

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

3

Contenido:

Capítulos

- I. Introducción
- II. Objetivo
- III. Marco jurídico
- IV. Simbología
- V. Glosario
- VI. Procedimientos

IAOM-CEPCI-001 Recepción y registro de una queja o denuncia.

IAOM-CEPCI-002 Sustanciación y resolución del procedimiento de queja o denuncia.

3

.

+

+

+

I. Introducción:

Con base en lo dispuesto en el “Acuerdo por el que se emiten Lineamientos Generales del Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca”, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca, el día 24 de abril de 2019, se faculta a las diversas dependencias y entidades para que, por conducto de su Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante, pueda conocer y resolver las quejas o denuncias presentadas por presuntos incumplimientos a las Reglas de Integridad para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, a los Lineamientos Generales del Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, al Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca así como al Código de Conducta de la propia Dependencia o Entidad.

Al respecto, es preciso que el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante cuente con instrumentos normativos que funjan como guías administrativas para la atención que brindará, derivado de las denuncias que se presenten, para determinar acciones pertinentes que busquen prevenir y eliminar conductas futuras de similar naturaleza.

Por ello resulta necesario establecer los criterios y el marco de actuación para realizar el procedimiento al que se deberá apegar el Comité de Ética del Instituto, que brinden certeza a las partes que intervienen en los procedimientos de quejas y denuncias, y a los integrantes del Comité en el proceso de atención y resolución de los asuntos que sean sometidos a su consideración.

Este instrumento ilustra las fases y metodología dictada por el Comité de Ética del Instituto, en la investigación de presuntas conductas contrarias en materia de ética, integridad y prevención de conflictos de interés.

Por lo expuesto, el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante, conjuntamente con las diversas áreas administrativas ha elaborado el presente procedimiento para la atención a quejas y denuncias en materia de ética e integridad pública.



3

II. Objetivo del manual:

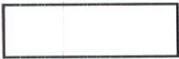
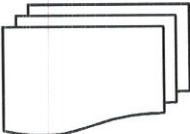
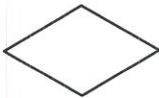
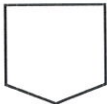
Establecer de manera clara e indubitable, el trámite, ruta y términos que debe seguir quien o quienes denuncien así como los integrantes del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante para la atención de quejas o denuncias por un probable incumplimiento a las Reglas de Integridad para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, a los Lineamientos Generales del Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, al Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca así como al Código de Conducta del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante, y demás normatividad en materia de ética y de prevención de conflictos de interés.

[Handwritten signatures and a circular stamp]

III. Marco jurídico:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.
- Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios de Oaxaca.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.
- Ley para el Reconocimiento y Atención de los derechos de los Migrantes y sus Familias para el Estado de Oaxaca
- Reglamento Interno del Instituto Oaxaqueño de atención al Migrante
- Manual de Organización del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante
- Acuerdo por el que se expide el Código de Ética 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 emiten las Reglas de Integridad para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.
- Protocolo de atención a quejas o denuncias ante el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante.

IV. 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 ellas.
	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.

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	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.
	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.

V. Glosario

- I. **CEPCI:** Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante;
- II. **Código de Conducta:** Código de Conducta del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante;
- III. **Código de Ética:** El Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca;
- IV. **Denuncia:** Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones;
- V. **Dirección Especializada:** Dirección de Ética, Integridad y Prevención de Conflicto de Interés, dependiente de la Subsecretaría de Contraloría Social y Transparencia de la Secretaría de Contraloría y Transparencia Gubernamental;
- VI. **IOAM:** Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante;
- VII. **Lineamientos:** Lineamientos Generales del Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca;
- VIII. **Página:** Página Web del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante;
- IX. **Promovente:** persona que presenta una queja o denuncia ante el CEPCI;
- X. **Queja:** Es la manifestación mediante la cual se hace del conocimiento a la autoridad hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, y que le significan una afectación directa a su esfera jurídica;
- XI. **Reglas de integridad:** Reglas de Integridad para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, y
- XII. **Servidoras y Servidores Públicos:** aquellas 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 115 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.

VI. Procedimientos:

Clave proceso	Proceso
IAOM-CEPCI-001	Recepción y registro de una queja o denuncia.
IAOM-CEPCI-002	Sustanciación y resolución del procedimiento de queja o denuncia.

1.

+

3

3

PROCEDIMIENTO: CEPCI-IOAM-001

Formato A. Nombre del procedimiento

1. Nombre del procedimiento:	
Recepción y registro de una queja o denuncia.	
2. Área responsable del procedimiento:	
Jefe de la unidad administrativa/Secretario Técnico del Comité	
3. Tiempo de ejecución	
Veinte días.	
3. Marco jurídico:	
- 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. - Protocolo de atención a quejas o denuncias ante el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante.	
4. Áreas involucradas:	
Solicitante Jefe de la Unidad Administrativa/Secretario Técnico del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante.	
5. Políticas de operación:	
El Secretario Técnico deberá realizar un estudio minucioso a la queja o denuncia, así como a los documentos que se acompañen a fin de determinar su admisión y trámite. Solo se dará trámite a aquellas solicitudes que cumplan con los requisitos previstos en los numerales 36 y 37 de los Lineamientos Generales del Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.	
6. Formatos e instructivos:	
Nombre	Clave
Formato A Identificación del procedimiento	No aplica
Formato B Descripción del procedimiento	No aplica
Formato C Diagrama de flujo	No aplica
Formato D Formato de escrito de queja o denuncia	No aplica

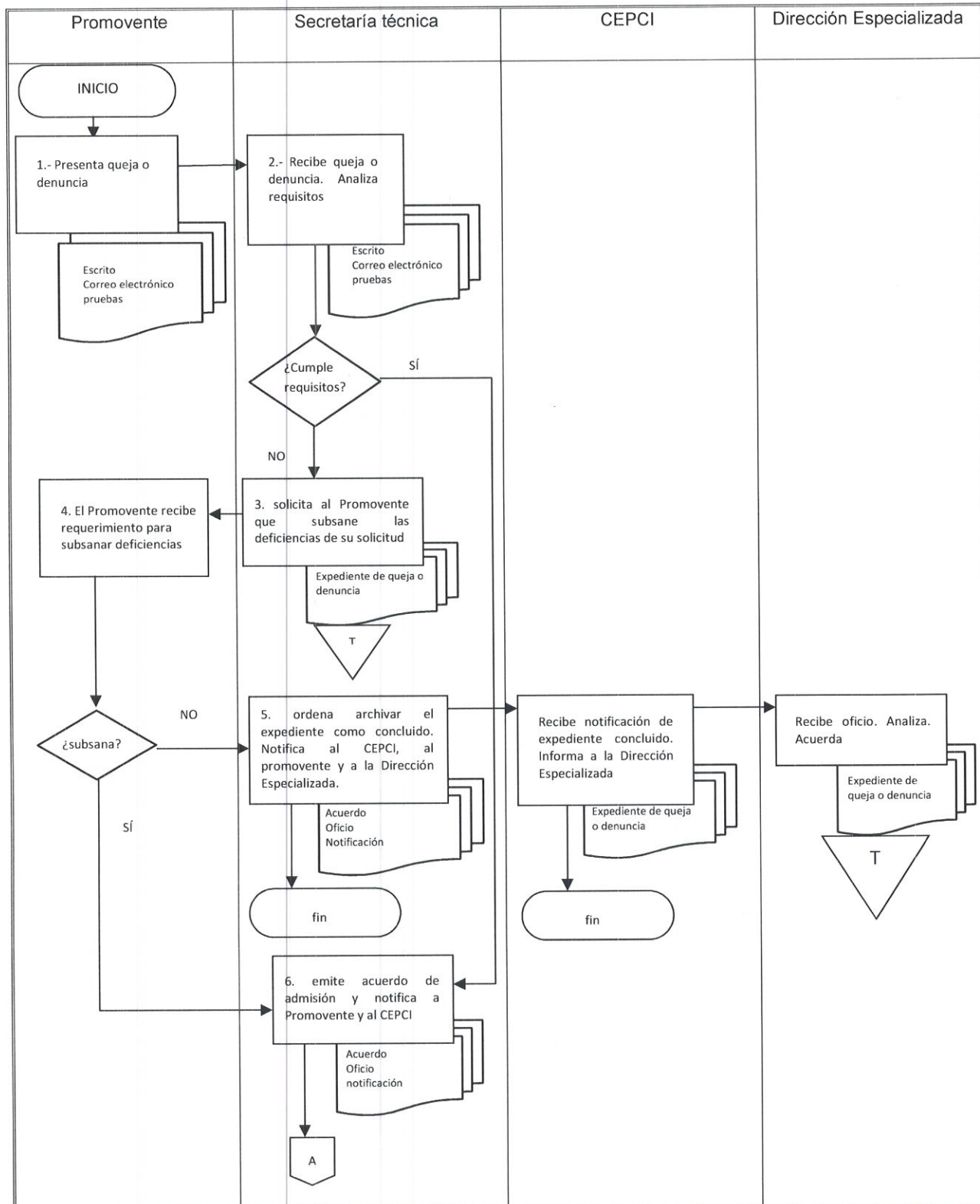
[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]

Formato B. Descripción del procedimiento

7. Descripción del procedimiento			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL	TÉRMINO
1.- Promovente	Presenta una queja o denuncia vía electrónica o física en las instalaciones del IOAM	Correo electrónico Escrito libre dirigido a la presidencia del CEPCI Formato requisitado Pruebas	No aplica
2.- Secretario ejecutivo	Asigna número de folio, expediente 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. Emite el acuerdo correspondiente.	Expediente de la queja o denuncia Pruebas Acuerdo	Cinco días hábiles
3.- Secretario ejecutivo	Si la queja o denuncia no cumple con los requisitos, solicita y emplaza al Promovente que se subsane.	Correo electrónico Oficio de notificación acta de notificación al promovente.	Cinco días hábiles
4.- Promovente	El promovente recibe el requerimiento del Secretario Ejecutivo para subsanar sus deficiencias.	Correo electrónico o escrito del Promovente. Documentos probatorios	diez días hábiles
5.- Secretario Ejecutivo	En el supuesto de que no se subsanen las omisiones de la queja o denuncia en el plazo otorgado, ordena el archivo del expediente como concluido y lo notifica al promovente y al CEPCI.	Correo electrónico o escrito dirigido al Promovente. Acta de notificación al promovente. Acuerdo administrativo para ordenar el archivo del expediente como concluido. Acta de la sesión mediante la cual se dio a conocer el archivo del asunto por no cumplir con los requisitos y el requerimiento.	
6.- Secretario Ejecutivo	Una vez subsanadas las deficiencias de la queja o denuncia, emite el acuerdo de admisión y notifica al promovente.	Acuerdo de admisión. Oficio de notificación Correo electrónico Acta de notificación al promovente	No aplica

[Handwritten signatures and marks in the right margin]

FORMATO C. Diagrama de flujo.



FORMATO C. FORMATO DE QUEJA O DENUNCIA

DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA O DENUNCIA

Nombre: _____
Domicilio: _____
Teléfono: _____ Correo electrónico : _____

DATOS DE LA PERSONA CONTRA QUIEN SE PRESENTA LA QUEJA O DENUNCIA

Nombre: _____
U. Administrativa: _____ Puesto: _____
Teléfono: _____ Correo electrónico : _____

HECHOS QUE DAN MOTIVO A LA PRESENTACIÓN DE SU QUEJA O DENUNCIA:

TESTIGOS:

Nombre: _____
Domicilio: _____
Teléfono: _____ Correo electrónico : _____

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.

C _____

FIRMA

1.
+
+
+
+
3

PROCEDIMIENTO: CEPCI-IOAM-002

Formato A. Nombre del procedimiento

1. Nombre del procedimiento:		
Sustanciación y resolución del procedimiento de queja o denuncia.		
2. Área responsable del procedimiento:		
Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante		
3. Tiempo de ejecución		
Tres meses		
3. Marco jurídico:		
- 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. - Protocolo de atención a quejas o denuncias ante el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante.		
4. Áreas involucradas:		
Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante. Promovente Jefe de la unidad administrativa/Secretario Técnico del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño de Atención al Migrante.		
5. Políticas de operación:		
El CEPCI deberá analizar exhaustivamente la queja y denuncia y allegarse de todos los elementos de prueba que resulten necesarios para pronunciarse al respecto.		
6. Formatos e instructivos:		
Nombre	Clave	
Formato A Identificación del procedimiento	No aplica	
Formato B Descripción del procedimiento	No aplica	
Formato C Diagrama de flujo	No aplica	

Formato B. Descripción del procedimiento

7.Descripción del procedimiento			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL	TÉRMINO
1.- Secretario Ejecutivo	Integra el expediente de la queja o denuncia, notifica a cada uno de los integrantes del CEPCI convocando para la sesión de clasificación de la queja o denuncia.	Correo electrónico para convocar a sesión del CEPCI.	No aplica.
2. CEPCI	Clasifica la denuncia. Verifica competencia	Acta de sesión	
3. CEPCI	Si es competente admite la queja o denuncia. Desahoga pruebas, en su caso ordena medidas preventivas. Notifica a las partes.	Acta de sesión Oficio de notificación Correo Cedula de notificación	
4. Secretario Ejecutivo	En el supuesto de que el Comité determine que no es competente, orienta al promovente y notifica a la Dirección Especializada.	Correo electrónico o, en su caso, oficio del Promovente. Expediente de la denuncia.	Cinco días hábiles a partir de la clasificación en la sesión del CEPCI
5. CEPCI	Atiende la queja o denuncia. Realiza la investigación, notifica a las partes y cita a los testigos.	Oficio de notificación Correo Cedula de notificación	No aplica
6. CEPCI	Efectúa acciones en caso de detectar posible conciliación e informa al CEPCI	Oficio Cedula de notificación	No aplica
7. CEPCI	Presenta proyecto de resolución al CEPCI.	Correo electrónico Oficio. Expediente de la denuncia.	Un mes a partir de la sesión de clasificación.
8.- CEPCI	Concluida la investigación el CEPCI resolverá sobre la queja o denuncia.	Acta de sesión. Expediente de la queja o denuncia	Cinco días a partir de la resolución.
9. CEPCI	Si existe responsabilidad Emite recomendaciones. Comunica a las instancias que correspondan.	Acta de sesión. Expediente de la queja o denuncia oficio	Cinco días a partir de la resolución.

7.Descripción del procedimiento

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL	TÉRMINO
10. Secretario ejecutivo	Notifica la resolución a las partes y en su caso al superior jerárquico del servidor público responsable.	Acta de sesión. oficio	Cinco días a partir de la resolución.
11. CEPCI	Si se determina que no existe conducta irregular, se archivaré la queja o denuncia dando por concluido el trámite y atención de la misma.	Acta de sesión	No aplica
12- CEPCI	Si se determinó responsabilidad podrá implementar mecanismos de mejora institucional.	Acta de sesión. Expediente de la queja o denuncia	Cinco días a partir de la resolución.

7

+

f

pe

(3)

Diagrama de flujo.

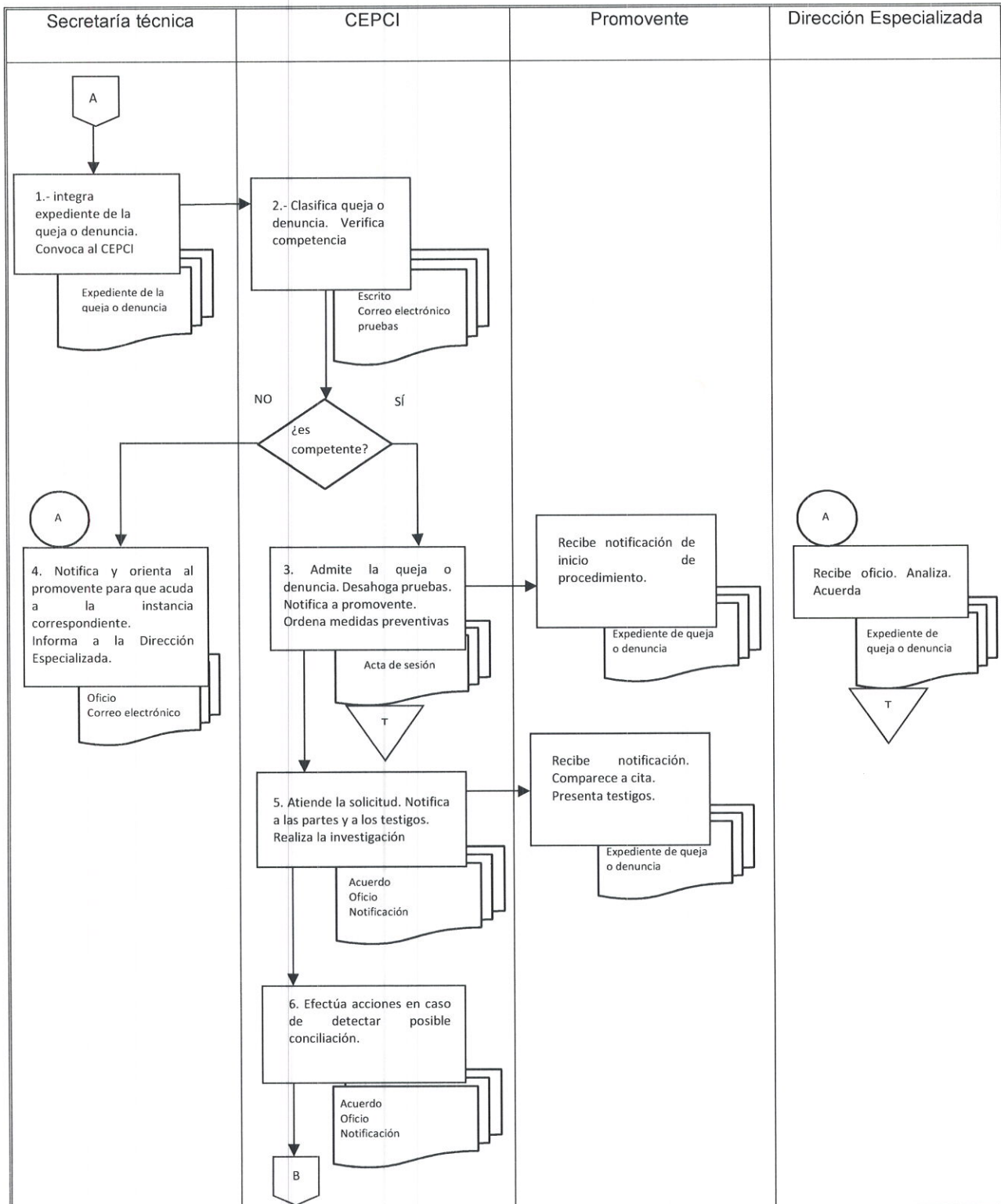


Diagrama de flujo.

