

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A  
QUEJAS Y DENUNCIAS EN MATERIA  
DE ÉTICA E INTEGRIDAD PÚBLICA**

Comité de Ética y Prevención de Conflicto de  
Interés

*Casa de la  
Cultura  
Oaxaqueña*





Contenido

Objetivo ..... 2

Marco Jurídico ..... 3

Glosario ..... 4

Simbología ..... 5

Procedimientos ..... 7

    Procedimiento: CCO-CEPCI-001 ..... 7

        Diagrama de flujo ..... 9

        Anexo 1. Formato para presentar una queja y /o denuncia al Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña ..... 10

    Procedimiento: CCO-CEPCI-002 ..... 12

        Diagrama de flujo ..... 14

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Large handwritten signature]*



**Objetivo.**

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 para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, en las Reglas de Integridad para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, en los Lineamientos Generales del Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca y en el Código de Conducta de la Casa de la Cultura Oaxaqueña, que se reciban en el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña, y en los que se encuentren involucradas las y los servidores públicos en ejercicio de sus funciones.



**Marco Jurídico.**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios de Oaxaca.
- Ley de la Casa de la Cultura Oaxaqueña.
- Reglamento Interno de la Casa de la Cultura Oaxaqueña.
- Manual de Organización de la Casa de la Cultura Oaxaqueña.
- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Integridad para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.
- Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos Generales del Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.
- Acuerdo por el que se expide el Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.
- Protocolo de atención a quejas y denuncias presentadas ante el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña por incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta.



## Glosario.

**CEPCI:** Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña;

**Código de Conducta:** Código de Conducta de la Casa de la Cultura Oaxaqueña;

**Código de Ética:** Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca;

**Denuncia:** Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucradas las y los servidores públicos en ejercicio de sus funciones;

**Dirección Especializada:** Dirección de Quejas, Denuncias e Investigación, dependiente de la Subsecretaría de Responsabilidades Administrativas y Anticorrupción de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental;

**CCO:** Casa de la Cultura Oaxaqueña;

**Lineamientos:** Lineamientos Generales del Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca;

**Portal:** Portal electrónico institucional de la Casa de la Cultura Oaxaqueña;

**Promovente:** Persona que presenta una queja o denuncia ante el CEPCI;

**Queja:** Es la manifestación mediante la cual se hace del conocimiento a la autoridad hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidoras y/o servidores públicos en ejercicio de sus funciones y que le significan una afectación directa a su esfera jurídica;

**Reglas de Integridad:** Reglas de Integridad para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca;

**Servidoras y Servidores Públicos:** aquellas personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en las Dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, así como los que administren, manejen, recauden, apliquen o resguarden recursos económicos Federales, Estatales o Municipales, sea cual fuere la naturaleza de su nombramiento o elección conforme a lo dispuesto en el artículo 3, fracción XXVII de la Ley de Responsabilidades Administrativas del estado y municipios de Oaxaca y el artículo 115 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.



**Simbología.**

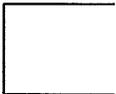
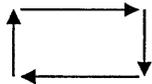
SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o término del diagrama de flujo	Señala donde inicia o termina un procedimiento. Se escribe dentro del símbolo la palabra "inicio o fin".
	Actividad	Describe una actividad por medio de una frase breve y clara dentro del símbolo.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se envíe, se reciba, se genere o salga del procedimiento.
	Documento múltiple	Representa cualquier documento con copia.
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo las alternativas derivadas de una decisión, es decir, en una situación en la que existen opciones y debe elegirse entre alguna de ella
	Conector de operación	Representa la conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Archivo definitivo	Representa un archivo común y corriente de oficina, donde se guarda un documento en forma permanente.
	Archivo temporal	Representa la guarda o almacenamiento de documentos de forma temporal.

*af*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten scribble]*



	Nota	Describe dentro del símbolo de manera breve alguna aclaración o instrucción dentro del procedimiento.
	Flujo o línea de unión	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten initials]*

*[Large handwritten signature]*



**Procedimientos.**

**Procedimiento: CCO-CEPCI-001**

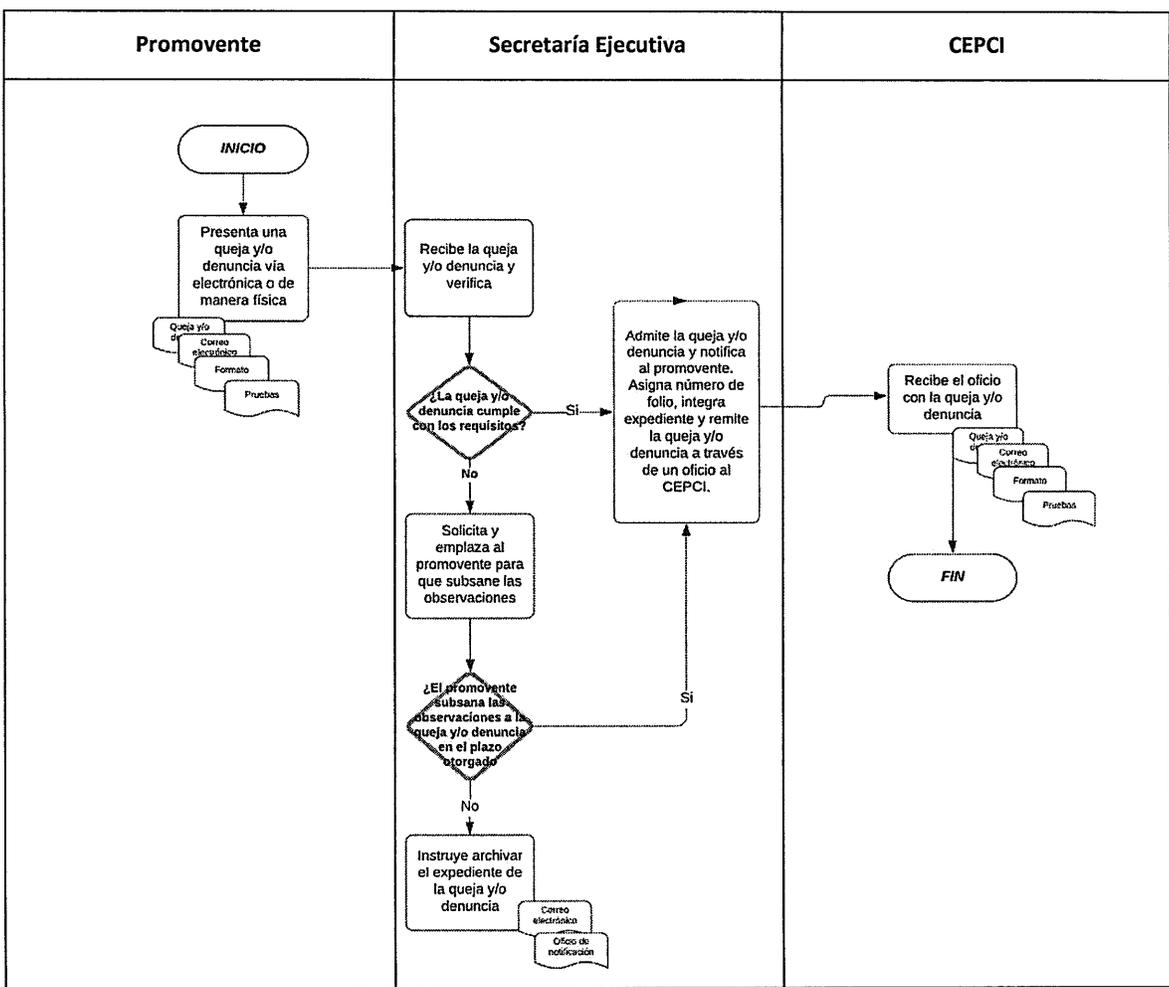
Nombre del procedimiento: Recepción y registro de una queja y/o denuncia			
Área responsable de atender el procedimiento: Presidencia del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña.			
Tiempo de ejecución: 15 días días hábiles.			
Responsables : <ul style="list-style-type: none"><li>● Presidencia del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña: Registro o recepción de la queja o denuncia.</li><li>● Secretaría Ejecutiva del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña: Sustanciación de la queja o denuncia.</li><li>● Integrantes del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña: Resolución del procedimiento de queja o denuncia.</li></ul>			
Políticas de operación: <ul style="list-style-type: none"><li>● La Secretaría Ejecutiva deberá de analizar la queja y/o denuncia, así como los documentos que la acompañen, a fin de acordar su admisión y trámite con quienes integran el CEPCI o en su caso, su archivo como lo dispone el numeral 38 de los Lineamientos.</li><li>● Solo se dará trámite a aquellas solicitudes que cumplan con los requisitos previstos en los numerales 36 y 37 de los Lineamientos.</li><li>● El CEPCI deberá analizar exhaustivamente la queja y/o denuncia y allegarse de todos los elementos de prueba que resulten necesarios para pronunciarse al respecto como lo dispone el numeral 42 de los Lineamientos.</li><li>● Mecanismos recepción de quejas o denuncias:<ul style="list-style-type: none"><li>a) De manera física: En la oficina de la Secretaría Ejecutiva del CEPCI.</li><li>b) De manera electrónica: En el correo electrónico habilitado para tal fin, tanto para las solicitudes que lleven el nombre del promovente como para las anónimas, como lo establece el numeral 36 de los lineamientos.</li></ul></li></ul>			
Formato: <ul style="list-style-type: none"><li>● Formato para presentar una queja o denuncia al Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña.</li></ul>			
Descripción del procedimiento:			
Responsable	Descripción de la actividad	Evidencia documental	Término
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
Promovente	1. Presenta una queja o denuncia vía electrónica o de manera física dirigida a la Presidencia del CEPCI de la CCO.	Correo electrónico. Formato libre dirigido a la Presidencia del CEPCI. Formato requisitado. Pruebas.	No aplica



Secretaría Ejecutiva	2. Recibe la queja y/o denuncia y verifica que cumpla con los requisitos del numeral 36 y 37 de los Lineamientos Generales del Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.	Expediente de la queja y/o denuncia . Pruebas.	Tres días hábiles
	<b>¿La queja y/o denuncia no cumple con los requisitos?</b>		
Secretaría Ejecutiva	3. Solicita y emplaza al promovente para que subsane las observaciones al escrito de queja o denuncia en un plazo de 05 días hábiles contados a partir de la notificación. (retorna a la actividad 1)	Correo electrónico Oficio de notificación al promovente	Cinco días hábiles
	<b>¿El promovente no subsana las observaciones a la queja y/o denuncia en el plazo otorgado?</b>		
Secretaría Ejecutiva	4. Instruye archivar el expediente de la queja y/o denuncia como concluido y lo notifica al promovente y al CEPCI.	Correo electrónico Oficio de notificación al promovente. Oficio de notificación al CEPCI.	Un día hábil.
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>¿La queja o denuncia cumple con los requisitos?</b>		
Secretaría Ejecutiva	5. Admite la queja y/o denuncia y notifica al promovente. Asigna número de folio, integra expediente y remite la queja y/o denuncia a través de un oficio al CEPCI.	Correo electrónico Oficio de notificación al promovente. Oficio de notificación al CEPCI.	Cinco días hábiles
CEPCI	6. Recibe el oficio con la queja y/o denuncia.	Correo electrónico Oficio de notificación.	
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		



Diagrama de flujo.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**Anexo 1. Formato para presentar una queja y /o denuncia al Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña**

Datos de la persona que presenta la queja y/o denuncia:

Nombre:	
Domicilio (para recibir notificaciones):	
Teléfono (opcional):	
Correo electrónico (para recibir notificaciones):	

Datos de la persona contra quien se presenta la denuncia:

Nombre completo:	
Unidad Administrativa en la que se desempeña:	
Cargo o puesto:	

Hechos que dan motivo a la presentación de la queja y/o denuncia:

--

Testigos:

Nombre:	
Domicilio (para recibir notificaciones):	
Teléfono (opcional):	
Correo electrónico (para recibir notificaciones):	

Pruebas:

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	



Yo, C. \_\_\_\_\_, en este mismo acto ratifico el contenido de la presente queja o denuncia en todas y cada una de sus partes.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Protesto lo necesario.

Firma

\_\_\_\_\_

#### AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

La Casa de la Cultura Oaxaqueña, con domicilio en la calle González Ortega Número 403, Colonia Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, es responsable de recabar sus datos personales, del tratamiento de los mismos y de su protección y resguardo, con fundamento a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Oaxaca, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad que resulte aplicable.

Los datos personales que usted proporcione serán utilizados para las siguientes finalidades: oír y recibir notificaciones dentro del procedimiento de queja y / o denuncia señalados en los Lineamientos Generales del Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca; publicado en el Periódico Oficial el 24 de abril del año 2019.

—¿Dónde se pueden ejercer los derechos de acceso, corrección/ rectificación, cancelación u oposición de datos personales (derechos ARCO)?

Con fundamento en los artículos 31 al 45 y demás relativos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Oaxaca, los titulares de los datos personales acreditando su identidad, podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) directamente en la oficina de la Unidad de Transparencia de la Casa de la Cultura Oaxaqueña, ubicada en la calle González Ortega Número 403, Colonia Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, C.P. 68000, teléfono 951 51 6 11 54, extensión 106, ya sea de manera verbal o por escrito libre, por medio electrónico a través del Sistema de Solicitud de Derechos Arco al que puede acceder en el siguiente vínculo [www.plataformadetransparencia.org.mx](http://www.plataformadetransparencia.org.mx) o por correo electrónico enlacecco@gmail.com, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas en días hábiles.



**Procedimiento: CCO-CEPCI-002**

<b>Nombre del procedimiento:</b> Sustanciación y resolución del procedimiento de queja y/o denuncia.			
<b>Área responsable de atender el procedimiento:</b> Secretaría Ejecutiva del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña.			
<b>Tiempo de ejecución:</b> 15 días hábiles.			
<b>Responsables:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Secretaría Ejecutiva del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña: Sustanciación de la queja y/o denuncia.</li><li>• Integrantes del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés de la Casa de la Cultura Oaxaqueña: Resolución del procedimiento de queja y/o denuncia.</li></ul>			
<b>Políticas de operación:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El CEPCI deberá analizar exhaustivamente la queja y/o denuncia y allegarse de todos los elementos de prueba que resulten necesarios para pronunciarse al respecto como lo dispone el numeral 42 de los Lineamientos.</li></ul>			
<b>Formato:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• No aplica.</li></ul>			
<b>Descripción del procedimiento:</b>			
Responsable	Descripción de la actividad	Evidencia documental	Término
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
Secretaría Ejecutiva	1. Notifica la recepción de la queja y/o denuncia a quienes integran el CEPCI de la CCO y les convoca a sesión.	Correo electrónico de notificación. Oficio de notificación. Correo electrónico de convocatoria. Oficio de convocatoria.	Tres días hábiles.
CEPCI	2. Sesiona y clasifica la queja y/o denuncia y verifica la competencia.	Acta de sesión.	3 horas.
	<b>¿El CEPCI no es competente para sustanciar y resolver la queja y/o denuncia?</b>		
Secretaría Ejecutiva	3. Orienta al promovente para dirigir su queja y/o denuncia a la Dirección Especializada. Notifica a la Dirección Especializada.	Correo electrónico Oficio de notificación al promovente. Oficio de notificación a la Dirección Especializada.	
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		



	<b>¿El CEPCI es competente para sustanciar y resolver la queja y/o denuncia?</b>		
CEPCI	4. Atiende la queja y/o denuncia. Realiza la investigación, desahoga las pruebas, cita a los testigos, aplica entrevistas. Envía información obtenida de la investigación a la Secretaría Ejecutiva mediante oficio.	Correo electrónico Oficio de notificación a las partes. Citatorio a testigos.	
Secretaría Ejecutiva	5. Recibe oficio con la información obtenida de la investigación y realiza un proyecto de resolución y lo envía por oficio al CEPCI.	Proyecto de resolución. Oficio.	
CEPCI	6. Recibe el oficio con el proyecto de resolución, determina si existe un incumplimiento y lo notifica mediante un oficio a la Secretaría Ejecutiva.	Oficio.	
	<b>¿No existe un incumplimiento en materia de integridad y ética pública?</b>		
Secretaría Ejecutiva	7. Instruye archivar la queja y/o denuncia y notifica a las partes.	Correo electrónico Oficio de notificación a las partes.	
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>¿Existe un incumplimiento en materia de integridad y ética pública?</b>		
Secretaría Ejecutiva	8. Convoca a sesión a integrantes del CEPCI.	Correo electrónico. Oficio de convocatoria.	
CEPCI	9. Sesiona para analizar la resolución de la queja y/o denuncia, emite recomendaciones, implementa mecanismos de mejora institucional y acuerda notificar al superior jerárquico de la o el servidor público denunciado y se notifica la resolución al promovente.	Acta de Sesión. Oficio de notificación al superior jerárquico. Oficio de notificación al promovente.	
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		



Diagrama de flujo.

