


Protocolo de Atención de
quejas y/o denuncias por
Incumplimiento al Código de
Ética y Conducta Ayuntamiento



COYOTEPEC

2024-2027

	<i>Protocolo de Atención de quejas y/o denuncias por Incumplimiento al Código de Ética y Conducta Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla. Administración 2024-2027</i>	Clave: MCPCM/025- 006
		Fecha de Elaboración 20 de febrero 2025
		Núm. de revisión:

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del H. Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla

OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, análisis, seguimiento y resolución de quejas y/o denuncias relacionadas con conductas presuntamente contrarias al **Código de Ética** y al **Código de Conducta** del Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla. Este protocolo se aplicará en casos en los que estén involucradas personas servidoras públicas en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión.

ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de la queja o denuncia por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, abarcando la integración del expediente, su análisis, la emisión de recomendaciones o medidas correctivas, la notificación de resultados a las partes, y, en su caso, el turnado al Órgano Interno de Control o a las autoridades competentes.


MARCO NORMATIVO

El presente protocolo se encuentra sustentado en las siguientes disposiciones legales y administrativas:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 6º y 113.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 15 y 16.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Puebla.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Protocolo de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (DOF, 18 de julio de 2017).
- Código de Ética del Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla.
- Código de Conducta del Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla.

PRINCIPIOS RECTORES DEL PROTOCOLO

- Legalidad
- Imparcialidad

	<i>Protocolo de Atención de quejas y/o denuncias por Incumplimiento al Código de Ética y Conducta Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla. Administración 2024-2027</i>	Clave: MCPCM/025- 006
		Fecha de Elaboración 20 de febrero 2025
		Núm. de revisión:

- Confidencialidad
- Presunción de inocencia
- Protección del denunciante
- No represalia
- Transparencia en el procedimiento

Confidencialidad y Protección de Datos

El Comité de Ética garantizará la confidencialidad total de los datos del denunciante y de cualquier tercero que brinde información.

Queda estrictamente prohibida cualquier forma de represalia, discriminación o intimidación contra quien presente una queja o denuncia de buena fe.


Procedimiento General

- 1. Recepción de la queja o denuncia:**
A través de medios oficiales establecidos (físicos o digitales), en forma escrita, anónima o identificada.
- 2. Registro y folio:**
Se asignará un número de expediente, manteniendo la confidencialidad de las personas involucradas.
- 3. Análisis preliminar:**
El Comité verificará la competencia del caso y determinará si procede su atención directa o el turnado al Órgano Interno de Control.
- 4. Integración del expediente:**
Se recabarán documentos, entrevistas, testimonios y demás elementos de prueba.
- 5. Resolución o recomendación:**
El Comité podrá emitir medidas correctivas, recomendaciones éticas o canalizar el caso para sanción administrativa.
- 6. Notificación a las partes:**
Se informará al denunciante y al servidor público implicado sobre el resultado del procedimiento, cuidando el debido proceso.

GLOSARIO

Para los efectos del presente procedimiento, se entenderá por:

Código de Conducta: Código de Conducta del Ayuntamiento de Coyotepec Puebla, Documento cuyo propósito es establecer los valores y principios éticos que deben

	<i>Protocolo de Atención de quejas y/o denuncias por Incumplimiento al Código de Ética y Conducta Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla. Administración 2024-2027</i>	Clave: MCPCM/025- 006
		Fecha de Elaboración 20 de febrero 2025
		Núm. de revisión:

adoptar las personas servidoras públicas del Ayuntamiento de Coyotepec Puebla, en el ejercicio de sus funciones.

Código de Ética: Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Ayuntamiento de Coyotepec Puebla Instrumento deontológico, que establece los parámetros generales de valoración y actuación respecto al comportamiento de una persona servidora pública, en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión

Denuncia Anónima: Acusación que hace un sujeto no identificado sobre un hecho o conducta presuntamente irregular cometida por una persona servidora pública del Ayuntamiento de Coyotepec Puebla

Medios Probatorios: Evidencia documental presentada por el promovente o denunciante para soportar la queja y/o denuncia sobre el incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad, y al Código del Ayuntamiento

Órgano Interno de Control del Ayuntamiento de Coyotepec Puebla

Promovente o Denunciante: Persona que plantea una queja y/o denuncia en contra de una persona servidora pública por un presunto incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad, y al Código de Conducta

Queja y/o denuncia: Narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a una persona servidora pública, y que resulta presuntamente contraria al Código de Ética, las Reglas de Integridad, y al Código de Conducta.

Reglas de Integridad: Disposiciones normativas que se deben cumplirse de manera única e íntegra.


Resolución: Decisión que toma el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés después de revisar y analizar los argumentos y evidencias presentadas por el promovente o denunciante de la queja y/o denuncia

Persona consejera: La que orienta y acompaña a la presunta víctima por hostigamiento sexual o acoso sexual conforme al Protocolo para la prevención, atención y sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual.

Persona Denunciada: La que presuntamente incurrió en una falta al Código de Ética, las Reglas de Integridad, y al Código de Conducta del ayuntamiento


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

1.1. Cualquier persona podrá informar al Comité de Ética y de Valores sobre presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, y presentar su queja y/o denuncia a través de los medios establecidos para tal fin. Podrá acompañarla, en su caso, con el testimonio de un tercero.

	<i>Protocolo de Atención de quejas y/o denuncias por Incumplimiento al Código de Ética y Conducta Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla. Administración 2024-2027</i>	Clave: MCPCM/025- 006
		Fecha de Elaboración 20 de febrero 2025
		Núm. de revisión:

- 1.2. Una vez recibida la queja y/o denuncia, se verificará que contenga los siguientes elementos: nombre del denunciante, domicilio o dirección electrónica para recibir notificaciones, un relato breve de los hechos, datos de identificación del servidor público involucrado, y, en su caso, los medios probatorios que respalden la conducta denunciada, incluyendo el testimonio de al menos un tercero que tenga conocimiento directo de los hechos.
- 1.3. Se podrán admitir denuncias anónimas, siempre que éstas identifiquen al menos a una persona con conocimiento directo de los hechos, o contengan indicios suficientes que permitan advertir una presunta falta y/o incumplimiento al Código de Ética o al Código de Conducta.
- 1.4. No se admitirán quejas y/o denuncias que consistan únicamente en apreciaciones subjetivas o tendenciosas, que no permitan comprobar o advertir la presunta falta y/o incumplimiento, ni aporten elementos objetivos que sustenten su veracidad.
- 1.5. Se solicitará por única vez que la queja y/o denuncia incluya los datos e indicios necesarios para advertir la presunta falta o incumplimiento por parte del servidor público señalado. De no contar con ellos, se procederá a archivar el expediente como concluido.
- 1.6. En caso de que el o la denunciante no atienda el requerimiento, o la información proporcionada no aporte elementos adicionales a los originalmente ofrecidos, se determinará la improcedencia de la denuncia.
- 1.7. Si el o la denunciante amplía la información y se cuenta con elementos suficientes para iniciar una investigación, el Comité de Ética y de Valores emitirá el acuerdo de inicio y elaborará el acta correspondiente.
- 1.8. Si el Comité de Ética y de Valores considera que existe una probable falta y/o incumplimiento al Código de Ética, se entrevistará al servidor público involucrado. De considerarlo necesario, podrá solicitarse la ratificación de la queja y/o denuncia, así como recabar mayores elementos de los testigos y de la persona denunciante.
- 1.9. Cuando los hechos narrados afecten únicamente a la persona denunciante, los miembros del Comité podrán promover una conciliación entre las partes involucradas, procurando en todo momento el respeto a los principios y valores establecidos en el Código de Ética
- 1.10. Las y los integrantes del Comité de Ética presentarán sus conclusiones. Si se determina que existió un incumplimiento al Código de Ética, se emitirán las observaciones y, en su caso, las recomendaciones necesarias para subsanar la falta y prevenir su recurrencia. En caso de estimarse la existencia de una probable responsabilidad administrativa, se dará vista al Órgano Interno de Control.


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

	<i>Protocolo de Atención de quejas y/o denuncias por Incumplimiento al Código de Ética y Conducta Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla. Administración 2024-2027</i>	Clave: MCPCM/025- 006
		Fecha de Elaboración 20 de febrero 2025
		Núm. de revisión:

- 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 Valores deberán tomar en cuenta los siguientes puntos:
- 2.2. Toda queja y/o denuncia será manejada de forma sensible, equitativa e imparcial.
- 2.3. Todas y todos los integrantes del Comité de Ética tendrán acceso a la información y al apoyo necesarios para atender de manera adecuada la queja y/o denuncia presentada.
- 2.4. Se tomarán las medidas necesarias para asegurar relaciones laborales armoniosas durante y después del proceso de investigación.
- 2.5. Se garantizará que las personas denunciadas no sean objeto de represalias por informar sobre una falta y/o incumplimiento a los ordenamientos referidos en este Protocolo.
- 2.6. El Comité investigará y determinará los hechos.
- 2.7. Se dará oportunidad a las partes involucradas de presentar evidencia que sustente la comisión u omisión de los preceptos establecidos en el Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta.
- 2.8. Cada una de las partes podrá solicitar al Comité de Ética que entreviste o cite a testigos, y que realice cualquier indagatoria que considere necesaria.
- 2.9. Concluida la investigación, el Comité de Ética valorará si la queja y/o denuncia está debidamente fundamentada y procederá a evaluar la evidencia recabada.
- 2.10. Las actas del Comité de Ética serán confidenciales. No se revelará información sobre la investigación, salvo que dicha revelación sea necesaria por las funciones y responsabilidades oficiales del servidor público denunciado.
- 2.11. El Comité de Ética y de Valores podrá emitir las recomendaciones que considere pertinentes para:
- 2.12. Resolver el problema;
- 2.13. Prevenir la ocurrencia de situaciones similares en el futuro;
- 2.14. Asegurar la continuidad o restauración de relaciones laborales armoniosas en el centro de trabajo.
- 2.15. El Comité de Ética y de Valores presentará los resultados de su decisión en un plazo máximo de tres meses, contados a partir de la fecha en que se califique la conducta como una probable falta y/o incumplimiento a los ordenamientos señalados en este Protocolo

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

La investigación

	<i>Protocolo de Atención de quejas y/o denuncias por Incumplimiento al Código de Ética y Conducta Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla.</i> <i>Administración 2024-2027</i>	Clave: MCPCM/025- 006
		Fecha de Elaboración 20 de febrero 2025
		Núm. de revisión:

3.1. La investigación de una queja y/o denuncia implica la identificación de los servidores públicos presuntamente involucrados. Por lo tanto, el Comité de Ética y de Valores deberá recabar los datos necesarios que permitan su plena identificación, tales como:

- Nombre completo
- Área de adscripción
- Cargo que desempeña

Las entrevistas

3.2. Se deberán realizar entrevistas formales a las personas involucradas en la denuncia, incluyendo a los testigos, si los hubiera.

3.3. Con base en las pruebas disponibles, se deberán preparar las entrevistas correspondientes, considerando los siguientes aspectos

a) **Preparación de la entrevista:**

Es necesario definir el propósito de la entrevista, el lugar donde se llevará a cabo, quiénes deberán estar presentes y cómo se garantizará la confidencialidad de la información recibida.

b) **Lugar de la entrevista:**

La entrevista deberá realizarse en un lugar conveniente para las personas entrevistadas, procurando evitar interrupciones. No se recomienda realizar la entrevista en el lugar habitual de trabajo del entrevistado.

c) **Presencia durante la entrevista:**

Deberán estar presentes únicamente la persona investigadora y la persona declarante. En caso de tratarse de un testigo potencial, este no deberá tener contacto con otros testigos, con el fin de evitar distorsionar los hechos

d) **Confidencialidad:**


La persona investigadora está obligada a mantener la confidencialidad de la información proporcionada por todas las partes, a fin de fomentar la confianza de los servidores públicos para presentar quejas y/o denuncias, y asegurar el respeto a los principios establecidos en el Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta.

e) **Grabación de la entrevista:**

La entrevista podrá ser grabada, siempre que exista consentimiento de la persona entrevistada. Esta también podrá realizar su propia grabación.

f) **Solicitud de copia:**

Las personas entrevistadas podrán solicitar copia de las notas tomadas durante su entrevista. Se podrá entregar dicha copia, aclarando que la información contenida debe mantenerse con carácter confidencia

	<i>Protocolo de Atención de quejas y/o denuncias por Incumplimiento al Código de Ética y Conducta Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla. Administración 2024-2027</i>	Clave: MCPCM/025- 006
		Fecha de Elaboración 20 de febrero 2025
		Núm. de revisión:

3.4 Al inicio de la entrevista, se deberá aclarar que toda la información proporcionada quedará registrada, incluso si la persona entrevistada se retracta o solicita que un comentario no sea incluido.

3.5 También deberá informarse que la información obtenida será tratada como confidencial y no deberá compartirse con otras personas, incluyendo testigos u otras partes involucradas.

3.6 Cuando el Comité de Ética determine la necesidad de citar a las personas servidoras públicas involucradas en la queja y/o denuncia, deberá hacerlo mediante oficio debidamente fundado y motivado. Dicho oficio deberá especificar el motivo de la comparecencia, la autoridad ante la cual deberá presentarse, así como el lugar, fecha y hora. La notificación podrá realizarse personalmente o a través del jefe inmediato del citado, dejando constancia de dicha notificación.

3.7 Documentación y Registro

- a) La naturaleza de la documentación que debe recabarse y conservarse dependerá del nivel de formalidad de la queja y/o denuncia, así como de las pruebas presentadas para su desahogo. Esto permitirá conformar un registro de incidencias que facilite la identificación de áreas problemáticas y la adopción de medidas preventivas.
- b) Cuando se trate de una queja y/o denuncia informal, no se conservarán documentos que puedan resultar perjudiciales, al contener acusaciones no comprobadas contra alguna persona.
- c) Como resultado de la etapa de investigación, se deberán redactar las actas correspondientes a las diligencias realizadas y recabar los documentos necesarios para la debida integración del expediente.


4. DESAHOGO Y CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Una vez concluida la investigación, se realizará un análisis integral de las pruebas y declaraciones recabadas, con el fin de determinar si se comprobó la comisión de la conducta irregular denunciada.

4.2. Si no se cuenta con elementos ni medios de prueba suficientes que acrediten la existencia de una probable conducta irregular, se archivará la queja y/o denuncia, dándola por concluida.

4.3. Si los elementos y medios de prueba son suficientes y permiten presumir la comisión de una conducta irregular por parte del servidor público, el Comité de Ética y de Valores emitirá las recomendaciones correspondientes para que dicho servidor público subsane o cese las conductas contrarias al Código de Ética.

4.4. En caso de que la falta u omisión implique una posible responsabilidad administrativa, el Comité de Ética dará vista al Órgano Interno de Control,

	<i>Protocolo de Atención de quejas y/o denuncias por Incumplimiento al Código de Ética y Conducta Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla. Administración 2024-2027</i>	Clave: MCPCM/025- 006
		Fecha de Elaboración 20 de febrero 2025
		Núm. de revisión:

asegurándose de que el expediente se encuentre debidamente integrado, con documentación completa, cronológica y en original.

4.5. El Comité de Ética y de Valores solicitará al Órgano Interno de Control la incorporación, al expediente laboral del servidor público involucrado, de la queja y/o denuncia, así como de las recomendaciones derivadas de la investigación.

5. CANALES PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

5.1 Las personas servidoras públicas y la ciudadanía en general podrán presentar sus quejas y/o denuncias respecto de posibles faltas al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta, a través de los siguientes medios

- a) Presencialmente: Mediante escrito dirigido al Comité de Ética y de Valores, entregado en las oficinas del H. Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla, en días hábiles y en horario de atención oficial.
- b) Correo electrónico institucional: Enviando la queja y/o denuncia al correo oficial designado por el Comité de Ética:
- c) Buzón físico de quejas y sugerencias: Ubicado en puntos visibles y accesibles dentro de las instalaciones del Ayuntamiento. Las quejas depositadas en el buzón serán recogidas periódicamente por personal autorizado del Comité de Ética, garantizando su confidencialidad.
- d) Formato oficial (opcional): Se podrá utilizar el formato institucional para la presentación de quejas y/o denuncias, disponible en las oficinas del Ayuntamiento o en la página web oficial.

5.2 En todos los casos, se recomienda que la queja y/o denuncia contenga la información mínima requerida, conforme a lo señalado en el presente Protocolo (véase sección 1.2), a fin de facilitar su análisis y atención.


6. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS RECOMENDACIONES

6.1. El Comité de Ética y de Valores será responsable de dar seguimiento a las recomendaciones emitidas como resultado de la investigación de una queja y/o denuncia.

6.2. El seguimiento incluirá, entre otros aspectos:

- Verificar que el servidor público señalado haya recibido y comprendido las recomendaciones.
- Confirmar la implementación de medidas correctivas en su conducta o en el entorno de trabajo.
- Comprobar que no se repitan los hechos denunciados.

6.3 Cuando las recomendaciones incluyan acciones institucionales (como capacitaciones, ajustes administrativos o fortalecimiento de controles), el Comité dará aviso a las áreas competentes y establecerá plazos para su cumplimiento

	<i>Protocolo de Atención de quejas y/o denuncias por Incumplimiento al Código de Ética y Conducta Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla. Administración 2024-2027</i>	Clave: MCPCM/025- 006
		Fecha de Elaboración 20 de febrero 2025
		Núm. de revisión:

6.4 El Comité deberá levantar actas o informes de seguimiento en los que se documente:

- La aceptación y cumplimiento de las recomendaciones por parte de las personas servidoras públicas involucradas.
- La evidencia que sustente el cumplimiento.
- Las acciones adicionales que deban tomarse en caso de incumplimiento.

6.5. En caso de incumplimiento de las recomendaciones o reincidencia en conductas similares, el Comité podrá solicitar la intervención del Órgano Interno de Control para determinar las acciones correspondientes.

ANEXO 1


FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJA O DENUNCIA ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS
--

	ELETRONICO	FISICO	AMBOS
FECHA		FOLIO	

1. DATOS DE LA PESONA QUE PRESENTA LA DENUNCIA

Nombre completo

Edad		
Sexo	Hombre	Mujer
Puesto		
Área de adscripción		
Teléfono	Correo Electrónico	
Jefe inmediato		
Entidad		
Domicilio particular		
Teléfono particular	Correo Electrónico	

	<i>Protocolo de Atención de quejas y/o denuncias por Incumplimiento al Código de Ética y Conducta Ayuntamiento de Coyotepec, Puebla. Administración 2024-2027</i>	Clave: MCPCM/025- 006
		Fecha de Elaboración 20 de febrero 2025
		Núm. de revisión:

2. DATOS DE LA PERSONA SOBRE LA QUE QUIÉN O CUÁL SE PRESENTA LA QUEJA:

Nombre completo

<i>Edad</i>		
<i>Sexo</i>	Hombre	Mujer
<i>Puesto</i>		
<i>Área de adscripción</i>		
<i>Teléfono</i>	Correo Electrónico	
<i>Jefe inmediato</i>		
<i>Entidad</i>		
<i>Fecha</i>	Hora	
<i>Lugar</i>		
<i>Hubo o hay testigos</i>	Si	No

Descripción de los hechos: Circunstancias de Modo (cómo se dieron los hechos), Tiempo (fecha y hora de los hechos) y Lugar (donde se desarrollaron los hechos) Identificar a qué valor del código de ética o que Conducta resulta no ética.

DATOS DE LAS O LOS TESTIGOS:

Nombre completo			
Edad			
Sexo		Hombre	Mujer
Puesto			
Área de adscripción			
Teléfono		Correo Electrónico	
Jefe inmediato			
Entidad			
Fecha		Hora	
Lugar			