

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

**SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y
OBRAS PÚBLICAS DEL ESTADO DE DURANGO
(SECOPE)**

INDICE

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. GLOSARIO**
- III. MARCO JURÍDICO**
- IV. ALCANCE**
- V. PROCEDIMIENTO**

I. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo señalado en el ACUERDO por el que se expiden 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 de prevención de conflictos de interés, publicado el pasado 09 de julio de 2017 en el Periódico Oficial del Estado número 55 por la Secretaría de Contraloría, se establece el procedimiento para la recepción y atención de quejas y/o denuncias por Incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta.

II. GLOSARIO

Para efectos de estas Bases y del Código de Conducta de la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas del Estado, se entenderá por:

- a) **Acuerdo:** Acuerdo por el que se expiden 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 de prevención de conflictos de interés, publicado en el Periódico Oficial del Estado No. 55 el 09 de Julio de 2017;
- b) **Bases:** Las Bases para la organización, funcionamiento y mecanismos de elección del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés;
- c) **Código de Conducta:** Ordenamiento Normativo Interno emitido por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas;
- d) **Código de Ética:** El Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Durango a que se refiere el presente ACUERDO;
- e) **COMITÉ:** Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés en la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas del Estado.
- f) **Conflicto de Interés:** La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones;
- g) **Denuncia:** La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público, y que resulta presuntamente contraria al Código de Conducta y a las Reglas de Integridad;

- h) **Queja:** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad;
- i) **SECOPE:** Secretaria de Comunicaciones y Obras Públicas del Estado.
- j) **Lineamientos Generales:** Los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.
- k) **Reglas De Integridad:** Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el Acuerdo;
- l) **Valores:** Valores que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, referidos en el Código de Ética;

III. MARCO JURÍDICO

- Artículos 108 y 109, fracción III, de la Constitución Política del Estado de Durango.

LEYES

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Durango.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley de los Trabajadores al Servicio de los Tres Poderes del Estado de Durango.
- Ley General para la Inclusión de las personas con Discapacidad.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Durango y las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, expedidos por Decreto publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Durango el 02 de julio de 2017.
- Acuerdo por el cual se expiden los Lineamientos Generales para Propiciar la Integridad de los Servidores Públicos y Para Implementar Acciones Permanentemente que Favorezcan su Comportamiento Ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, publicado en el Periódico Oficial del Estado No. 55 el 09 de julio de 2017

CÓDIGOS

- Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Durango.
- Código de Conducta de la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas.

REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas.

DOCUMENTOS NORMATIVOS – ADMINISTRATIVOS

- Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad.

PROGRAMAS

- Programa Nacional de Derechos Humanos 2014-2018 (PNDH).
- Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación 2014-2018 (PRONAIND).
- Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018 (PROIGUALDAD).

IV ALCANCE

El presente documento es de observancia obligatoria para las y los servidores públicos y miembros del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés en la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas del Estado, en la tramitación y seguimiento a las quejas y/o denuncias que reciba por probables incumplimientos de servidores públicos de la SECOPE, al Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, o a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o al Código de Conducta de la SECOPE y demás normatividad en materia de ética y prevención de conflictos de interés que rigen en la institución.

V. PROCEDIMIENTO

1. De los medios de presentación.

Cualquier persona o servidor público de la SECOPE, podrá presentar una queja y/o denuncia a través de medios electrónicos o físicos, según su elección.

Medios electrónicos:

Correo electrónico. La queja y/o denuncia deberá ser presentada en el documento denominado "Formato de queja y/o denuncia" y enviada al correo electrónico comitedeetica.secope@durango.gob.mx

El *Formato de queja y/o denuncia*, es un formulario en el cual se recabarán los datos necesarios para investigar los probables actos contrarios al Código de Ética, las Reglas de Integridad o al Código de Conducta. El formato se encuentra a disposición en los correos institucionales de las y los servidores públicos la SECOPE.

Medios físicos:

Si la queja y/o denuncia se presenta por medios físicos, el promovente depositará en el buzón de quejas ubicado en las instalaciones de la SECOPE un escrito dirigido al **COMITÉ**, acompañado de los medios probatorios que considere pertinentes.

Cualquier comunicación dirigida al COMITÉ, o que sin estar dirigida a dicho órgano, contenga queja y/o denuncia, se entregará de manera inmediata y sin abrirse, al Secretario Ejecutivo en propia mano. La falta de observancia de estas medidas, podrá ser causa de responsabilidad.

El COMITÉ acordará lo necesario para que las medidas arriba descritas, se cumplan en forma estricta.

El escrito que el promovente dirija al COMITÉ contendrá:

- 1.- Nombre (opcional). La queja y/o denuncia anónima sólo es procedente si contiene los elementos necesarios para iniciar la investigación, como son las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
- 2.- Domicilio o dirección electrónica para recibir informes y notificaciones.
- 3.- Breve relato de los hechos.
- 4.- Datos del Servidor Público involucrado.
- 5.- Medios probatorios de la conducta que se delata.
- 6.- Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos.

Al momento de que la o el Secretario Ejecutivo reciba una queja y/o denuncia, se activará el *Protocolo para la atención de denuncias por incumplimiento a los Códigos de Ética y de Conducta o a las Reglas de Integridad en la SECOPE.*

2. Del registro de queja y/o denuncia.

Recibida una queja y/o denuncia, la o el Secretario Ejecutivo le asignará un número de folio consecutivo y ordenará la apertura del expediente. Estas acciones se llevarán a cabo a más tardar al día siguiente de que se reciba la misma.

La o el Secretario Ejecutivo será responsable de la correcta asignación de folios, así como de salvaguardar la información contenida en ellos.

A más tardar al día siguiente al de la asignación de folio y apertura del expediente, la o el Secretario Ejecutivo verificará que la queja y/o denuncia contiene los elementos indispensables:

- 1.- Nombre (opcional). La queja y/o denuncia anónima solo es procedente si contiene los elementos necesarios para iniciar la investigación, como son las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
- 2.- Domicilio o dirección electrónica para recibir informes y notificaciones.
- 3.- Breve relato de los hechos.
- 4.- Datos del Servidor Público involucrado.
- 5.- Medios probatorios de la conducta que se delata.
- 6.- Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos.

Sólo procederá la revisión de quejas y/o denuncias, cuando éstas vengan acompañadas del testimonio de un tercero. En el caso de quejas y/o denuncias anónimas, se les dará trámite sólo si en ellas se identifica al menos a una persona a quien le consten los hechos.

En caso de que la queja y/o denuncia contenga todos los elementos de procedencia, la o el Secretario Ejecutivo enviará ese mismo día, a través de correo electrónico a quien la haya presentado, un Acuse de Recibo. En dicho acuse constará el número de Folio del expediente en el que se respalda la queja y/o denuncia, la fecha y hora de recepción, así como los elementos aportados por la o el denunciante. Se incluirá en el Acuse de Recibo la siguiente leyenda:

“Se informa al denunciante 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 COMITE de la SECOPE.”

3. Del requerimiento para el caso de deficiencias en la queja y/o denuncia.

En el supuesto de que la o el Secretario Ejecutivo detecte omisión de requisitos o deficiencias en la queja y/o denuncia, requerirá al promovente por única vez, para que subsane la deficiencia en un término no mayor de cinco días hábiles y en caso positivo, se pueda turnar para conocimiento del COMITÉ.

De no contar con respuesta alguna por parte del interesado o si a pesar de contestar, la deficiencia subsiste, ordenará el cierre del expediente respectivo como asunto concluido.

La información contenida en cualquier queja y/o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el COMITÉ, cuando estas involucren reiteradamente a un Servidor Público en particular.

4. Del aviso de la queja y/o denuncia al Presidente y a los demás miembros del COMITÉ

La o el Secretario Ejecutivo por medios electrónicos, el día hábil siguiente al que reciba la queja y/o denuncia o en que se haya subsanado la queja y/o denuncia, informará al Presidente sobre la recepción de la misma, el número de folio asignado al expediente y un breve resumen del asunto al que se refiere.

En la misma fecha, la o el Secretario Ejecutivo informará a los miembros del COMITÉ, de la recepción de la denuncia y turnará a cada uno vía correo electrónico, copia del expediente, a efecto de que pueda incorporarse al Orden del Día de la siguiente Sesión Ordinaria o inclusive, convocar a sesión Extraordinaria.

Las quejas y/o denuncias que no satisficieron los requisitos de procedencia, serán informadas mensualmente al Presidente y al COMITÉ por parte del Secretario Ejecutivo, relacionando el número de Folio, fecha de recepción, hechos reportados, nombres de la servidora o servidor público implicado y la causa por la que se clasificó como concluido y archivado.

5. De la tramitación, sustanciación y análisis.

a) De la Convocatoria del Presidente al pleno del COMITÉ.

Con la información proporcionada por la o el Secretario Ejecutivo, el Presidente convocará a los miembros del COMITÉ para que en la siguiente Sesión Ordinaria o inclusive en Extraordinaria, se dé atención a la queja y/o denuncia recibida.

Tomando como referencia la fecha de recepción de la queja y/o denuncia, si la siguiente sesión Ordinaria del COMITÉ estuviere programada para los quince días naturales siguientes, la queja y/o denuncia será incluida en el orden del día de dicha sesión. En caso contrario, el Presidente convocará a sesión Extraordinaria de acuerdo con los términos previstos en las Bases.

b) De la calificación de la queja y/o denuncia.

Para efectos de la calificación de la queja y/o denuncia el COMITÉ acordará:

- Dar seguimiento por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento o;
- La no competencia.

En caso de que se determine la no competencia, el Presidente del COMITÉ al momento de notificarlo al denunciante, lo orientará para que presente su queja ante la instancia correspondiente.

c) De las medidas preventivas.

Si la determinación del COMITÉ, fuera de seguimiento a la queja y/o denuncia y además en ésta se advirtieran conductas en las que presuntamente se observa hostigamiento, agresión, amedrentamiento, acoso, intimidación o amenaza a la integridad de una servidora o servidor público de la SECOPE, el COMITÉ, podrá ordenar las medidas preventivas que considere pertinentes, sin que lo anterior dé por ciertos los hechos imputados.

d) De la atención a la queja y/o denuncia por parte del COMITÉ.

Acordado por el COMITÉ la procedencia a trámite de la queja y/o denuncia, ordenará en el mismo acto, el inicio de acciones para allegarse de elementos que permitan emitir una resolución final. Estas acciones incluyen entrevistas al servidor público involucrado, a los testigos y al promovente de la queja y/o denuncia. Estas acciones deberán dar inicio a más tardar al tercer día hábil del Acuerdo respectivo.

e) De la Comisión temporal para investigar la queja y/o denuncia.

Para llevar a cabo las entrevistas, a propuesta del COMITÉ, el Presidente acordará los nombres de los miembros que formarán la Comisión temporal que las ejecutará.

La Comisión temporal se integrará de tres miembros del COMITÉ, quienes podrán ser miembros Propietarios o Suplentes.

Los miembros que integren la Comisión temporal dejarán constancia escrita y firmada de las entrevistas, para ser incorporadas al expediente respectivo.

Los miembros de la Comisión temporal, acordarán la manera en que realizarán la investigación, pudiendo ejecutarla de manera conjunta o separada.

Para dar certeza al resultado de las entrevistas y para evitar situaciones de conflicto o de intimidación entre los servidores públicos involucrados, la Comisión evitará reunir en una sola sesión a más de un testigo o a los testigos con el servidor público implicado.

En la comunicación que entablen los miembros de la Comisión temporal con los servidores públicos a quienes se vaya a entrevistar, les informarán de la obligación que tiene de colaborar en el esclarecimiento del asunto y que su negativa u obstaculización, podrá ser motivo de reporte ante el Órgano Interno de Control de la SECOPE.

Las entrevistas deberán ejecutarse en un término no mayor de cinco días hábiles, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

Las investigaciones o entrevistas, se llevarán a cabo de acuerdo a los formularios que para tal efecto acuerde el COMITÉ.

f) De la recopilación de información adicional.

Es obligación de los servidores públicos de la SECOPE, apoyar a los miembros del COMITÉ y conducirse con verdad, proporcionarles los documentos o información necesarios para resolver de manera pronta, imparcial y eficiente la queja y/o denuncia.

La negativa u obstaculización para la investigación, podrá ser causa de responsabilidad en términos de la Ley.

La comisión hará la recopilación adicional en el término máximo de cinco días hábiles.

g) De la conciliación.

Cuando los hechos narrados en la queja y/o denuncia solo afecten a la persona que la presentó, los miembros de la Comisión temporal podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, siempre con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética y en las Reglas de Integridad. Si la queja y/o denuncia procede, se suscribirá el acuerdo respectivo con la participación de los miembros de la Comisión y de las partes implicadas, con el cual el COMITÉ podrá ordenar el cierre del expediente como asunto concluido.

En el caso de que la conciliación no sea procedente, se dará el curso que determine la Comisión temporal creada para este efecto, dejando constancia de este hecho en el expediente.

6. De la resolución y pronunciamiento.

a) Del Informe de la Comisión temporal.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la conclusión del período de investigación, la Comisión temporal, para garantizar la secrecía del expediente, entregará de manera personal y directa al Secretario Ejecutivo, un Informe circunstanciado, tomando como base el contenido de los formularios de investigación o entrevista. Este informe contendrá:

1.- La síntesis de las acciones ejecutadas para la investigación;

- 2.- El resultado de la investigación, asentando circunstancias de tiempo, modo y lugar;
- 3.- Si existió o no conciliación de las partes;
- 4.- Proyecto de resolución o pronunciamiento conforme a las propias características de la queja y/o denuncia y el análisis de la misma, considerando siempre la emisión de observaciones y o recomendaciones;
- 5.- La firma y rúbrica de los miembros de la Comisión temporal;
- 6.- Agregar los formularios. Con el objeto de garantizar la secrecía del expediente, no se emitirán copias de los formularios requisitados en ningún momento de la investigación.

El proyecto de Resolución que elabore la Comisión temporal deberá considerar y valorar todos los elementos de prueba recopilados, así como las entrevistas que se hayan realizado.

Determinar en el cuerpo del proyecto si con base en la valoración de tales elementos se configura o no, incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta

b) De la convocatoria al Comité para la emisión de la resolución final.

El Presidente convocará al COMITÉ a sesión Extraordinaria sin remitir copias de los informes para garantizar la secrecía del expediente. El orden del día que se emita tendrá por objeto que el COMITÉ acuerde la resolución o pronunciamiento final.

- 1.- Iniciada la sesión, la o el Secretario Ejecutivo dará a conocer a los miembros del Comité el contenido del Informe circunstanciado y el Proyecto de resolución recibido de la Comisión temporal.
- 2.- El COMITÉ discutirá y votará la resolución final.
- 3.- En las votaciones se observará lo previsto en el *Capítulo VI.6 De las Votaciones* de las Bases.

Será facultad del Presidente del COMITÉ dar parte, en su caso a las instancias correspondientes, dependiendo de la naturaleza de incumplimiento o conducta desplegada por el servidor público implicado.

c) De la determinación de un incumplimiento.

En el supuesto de que el COMITÉ determine que sí se configuró un incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta, se procederá de la siguiente manera:

- 1.- Determinará sus observaciones o recomendaciones.
- 2.- Emitirá sus recomendaciones al servidor público denunciado, en las que se inste al transgresor a corregir o dejar de realizar tales conductas contrarias.

3.- De estimar que se llevó a cabo un incumplimiento al Código de Conducta, dará vista al Órgano Interno de Control, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento o conducta desplegada por el servidor público implicado.

4.- Enviará a la Dirección de Recursos Humanos y Materiales, copia del Acta de resolución con la instrucción de que se incorpore al expediente del servidor público implicado, para que cuente como antecedente.

Se remitirá copia de la recomendación al Jefe inmediato, con copia al Titular de la unidad administrativa al que esté adscrito el servidor público implicado.

Informará al promovente el resultado de la resolución final.

Los avisos y notificaciones a que se refiere este apartado, se ejecutarán a más tardar al día siguiente al de la resolución.

7. De la obligación de confidencialidad de la información.

De la manera que ha quedado descrito en las Bases, los miembros del COMITÉ, propietarios y suplentes, así como el Secretario Ejecutivo y quienes con él colaboren, se encuentran obligados a guardar confidencialidad y reserva absoluta, de los casos que sean sometidos a su consideración, aún en aquéllos casos en los que se determine la incompetencia del Comité o la no configuración de incumplimientos a la normatividad en materia de ética.

Atendiendo a la naturaleza de la información que se reciba y analice con motivo de la presentación de una queja y/o denuncia, los miembros del COMITÉ ratifican la Cláusula de Secrecía respecto al manejo de la información a la que tengan acceso o conocimiento por motivo de su designación en el órgano colegiado.

Este procedimiento es parte integrante del CÓDIGO DE CONDUCTA de la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas del estado de Durango. Victoria de Durango, Dgo., 11 de octubre de 2017.


ATENTAMENTE

ING. ARTURO ENRIQUE SALAZAR MONCAYO
SECRETARIO DE COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS