

“2020, Año de la Pluriculturalidad de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos”

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS  
PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE  
INTERÉS DEL INSTITUTO OAXAQUEÑO DEL EMPRENDEDOR Y DE LA COMPETITIVIDAD POR  
INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, REGLAS DE INTEGRIDAD Y CÓDIGO DE  
CONDUCTA**

www.oaxaca.job.mx

“2020, Año de la Pluriculturalidad de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos”

### Presentación

Las y los servidores públicos 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 se produzcan los efectos positivos que la sociedad espera.

En adición a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, establecidos en el Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca; 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 y los Servidores Públicos.

El Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño del Emprendedor y de la Competitividad, es un elemento fundamental para llevar a cabo las acciones permanentes para favorecer el comportamiento ético de las y los servidores públicos adscritos a esta entidad descentralizada, para ello, los Lineamientos Generales del Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos de Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca faculta a los Comités de Ética para recibir y atender todo tipo de quejas y denuncias por un presunto 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 de cada Dependencia o Entidad Pública.

El protocolo que aquí se presenta es un modelo general para la atención y seguimiento de Quejas y/o Denuncias que sean presentadas con motivo de un presunto incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta del Instituto Oaxaqueño del Emprendedor y de la Competitividad y servirá como una guía en la recepción, trámite y resolución de los asuntos que sean sometidos a consideración el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del instituto.

www.oaxaca.gob.mx

“2020, Año de la Pluriculturalidad de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos”

## Disposiciones Generales Capítulo Único

Artículo 1. Este Protocolo tiene por objeto establecer los lineamientos generales que deberán observar los integrantes del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño del Emprendedor y de la Competitividad, respecto de la recepción, registro, atención, trámite, seguimiento y conclusión de las quejas o denuncias que se le presenten, por las presuntas conductas de servidores públicos por incumplimiento a las Reglas de Integridad para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, a los Lineamiento Generales del Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo 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 del Emprendedor y de la Competitividad.

Artículo 2. Para los efectos del presente Protocolo, se entenderá por:

- I. CEPCI: Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Instituto Oaxaqueño del Emprendedor y de la Competitividad
- II. Código de Conducta: Código de Conducta del Instituto Oaxaqueño del Emprendedor y de la Competitividad
- 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 Conflictos de Interés, dependiente de la Subsecretaría de Contraloría Social y Transparencia de la Secretaría de Contraloría y Transparencia Gubernamental
- VI. IODEMC: Instituto Oaxaqueño del Emprendedor y de la Competitividad
- 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 del Emprendedor y de la Competitividad
- 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 Ejecutivo del Estado de Oaxaca
- 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

**“2020, Año de la Pluriculturalidad de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos”**

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.

Artículo 3. Los integrantes del CEPCI deberán salvaguardar los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen en el servicio público.

Artículo 4. Los datos personales y la información que se recabe con motivo la aplicación de este protocolo serán protegidos y tratados conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 5. Para el desarrollo de las acciones a seguir en la recepción de una queja o denuncia, el CEPCI deberá tomar en cuenta los siguientes puntos:

- I. Toda queja o denuncia, será manejada de forma sensible, equitativa e imparcial
- II. Los integrantes del CEPCI tendrán acceso a la información y apoyo necesarios para poder dar atención adecuada a la queja o denuncia presentada
- III. Se tomarán las medidas necesarias para asegurar relaciones de trabajo armoniosas durante y después de la investigación
- IV. Asegurar que las personas que denuncien una falta y/o incumplimiento a los ordenamientos que hace referencia este protocolo, no sean objeto de represalias
- V. Darán oportunidad a las partes de presentar evidencia que compruebe la comisión u omisión motivo de la queja o denuncia

Artículo 6. Cualquier persona o servidor público del IODEM podrán en su carácter de promovente, señalar algún incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta, mediante queja o denuncia.

www.oaxaca.gob.mx

“2020, Año de la Pluriculturalidad de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos”

**Protocolo**  
**Capítulo I**  
**Reglas Generales del Procedimiento**

Artículo 7. Al momento de recibir una queja o denuncia por motivo de un presunto incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta, se actuará conforme al presente protocolo en las siguientes etapas:

- I. Recepción y registro
- II. Tramitación, sustanciación y análisis
- III. Resolución y cumplimiento

Artículo 8. Los integrantes del CEPCI estarán impedidos para intervenir o conocer de una queja o denuncia cuando:

- I. Sea la parte denunciada o el sujeto activo motivo de la queja
- II. Sea la parte peticionaria
- III. Exista amistad o enemistad manifiesta con el peticionario o con la parte denunciada o el sujeto activo motivo de la queja
- IV. Intervenga como testigo en el asunto a resolver

El servidor público que se encuentre en alguna de las circunstancias señaladas en el presente artículo tan pronto tenga conocimiento de la misma, se excusará de intervenir en el procedimiento y lo comunicará al CEPCI, quien resolverá lo conducente de forma colegida.

Los integrantes del CEPCI tendrán la obligación de vigilar que se cumpla con el principio de imparcialidad a fin de dotar de certeza a los actos que emita con motivo del ejercicio de sus funciones.

Artículo 9. Las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitud de informes o documentos y las resoluciones podrán realizarse:

- I. Personalmente con quien deba entenderse la diligencia, en el domicilio señalado por el interesado
- II. Mediante oficio entregado por correo certificado electrónico
- III. Por comparecencia del interesado en el IODEMC

Artículo 10. Las actuaciones y diligencias administrativas que practique el CEPCI serán en días y horas hábiles, laborales.

www.oaxaca.gob.mx

“2020, Año de la Pluriculturalidad de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos”

Los plazos a que se refiere el presente protocolo se contarán por días hábiles, salvo disposición en contrario, y empezarán a correr a partir del día hábil siguiente a aquel en que surtan efectos las notificaciones.

Se considerarán días inhábiles aquellos señalados por la Ley.

Las actuaciones del CEPCI sólo podrán suspenderse por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

Artículo 11. Las partes en el procedimiento tendrán derecho de conocer, en cualquier momento, el estado de su tramitación, recabando la oportuna información en el IODEMC.

Artículo 12. Los interesados podrán solicitar les sea expedida copia de los documentos contenidos en el expediente en el que se actúa.

## Capítulo II Recepción y registro

Artículo 13. Las quejas o denuncias podrán hacerse por escrito o a través de medios electrónicos, a través de los medios ya existentes, o en su defecto, ser dirigidos a la presidencia del CEPCI acompañados de las pruebas que sostienen la denuncia y/o en su caso señalar a los testimoniales que respalden lo dicho.

Artículo 14. Las quejas o denuncias por escrito deberán presentarse en el buzón de quejas y sugerencias físico del IODEMC, ubicado en la recepción de este, o a través de la pestaña de denuncias en el apartado de Comité de Ética en el sitio oficial del IODEMC.

Artículo 15. Las quejas o denuncias electrónicas deberán remitirse al correo [juridico.iodemc@gmail.com](mailto:juridico.iodemc@gmail.com)

Artículo 16. El IODEMC, presenta una opción en su página web denominada DENUNCIAS, en el apartado del Comité de Ética, para realizar una queja o denuncia, asimismo, de manera física encontrarán una ficha para presentar una queja o denuncia.

Artículo 17. Una vez recibida la queja o denuncia, el Secretario Ejecutivo del CEPCI deberá cumplir con lo establecido en los lineamientos, hecho lo cual emitirá el acuerdo que corresponda, mismo que deberá ser notificado al promovente.

“2020, Año de la Pluriculturalidad de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos”

### Capítulo III Tramitación, sustanciación y análisis

Artículo 18. El Secretario Ejecutivo deberá informar por la vía que determine más apropiada, a cada uno de los integrantes del CEPCI sobre la recepción de la queja o denuncia, así como la necesidad de abordar el tema en una sesión ordinaria o extraordinaria.

Artículo 19. Una vez turnada la queja o denuncia al CEPCI, se convocará a sesión para su clasificación, la cual deberá ser llevada a cabo dentro de los treinta días siguientes a aquel que se haya turnado.

Artículo 20. En la sesión de clasificación, el CEPCI determinará sobre la atención, competencia o no competencia de la queja o denuncia.

Para efectos de la clasificación de la queja o denuncia, el Comité podrá:

- I. Atenderla y darle trámite por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento
- II. Determinar la no competencia del Comité para conocer la queja o denuncia  
En el caso de que la solicitud de la queja o denuncia no sea competencia del CEPCI, se orientará al interesado para que la presente ante la instancia que sea competente. Esta determinación se notificará a la Dirección especializada.  
Quedará a consideración del CEPCI, el informar a otras instancias sobre su declinación de competencia.

El Presidente, por conducto del Secretario Ejecutivo, notificará al promovente en un plazo no mayor a ocho días hábiles respecto de cualquiera de estas determinaciones.

Artículo 21. Una vez que el CEPCI tenga acceso al expediente de una queja o denuncia, podrá determinar las medidas preventivas que se tomarán, cuando en estas se describan conductas en las que se reporte hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, intimidación, amenaza o vulneración a los derechos humanos de una persona. Estas medidas preventivas podrán determinarse en coordinación con las instancias que correspondan de acuerdo con el ámbito de sus atribuciones.

Lo anterior, sin que ello signifique tener por ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia.

Artículo 22. Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, el CEPCI podrá 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.

www.oaxaca.gob.mx

**“2020, Año de la Pluriculturalidad de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos”**

Artículo 23. En la tramitación de las quejas y denuncias, serán admisibles toda clase de pruebas con excepción de las que sean contrarias a la moral o al derecho.

Los documentos probatorios exhibidos en la presentación de las quejas o denuncias deberán ser desahogados en la sesión de clasificación que realice el CEPCI.

Las pruebas que ameriten posterior desahogo, así como las supervenientes podrán ofrecerse en cualquier momento, hasta cinco días antes del señalado para la celebración de la sesión en la que el CEPCI emita la resolución, en este caso, se dará vista a la contraparte para que exprese lo que a su derecho convenga, hecho lo cual, el CEPCI resolverá sobre su admisión, reservándose su valoración hasta el momento de pronunciarse de manera definitiva.

Artículo 24. Las partes podrán solicitar al CEPCI que entreviste, cite a testigos y realice cualquier indagación que considere necesaria.

Cuando alguna de las partes estuviere imposibilitada para presentar a los testigos o a las personas a entrevistar, lo manifestará así bajo protesta de decir verdad y pedirá que se le cite, proporcionando el domicilio y demás información que el IODEMC estime necesaria para que el CEPCI esté en posibilidades de proveer.

Artículo 25. El oferente de la prueba testimonial o confesional deberá exhibir el interrogatorio correspondiente, debidamente firmado, y copia del mismo para cada una de las demás partes, a fin de que esté en aptitud de formular repreguntas, las cuales, en su caso deberán hacerse en el momento que se desahogue la prueba, sin que puedan exceder de dos por cada pregunta directa. El Secretario Técnico calificará de legales las preguntas y repreguntas.

Artículo 26. El CEPCI deberá realizar entrevistas formales con la o los involucrados en la denuncia, incluyendo los testigos, en caso de existir. Para llevarlas a cabo, deberá valorar las circunstancias de forma, tiempo y lugar.

Artículo 27. Los citatorios que realice el CEPCI deberán hacerse por oficio debidamente fundado y motivado, se 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 superior inmediato, en cualquiera de los casos se recabará constancia que acredite la notificación.

Artículo 28. Las entrevistas podrán ser grabadas con el consentimiento de la persona entrevistada, quién también podrá grabarlas.

“2020, Año de la Pluriculturalidad de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos”

Artículo 29. 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.

Artículo 30. Todos los declarantes y entrevistados, producirán su testimonio bajo protesta de decir verdad, apercibiéndolos de la responsabilidad en que incurrirán quienes presenten declaraciones falsas, firmarán al margen y al calce de las actuaciones que se levanten, en el entendido de que una vez suscritas no podrán variarse ni en la sustancia ni redacción. En dichos documentos siempre se harán constar los generales de los comparecientes, previa identificación de estos. Cuando sean varios los testigos que deben sujetarse a la misma probanza, se tomarán las medidas necesarias para separarlos convenientemente, evitando que unos puedan presenciar la declaración de otros.

Los testigos expondrán verbalmente su declaración, sujetándose a los interrogatorios que por escrito formule el oferente. Las partes y el entrevistador podrán repreguntar a los testigos con relación al contenido de sus declaraciones.

Las preguntas y repreguntas deben relacionarse directamente con los puntos cuestionados, concebirse en términos claros, no ser contrarias al derecho de la moral y comprender en ellas un solo hecho.

Artículo 31. Derivado de la etapa de investigación, se redactarán los acuerdos y actas correspondientes a las diligencias realizadas y se recabarán los documentos necesarios para la correcta integración del expediente.

Artículo 32. 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.

www.oaxaca.gob.mx

“2020, Año de la Pluriculturalidad de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos”

#### Capítulo IV Resolución y cumplimiento

Artículo 33. Una vez concluida la investigación y desahogadas las pruebas, el CEPCI convocará a una sesión para emitir la resolución.

El CEPCI levantará el acta correspondiente con el acuerdo que señale la resolución final y la instrucción de notificarla al promovente en un plazo máximo de cinco días contados a partir de la celebración de la sesión.

La resolución deberá ser notificada al promovente a través del medio señalado para tal efecto.

Artículo 34. La resolución que emita el CEPCI, deberá contener:

- I. La fijación clara y precisa de los puntos a resolver, el examen y valoración de las pruebas que se hayan rendido
- II. La exposición debidamente fundada y motivada de las consideraciones en que se basa la resolución
- III. Los puntos resolutivos en los que se deberá determinar si se configura o no, un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad.

Artículo 35. El CEPCI, podrá hacer cualquier recomendación que considere necesaria para:

- I. Resolver el problema
- II. Evitar problemas semejantes surjan en un futuro
- III. Asegurar la continuación o restauración de las relaciones armoniosas en el lugar de trabajo

Artículo 36. 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 CEPCI 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 IODEMC.

Artículo 37. Cuando de la falta u omisión derive en una responsabilidad administrativa, el CEPCI dará vista a la instancia competente, verificando que el expediente se encuentre integrado con la documentación completa, cronológicamente y en original.

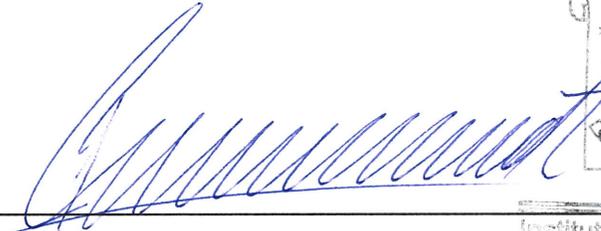
www.oaxaca.gob.mx

“2020, Año de la Pluriculturalidad de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos”

Artículo 38. En caso de que se haya resuelto sobre una conducta irregular, el CEPCI emitirá recomendaciones de mejora consistentes en capacitación, sensibilización y difusión en materias relacionadas con el Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta.

Artículo 39. En caso de que no existan elementos y medios de prueba suficientes para establecer la probable conducta irregular, se archivará la queja o denuncia dando por concluido el trámite y atención de esta.

Artículo 40. Ante cualquier eventualidad suscitada durante cualquier etapa del protocolo y no escrita en el documento del protocolo, el CEPCI se reunirá para establecer el procedimiento con el cual se procederá con dicha eventualidad.



2016-2022

**LIC. RODRIGO ARNAUD BELLO**  
**DIRECTOR GENERAL**  
**INSTITUTO OAXAQUEÑO DEL EMPRENDEDOR**  
**Y DE LA COMPETITIVIDAD**

www.oaxaca.gob.mx

