



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA Y AL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN DIGITAL DEL ESTADO DE PUEBLA

TÍTULO ÚNICO

CAPÍTULO PRIMERO Disposiciones Generales

PRIMERA. El presente Protocolo de Atención se realiza con fundamento en el artículo 42, fracción VI de los Lineamientos Generales para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés; es de observancia obligatoria para todas las personas servidoras públicas del IEDEP.

SEGUNDA. El Protocolo de Atención tiene por objeto establecer un procedimiento para la debida atención y seguimiento de las quejas y/o denuncias por incumplimiento al Código de Ética y al Código de Conducta del IEDEP, así como de las sugerencias formuladas al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del IEDEP.

TERCERA. El Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del IEDEP, mantendrá estricta confidencialidad del nombre y demás datos de la persona que presente una queja y/o denuncia, y del o los terceros a los que les consten los hechos.

CUARTA. Para los efectos del presente Protocolo de Atención se entenderá por:

- I. **Código de Conducta.** El instrumento emitido por la persona titular del Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla, en el que se especifica de manera puntual y concreta la forma en que las personas servidoras públicas aplicarán los principios rectores, valores, reglas de integridad y compromisos contenidos en el Código de Ética, atendiendo a los objetivos, misión y visión del Instituto.
- II. **Código de Ética.** El Instrumento al que refiere el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- III. **CEPCI-IEDEP.** Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés del Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla, cuya función es promover y establecer las acciones necesarias que favorezcan el comportamiento ético de las personas servidoras públicas.
- IV. **Corrupción.** Es el abuso de cualquier posición de poder, público o privado, con el objetivo de generar un beneficio indebido a costa del bienestar colectivo o individual.



- V. **Denuncia.** Acto mediante el cual una persona servidora pública o particular hace del conocimiento de la autoridad competente los incumplimientos en la aplicación de los Códigos de Ética y de Conducta, así como actos contrarios a los principios rectores, valores, reglas de integridad y deberes establecidos en los mismos.
- VI. **Excusa.** Las razones jurídicas que expone una persona integrante del CEPCI-IEDEP, manifestando un impedimento para conocer de un asunto.
- VII. **IEDEP.** Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla.
- VIII. **Impedimentos.** Los mencionados en los artículos 21 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, 39 del Código Federal de Procedimientos Civiles y 7 fracción IX, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, por los cuales una persona integrante del Comité de Ética debe abstenerse de intervenir o conocer de un asunto.
- IX. **Integridad.** Valores que norman la conducta y comportamiento de las personas servidoras públicas al desempeñar sus funciones con responsabilidad, disciplina, respeto, honestidad, rectitud y honradez.
- X. **Lineamiento.** Lineamientos Generales para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.
- XI. **Órgano Interno de Control.** El Órgano Interno de Control en el Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla.
- XII. **Partes.** Las personas denunciantes y las personas denunciadas
- XIII. **Personas Servidoras Públicas.** Son las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza, sea cual fuere la forma de su elección o nombramiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 124 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- XIV. **Protocolo de Atención.** Protocolo de Atención a Quejas y/o Denuncias por Incumplimiento al Código de Ética y al Código de Conducta del Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla.
- XV. **Recusación.** Las razones que proporciona cualquiera de las partes en el procedimiento de atención, para tachar la idoneidad de alguna de sus personas integrantes para conocer o intervenir en ellos por encontrarse impedida legalmente.
- XVI. **Secretaría Ejecutiva.** La Secretaría Ejecutiva del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla.
- XVII. **Sugerencia.** Acto por el que las personas servidoras públicas hacen del conocimiento del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla, propuestas relacionadas con lo establecido en los Códigos de Ética y de Conducta.
- XVIII. **Unidades Administrativas.** Las áreas que, de acuerdo con la estructura vigente, conforman el Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla.

QUINTA. El CEPCI-IEDEP es el órgano colegiado encargado de la promoción y asesoría en temas relacionados con los Códigos de Ética y de Conducta del IEDEP, por lo que se encarga de la



oportuna, imparcial y correcta aplicación del Protocolo de Atención frente a casos que involucren incumplimiento y/o violaciones a los principios rectores, valores y reglas de integridad contenidos en el Código de Conducta del IEDEP.

SEXTA. En los asuntos que reciba el CEPCI-IEDEP relacionados con denuncias por presunta violencia en el trabajo, incluyendo el hostigamiento y el acoso laboral y/ o sexual y la discriminación, además de la observancia del presente Protocolo, y en su caso, la Ley en materia del Trajo aplicable al caso en concreto.

SÉPTIMA. El CEPCI-IEDEP centrará su labor en la emisión de propuestas, acciones y recomendaciones que fortalezcan la integridad institucional.

CAPÍTULO SEGUNDO Competencia del CEPCI-IEDEP

OCTAVA. El CEPCI-IEDEP tendrá competencia para conocer, analizar y emitir propuestas, observaciones o recomendaciones respecto de las denuncias o sugerencias que les presenten relacionadas con los principios rectores, valores y reglas de integridad contemplados los Códigos de Ética y de Conducta del IEDEP, las cuales deberán de hacer del conocimiento de las partes involucradas y de sus superiores jerárquicos.

NOVENA. Siendo autónomo en sus decisiones, el CEPCI-IEDEP se regirá por los principios de transparencia y rendición de cuentas, certeza, eficiencia y eficacia, máxima publicidad, independencia, imparcialidad, objetividad, legalidad, honradez, profesionalismo, confidencialidad, responsabilidad social y vocación de servicio, igualdad y no discriminación, respeto, entorno cultural y ecológico, liderazgo y trabajo en equipo; fundando y motivando todas y cada una de sus propuestas, observaciones o recomendaciones.

DÉCIMA. El CEPCI-IEDEP, en caso de que la naturaleza del asunto lo permita y de conformidad con las partes, empleará la mediación como mecanismo preferente para prevenir conflictos, haciéndola constar mediante acuerdo de mediación que fije acciones comprometidas por las partes, debidamente firmando por los intervinientes.

DÉCIMA PRIMERA. Las propuestas, acciones o recomendaciones que emita el CEPCI-IEDEP tendrán como finalidad generar un ambiente laboral sano, coadyuvando al desarrollo de una cultura institucional basada en el respeto a los derechos humanos y laborales de las personas servidoras públicas del IEDEP.



DÉCIMA SEGUNDA. El CEPCI-IEDEP podrá declinar su competencia para conocer de un asunto en caso de advertir probables infracciones a las disposiciones en materia de responsabilidades administrativas. En tal supuesto, dará por concluida su intervención y remitirá la documentación original de las actuaciones practicadas al Abogado General.

DÉCIMA TERCERA. En los casos de cumplirse el supuesto que antecede, la Presidencia del CEPCI-IEDEP deberá orientar al denunciante para que presente su queja o denuncia ante la instancia correspondiente, haciéndole saber que el Comité adoptará las medidas pertinentes para prevenir la actualización de ese tipo de conductas contrarias a los Códigos de Ética y de Conducta del IEDEP a través de mecanismos de capacitación, sensibilización y difusión.

CAPÍTULO TERCERO Excusas, recusaciones y suplencias

DÉCIMA CUARTA. Las personas integrantes del CEPCI-IEDEP presentarán el escrito de excusa, fundando y motivando el impedimento que consideren para conocer o intervenir.

En caso de que el CEPCI-IEDEP apruebe la excusa, se procederá de la siguiente manera:

- a. Si la excusa es formulada por la persona titular de la Presidencia del CEPCI-IEDEP, se designará a una persona integrante del CEPCI-IEDEP para que ejerza la suplencia exclusivamente con relación al asunto planteado.
- b. Si la excusa es presentada por cualquiera de las demás personas integrantes del CEPCI-IEDEP, distinta a la Presidencia, la persona impedida se abstendrá de conocer o intervenir en el asunto de que se trate.

DÉCIMA QUINTA. Dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que haya sido emplazada para comparecer en un procedimiento del CEPCI-IEDEP, la persona denunciada deberá plantear por escrito, debidamente fundado y motivado, la recusación respecto de uno o varios de sus integrantes. Para lo cual se observará lo siguiente:

- a) Si se recusa la intervención de la persona titular de la Presidencia del CEPCI-IEDEP, el escrito deberá presentarse ante la Secretaria Ejecutiva, quien correrá traslado a la persona recusada, misma que dispondrá de tres días hábiles para expresar los argumentos en contra de la recusación presentada, o bien, para allanarse a ella.
- b) Si se recusa la intervención de cualquiera de las demás personas integrantes del CEPCI-IEDEP, el escrito deberá presentarse ante la Presidencia del CEPCI-IEDEP, quien correrá traslado a la persona recusada, misma que dispondrá de tres días hábiles para expresar los argumentos en contra de la recusación presentada, o bien, para allanarse a ella.



Posteriormente, el CEPCI-IEDEP decidirá si confirma o desecha la recusación planteada. En caso de resultar fundada la recusación, de tratarse de la persona titular de la Presidencia, en la resolución se designará a la o el integrante permanente del mismo que ejercerá la suplencia exclusivamente con relación al asunto en cuestión; de tratarse de cualquiera de las demás personas integrantes del propio CEPCI-IEDEP, se abstendrá de conocer o intervenir en el expediente en cuestión.

CAPÍTULO CUARTO **Turno de los asuntos**

DÉCIMA SEXTA. Las quejas o denuncias que sean presentadas al CEPCI-IEDEP serán turnadas en primera instancia a la persona titular de la Presidencia del CEPCI-IEDEP y posteriormente a quien la Presidencia designe.

En caso de que la persona ponente encargada de la sustanciación de algún asunto dejará de laborar para el IEDEP o concluyera su período de encargo en el CEPCI-IEDEP, se turnará el expediente correspondiente a la persona con el mismo nivel que se incorpore al CEPCI-IEDEP.

DÉCIMA SÉPTIMA. La Secretaría Ejecutiva se encargará de la apertura y debido turno del expediente.

CAPÍTULO QUINTO **Procedimientos**

Sección I **Presentación de quejas, denuncias y sugerencias**

DÉCIMA OCTAVA. Cualquier persona podrá interponer una queja o denuncia relacionada con el incumplimiento a lo establecido en los Códigos de Ética y de Conducta del IEDEP, o bien, formular sugerencias al CEPCI-IEDEP.

DÉCIMA NOVENA. La presentación de una queja o denuncia deberá efectuarse mediante el Formato de Quejas y Denuncias (Anexo 1), el cual contiene los siguientes elementos:

- Lugar, fecha, hora, si es queja o denuncia.
- Datos de quien interpone la Queja o Denuncia.
- Relato o narración de los hechos que motivan la queja o denuncia.
- Datos que puedan identificar al personal denunciado.



- Los elementos o medios probatorios, o manifestación expresa de no contar con los mismos.
- Testigos, o manifestación expresa de no contar con los mismos.

En caso de omisión de alguno de los elementos de la queja o denuncia, la Secretaría Ejecutiva prevendrá al denunciante por única vez para que en el término de cinco días hábiles subsane los correspondiente, en caso contrario la Secretaría Ejecutiva archivará el expediente como concluido; la información contenida en la misma podrá ser considerada como un antecedente para el CEPCI-IEDEP, el Abogado General y para el Órgano Interno de Control, cuando ésta involucre reiteradamente a una persona servidora pública del IEDEP.

En caso de que se subsanen los elementos faltantes, a partir del día hábil siguiente, comenzará a computarse el término para resolver la queja o denuncia, que no podrá exceder de tres meses.

VIGÉSIMA. La presentación de una sugerencia se podrá formular mediante escrito libre, que contenga al menos:

1. Nombre o en su caso indicar que es Anónima.
2. Domicilio o dirección electrónica para recibir informes.
3. Sugerencia.
4. Cualquier otro elemento que considere necesario.

VIGÉSIMA PRIMERA. En caso de así estimarlo necesario la Presidencia del CEPCI-IEDEP podrá designar una comisión, integrada por al menos tres de los miembros, para la realización de los requerimientos necesarios, entrevistas e investigación de los hechos denunciados, debiendo dejar constancia en actas bien requisitadas y firmadas por los intervinientes.

Dichas actas deberán incluirse en el Informe Anual de Actividades rendido por el CEPCI-IEDEP.

VIGÉSIMA SEGUNDA. En el caso de quejas y/o denuncias si la persona denunciante proporciona sus datos personales de identificación, únicamente podrán ser conocidos por las personas integrantes del CEPCI-IEDEP, procurando la confidencialidad de estos en términos de lo dispuesto por la normatividad en materia de protección de datos personales.

VIGÉSIMA TERCERA. Ninguna persona servidora pública del IEDEP, así como persona externa, podrá alegar haber presentado una queja, denuncia o sugerencia ante el CEPCI-IEDEP, mientras ésta no sea presentada de conformidad con lo dispuesto en el presente Protocolo de Atención.



Sección II De la recepción

VIGÉSIMA CUARTA. La recepción por parte del CEPCI-IEDEP de quejas, denuncias y sugerencias se realizará de manera física o a través del correo electrónico institucional comite.etica@iedep.edu.mx.

En caso de que alguna persona integrante del CEPCI-IEDEP recibiera una queja, denuncia o sugerencia, deberá remitirla a la Secretaría Ejecutiva a más tardar al día hábil siguiente.

VIGÉSIMA QUINTA. Una vez recibida la queja, denuncia o sugerencia la Secretaría Ejecutiva procederá a su registro y recepción, clasificándose con el número ordinario que le corresponda.

Sección III Procedimiento en materia de quejas y/o denuncias

VIGÉSIMA SEXTA. Para la atención de quejas o denuncias, la Secretaría Ejecutiva elaborará un informe en el cual asiente la fecha de recepción y la descripción de los probables hechos constitutivos de actos contrarios a los principios rectores, valores, reglas de integridad y deberes establecidos en los Códigos de Ética y de Conducta del IEDEP, asegurándose el anonimato de las partes involucradas en el asunto, cuyas identidades solos serán reveladas a personas integrantes del CEPCI-IEDEP.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. El informe será entregado a las personas integrantes del CEPCI-IEDEP, quienes deberán sesionar para conocer íntegramente la queja o denuncia de que se trata dentro de los cinco días hábiles posteriores a su recepción y de ser procedente se dará inicio a la fase indagatoria inicial.

La Presidencia designará una comisión conforme a lo establecido en el Capítulo Cuarto del presente Protocolo de actuación, quien deberá dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para dar seguimiento a los asuntos que se le sometan, recabar la información necesaria y solicitar la colaboración y apoyo que consideren oportunos. Asimismo, tendrá a su cargo desarrollar la fase indagatoria conforme a los siguientes parámetros:

I. Límite temporal

La persona ponente dispondrá de un término que no excederá de un mes para elaborar la investigación y allegarse de toda la información pertinente, plazo que empezará a computarse a partir del día hábil siguiente al turno del asunto. Este término podrá ampliarse por un plazo igual a petición de la persona ponente cuando:



- a) Se requiera profundizar en la información de que se disponga.
- b) Se requiera adicionar diligencias para mejor proveer perfeccionamiento de la investigación.
- c) Así lo considere la persona ponente.

II. Límite sustantivo

La persona ponente ceñirá su actuación a probables incumplimientos de los Códigos de Ética y de Conducta del IEDEP, por lo que, en caso de advertir probables violaciones en materia de responsabilidades administrativas, deberá informar de ello al CEPCI-IEDEP recomendando declinar la competencia hacia el Abogado General.

III. Límite material

Para el cumplimiento de su mandato, la persona ponente dispondrá de amplias facultades para recabar todos los elementos probatorios que le conduzcan a la verdad. Estas facultades son:

- a) Podrá realizar sesiones y las entrevistas necesarias a las partes involucradas en el asunto o personal que tuviere relación con el mismo.
- b) Solicitar a las partes involucradas en el asunto o al personal toda clase de documentales.
- c) Practicar visitas e inspecciones en caso de ser requerido.
- d) Citar a las personas que deban comparecer como testigos, entrevistarse con ellas y recabar sus declaraciones.
- e) Recibir y valorar todo tipo de pruebas con excepción de periciales.

Las personas integrantes del CEPCI-IEDEP podrán prestar el apoyo que la persona ponente requiera para la sustanciación correspondiente.

VIGÉSIMA OCTAVA. Una vez terminada la fase indagatoria inicial, si de la misma se advierten hechos que prueben posibles violaciones o incumplimientos, la persona ponente emplazará a las personas denunciadas para darles a conocer el contenido de la queja o denuncia existente; así como los medios probatorios aportados.

En un término de seis días hábiles, que se computarán a partir del siguiente a su notificación, podrán manifestar lo que a sus intereses convengan y aportarán las pruebas que estime pertinentes para su defensa.

VIGÉSIMA NOVENA. La persona ponente elaborará las actas correspondientes que contendrán las declaraciones expresadas por las partes, así como las efectuadas por los testigos que, en su caso, hayan sido señalados; anexando todos los testimonios que se hubieren efectuado a las actas.



TRIGÉSIMA. Al término del desahogo de las pruebas, la persona ponente dispondrá de diez días hábiles para elaborar un proyecto de pronunciamiento sobre el asunto en cuestión, el cual contendrá una síntesis de este, así como la descripción de las diligencias efectuadas y las propuestas fundadas y motivadas sobre las recomendaciones que estime pertinentes.

El referido proyecto será sometido al CEPCI-IEDEP.

Sección IV Pronunciamientos

TRIGÉSIMA PRIMERA. En un término no mayor a diez días hábiles de la recepción del proyecto, se analizará, discutirá y, en su caso, aprobará mediante sesión el pronunciamiento correspondiente, contendrá recomendaciones individuales, recomendaciones generales o se dará por concluido si no se advirtiera vulnerabilidad a los Códigos de Ética y de Conducta del IEDEP.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. En un término no mayor a quince días hábiles de la aprobación del pronunciamiento, la Secretaría Ejecutiva notificará dicho pronunciamiento de manera física o a través del correo electrónico institucional comite.etica@iedep.edu.mx.

TRIGÉSIMA TERCERA. Para el debido cumplimiento de las recomendaciones, la Unidad Administrativa, tendrá treinta días naturales contados a partir de la debida notificación.

TRIGÉSIMA CUARTA. Para el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones, la Presidencia del CEPCI-IEDEP, podrá designar una comisión que se asegure de la implementación de las acciones o recomendaciones adoptadas por la Unidad Administrativa.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Protocolo de Atención entrará en vigor al día siguiente de su aprobación y al momento de su difusión.

SEGUNDO. Se instruye a la Secretaría Ejecutiva del CEPCI-IEDEP para que realice las gestiones necesarias a efecto de que el presente Protocolo de Atención se publique en la página electrónica del IEDEP.



Anexo 1



Secretaría de Educación
Gobierno de Puebla



Instituto de Educación Digital
del Estado de Puebla
Gobierno de Puebla

COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS
QUEJAS Y DENUNCIAS

Folio asignado No. IEDEP/CEPCI/QD/_____/_____/_____

Lugar					
Fecha		Hora		Queja	Denuncia

Datos de quien interpone la Queja o Denuncia:

Nombre (s)		Apellido paterno		Apellido materno
Domicilio	Número exterior	Número de interior	Barrio, colonia, fraccionamiento	
C.P.	Municipio	Teléfono Celular	Correo electrónico	

Los datos personales que usted proporciona serán protegidos en términos de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla

Relato o narración de hechos que motivan la queja o denuncia

Fecha en que ocurrieron los hechos	Hora en que ocurrieron los hechos:	
¿Dónde ocurrieron los hechos? (señale lugar específico)		
Describa los hechos de una forma clara y ordenada, indicando en su caso, los nombres de las personas servidoras públicas del IEDEP y/o de otras personas que hayan participado o estado presente durante el desarrollo de los hechos, así como los actos que hayan cometido.		

Elementos o medios de prueba:

Documental pública	Documental privada	Videos	Fotografías	Otras
--------------------	--------------------	--------	-------------	-------

Testigos (Nombre, domicilio y teléfono):

1.	
2.	

Ratificación:

Yo _____ identificada con _____ número telefónico de contacto _____ ratifico el contenido del presente documento en todas y cada una de sus partes.

Firma

Nombre de la persona servidora pública del IEDEP que atendió: _____

Información adicional:

- El presente formato es de carácter interno de uso del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), así como su tramitación y seguimiento.
- En caso de que, durante el procedimiento interno que lleva a cabo el CEPCI, se advierta la comisión de alguna falta grave en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, se dará vista a las autoridades competentes a efecto de que se subsanen los actos o hechos a que haya lugar. Lo mismo sucederá el momento del procedimiento mencionado en el párrafo anterior se advierta la comisión de algún delito, se dará vista a las autoridades penales correspondientes.
- Para dar seguimiento a la atención de su queja o denuncia, puede contactarse al teléfono (222) 6200 300 Ext. 1129, con el número de folio asignado.

D.
[Handwritten signatures and initials]