PROTOCOLO PARA LA CAPTACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

Introducción.

El Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla (IEDEP) tiene la firme convicción de brindar servicios con calidad y calidez, sustentados en los valores institucionales de honestidad, compromiso, responsabilidad e innovación, mismos que nos permiten cumplir con la razón de ser del IEDEP.

En este sentido, para fortalecer la relación y participación activa entre los integrantes de la comunidad IEDEP, así como la transparencia en el quehacer de nuestra Institución, es necesario contar con un mecanismo que permita tratar, atender y dar respuestas oportunas, profesionales y eficaces en aquellos casos en los que se actúe de forma contraria o por incumplimiento al marco normativo que regula la actuación de los servidores públicos que colaboran en este Instituto.

Objetivo.

Proveer a los usuarios e integrantes de la comunidad del Instituto de una herramienta que contribuya a generar confianza y un ambiente libre de violencia en el desempeño de las funciones de los trabajadores del IEDEP, estableciendo un procedimiento de captación, atención y seguimiento efectivo de las quejas o denuncias que se presenten, de tal forma que se den resoluciones objetivas en tiempo y forma a las y los interesados.

Marco Legal.

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas. • Ley Federal de Trabajo.
- Ley Federal de Trabajadores al Servicio del Estado.
- Código Penal para el Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla
- Código Civil del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla.
- Código de Conducta del Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla.
- Decreto que crea el Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla.
- Reglamento Interior del Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla.

Glosario.

Listado enunciativo, no limitativo.

Falta Administrativa no grave: Incurrirá en Falta administrativa no grave el servidor público cuyos actos u omisiones incumplan o transgredan lo contenido en las obligaciones enumeradas en el artículo 49 de la ley General de Responsabilidades Administrativas.

1. Enrique Díaz Aranda. (2014). Lecciones de Derecho Penal para el Nuevo Sistema de Justicia en México. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM.

PROTOCOLO PARA LA CAPTACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

Cohecho: el servidor público que exija, acepte, obtenga o pretenda obtener, por sí o a través de terceros, con motivo de sus funciones, cualquier beneficio no comprendido en su remuneración como servidor público, que podría consistir en dinero; valores; bienes muebles o inmuebles, incluso mediante enajenación en precio notoriamente inferior al que se tenga en el mercado; donaciones; servicios; empleos y demás beneficios indebidos para sí o para su cónyuge, parientes consanguíneos, parientes civiles o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el servidor público o las personas antes referidas formen parte. También incurrirá en cohecho, el servidor público que se abstenga de devolver el pago en demasía de su legítima remuneración de acuerdo a los tabuladores que al efecto resulten aplicables, dentro de los 30 días naturales siguientes a su recepción

Acoso laboral: acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta.

Acoso psicológico: tiene por finalidad someter a la víctima a través del quebrantamiento de su confianza y su autoestima por medio de la humillación pública, la burla, generación de confusión, incertidumbre y cuestionamiento de sus principios y valores. Representa la necesidad de control por parte del agresor, estableciendo una relación de dominación que tiene por fin hacer sentir culpable a la víctima en todo sentido. Hostigamiento sexual: quien, valiéndose de una posición jerárquica derivada de la relación laboral, docente, doméstica o cualquiera otra que genere subordinación, asedie a otra persona, emitiéndole propuestas, utilice lenguaje lascivo con este fin o le solicite ejecutar cualquier acto de naturaleza sexual.

Acoso sexual: quien con respecto a una persona con la que no exista relación de subordinación, lleve a cabo conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad que la pongan en riesgo o la dejen en estado de indefensión.

Tráfico de influencia: el servidor público que utilice la posición que su empleo, cargo o comisión le confiere para inducir a que otro servidor público efectúe, retrase u omita realizar algún acto de su competencia, para generar cualquier beneficio, provecho o ventaja para sí o para su cónyuge, parientes consanguíneos, parientes civiles o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el servidor público o las personas antes referidas formen parte..

Ciberacoso: Comete el delito de ciberacoso quien hostigue o amenace por medio de las nuevas Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (TICS), redes sociales, correo electrónico o cualquier espacio digital y cause un daño en la dignidad personal, o afecte la paz, la tranquilidad o la seguridad de las personas.

Peculado: el servidor público que autorice, solicite o realice actos para el uso o apropiación para sí o para su cónyuge, parientes consanguíneos, parientes civiles o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el servidor público o las personas antes referidas formen parte, de recursos públicos, sean materiales, humanos o financieros, sin fundamento jurídico o en contraposición a las normas aplicables.

1. Enrique Díaz Aranda. (2014). Lecciones de Derecho Penal para el Nuevo Sistema de Justicia en México. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM.

PROTOCOLO PARA LA CAPTACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

Denuncia: es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad, sobre actos u omisiones de los servidores públicos que repercuten en la adecuada marcha de la administración pública o en la prestación de un servicio, pero que no le representan una afectación directa a sus intereses.

Discriminación: a todo aquél que, por razón del origen étnico o nacional, raza, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, preferencias sexuales, apariencia física, estado civil, creencia religiosa, ideología política, opiniones expresadas o cualquier otra que atente contra la dignidad humana, la libertad o la igualdad:

I.- Provoque o incite al odio o a la violencia;

II.- Niegue a una persona un servicio o una prestación a la que tenga derecho.

III.- Veje o excluya persona alguna o grupo de personas; y

IV.- Niegue o restrinja derechos laborales de cualquier tipo.

Al servidor público que, por las razones previstas en el primer párrafo de este artículo, niegue o retarde a una persona un trámite, servicio o prestación al que tenga derecho, se le aumentará en una mitad la pena prevista en este numeral, además se le impondrá destitución e inhabilitación para el desempeño de cualquier cargo, empleo o comisión públicos, por el mismo lapso de la privación de la libertad impuesta.

No serán consideradas discriminatorias todas aquellas medidas tendientes a la protección de los grupos socialmente desfavorecidos.

Estupro: al que tenga cópula con persona mayor de doce años de edad pero menor de dieciocho, empleando la seducción o el engaño para alcanzar su consentimiento.

Extorsión: al que con ánimo de conseguir un lucro o provecho, amenazare a otro por cualquier medio con la finalidad de causar daños morales, físicos o patrimoniales, que afecten al amenazado o a persona física o jurídica con quien éste tuviere relaciones de cualquier orden que lo determinen a protegerlos.

Servidores Públicos: a los representantes de elección popular, a los miembros del Poder Judicial de la Federación, los funcionarios y empleados y, en general, a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Congreso de la Unión o en la Administración Pública Federal, así como a los servidores públicos de los organismos a los que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos otorgue autonomía, quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones.

1. Enrique Díaz Aranda. (2014). Lecciones de Derecho Penal para el Nuevo Sistema de Justicia en México. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM.

PROTOCOLO PARA LA CAPTACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

Lenguaje no incluyente y sexista: toda expresión verbal o escrita que hace referencia a las características físicas, psicológicas o de género que provoquen incomodidad a la persona de la que se trate.

Robo: Comete el delito de robo, el que se apodera de un bien ajeno mueble, sin derecho y sin consentimiento de la persona que pueda disponer de él, conforme a la Ley.

Daño en propiedad ajena: A quien en forma dolosa cause daño, alteración, destrucción o deterioro al equipamiento o infraestructura urbana, a algún bien mueble o inmueble destinado a la prestación de un servicio público.

Queja: es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad, sobre actos u omisiones de los servidores públicos contrarios a los principios que rigen la administración pública y que le significan una afectación directa a sus intereses.

Sujeto pasivo1: aquella persona o ente cuyo bien jurídico fundamental fue lesionado o puesto en peligro con el comportamiento del sujeto activo.

Sujeto activo1: aquel que realiza una conducta que normativamente se considera prohibida sea de acción o de omisión.

Lesiones: Comete el delito de lesiones, el que causa a otro un daño que altere su salud física o mental o que deje huella material en el lesionado.

Para cualquier otro supuesto, se utilizará de forma supletoria, la Ley General de Responsabilidades Administrativas y Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Puebla.

Generales.

El procedimiento será breve y sencillo, y se regirá bajo los principios de pro persona, de inmediatez, concentración, eficacia, profesionalismo, buena fe, gratuidad y suplencia de la deficiencia de la queja.

Las quejas o denuncias podrán presentarse vía electrónica con los datos generales de la parte peticionaria, así como la narración de los hechos que las motivan. Anexo 1

Cuando de la narración de los hechos motivos de queja o denuncia no se puedan deducir los elementos mínimos para la intervención del Instituto, se solicitará por cualquier medio a la persona peticionaria que los aclare dentro del plazo de diez días hábiles siguientes a la petición.

Cuando se presenten dos o más quejas o denuncias que se refieran a los mismos hechos, actos, omisiones o prácticas irregulares, el Instituto a su juicio, podrá acumularlas para su trámite y resolución, cuando reúnan los requisitos de procedibilidad y proporcionen elementos relevantes al caso que se investiga.

1. Enrique Díaz Aranda. (2014). Lecciones de Derecho Penal para el Nuevo Sistema de Justicia en México. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM.

PROTOCOLO PARA LA CAPTACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

Las quejas o denuncias que se presenten ante el Instituto sólo podrán admitirse dentro del plazo de dos años, contando a partir de que se haya iniciado los presuntos actos, omisiones o prácticas o irregulares, o de que la persona peticionaria tenga conocimientos de estos.

En casos excepcionales, y tratándose de actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias graves, a juicio de la Dirección General, este podrá ampliar dicho plazo mediante un acuerdo fundado y motivado.

En caso de que, derivado del procedimiento interno que lleve a cabo el Instituto, se advierta la comisión de alguna falta prevista en la Ley General de Responsabilidades Administrativas o en el Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Puebla, se dará vista a las autoridades competentes a efecto de que se sustancien las acciones legales a que haya lugar.

Lo mismo sucederá si derivado del procedimiento mencionado en el párrafo anterior se advierte la comisión de algún delito, se dará vista a las autoridades penales correspondientes.

Asimismo, el contenido del presente, atenderá el enfoque y perspectiva de género, así como el respeto a los Derechos Humanos. Dado lo anterior, cada referencia de los siguientes artículos en cuanto cargos o denominación dirigidos al sexo masculino, será aplicable también para el sexo femenino, cuando en el texto no se especifique género.

1. Enrique Díaz Aranda. (2014). Lecciones de Derecho Penal para el Nuevo Sistema de Justicia en México. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM.