



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA,  
AL CÓDIGO DE CONDUCTA Y A LAS REGLAS DE INTEGRIDAD  
PARA EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

NOVIEMBRE DE 2023



**COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

**CEPCI – SICOM**

**2023 - 2024**

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA, AL CÓDIGO DE CONDUCTA Y A LAS REGLAS DE INTEGRIDAD PARA EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA ACTUALIZACIÓN 2023

## PRESENTACIÓN

El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla (CEPCI-SICOM), tiene el compromiso de llevar cabo acciones para promover el respeto, la prevención, la protección, la sanción y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas, en el desempeño o con motivo de su empleo, cargo, comisión o funciones en el servicio público, por lo que emite el presente Protocolo; el cual tiene como finalidad establecer un mecanismo de atención, análisis y acompañamiento para la presentación de quejas y denuncias relacionadas con el presunto incumplimiento a los Principios, Valores y Reglas de Integridad del Código de Ética y a los compromisos, acciones y abstenciones del Código de Conducta de las y los Servidores Públicos del Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla.

Este Protocolo, contempla las consideraciones generales para analizar y determinar la procedencia o improcedencia de quejas y/o denuncias por parte de alguna persona servidora pública y que se presente por cualquier medio establecido para ello, y los pasos que deben ejecutarse para garantizar un resultado imparcial y objetivo respecto al posible incumplimiento de los preceptos establecidos en los Códigos de Ética, de Conducta y en las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública.

Es importante mencionar que este documento deberá ser revisado y actualizado en atención a las necesidades que deriven de la operación del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) del SICOM, conforme a las atribuciones que le son conferidas mediante los ***“Lineamientos Generales para Propiciar la Integridad de los Servidores Públicos y para Implementar Acciones Permanentes que Favorezcan su Comportamiento Ético a través de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés”*** derivados del ***“Acuerdo por el que se emite el Código de Ética y Las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública”***, publicados en el Periódico Oficial del Estado de Puebla el 17 de abril de 2020; además de los cambios administrativos u operativos que experimente el Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla en la mejora continua de sus procesos.

## OBJETIVO

Establecer los criterios y los pasos a seguir por parte de las y los miembros del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés CEPCI-SICOM, en la atención, análisis y determinación de posibles incumplimientos al Código de Ética, Código de Conducta y las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública, en el Organismo.

## CONSIDERACIONES GENERALES

Es función de las y los miembros del CEPCI-SICOM, lo concerniente al acompañamiento y auxilio a la presunta víctima en la narrativa de los hechos, ocurridos durante el lapso de un año previo a la presentación de la denuncia, así como la integración del expediente, el análisis de los hechos y la determinación de incumplimiento y de ser necesario, a dar vista al Órgano Interno de Control, para el deslinde de posibles responsabilidades.

Cualquier persona podrá presentar al Comité de Ética una queja o denuncia por presuntas vulneraciones a lo dispuesto en el Código de Ética, el Código de Conducta y/o a las Reglas de Integridad, a efecto de que se investiguen los hechos señalados y, de ser procedente, se emitan recomendaciones de capacitación, sensibilización y difusión, dirigidas a la persona que haya cometido la violación a los Principios, Valores y/o Reglas de Integridad, en favor de la mejora del clima organizacional y del servicio público en el SICOM.

La presentación de quejas y/o denuncias por parte de cualquier servidora o servidor público, no otorga a la persona interesada, el derecho de exigir una determinada actuación por parte del CEPCI-SICOM, y deberá de cumplir con los requisitos establecidos para la presentación de las quejas y denuncias.

Para la integración del expediente y el dictamen en cada caso, el CEPCI evaluará si es necesario contar con el apoyo de otros comités, como lo es el de Igualdad Sustantiva del SICOM, para obtener la información necesaria que permita el análisis objetivo de la situación presentada, haciendo patente que la información obtenida estará sujeta a estricta confidencialidad, para lo cual, las y los integrantes del CEPCI-SICOM, en la Sesión de Instalación del Comité firmaron el *“Acuerdo de Confidencialidad del Manejo y Resguardo de la Información y Compromiso con el Código de Ética y Código de Conducta por parte de Los Integrantes del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla”*.

En la resolución de los conflictos que se presenten, cuando los hechos afecten únicamente a la persona quejosa o denunciante, se buscará la conciliación entre las partes, de no ser posible, se dejará constancia de ello y se procederá conforme a los criterios que determine el CEPCI-SICOM.

El CEPCI-SICOM realizará un proyecto de resolución, mediante el cual se determine si se configuró o no un incumplimiento, el cual deberá incluir las observaciones y recomendaciones a la presunta persona infractora; una vez discutido y aprobado dicho proyecto por mayoría de votos de las y los integrantes del Comité en sesión extraordinaria, será enviado a la Subdirección de Factor Humano, para que sea incorporado el expediente de la persona denunciada.

De ser identificada una probable responsabilidad administrativa, se dará vista al Órgano Interno de Control en el Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla, para que realice la investigación pertinente, conforme a lo señalado en el Capítulo VII numeral 2, inciso n) de los Lineamientos y, de acuerdo a la trascendencia de la falta, de ser procedente, se determine la imposición de sanción correspondiente, de acuerdo a lo establecido en los Artículos 75, 76, 77 y 78 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

## REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

La queja o denuncia puede presentarse en formato libre escrito a través los siguientes medios:

- a) **Físicamente**, mediante los buzones, instalados en el edificio;
- b) a través del **correo electrónico** del Comité [cepci@sicompuebla.mx](mailto:cepci@sicompuebla.mx);
- c) a través del **formulario electrónico** provisto para recibir quejas y/o denuncias; ó
- d) de manera **verbal**, con alguna o alguno de los miembros del Comité de Ética (Titular de la Presidencia, de la Secretaría Ejecutiva o de las Vocalías).

Para que sea procedente, la queja o denuncia debe contener mínimo los siguientes requisitos:

- a) **Nombre de la persona denunciante** (puede ser anónimo);
- b) **Medio de contacto** para recibir notificaciones y dar seguimiento (correo electrónico, dirección o teléfono);
- c) **Nombre y cargo de la persona denunciada**, o datos que permitan su plena identificación;
- d) **Narración clara** de los hechos.

La persona denunciante podrá ofrecer al Comité de Ética cualquier prueba o testimonio que ayude al esclarecimiento de los hechos, como pueden ser:

- a) Documentos físicos o electrónicos, mensajes, fotografías, videos, audios;
- b) Testimoniales de personas con conocimiento directo de los hechos.

Las pruebas ofrecidas en la denuncia deberán estar relacionadas directamente con los hechos manifestados, que sirvan para constatar las circunstancias, modo, tiempo y lugar en las que se desarrollaron.

Excepcionalmente, la denuncia se podrá presentar verbalmente cuando la persona denunciante no tenga condiciones para hacerlo por escrito, en cuyo caso la Secretaría Ejecutiva del Comité auxiliará en la narrativa de los hechos, y una vez concluida deberá plasmarse por escrito y firmarse por la o el denunciante.

En la atención y determinación de la queja o denuncia, el Comité de Ética garantizará la confidencialidad del nombre de la persona denunciante, de las personas involucradas y de las que constaten los hechos, además de la información que pudiera hacer a éstas identificables ante otras personas ajenas al procedimiento.

## PROCEDIMIENTO

A continuación se presenta el procedimiento para la atención a quejas y denuncias correspondiente:

1.- Recibida una denuncia por los medios establecidos, la persona titular de la Secretaría Ejecutiva deberá revisar que ésta cumpla con los requisitos.

2.- En caso de no cumplir con los requisitos, o bien, no sea clara la narración de las circunstancias de modo, tiempo y lugar, la persona titular de la Secretaría Ejecutiva del Comité de Ética, solicitará a la persona denunciante que subsane la deficiencia en un plazo que no deberá exceder de cinco días hábiles, contados a partir de la notificación correspondiente, con el apercibimiento de que, de no cumplir en tiempo o forma, no se dará trámite a la denuncia. Lo anterior sin menoscabo de que la persona denunciante pueda en fecha posterior, volver a presentar la misma.

3.- Si una vez concluido el plazo no fueran subsanadas las deficiencias por parte del denunciante, la Secretaría Ejecutiva deberá informar al Comité sobre la recepción de la denuncia, el número de expediente o folio que se le asignó y la razón o razones por las que el expediente se clasificó como concluido y archivado.

4.- La información contenida en la denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el Comité y para el Órgano Interno de Control, cuando ésta involucre reiteradamente a una misma persona servidora pública. Es decir, cuando existan dos eventos independientes y éstos se orienten a la misma falta, el CEPCI le deberá dar seguimiento.

5.- Una vez que se corrobore el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, la persona titular de la Secretaría Ejecutiva, deberá registrar información básica de la misma, entre ésta: la fecha de ocurrencia de los hechos

denunciados; el sexo y grupo de edad de las personas denunciantes y denunciadas; el nombre y puesto de estas últimas; y el principio, valor o regla de integridad presuntamente vulnerado. Lo anterior, a efecto de asignar un folio de denuncia que deberá ser comunicado a la persona denunciante.

6.- La Secretaría Ejecutiva entregará a la persona denunciante un acuse de recibo impreso o electrónico, en el que conste el folio de la denuncia, la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los elementos aportados por la persona que denuncia.

7.- Dentro de los tres días hábiles siguientes a la verificación de los requisitos de admisibilidad, la Secretaría Ejecutiva turnará a los miembros del Comité, la documentación de la denuncia por medio de correo electrónico.

8.- En ese correo electrónico, la Secretaría Ejecutiva procederá a realizar la propuesta de proyecto de conciliación que se someterá a los miembros del Comité de Ética, a efecto de que éstos analicen la denuncia y se proceda a realizar la sesión extraordinaria en la que se acordará:

- a) Dar trámite o no a la denuncia respectiva;
- b) Analizar la conveniencia de emitir medidas de protección y, en su caso, proponerlas a la unidad administrativa involucrada; y
- c) De ser procedente, se designará a una comisión conformada por miembros del Comité de Ética, quienes se encargarán de dar el trámite correspondiente, hasta presentar el proyecto de determinación, así como los ajustes necesarios.

9.- Para dar inicio a las indagaciones, la Comisión, a través de la Presidencia del Comité, podrá solicitar la información que estime necesaria a las áreas administrativas del Organismo, así como a las personas servidoras públicas que considere (a excepción de las personas involucradas en la denuncia), a efecto de contar con elementos probatorios que le permitan advertir la existencia de probables vulneraciones al Código de Ética, al Código de Conducta o a las Reglas de Integridad.

10.- Realizada la indagación inicial, si se advierten elementos que apunten a probables vulneraciones al Código de Ética, al Código de Conducta o a las Reglas de Integridad, se notificará de forma verbal a la persona presuntamente infractora, a través de la Presidencia del Comité de Ética, sobre la existencia de la denuncia en su contra, así como la o las conductas que se le atribuyen, a efecto de que, en un plazo no mayor a seis días hábiles, señale por escrito lo que a su derecho convenga, y presente a su favor las pruebas o testigos (preferentemente dos) que considere necesarios, los cuales deberán estar directamente relacionadas con los hechos denunciados.

11.- En caso de no contar con elementos que apunten a la existencia de una probable vulneración al Código de Ética, Código de Conducta y/o a las Reglas de Integridad, la Secretaría Ejecutiva, en un plazo de tres días hábiles posteriores a la admisibilidad de la

denuncia, deberá notificar a la persona denunciante el resultado de su indagación, señalando las razones que sustenten la determinación de conclusión y archivo del expediente.

12.- Una vez concluido el plazo anterior, la Comisión citará a entrevista por separado a las personas involucradas en la denuncia en una fecha que no deberá ser posterior a los diez días hábiles, para exponer las razones de la denuncia y explicar la razón de no procedencia. A la conclusión de cada entrevista, firmarán un acta en la que se asentarán las manifestaciones desahogadas.

13. De darse la situación de que las personas citadas no acudan a la diligencia de forma justificada, se les citará hasta por una segunda ocasión a través de la persona Titular de la unidad administrativa en que se encuentren adscritas.

14.- Cuando los hechos denunciados afecten a la esfera personal de la parte denunciante y no así al ejercicio del servicio público, el Comité de Ética a través de la Presidencia, citará a las personas involucradas en la denuncia a mediación, en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores al cierre de entrevistas, en cuya diligencia deberán estar presentes la persona que ocupe la Secretaría Ejecutiva, quien fungirá como mediadora, y una persona representante de la Comisión que haya conocido la denuncia a fin de coadyuvar en la etapa de mediación; lo anterior a efecto de solucionar el conflicto planteado.

15.- Desahogadas las pruebas que se hayan ofrecido, se contará con diez días hábiles para que la Comisión elabore un proyecto de resolución y someterlo a consideración del Comité de Ética.

16.- El Comité de Ética tendrá un plazo de diez días hábiles, a partir de que el proyecto haya sido presentado, a efecto de que en la sesión a la que se convoque, se emita la resolución correspondiente.

17.- La resolución podrá consistir en:

- a) Recomendaciones individuales, dirigidas a las personas que hubieren vulnerado alguno o varios de los Principios, Valores o Reglas de Integridad previstos en el Código de Ética y Código de Conducta;
- b) Recomendaciones generales cuando el Comité de Ética advierta que es necesario reforzar determinados principios, valores o reglas de integridad en una o varias unidades administrativas, y
- c) Dar por concluido el asunto al no advertir vulneraciones al Código de Ética o al Código de Conducta correspondiente.

18.- Una vez que el Comité de Ética emita su resolución, ésta deberá ser notificada a las personas denunciantes y denunciadas, así como a las superiores jerárquicas de cada una de ellas, y a la persona titular de la unidad administrativa en la que se encuentre adscrita la

persona a quien se hubiere emitido la recomendación, en un plazo no mayor a tres días hábiles.

19.- Una vez notificadas las recomendaciones, las personas titulares de la unidad administrativa, tendrán cinco días hábiles para comunicar al Comité de Ética de la adopción de las mismas.

20.- La unidad administrativa contará con un plazo no mayor a treinta días naturales, contados a partir del día siguiente a aquél en que se diera parte al Comité de Ética, para implementar las acciones conducentes.

21.- Si la persona servidora pública denunciada decide no atender una recomendación emitida por el Comité de Ética, deberá comunicarlo a éste dentro de un plazo no mayor a diez días hábiles, en un escrito en el que justifique su decisión, con copia a su superior jerárquico y al titular de unidad administrativa.

22.- Cuando los hechos denunciados no sean competencia del Comité de Ética, la Secretaría Ejecutiva procurará orientar a la persona denunciante, sobre la o las instancias a las que podrá acudir para tales efectos.

23.- Cuando las personas denunciadas no sean servidoras públicas, el Comité de Ética analizará las conductas referidas en el escrito y podrá adoptar las medidas pertinentes para prevenir la comisión de dichas conductas o continuación de las mismas, a través de mecanismos de sensibilización y difusión.

24.- En cualquier momento de la atención de las quejas y denuncias, el Comité de Ética dará vista a las instancias de vigilancia y control, tomando en cuenta la opinión de la persona representante del Órgano Interno de Control, cuando advierta que existen elementos que presuman la comisión de alguna falta administrativa en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, o que ponga en peligro la integridad de las personas, lo cual deberá hacerse de conocimiento de la persona denunciante y de la denunciada.

25. El Comité no está facultado para imponer sanciones de ninguna índole, únicamente el Órgano Interno de Control y la Secretaría de la Función Pública, de acuerdo a las atribuciones que por Ley les corresponde.

## GLOSARIO

**CEPCI.-** Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, conjunto de personas servidoras públicas adscritas al Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla, propuestos y elegidos democráticamente por el personal del Organismo, que tiene como propósito promover el comportamiento ético al que deben sujetarse las y los servidores públicos.

**Código de Conducta.-** Instrumento desarrollado y propuesto al Titular del Organismo por parte del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Organismo, en colaboración con el Órgano Interno de Control, que orienta a las y los servidores públicos sobre su comportamiento ético en su quehacer diario, de forma que prevengan conflictos de interés, y delimiten su actuación en situaciones específicas que puedan presentarse y que involucren riesgos de posibles actos de corrupción.

**Código de Ética.-** Se refiere al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Puebla, mediante el *"ACUERDO de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado, por el que expide el Código de Ética, y Las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública"*, publicado el 17 de abril de 2020; el cual contiene los Principios, Valores y Reglas de Integridad que todo servidor público debe observar en el ejercicio de sus funciones.

**Conducta.-** Es la actuación de las y los servidores públicos del

**Denuncia.-** Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentren involucradas(os) servidoras(es) públicos federales en ejercicio de sus funciones, o personas físicas o morales que manejen o apliquen recursos públicos del mismo ámbito o que participen en contrataciones públicas de carácter estatal, referidos a la autoridad administrativa competente para investigarlos, por quien los considera hechos causantes de una falta o infracción administrativa.

**OIC.-** Órgano Interno de Control en el Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla, dependiente de la Secretaría de la Función Pública.

**Queja.-** Es la expresión de hechos probablemente irregulares de quien resiente o dice resentir una afectación en sus derechos, atribuidos a servidores públicos en ejercicio de sus funciones, o en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales, que se hacen del conocimiento de la autoridad competente para investigarlos.

**Lineamientos.-** Se refiere a los *"Lineamientos Generales para propiciar la integridad del Servidor Público e implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés"*.

**Reglas de Integridad.-** Se refiere a las contempladas en el documento emitido por la Secretaría de la Función Pública que forma parte del “ACUERDO por el que se emite el Código de Ética y las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública”, mismo que refiere las reglas a observar por parte de todo servidor público de la APE para el ejercicio de la función pública.

**SICOM.-** El Organismo Público Descentralizado denominado Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla.

Integrantes del Comité	Calidad	Firmas
<b>Daniel Álvarez Blasco</b> Director Administrativo del Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla	Presidente del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés	
<b>Héctor Rojas Tamayo</b> Analista de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Evaluación	Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés	
<b>Karen Cocolotl Pérez</b> Subdirectora de Procedimientos	Vocal de la Dirección de Asuntos Jurídicos	
<b>José Manuel Gómez Hernández</b> Jefe del Departamento de Proyectos de Televisión	Vocal de la Dirección de Televisión	
<b>Ricardo García Arrañaga</b> Analista de la Dirección de Radio	Vocal de la Dirección de Radio	
<b>Sharon Ramos Reyes</b> Directora de Noticias	Vocal de la Dirección de Noticias	
<b>Thalía Hernández Lazcano</b> Subdirectora de Difusión y Promoción	Vocal de la Subdirección de Difusión y Promoción	
<b>Marco Pérez Aguilar</b> Analista del Departamento de Soporte Técnico	Vocal de la Subdirección de Tecnologías Digitales	

La presente hoja de firmas pertenece a la aprobación del “Protocolo de Atención de Quejas y Denuncias por Presuntas Violaciones al Código de Ética, al Código de Conducta y a las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública” por parte de las y los miembros del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla, del día catorce de noviembre de dos mil veintitrés.