



PROGOB  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Acciones  
PROGRAMA DE GOBIERNO

# Procedimiento

para la recepción, seguimiento y atención  
de quejas o denuncias por incumplimiento  
del Código de Conducta

**OFICINA DE PROGRAMA DE GOBIERNO**  
Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave

D.R. © 2017

Oficina de Programa de Gobierno  
Gobierno del Estado de Veracruz Palacio de  
Gobierno C.P. 91000, Xalapa, Veracruz, México

Editores: Oficina de Programa de Gobierno  
Diseño y formación: Departamento de Formato  
y Diseño.  
Producido digitalmente en México

Procedimiento para la recepción, seguimiento  
y atención de quejas o denuncias por  
incumplimiento del Código de Conducta.

**Coordinador:**

Francisco Monfort Guillén

**Presidente:**

Raymundo Vera Santos

**Secretaria Privada:**

Marcia Baruch Menéndez

**Secretario:**

Sergio Estévez Limón

**Representante de la Unidad Administrativa:**

Victoria Acosta Bello

**Representante del Área de Recursos Humanos:**

Armando García Rosas

**Representante de la Dirección de Seguimiento  
y Evaluación de Programas y Acciones  
Gubernamentales:**

Deira Sandrini Manzur Pardo

**Representante de la Dirección de Consolidación  
de Informe Gubernamental:**

Felipe Javier Narvée Quiñones

**Representante de la Dirección Jurídica:**

Anselmo Viñas Herrera

Cuidado editorial: Marina Cuéllar Martínez  
Valeria Aguilar Messinese

Primera Edición Digital  
Gobierno del Estado de Veracruz  
Xalapa, Veracruz; México Abril 2017



**PROGOB**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Acciones  
PROGRAMA DE GOBIERNO

- 5 | Presentación
- 6 | I. Aspectos generales
- 6 | II. Reglas generales
- 7 | III. Alcance
- 7 | IV. Procedimiento
  - 1. Presentación de quejas o denuncias
  - 2. Elementos mínimos para la procedencia de la queja o denuncia
  - 3. Presentación de quejas o denuncias anónimas
  - 4. Recepción y registro de quejas o denuncias
  - 5. Pronunciamiento del Comité
  - 6. De la tramitación, sustanciación y análisis
  - 7. De la resolución y pronunciamiento



## PRESENTACIÓN

**E**l Comité de Ética de la Oficina de Programa de Gobierno, con el propósito de orientar y dar certeza al personal de esta oficina, sobre el comportamiento ético al que deben sujetarse en el ejercicio de sus quehaceres cotidianos, así como para identificar y conocer de situaciones específicas que pudieran conducir al posible incumplimiento de los preceptos establecidos en el Código de Conducta, ha elaborado el presente documento. Este instrumento es una guía procedimental para el establecimiento de las reglas para la atención y tramitación de casos de quejas o denuncias; y que contiene, entre otros aspectos, los requisitos a satisfacer por parte de quien la presente y los pasos que deben seguirse para garantizar que la misma llegue a los integrantes del Comité de Ética, como entidad responsable de analizar y determinar la procedencia o improcedencia de la queja o denuncia y dar respuesta a la persona interesada.

**Dr. Francisco Monfort Guillén**

JEFE DE LA OFICINA DE PROGRAMA DE GOBIERNO

## I. ASPECTOS GENERALES

**E**ste Protocolo tiene por objeto establecer las líneas generales que deberán observar los integrantes del Comité de Ética, respecto de la recepción, registro, atención, trámite, seguimiento y conclusión de las quejas o denuncias que se le presenten, por las presuntas conductas de servidores públicos por incumplimiento al Código de Conducta de la Oficina de Programa de Gobierno.

Para los efectos del presente Protocolo, se entenderá por:

**Promovente:** Servidor Público que presenta una queja o denuncia ante el Comité de Ética, por la presunta conducta contraria al Código de Conducta de la Oficina de Programa de Gobierno.

**Queja:** Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace del conocimiento de la autoridad.

**Denuncia:** Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, que se hacen del conocimiento de la autoridad por un tercero.

**Comité:** Comité de Ética.

**Contacto con quejoso o denunciante:** Comunicación a través de cualquier medio entre particulares y los servidores públicos sujetos a este Protocolo.

**Oficina:** Oficina de Programa de Gobierno.

**Código:** Código de Conducta.

## II. REGLAS GENERALES

**D**e la confidencialidad de la Información por parte de las y los integrantes del Comité:

**a)** Se deberán salvaguardar los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen en el servicio público.

**b)** Resulta esencial que los miembros del Comité suscriban una cláusula de confidencialidad respecto del manejo de la información que derive de las quejas o denuncias de las que tengan conocimiento.

c) Que los datos personales que se recaben con motivo del contacto con particulares serán protegidos y tratados conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

d) La queja o denuncia recibida será tratada con reserva, discreción y se adoptarán las medidas de seguridad, cuidado y protección de datos personales, a fin de evitar el mal uso o acceso a los mismos, conforme a lo establecido en la normatividad en materia de protección de datos personales.

### III. ALCANCE

El presente documento es de observancia general para el personal y miembros del Comité de la Oficina, en la presentación y tramitación de las quejas o denuncias que se reciban por probable incumplimiento de los servidores públicos al Código.

### IV. PROCEDIMIENTO

#### 1). Presentación de quejas o denuncias

a) **Medio electrónico:** El promovente deberá enviar su queja o denuncia, a la cuenta de correo [eticapro gob@veracruz.gob.mx](mailto:eticapro gob@veracruz.gob.mx) dentro de los 30 días naturales contados a partir de que sucedan los hechos.

b) **Medio físico:** La queja o denuncia será recibida a través del Secretario del Comité, quien verificará que la misma cuente con los elementos mínimos para su procedencia.

c) Cuando la queja o denuncia se haya realizado por correo electrónico, deberá ratificarse dentro de los cinco días hábiles siguientes al de su presentación, de lo contrario se tendrá por no presentada.

#### 2). Elementos mínimos para la procedencia de la queja o denuncia

a) Nombre de la persona quejosa o el denunciante (opcional)

b) Domicilio o dirección electrónica para recibir notificaciones (obligatorio)

c) Breve relato de los hechos que se aducen como irregulares (obligatorio)

d) Datos del servidor público involucrado o probable transgresor (obligatorio)

e) En su caso, los medios probatorios de la conducta, entre éstos, los de al menos un tercero que haya conocido de los hechos.

### **3). Presentación de quejas o denuncias anónimas**

Serán admitidas siempre y cuando en la queja o denuncia se identifique al menos a una persona que le consten los hechos. En caso de que no se señale medio alguno para notificar, serán desechadas.

### **4). Recepción y registro de quejas o denuncias**

#### **Secretario del Comité:**

a) Recibe la queja o denuncia, la registrará y le asignará un número de folio único y consecutivo.

b) En un plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente al que se reciba la queja o denuncia, generará un acuse de recibo electrónico, el cual se enviará al promovente.

c) Informará que la circunstancia de presentar una queja o denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Comité.

d) Verificará que la queja o denuncia cuente con los elementos mínimos para su procedencia, de existir omisiones de los elementos, avisará al promovente para que los remita en un plazo de cinco días hábiles contados a partir de que se envíe el acuse de recibo electrónico; de no recibirlos en el plazo previamente establecido la queja o denuncia se decretará como improcedente y el expediente se archivará como concluido.

e) En caso de ser procedente la queja o denuncia, se informará al promovente su radicación.

### **5). Pronunciamiento del Comité**

#### **En caso de ser competencia del Comité:**

a) Se le informará al promovente que el Comité determinará la resolución dentro de un plazo máximo de treinta días hábiles contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

b) En caso de que la queja o denuncia haya sido remitida directamente al Órgano Interno de Control, su atención y resolución se apegará a los plazos establecidos por dicho Ente Fiscalizador.



c) En el supuesto de que algún miembro del Comité esté involucrado en las quejas o denuncias que se presenten, y que por ende haga dudosa su imparcialidad, es decir, tenga alguna relación de parentesco o amistad con alguna de las partes, o bien, que la queja o denuncia se promueva en su contra, deberá excusarse por escrito dirigido al Presidente del Comité, quien informará lo conducente a los demás miembros; en caso contrario, se le exhortará para que se excuse de conocer del asunto y de participar en las sesiones del Comité donde se trate el mismo.

**En caso de no ser competencia del Comité:**

a) Una vez revisados los elementos mínimos para la procedencia de la queja o denuncia y corroborado que la misma no es competencia del Comité, se procederá conforme a lo siguiente:

i) Se notificará al promovente los motivos de improcedencia dejando a salvo sus derechos para que los haga valer ante la instancia competente para conocer del asunto.

ii) Se le informará si la queja o denuncia fue canalizada o turnada a otra área para su atención y seguimiento.

## **6) De la tramitación, sustanciación y análisis**

### **Medidas preventivas**

Una vez que el Secretario haya turnado el expediente al Comité, éste último podrá determinar medidas preventivas cuando la queja o denuncia describa comportamientos en los que supuestamente se actualicen conductas de hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, intimidación o amenaza a la integridad del personal. Lo anterior, sin que ello signifique tener por ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia.

### **Para efectos de la queja o denuncia, el Comité podrá:**

a) Atenderla por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento.

b) De considerar que existe probable incumplimiento al Código de Conducta, entrevistará a la persona involucrada y, de estimarlo necesario para allegarse de mayores elementos, también a los testigos y a la persona que presentó la queja o denuncia.

c) Toda la información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito o en medios electrónicos y deberá estar sujeta a la cláusula de confidencialidad que suscribirán las y los integrantes del Comité.

#### **Recopilación de información adicional**

Cualquier persona de esta oficina deberá apoyar a las y los integrantes del Comité y proporcionarles los documentos e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones a cabalidad y poder así resolver de manera imparcial y eficiente la queja o denuncia.

#### **De la conciliación**

a) Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del Comité podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, siempre con interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Conducta.

b) Si la queja o denuncia procede, se suscribirá el acuerdo respectivo con la participación de los miembros del Comité y de las partes implicadas, con el cual el Comité podrá ordenar el cierre del expediente como asunto concluido.

c) En el caso de que la conciliación no sea procedente, se deberá dar el trámite que determine el Comité, y en dado caso, se deberá dejar constancia de ese hecho en el expediente correspondiente.

### **7. De la resolución y pronunciamiento**

a) La resolución deberá tener el sentido que el propio Comité determine darle a partir de las características de la queja o denuncia y del estudio y análisis de la misma.

b) La queja o denuncia deberá resolverse por el Comité mediante la resolución que contendrá las observaciones o recomendaciones, dentro de un plazo máximo de treinta días hábiles contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

#### **De la emisión de conclusiones por parte del Comité:**

a) El proyecto de resolución que se elabore deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados, así como las entrevistas que se hayan realizado.

**b)** Se deberá determinar en el cuerpo del proyecto, con base en la valoración de tales elementos, si se configura o no, un incumplimiento al Código de Conducta.

**c)** En sesión ordinaria o extraordinaria se discutirá el proyecto respectivo, y se votará la resolución final de la queja o denuncia.

**d)** Será facultad del Presidente dar aviso en su caso, a las instancias correspondientes.

**De la determinación de un incumplimiento:**

En el supuesto de que las y los integrantes del Comité determinen que sí se configuró un incumplimiento al Código de Conducta, se procederá de la siguiente manera:

**a)** El Comité determinará sus observaciones o recomendaciones, mismas que serán notificadas a la servidora o al servidor público denunciado en las que se le inste a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Conducta.

**b)** De estimar que se determinó una probable responsabilidad administrativa, se hará de conocimiento al Órgano Interno de Control.

**c)** El documento que contiene la resolución se integrará al expediente del servidor público.

**d)** Se remitirá copia de la resolución a la jefatura, con copia al Titular de la Oficina al que esté adscrito el servidor público transgresor.



**VERACRUZ**  
*Gobierno del Estado*

**Procedimiento para la recepción, seguimiento y atención de quejas  
o denuncias por incumplimiento del Código de Conducta,**  
se produjo en las Oficinas de Programa de Gobierno,  
con domicilio en el Palacio de Gobierno del Estado de Veracruz

**VERACRUZ-PROGRAMA.gob.mx**