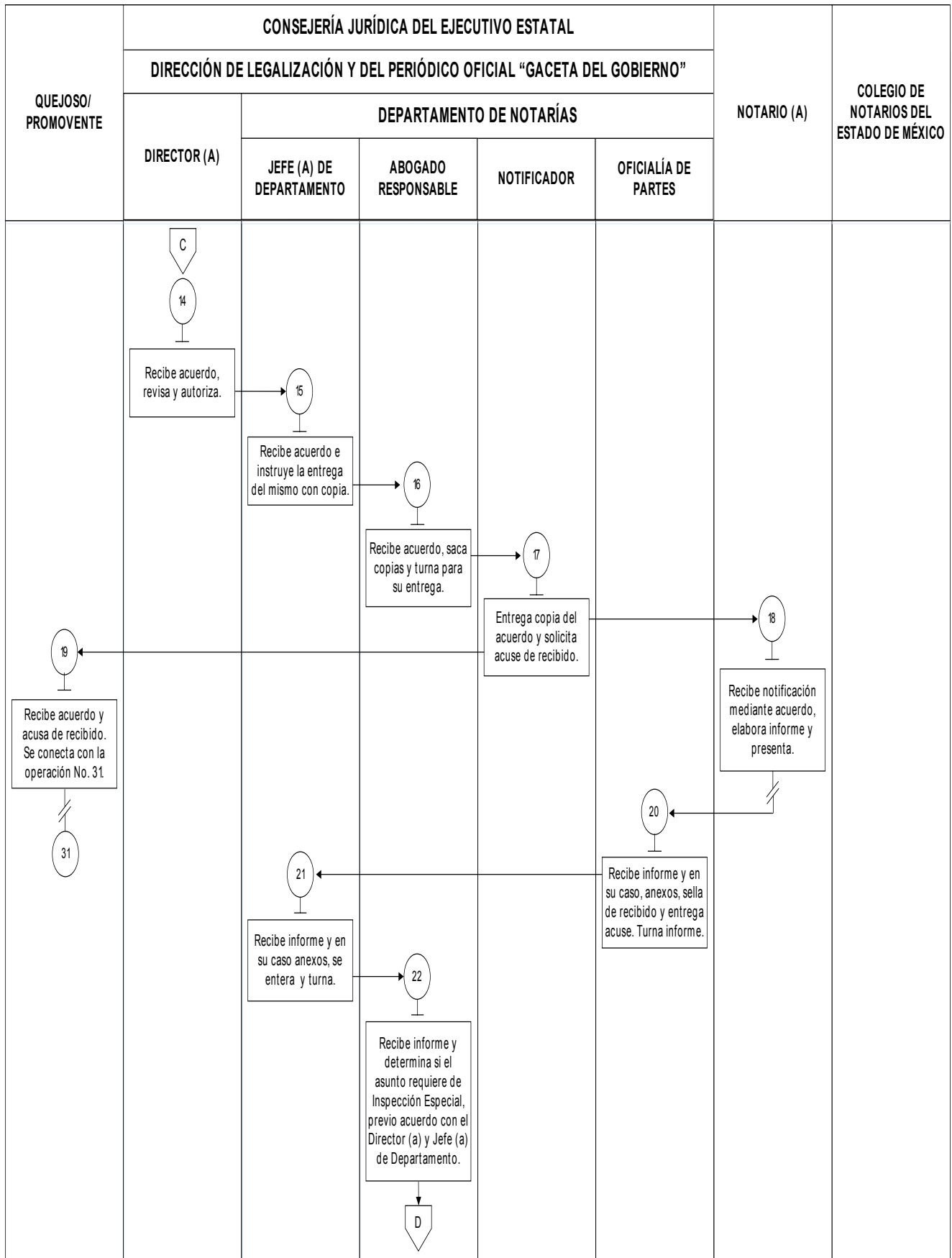
- 48. Departamento de Notarías/ Notificador Entrega copias de los oficios y solicita acuses de recibido.
- 49. Notario (a) Recibe oficio y acusa de recibido, se entera, se presenta.
- 50. Colegio de Notarios Recibe oficio y acusa de recibido, se entera, se presenta.
- 51. Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"/Director (a)/Jefe (a) del Departamento de Notarías/ Abogado responsable El procedimiento de garantía de audiencia se lleva a cabo en la Dirección y se levanta acta de desahogo de garantía del Notario.
- 52. Departamento de Notarías/ Abogado responsable Proyecta resolución, pone a consideración del Jefe del Departamento de Notarías.
- 53. Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento de Notarías Revisa el proyecto de resolución y turna al Director (a) de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" para su aprobación.
- 54. Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"/Director (a) Revisa proyecto de resolución, autoriza y turna.
- 55. Departamento de Notarías/Jefe (a) del Departamento Recibe resolución firmada e instruye al abogado responsable la entrega del mismo con copia al Notario (a) y al Quejoso (a).
- 56. Departamento de Notarías/ Abogado responsable Recibe resolución, saca copias y turna para su entrega.
- 57. Departamento de Notarías/ Notificador Entrega copias de la resolución y solicita acuses de recibido.
- 58. Notario (a) Recibe resolución, archiva.
- 59. Quejoso/Promovente Recibe notificación de resolución.
- 60. Departamento de Notarías/ Abogado responsable Archiva queja.

**DIAGRAMA 4.1: Atención de quejas del Departamento de Notarías del Estado de México**



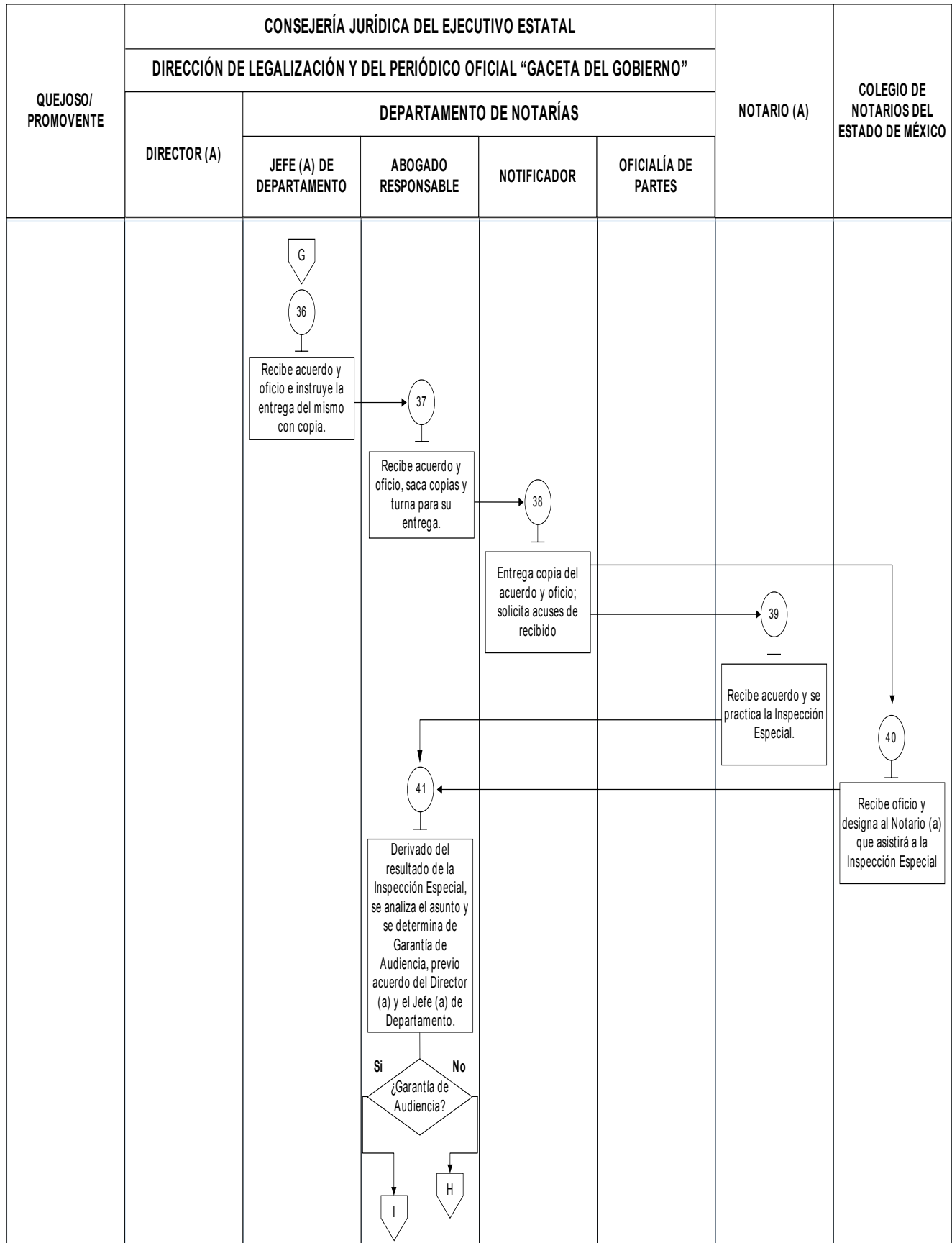






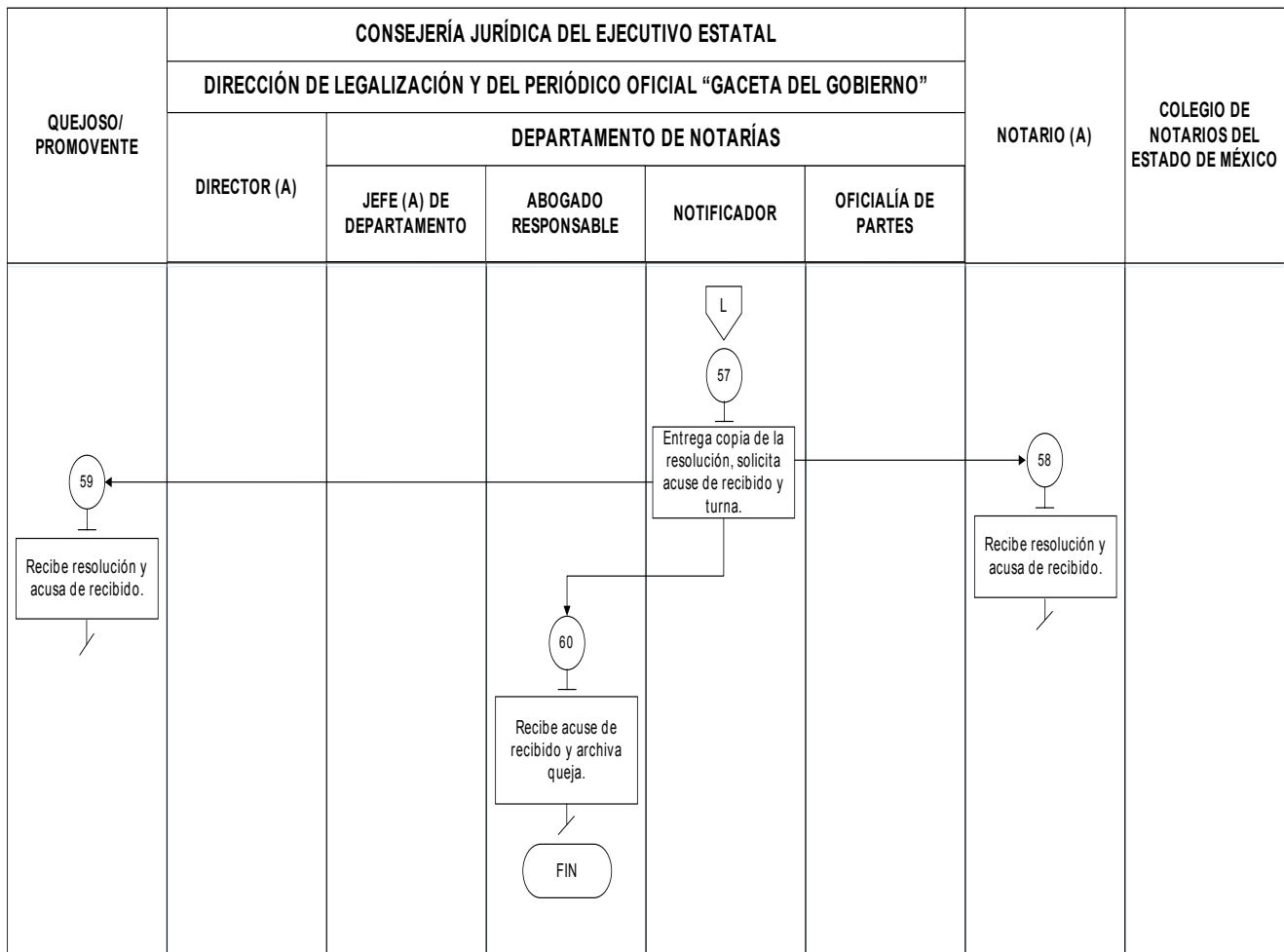
| QUEJOSO/<br>PROMOVENTE | CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL                               |   |   |             | NOTARIO (A) | COLEGIO DE<br>NOTARIOS DEL<br>ESTADO DE MÉXICO |
|------------------------|---|---|---|-------------|-------------|--|
|                        | DIRECCIÓN DE LEGALIZACIÓN Y DEL PERIÓDICO OFICIAL "GACETA DEL GOBIERNO" |   |   |             |             |  |
|                        | DIRECTOR (A)  | DEPARTAMENTO DE NOTARÍAS  |   |             |             |  |
|                        |   | JEFE (A) DE<br>DEPARTAMENTO   | ABOGADO<br>RESPONSABLE  | NOTIFICADOR |             |  |
|                        |   |   | <p>D</p> <p>23</p> <p>Valora, analiza y determina:</p> <p>Si No</p> <p>¿Inspección Especial?</p> <p>F</p> <p>24</p> <p>Hubo conciliación entre las partes o desistimiento de queja, elabora acuerdo de cierre de queja y turna.</p> |             |             |  |
|                        |   | <p>25</p> <p>Recibe, revisa y valida acuerdo. Turna al Director (a) para su autorización.</p> |   |             |             |  |
|                        | <p>26</p> <p>Recibe acuerdo, revisa y autoriza.</p>                     |   |   |             |             |  |
|                        |   | <p>27</p> <p>Recibe acuerdo e instruye la entrega del mismo con copia.</p>                    |   |             |             |  |
|                        |   |   | <p>28</p> <p>Recibe acuerdo, saca copias y turna para su entrega.</p>   |             |             |  |
|                        |   |   |   |             |             | E  |





| QUEJOSO/<br>PROMOVENTE | CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL                               |   |  |             | NOTARIO (A) | COLEGIO DE<br>NOTARIOS DEL<br>ESTADO DE MÉXICO |
|------------------------|---|---|--|-------------|-------------|--|
|                        | DIRECCIÓN DE LEGALIZACIÓN Y DEL PERIÓDICO OFICIAL "GACETA DEL GOBIERNO" |   |  |             |             |  |
|                        | DIRECTOR (A)  | DEPARTAMENTO DE NOTARÍAS  |  |             |             |  |
|                        |   | JEFE (A) DE<br>DEPARTAMENTO   | ABOGADO<br>RESPONSABLE   | NOTIFICADOR |             |  |
|                        |   | <p>H</p> <p>42</p> <p>Se estudia y se proyecta resolución. Se conecta con la operación No. 53.</p> <p>K</p> <p>44</p> <p>Recibe y revisa oficios. Turna al Director (a) para su autorización.</p> <p>45</p> <p>Recibe oficios, autoriza y turna.</p> <p>46</p> <p>Recibe oficios e instruye la entrega de los mismos con copia.</p> | <p>I</p> <p>43</p> <p>Elabora oficios para citación y emisión de opinión.</p>  |             |             |  |
|                        |   |   | <p>47</p> <p>Recibe oficios, saca copias y turna para su entrega.</p> <p>J</p> |             |             |  |





**MEDICIÓN:**

$\frac{\text{Número de quejas atendidas}}{\text{Número de quejas recibidas}} \times 100 =$  Porcentaje de quejas atendidas

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

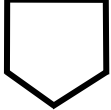
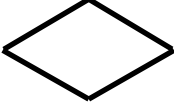





- Escrito de queja.
- Libro de Gobierno del Departamento de Notarías en el cual se registra la resolución recaída a cada queja recibida.
- Sistema de Administración de Quejas.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- No aplica.

**V. SIMBOLOGÍA**

| Símbolo | Representa  |
|---------|---|
|         | <b>Inicio o final del procedimiento.</b> 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.                   |
|         | <b>Operación.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo. |
|         | <b>Conector de procedimientos.</b> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.                                |

|   |  |
|---|--|
|    | <p><b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> 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 en las sucesivas hojas.</p> |
|    | <p><b>Decisión.</b> 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><b>Línea continua.</b> 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><b>Línea de guiones.</b> 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><b>Línea de comunicación.</b> 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><b>Fuera de flujo.</b> 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><b>Interrupción del procedimiento.</b> 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>   |

**VI. REGISTRO DE EDICIONES**

Primera edición, diciembre de 2015. Elaboración del Procedimiento "Atención de Quejas del Departamento de Notarías del Estado de México".

**VII. DISTRIBUCIÓN**

El original del Manual de Procedimientos de Queja del Departamento de Notarías, se encuentra bajo resguardo 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.

**VIII. VALIDACIÓN**

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

**Lic. Karina Rosales Salinas**  
Jefa del Departamento de Notarías  
(Rúbrica).