

INSTRUCTIVO SOBRE EL LLENADO DEL “FORMATO DE DENUNCIA O QUEJA”

Introducción.

Una queja o denuncia es una oportunidad de mejora, que aporta información de primera mano sobre cómo es percibido por las personas usuarias la calidad de los servicios prestados; adicionalmente, aporta ideas que pueden ser utilizadas para mejorar los servicios de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos, cumpliendo íntegramente la prestación de un servicio.

Antecedentes.

Para fortalecer la relación y participación activa entre las y los integrantes de la comunidad del Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla (IEDEP), permitiendo atender y dar respuestas oportuna, profesional y eficaz en aquellos casos en que el personal servidor público del IEDEP actúen de forma contraria o por incumplimiento al marco normativo que regula su actuación; se implementó un protocolo para la captación, atención, seguimiento y resolución de quejas y denuncias, a través del “Formato de quejas y denuncias”, que se encuentra publicado y de fácil acceso en la página web del IEDEP <https://www.iedep.edu.mx/> , mismo que podrá ser presentado por las o los interesados, en mérito de lograr su atención o resolución objetiva, congruente, imparcial, apegándose al marco de legalidad aplicable.

Objetivo.

El objetivo del presente instructivo, es ser una herramienta de consulta y asistencia que permita a las o los interesados el óptimo llenado del formato de quejas y denuncias; permitiendo a este instituto aprovechar toda la información proporcionada por los mismos; maximizando el potencial inmerso en el contenido de sus quejas, denuncias o sugerencias hechas del conocimiento al IEDEP.

Alcance.

El presente instructivo, podrá ser utilizado por las o los interesados que hagan uso del “Formato de quejas o denuncias”, documento publicado y de acceso en la página web del IEDEP <https://www.iedep.edu.mx/>

Presentación.

Las o los interesados, podrán presentar sus quejas o denuncias vía electrónica al correo electrónico siguiente: quejasydenuncias@iedep.edu.mx, haciendo mención en el mismo, de los datos generales y de localización (nombre completo, dirección, número telefónico y correo electrónico,) de la parte peticionaria o interesada; debiendo adjuntar digitalmente (formato PDF legible) lo siguiente:

1. Formato de quejas y denuncias (debidamente llenado a mano, o de forma impresa) La o el interesado deberá descargar e imprimir el formato de quejas o denuncias publicado y accesible en la página web del IEDEP <https://www.iedep.edu.mx/> una vez requisitado con base a cada una de las consideraciones expuestas en el presente instructivo, las o los interesado podrán estar en aptitud de escanearlo en formato digital (formato PDF legible) para completar y poder enviar electrónicamente la queja o la denuncia formulada.

2. Documento digital con el cual se identifiquen las o los interesados.

Se podrá considerar la digitalización legible por ambos lados de la credencial de elector, licencia de conducir, pasaporte, o diverso emitido a favor del interesado, debiendo nombrar el archivo digital como identificación, seguido del primer nombre y primer apellido paterno de la o el denunciante, ejemplo: *identificación_juan_rojas*.

3. Documentación o las pruebas soporte de su manifestación.

Se podrá considerar la digitalización legible por ambos lados de cada uno de estos, debiendo nombrar cada archivo digital conforme a la relación de la narratoria contenida en el formato de quejas o denuncias expuesto, ejemplo: *fotografías_12_enero_2023*.

Nota.

Respecto al documento digital con el cual se identifiquen las o los interesados, y la documentación o pruebas soporte de su manifestación, el interesado deberá digitalizar los documentos originales (formato PDF legible) en su poder, así como hacer mención en el correo electrónico de referencia, “Bajo protesta de decir verdad” que los documentos adjuntos son una reproducción fiel e inalterada de los originales que cuenta en su poder, mismos que se compromete a entregar a la Unidad Administrativa responsable del seguimiento de las quejas o denuncias, el día y hora que para tal efecto se señale.

Aspectos a considerar en el formato.

Para lograr el óptimo llenado del formato de quejas o denuncias, las o los interesados deberán tomar en cuenta los siguientes aspectos y consideraciones:

- **Datos de la interposición de la denuncia o queja:**

- **Lugar:** se sugiere especificar el nombre del campus o sede perteneciente al IEDEP, señalando la Localidad, Municipio y Estado, en donde sucedieron los presuntos hechos que motivaron la queja o denuncia;

- **Fecha:** se sugiere especificar la fecha en que se genera, se presentará o se formulará la queja o denuncia, debiendo utilizar el formato por día, mes y año. Ejemplo. 15 de mayo del 2023;

- **Hora:** se sugiere especificar la hora en que se genera la queja o denuncia; y

- **Queja o Denuncia:** se deberá seleccionar marcando con una "X", si se trata de una queja, o una denuncia.

Nota. Respecto al apartado denominado "...Folio Asignado No.IEDEP/QD/...", este campo será llenado exclusivamente por personal de las oficinas centrales del IEDEP, asignándole un código o número de seguimiento a la incidencia presentada; número de asignación el cual será hecho del conocimiento a las o los interesados a través del medios señalados para tal efecto (correo electrónico o número telefónico proporcionado); lo anterior, a fin de permitirle al solicitante dar el seguimiento correspondiente a la queja o denuncia formulada.

- **Datos de quien interpone la denuncia o queja:**

- **Nombre del quejoso o denunciante*:** se deberá establecer en cada espacio señalado el nombre(s), apellido paterno y apellido materno de las o los interesados que emite o presentan la queja o la denuncia;

- **Dirección:** se deberá establecer en cada espacio señalado cada uno de los datos que integran el domicilio de las o los interesados que emite o presentan la queja o la denuncia, debiendo para tal efecto indicar lo siguiente:

- **Dirección:** se deberá señalar el nombre de la calle, avenida, boulevard, prolongación, callejón o similar donde habite, radique o viva el interesado, al respecto es importante no usar abreviaturas;

- **Número exterior:** se deberá señalar el número exterior de la propiedad donde habite, radique o viva el interesado, en caso de no contar la propiedad con número oficial, se deberá especificar o señalar "Sin número";

- **Número interior:** se deberá señalar en su caso el número interior correspondiente a la propiedad, en caso de no contar con el mismo, se deberá especificar o señalar "Sin número";

- **Barrio, colonia o fraccionamiento:** se deberá señalar el nombre del barrio, colonia o fraccionamiento en donde se ubique la propiedad donde habite, radique o viva el interesado, al respecto es importante no usar abreviaturas;

▪ **Código Postal:** se deberá señalar el número del código postal del barrio, colonia o fraccionamiento en donde se ubique la propiedad donde habite, radique o viva el interesado; para el caso de no conocerlo, podrá consultarlo en la siguiente página web <https://www.correosdemexico.gob.mx/SSLServicios/ConsultaCP/Descarga.aspx> y

▪ **Municipio:** se deberá señalar el nombre del Municipio donde se encuentra localizado el barrio, colonia o fraccionamiento en donde se ubique la propiedad donde habite, radique o viva el interesado, al respecto es importante no usar abreviaturas.

- **Teléfono celular*:** se deberá señalar el número de teléfono celular del denunciante o quejoso; para tal efecto el interesado podrá especificar un número telefónico fijo, debiendo realizar la aclaración específica de dicha situación, en el entendido que este medio podrá servir al IEDEP, para dar el seguimiento correspondiente a la queja o denuncia formulada; y

- **Correo electrónico:** se deberá señalar un correo electrónico del denunciante o quejoso; en el entendido que este medio servirá al IEDEP, para dar el seguimiento correspondiente a la queja o denuncia formulada.

Nota. * Los datos personales que usted proporciona o establece al momento de llenar el formato de queja o denuncia, serán protegidos por el IEDEP en términos de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.

• **Datos de la narración de hechos que motivaron la queja o denuncia:**

- **Fecha en que ocurrieron los hechos:** se deberá establecer en el espacio señalado la fecha exacta (debiendo utilizar el formato de día, mes y año) en el que sucedieron los presuntos hechos de la queja o la denuncia. Ejemplo. 15 de mayo del 2023.

- **Hora en que ocurrieron los hechos:** se deberá establecer en el espacio señalado la hora exacta (hora y minutos, utilizando el formato de 24 horas) en los que sucedieron los hechos motivo de la queja o denuncia. Ejemplo 17:25 horas;

- **Donde ocurrieron los hechos:** se deberá establecer en el espacio señalado el nombre exacto del campus o sede del IEDEP, en los que sucedieron los hechos de la queja o la denuncia. Además, es importante señalar el nombre del Municipio donde se encuentra ubicado el campus o sede del IEDEP;

- **Descripción de los hechos de forma clara y ordenada:** se deberá establecer en el espacio señalado las circunstancias de modo, tiempo y lugar que dieron origen a la queja o denuncia formulada. Para tal efecto, se deberán señalar en caso de conocerse los nombres y cargos de las o los servidores públicos del IEDEP presuntamente responsables de comisión de los hechos, motivo de la queja o denuncia; así como en su caso, de las personas o servidores públicos del IEDEP que hayan participado, presenciado o estado presente durante el desarrollo de los presuntos hechos acontecidos. Así como especificar de forma clara, precisa, detallada y relacionada con la hora, día y lugar en específico, los actos u omisiones que estos últimos hayan cometido.

• **Datos de elementos de prueba:**

- **Documental pública:** se deberá seleccionar marcando con una “X”, si se cuenta con documentales públicas, con las cuales se soporte o acredite su queja o denuncia, mismas que serán anexadas en forma digital (formato PDF legible). Por documental pública se deberá entender todos aquellos documentos públicos expedidos por el personal servidor público perteneciente a los poderes del Estado en el ejercicio de sus funciones y dentro de los límites de su competencia;

- **Documental privada:** se deberá seleccionar marcando con una “X”, si se cuenta con documentales privadas, con las cuales se soporte o acredite su queja o denuncia, mismas que serán anexadas en forma digital (formato PDF legible). Por documental privada se deberá entender todos aquellos documentos realizados entre particulares y en cuya elaboración no ha intervenido ningún funcionario público;

- **Videos:** se deberá seleccionar marcando con una “X”, si se cuenta con videos, con las cuales se soporte o acredite su queja o denuncia, mismas que serán anexados en forma digital (formato MP4, MOV o similar legible). Por videos se deberá entender toda grabación realizadas o capturada por si o de forma diversa, por medio algún tipo de dispositivos electrónicos;

- **Fotografías:** se deberá seleccionar marcando con una “X”, si se cuenta con fotografías, con las cuales se soporte o acredite su queja o denuncia, mismas que serán anexados en forma digital (formato JPG, GIF, PNG o similar legible). Por fotografías se deberá entender toda imagen obtenida o capturada por si o de forma diversa, por medio algún tipo de dispositivos electrónicos o de forma tradicional impresa (química); y

- **Otros:** se deberá seleccionar marcando con una “X”, si se cuenta alguna otra forma de prueba, con las cuales se soporte o acredite su queja o denuncia, mismas que serán anexados en forma digital.

Nota. En cada uno del supuesto señalado en los apartados que antecede, el IEDEP podrá solicitar a las o los interesados, realicen la entrega de los medios de prueba originales señalados en el formato de queja o denuncia, y poder estar en aptitud de realizar su cotejo, certificación, compulsas, ratificación y reconocimiento que se pueda dar al respecto; para tal efecto el IEDEP, realizará las solicitudes correspondientes en cada caso en específico, estableciendo los mecanismos que considera convenientes con los cuales se logre recabar la información requerida, debiendo constar la entrega recepción de cualquier tipo de prueba entregada, misma que podrá ser devuelta a las o los interesados una vez finalizado el proceso de investigación correspondiente.

▪ **Datos de testigos:** este campo aplica únicamente y deberá ser llenado en caso de contar con algún testigo(s) que presenciaron los presuntos o probables hechos que ocasionaron la denuncia o queja, y para tal efecto se deberá señalar lo siguiente:

- **Nombre:** se deberá establecer el nombre(s), apellido paterno y apellido materno de las o los testigos que presenciaron los presuntos hechos de la queja o la denuncia

- **Domicilio:** se deberá establecer domicilio completo donde habiten, trabajen o vivan los testigos que presenciaron los presuntos hechos de la queja o la denuncia; para tal efecto se deberá establecer y señalar, el nombre completo de la calle, número exterior, número interior, barrio,

colonia, fraccionamiento, municipio, Estado, en el entendido que estos datos servirán al IEDEP, para dar el seguimiento correspondiente a la queja o denuncia formulada; y

- **Teléfono:** se deberá señalar el número de teléfono celular del testigo, en el entendido que este medio servirá al IEDEP, para dar el seguimiento correspondiente a la queja o denuncia formulada.

- **Correo electrónico:** en caso de que se tenga el correo electrónico del o de la testigo se deberá incluir con letra clara.

***Nota.** La falta de alguno de los elementos requeridos anteriormente, que impidan la localización y citación en su caso de algún testigo propuesto, tendrá como consecuencia el desechamiento y falta de valoración del testimonio propuesto del ateste no localizado en la investigación, en perjuicio de la persona denunciante o quejosa.*

• **De la Ratificación:** en este campo las o los interesados de puño y letra deberán establecer su nombre completo como quejoso o denunciante, con las siguientes características:

- **Nombre, apellido paterno y apellido materno *:** se deberá establecer en cada espacio señalado el nombre(s), apellido paterno y apellido materno de las o los interesados que emite o presentan la queja o la denuncia. *Ejemplo. José Miguel Sánchez Pérez.

- **Identificación*:** en este apartado se deberá especificar el tipo y número de identificación con la cual se identifica el quejoso denunciante*, señalando el nombre completo de la Institución o Dependencia Pública que expidió dicho documento, conforme a la descripción y contenido que aparece en el propio documento.

*Ejemplo. Credencial para votar con fotografía, licencia de conducir, cédula profesional, pasaporte, credencial de estudiante, etc.

- **Firma:** la o el interesado de puño y letra deberán estampar su firma al calce del comento en la línea señalada, ratificando de tal forma su queja o denuncia formulada.

***Nota.** Respecto al apartado denominado "...nombre del servidor público del IEDEP que atendió", este campo será llenado exclusivamente por el personal de las oficinas centrales del IEDEP, asignándole el nombre del personal a cargo de dar el seguimiento y trámite correspondiente a la incidencia presentada; el cual será responsable de notificar al interesado el número de asignación a través del medio señalado para tal efecto (correo electrónico o número telefónico proporcionado), permitirle estar en aptitud de dar el seguimiento correspondiente a la queja o denuncia formulada, así como en su defecto proporcionar la documentación que requiera el IEDEP, durante el proceso de investigación correspondiente.*

Atención complementaria.

Las y los solicitantes que así lo requieran, podrán solicitar a través del correo electrónico area_juridica@iedep.edu.mx a la Unidad Administrativa responsable del seguimiento de las denuncias o quejas presentadas, una cita de atención complementaria a la queja o denuncia que se pretenda presentar, la cual podrá ser únicamente de carácter presencial y de forma exclusivamente personal, en las oficinas centrales del IEDEP, ubicadas en Avenida 13 poniente, número 2904, Colonia la Paz, C.P. 72160, Ciudad de Puebla, el día y hora que para tal efecto tenga a bien señalar y agendar la Unidad Administrativa responsable mencionada.

Para tal efecto la Unidad Administrativa responsable, notificará dentro del plazo de 10 días hábiles posteriores a recibir la solicitud realizada, por alguno de los medios que proporcione la persona quejosa o denunciante (correo electrónico o número telefónico), el día y hora establecido para la cita de atención complementaria.

Finalmente, el peticionario deberá acudir a la cita concedida, con identificación oficial vigente, a fin de poder acreditar su personalidad y comparecencia; de la cual deberá levantarse constancia por escrito de su desahogo y atención correspondiente.

*Avenida 13 Pte. 2904, Colonia La Paz, C.P. 72160
Puebla, Pue. Tel. 222 6 200 300
www.iedep.edu.mx*