

INDICE

PÁGINA

PRESENTACIÓN	2
OBJETICO GENERAL	3
GLOSARIO	3
EL DEBIDO PROCESO Y ACTUACIÓN DEL COMITÉ EN LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS	6
CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS	8
HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN PARA LOS COMITÉS DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS	9
DESAHOGO Y CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	11
FORMATO DE QUEJAS Y DENUNCIAS	12

PRESENTACIÓN

Las personas Servidoras Públicas deben ser sinónimo de confianza para la ciudadanía, quienes demandan que las instituciones públicas actúen bajo normas y conductas éticas, donde es de vital importancia establecer elementos orientados a generar resultados con responsabilidad social, principios, valores y calidad moral, con la finalidad de que en la actividad pública haya efectos de impacto que la sociedad espera.

En adición a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, establecidos en el Código de Ética de las personas Servidoras Públicas de la Administración Pública Federal (APF), es necesario dar a conocer y vigilar el cumplimiento de aquellos valores y reglas claras de integridad que, por su importancia, y al ser aceptados de manera general por la sociedad, deben ser intrínsecos al servicio público y por lo tanto, regir la actuación de las personas Servidoras Públicas.

Es necesario referir que la conformación del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, es un elemento fundamental para dar cumplimiento al Acuerdo que tiene por objeto emitir dicho Código de las personas Servidoras Públicas del Gobierno Estatal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la Función Pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de las personas Servidoras Públicas y para implementar las acciones permanentes que favorezcan a su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, mismo que está vinculado de manera directa con el Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.

Por lo anterior, es importante considerar que todo el funcionariado del Instituto Estatal de las Mujeres (IEM), deberá cumplir con lo señalado en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

El Protocolo que aquí se presenta es un modelo general para la atención y seguimiento de Quejas y/o Denuncias que sean presentadas por presunto incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta del Instituto Estatal de las Mujeres, por parte de las personas Servidoras Públicas en el ejercicio de sus funciones.

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la adecuada atención y seguimiento a las Quejas y/o Denuncias de hechos presuntamente irregulares y/o contrarios a lo establecido en el Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta en los que se encuentren involucradas las personas Servidoras Públicas en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión, que se reciban en el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Estatal de las Mujeres, por los medios establecidos para este fin.

GLOSARIO

- ✓ **ACOSO LABORAL:** Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional. Se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que esté vinculado a la relación laboral.
- ✓ **ACOSO SEXUAL:** Forma de violencia con connotación lasciva. Consiste en insinuaciones o comportamientos verbales o físicos de índole sexual, indeseadas para quien las recibe. El párrafo segundo del artículo 13 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (**LGAMVLV**), lo define como una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
- ✓ **COCODI:** Comité de Control y Desempeño Institucional.
- ✓ **COMITÉ:** El Órgano de Consulta y Asesoría integrado por miembros del Instituto Estatal de las Mujeres, a través del cual se implementarán acciones permanentes para identificar y delimitar las conductas que en situaciones específicas deberán observar las y los servidores públicos en su actuar dentro del instituto.
- ✓ **DENUNCIA:** La narrativa que formula cualquier persona, mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad competente sobre actos u omisiones atribuidos a una persona servidora pública que resulta presuntamente contraria al Código de Ética, al Código de Conducta y/o a las Reglas de Integridad, que repercuten en la adecuada marcha de la administración pública, aún y cuando no le significan una afectación directa a sus derechos e intereses.

- ✓ **DERECHOS HUMANOS:** Conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de las personas que viven en una sociedad jurídicamente organizada. Estos derechos, establecidos en la Constitución y en las leyes, deben ser reconocidos y garantizados por el Estado. Todos estamos obligados a respetar los Derechos Humanos de las demás personas. Sin embargo, según el mandato constitucional, quienes tienen mayor responsabilidad en este sentido son las autoridades gubernamentales, es decir, los hombres y mujeres que ejercen el servicio público. La Declaración Universal de los Derechos Humanos, señala como principios básicos de los derechos humanos: Su universalidad, interdependencia e indivisibilidad, la igualdad y la no discriminación, así como el hecho de que los derechos humanos vienen acompañados de derechos y obligaciones por parte de las y los responsables y de las y los titulares de éstos.

- ✓ **DISCRIMINACIÓN:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

- ✓ **ÉTICA:** Comportamiento de las personas servidoras públicas con arreglo a los valores de rectitud, dignidad responsabilidad y no discriminación que rigen al servicio público.

- ✓ **HOSTIGAMIENTO SEXUAL:** Consiste en insinuaciones o comportamientos verbales o físicos de índole sexual, indeseadas para quien las recibe. El párrafo primero del artículo 13 de la LGAMVLV, lo define como el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar, así como se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

- ✓ **IEM:** Instituto Estatal de las Mujeres.

- ✓ **IGUALDAD:** Situación en la cual mujeres y hombres tienen acceso a las mismas posibilidades y oportunidades, en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.
- ✓ **MEDIDAS DE PROTECCIÓN:** Se refiere al conjunto de acciones institucionales que garantizan los derechos laborales y la integridad de las personas que, por motivo de haber denunciado o revelado información de buena fe, pueda ser víctimas de represalias. Son otorgadas por la Presidencia del Comité de acuerdo con las situaciones particulares de los derechos y actores involucrados en la denuncia o revelación de información interna, con el fin de proteger a cualquier persona gestora de integridad que conozca, denuncie o informe presuntas violaciones al Código de Ética, al Código de Conducta o a las Reglas de Integridad.
- ✓ **PERSONA ASESORA:** Persona que orienta y acompaña a la presunta víctima de actos discriminatorios, y que tiene el carácter de figura mediadora u ombudsperson en términos de la Norma Mexicana NMX-R-02SSCFI-2015 en Igualdad laboral y No Discriminación.
- ✓ **PERSONA CONSEJERA:** Persona que orienta y acompaña a la presunta víctima de hostigamiento sexual o acoso sexual conforme al Protocolo para la prevención, atención y sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual.
- ✓ **PERSONA GESTORA DE INTEGRIDAD:** Cualquier persona servidora pública que conozca, denuncie o informe presuntas violaciones al Código de Ética, al Código de Conducta o las Reglas de Integridad.
- ✓ **PRESUNTA VICTIMA:** Persona física que presuntamente sufrió daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general ha sido expuesta en peligro o lesión de sus bienes jurídicos o sus derechos como consecuencia de la comisión de actos de discriminación.
- ✓ **PROMOVENTE:** Persona que presenta la queja o denuncia.
- ✓ **PRONUNCIAMIENTO:** Declaración pública de una opinión o una respuesta, que va en contra o a favor de algo.
- ✓ **QUEJA:** La narrativa que formula cualquier persona, mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad competente sobre actos u omisiones atribuidos a una persona servidora pública que resulta presuntamente contraria al Código de Ética, al Código de Conducta y/o a las Reglas de Integridad, que repercuten en la adecuada marcha de la administración pública y que le significan una afectación directa a sus derechos e intereses

- ✓ **SUBSANAR:** Disculpar o excusar un desacierto o delito.
- ✓ **PERSPECTIVA DE GÉNERO:** La metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar, valorar y revertir la discriminación, la desigualdad y la exclusión con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para erradicar los factores que las origina y crear las condiciones de cambio que permita avanzar en la construcción de la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.
- ✓ **PROCEDIMIENTO:** Procedimientos para la atención de Quejas y Denuncias, que se presenten ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
- ✓ **VIOLENCIA LABORAL:** El artículo 11 de la LGAMVLV, lo define como la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo período de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género. Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión de abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y/o seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra su igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. El alcance de la definición anterior contempla por igual a las mujeres y a los hombres de esta institución.

1. EL DEBIDO PROCESO Y ACTUACIÓN DEL COMITÉ EN LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

1.1 Cualquier persona puede hacer del conocimiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), de presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta y presentar su Queja y/o Denuncia, por los medios establecidos para este fin, y en su caso, acompañado del testimonio de un tercero.

1.2 Una vez recibida la Queja y/o Denuncia, se verificará que contenga nombre, domicilio o direcciones electrónicas para recibir informes, un breve relato de los hechos, los datos de la persona Servidora Pública involucrada y en su caso, los medios probatorios de la conducta, entre estos los de al menos un tercero que haya conocido los hechos.

1.3 Se podrá admitir la presentación de declaraciones anónimas, siempre que en éstas se identifique al menos a una persona que le consten los hechos o indicios que permitan advertir la presunta falta y/o incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta.

1.4 No se tramitarán Quejas y/o Denuncias que contengan simples apreciaciones subjetivas o tendenciosas que no permitan comprobar o advertir la presunta falta y/o incumplimiento y no aporten elementos objetivos que acrediten su veracidad.

1.5 Solicitarán por única vez que la Queja y/o Denuncia cuente con los datos e indicios que permitan advertir la presunta falta y/o incumplimiento por parte de la persona Servidora Pública involucrada, y de no contar con ellos se archivará el expediente como concluido.

1.6 En caso de que él o la denunciante no atienda el requerimiento, o bien la información proporcionada en atención a éste, no aporte mayores elementos a los originalmente ofrecidos, se determinará la improcedencia correspondiente.

1.7 En caso de que él o la denunciante amplíe la información y se cuente con elementos para iniciar una investigación, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés emitirá el Acuerdo de inicio del Acta correspondiente.

1.8 De considerar el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés que existe probable falta y/o incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, entrevistará a la persona Servidora Pública involucrada y de estimarlo necesario, se solicitará la ratificación de la Queja y/o Denuncia, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la declaración.

1.9 Cuando los hechos narrados en una declaración afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, siempre con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta.

1.10 Las y los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, presentarán sus conclusiones y si se considera un incumplimiento y/o violación al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, se determinarán las observaciones, y en su caso, las recomendaciones necesarias para subsanar la falta y evitarla en el futuro. De estimar una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control o en su caso al Comité de Control y Desempeño Institucional.

PROTOCOLO DE ATENCION DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CODIGO DE ETICA, LAS REGLAS DE INTEGRIDAD Y EL CODIGO DE CONDUCTA	
CLAVE DEL DOCUMENTO	IEM-CEPCI-A1
VIGENCIA	DICIEMBRE 2021 A DICIEMBRE 2024

2. CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

2.1- Para el desarrollo de las acciones a seguir en la recepción de una Queja y/o Denuncia, las y los integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, deberán tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Toda Queja y/o Denuncia, será manejada de forma sensible, equitativa e imparcial.
- Todas y todos los integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, tendrán acceso a la información y apoyo necesarios para poder dar atención adecuada a la Queja y/o Denuncia presentada.
- Se tomarán las medidas necesarias para asegurar relaciones de trabajo armoniosas durante y después de la investigación.
- Asegurar que las personas que denuncien una falta y/o incumplimiento a los ordenamientos que hace referencia este Protocolo, no sean objeto de represalias, lo anterior, de conformidad con lo establecido en el eje del relanzamiento de la Función Pública “Protección a Alertadores Internos”.
- Investigará y determinará los hechos.
- Darán oportunidad a las partes de presentar evidencia que compruebe la comisión u omisión a los preceptos establecidos en el Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta.
- Cada una de las partes podrá solicitar al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés que entreviste, cite a testigos y realice cualquier indagación que considere necesaria.
- Después de la investigación, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés considerará si la Queja y/o Denuncia está fundamentada, y después formulará la evaluación de la evidencia.
- Las actas del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés serán confidenciales y no se revelará ninguna información sobre la investigación, salvo cuando la revelación corresponda a la posición y responsabilidades oficiales del denunciado.
- El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, puede hacer cualquier recomendación que considere necesaria para:

a) Resolver el problema;

PROTOCOLO DE ATENCION DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CODIGO DE ETICA, LAS REGLAS DE INTEGRIDAD Y EL CODIGO DE CONDUCTA	
CLAVE DEL DOCUMENTO	IEM-CEPCI-A1
VIGENCIA	DICIEMBRE 2021 A DICIEMBRE 2024

- b) Evitar que problemas semejantes surjan en un futuro;
- Asegurar la continuación o restauración de las relaciones armoniosas en el lugar de trabajo.
 - El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, expondrá los resultados de su decisión en un plazo máximo de 3 meses contados a partir de que se califique como probable falta y/o incumplimiento a los ordenamientos que hace referencia este Protocolo de Atención de Quejas y/o Denuncias.

3. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN PARA LOS COMITÉS DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

3.1 La Investigación

3.1.1-La investigación de la Queja y/o Denuncia lleva implícita la identificación de las personas Servidoras Públicas involucradas en la misma, por lo tanto, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, deberán allegarse de los datos que permitan la puntual identificación del/la denunciada/o, tales como:

- Nombre.
- Área de adscripción.
- Cargo que desempeña

3.2 Las Entrevistas

3.2.1-Se deberán realizar entrevistas formales con las o los involucrados en la denuncia, incluyendo los testigos, en caso de existir.

3.2.2-Derivado de las pruebas presentadas, se deberán preparar las entrevistas correspondientes, tomando en consideración:

- a) Preparación de la Entrevista: ¿Cuál es el propósito de la Entrevista? ¿Dónde debe efectuarse la Entrevista? ¿Quién debe estar presente durante la Entrevista? ¿Cómo se puede mantener la confidencialidad de la información recibida?
- b) Lugar de la Entrevista: La elección del lugar deberá hacerse de acuerdo con la conveniencia de las personas entrevistadas. La entrevista deberá realizarse en un lugar donde se espere un mínimo de interrupciones. No se debe entrevistar a las personas en su lugar de trabajo.

- c) ¿Quién debe estar presente?: Durante la Entrevista, se contará con la presencia de la persona que investiga, así como de la persona declarante. Si la persona es un testigo potencial, quien investiga le negará el acceso con el fin de no distorsionar los hechos registrados.
- d) Confidencialidad: La obligación de la persona investigadora con todas las partes involucradas, deberá garantizar la confidencialidad de la información que le proporcionen los involucrados, a fin de fomentar y motivar a las personas Servidoras Públicas a presentar Quejas y/o Denuncias por falta y/o incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta, así como la observancia de los mismos.

3.2.3-Se deberá aclarar al inicio de la Entrevista, que toda la información que surja durante la misma deberá quedar registrada, aunque la o el entrevistado se retracte o solicite que el comentario no sea incluido.

3.2.4-Se deberá aclarar que la información recibida durante la Entrevista se mantendrá como confidencial y no deberá ser comentada con nadie más, incluyendo a otras u otros testigos y/o partes involucradas.

3.2.5-Cuando el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés determine la necesidad de citar a las personas Servidoras Públicas involucradas en la Queja y/o Denuncia, deberá hacerlo por oficio debidamente fundado y motivado, en el que se le describirá de manera clara el motivo del llamamiento, la autoridad ante la que deberá presentarse, así como el lugar, fecha y hora. Esta notificación podrá realizarse de manera personal o a través de su jefa/e inmediato, en cualquiera de los casos se recabará constancia que acredite la notificación.

3.3 Documentación y Registro

3.3.1.-La naturaleza de la documentación que hay que reunir y conservar, dependerá de la formalidad de la Queja y/o Denuncia y de las pruebas otorgadas para el desahogo de la misma, con lo que se logrará contar con un registro de incidencias que permita identificar las áreas problemáticas y poder tomar las medidas correspondientes para evitar futuras faltas.

3.3.2.-Cuando se presente una Queja y/o Denuncia informal, no se conservarán documentos que podrán ser peligrosos por contener acusaciones no probadas contra una persona.

3.3.3.-Derivado de la etapa de investigación, se redactarán las actas correspondientes de las diligencias realizadas y se recabarán los documentos necesarios para la correcta integración del expediente.

4. DESAHOGO Y CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1- Finalizado el desahogo de la investigación, se deberá realizar un análisis integral de las pruebas y declaraciones recabadas, a fin de comprobar la comisión de la conducta irregular denunciada.

4.2- En caso de que no existan elementos y medios de prueba suficientes para establecer la probable conducta irregular, se archivará la Queja y/o Denuncia dando por concluido el trámite y atención de la misma.

4.3- En caso de que los elementos y medios de prueba sean suficientes y contundentes para presumir la conducta irregular de la persona Servidora Pública, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, emitirá sus recomendaciones para que la persona Servidora Pública subsane o deje de realizar conductas contrarias a lo establecido en el Código de Ética, Reglas de Integridad y/o Código de Conducta del IEM.

4.4- Cuando de la falta u omisión derive en una responsabilidad administrativa, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, dará vista al Órgano Interno de Control o en su caso al Comité de Control y Desempeño Institucional, verificando que el expediente se encuentre integrado con la documentación completa, cronológicamente y en original.

4.5- El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, solicitará al Departamento de Recursos Humanos, la incorporación al expediente laboral de la persona Servidora Pública involucrada de la Queja y/o Denuncia y las recomendaciones que hayan resultado de la investigación realizada.

4.6- Se remitirá copia de la recomendación al superior jerárquico, de la persona servidora pública denunciada.

Formato para presentar una Queja o Denuncia

Fecha: _____

Datos de la persona que presenta la queja o denuncia

Nombre: **Domicilio:**

Teléfono:

Correo electrónico:

La persona que desee conservar el anonimato, sólo podrá enterarse del curso de la queja o denuncia presentada, a través del seguimiento que ella misma dé a las sesiones del Comité.

Datos del servidor/a Público/a contra quien se presenta la queja o denuncia

Nombre(s)

Apellido paterno

Apellido materno

Entidad o Dependencia en la que labora:

Breve narración del echo o conducta:
Ocurrió en:

(Entidad)

Fecha y periodo.

Datos de la persona que haya sido testigo de los hechos

Nombre:

Domicilio:

Teléfono:

Correo electrónico:

Trabaja en la Administración Pública: **SI**
 NO

Si contesto que "sí" La siguiente información es indispensable.

Entidad o Dependencia:

Cargo: