

COMITÉ DE ETICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

Guía para la Atención de Quejas y Denuncias Mecanismos de presentación

Con este díptico el **Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI)** tiene el propósito de hacer del conocimiento, orientar y dar certeza plena al personal administrativo del **Sistema Educativo Estatal Regular**, sobre los Mecanismos de Quejas y Denuncias existentes en el servicio público enterándole sobre los pasos que deben realizarse para presentarlos con la garantía de que estos serán tratados con toda confidencialidad y turnados al **Órgano de Control Interno** cuando refieran situaciones específicas que presenten el posible incumplimiento de los preceptos establecidos en el **Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado** así como al **Código de Conducta** y las **Reglas de Integridad** para el ejercicio de la Función Pública.

Cabe destacar que las quejas o denuncias:

- ✓ No otorgan el derecho de exigir una determinada actuación por parte del CEPCI. Aunque la información contenida y archivada podrá ser considerada como antecedente cuando involucre reiteradamente a un servidor público en particular.
- ✓ Podrán presentarse por presunto incumplimiento al **Código de Ética**, así como al **Código de Conducta** y las **Reglas de Integridad** aplicables.
- ✓ Podrán presentarse tanto por **medios físicos** como **electrónicos**.
- ✓ Se garantizará la **confidencialidad** de la información presentada y su utilización.
- ✓ Deberán cumplir con los requisitos mínimos para su aceptación y trámite.

El CEPCI resultado del análisis de la Queja o Denuncia deberá informar sobre su resolución y pronunciamiento considerando de ser necesario turnarle por no ser de su competencia al Órgano Interno de Control garantizando su tratamiento objetivo e imparcial.

MECANISMOS DE PRESENTACIÓN.

Queja o denuncia por **MEDIOS FÍSICOS:**

Escrito en razón del formato sugerido o de tipo libre mencionando:

- a) Datos de la persona que presenta la queja o denuncia (nombre completo, domicilio, teléfono, correo electrónico)
- b) Datos de identificación de la o el servidor público denunciado o del que se presenta la queja o denuncia. (nombre completo, lugar de trabajo, cargo o puesto, entidad federativa)
- c) Breve narración del hecho o conducta, motivo de la queja (maltrato, acoso, retraso indebido en la ejecución de un trámite o servicio, uso de lenguaje inapropiado, entre otros). Incluir fecha, hora y lugar en que ocurrieron los hechos, e indicar si se trata de una queja o una denuncia.
- d) Datos de una persona que haya sido testigo de los hechos (nombre completo, domicilio, teléfono, correo electrónico).

Depositar en buzón o entregarlo a alguno de los integrantes del Comité.

Queja o denuncia por **MEDIOS ELECTRÓNICOS:**

- a) Enviar correo electrónico a la dirección:
comitedeprevencionyetica@seer.gob.mx
- b) Datos de la persona que presenta la queja o denuncia (nombre completo, domicilio, teléfono, correo electrónico)
- c) Datos de identificación de la o el servidor público denunciado o del que se presenta la queja o denuncia. (nombre completo, lugar de trabajo, cargo o puesto, entidad federativa)
- d) Breve narración del hecho o conducta, motivo de la queja (maltrato, acoso, retraso indebido en la ejecución de un trámite o servicio, uso de lenguaje inapropiado, entre

otros). Incluir fecha, hora y lugar en que ocurrieron los hechos, e indicar si se trata de una queja o una denuncia.

- e) Datos de una persona que haya sido testigo de los hechos (nombre completo, domicilio, teléfono, correo electrónico).
- f) Adjuntar algún archivo electrónico en formato PDF con las pruebas que aporta (si cuenta con ellas).

En caso de no cumplir con los requisitos señalados, se otorgará un plazo de 3 días hábiles para la presentación de los mismos.

Cuando no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo las entrevistas a efecto de que se emita una resolución o pronunciamiento sobre la queja o denuncia, se archivará el expediente como concluido.

Estos formatos son un mecanismo para presentar Quejas o Denuncias de servidores públicos del **Sistema Educativo Estatal Regular** y cuya actuación sea considerada como incongruente respecto al comportamiento ético a observar en el cumplimiento de sus quehaceres cotidianos. O incluso que pudiese conducir al posible incumplimiento de los preceptos establecidos en el **Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado**, así como al **Código de Conducta** y las **Reglas de Integridad** para el ejercicio de la Función Pública.

Reflexione: ¿Cuál es el motivo de su queja o denuncia?

- ✓ Abuso de autoridad.
- ✓ Tráfico de influencias.
- ✓ Enriquecimiento inexplicable.
- ✓ Trato prepotente u hostil en la prestación de un trámite o servicio.
- ✓ Solicitud de dinero o alguna dádiva (regalos o gratificaciones) para realizar un trámite o servicio.
- ✓ Retraso indebido de un trámite o de la prestación de un servicio.
- ✓ Uso inadecuado de la información (alteración de datos, carencia de confidencialidad)
- ✓ Falta de respeto.
- ✓ Uso de lenguaje inapropiado hacia sus compañeros y personas que solicitan algún trámite o servicio.
- ✓ Trato discriminatorio
- ✓ Hostigamiento y/o acoso (laboral, sexual, psicológico, físico)
- ✓ Preferencia hacia determinadas personas u organizaciones en la realización de trámites.