

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS,  
DENUNCIAS, DELACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS  
PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE  
CONFLICTO DE INTERESES**

**ANTECEDENTES**

Con fundamento en lo establecido en el Artículo Único, apartado SEXTO, numeral 6, incisos c), h), n), p) fracción IV, r) y numeral 7 del "Acuerdo del Ejecutivo del Estado por el que se expide el Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de México, las Reglas de Integridad para el ejercicio de su empleo, cargo o comisión y los Lineamientos Generales para propiciar su integridad a través de Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses", publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 30 de noviembre de 2015, los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, recibirán las quejas, denuncias y delaciones sobre el incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad, así como sugerencias y reconocimientos, con independencia de las autoridades que faculten los ordenamientos para tales fines.

La Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, crea el presente Protocolo con el objeto de establecer las reglas de funcionamiento, que deberán observar los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de la Administración Pública Estatal, para el registro y seguimiento a las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos, presentadas por la ciudadanía y los servidores públicos.

**PRESENTACIÓN**

El Sistema de Atención Mexiquense (SAM), es un medio electrónico que la Secretaría de la Contraloría del Estado de México (SECOGEM), utiliza desde el año 2007 para la presentación de las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos respecto de un trámite, servicio o servidor público de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo del Estado de México.

De esa forma, la Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción de la SECOGEM; así como, los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de las Dependencias y Organismos Auxiliares de la Administración Pública Estatal, se apoyarán del SAM para llevar un control, registro, orientación y seguimiento de las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos, que se reciben, sobre las conductas que resulten presuntamente contrarias al Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad.

Lo anterior, con la finalidad de mejorar el servicio público estatal, mediante la obtención de información que permita detectar áreas proclives a la corrupción y generar acciones de prevención y así fomentar la confianza ciudadana.

Por lo tanto, se exhorta a los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de las Dependencias y Organismos Auxiliares de la Administración Pública Estatal, a cumplir cabalmente los lineamientos que aquí se exponen.



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS,  
DENUNCIAS, DELACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS  
PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE  
CONFLICTO DE INTERESES**

**CAPÍTULO I**

**ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1.** El presente Protocolo tiene por objeto establecer los lineamientos que deberán observar los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, en el registro y atención de quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos, que se reciban.

**Artículo 2.** El lenguaje empleado en este Protocolo, no deberá generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción representan a ambos sexos.

**Artículo 3.** Para efectos del presente protocolo, se entenderá por:

- a) **Código de Conducta:** El documento emitido por el titular de la Dependencia u Organismo Auxiliar a propuesta del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses.
- b) **Código de Ética:** Es el Acuerdo del Ejecutivo del Estado por el que se expide el Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de México, las Reglas de Integridad para el ejercicio de su empleo, cargo o comisión y los lineamientos generales para propiciar su integridad a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, publicado en la Gaceta del Gobierno el 30 de noviembre de 2015.
- c) **Comité:** Es el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de las Dependencias y Organismos Auxiliares.
- d) **Conflicto de Intereses:** Es la incompatibilidad entre las obligaciones públicas y los intereses privados del servidor público, ocurre cuando lo relacionado a un interés público, tiende a estar indebidamente influenciado por un interés ajeno de tipo económico o personal, guiando el servidor público su actuación en beneficio propio o de un tercero.
- e) **Delación:** Es la inconformidad presentada ante el Comité por abusos de poder, actos de corrupción o inobservancia al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta.
- f) **Dirección:** Es la Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
- g) **OCl:** Es el Órgano de Control Interno.
- h) **Presidente:** Es el Presidente del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses.
- i) **Protocolo:** Son las reglas para el registro, atención y seguimiento de quejas y/o delaciones, sugerencias y reconocimientos, presentadas al Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, a que se refiere el presente documento.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS,  
DENUNCIAS, DELACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS  
PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE  
CONFLICTO DE INTERESES**

- j) **Queja:** Es la reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad, de un acto u omisión contrario al Código de Ética, Código de Conducta y las Reglas de Integridad.
- k) **Quejoso:** Es la persona física o jurídico colectiva que presenta una queja, denuncia o delación ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, por actos presuntamente contrarios al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta.
- l) **Reconocimiento:** Es la expresión satisfactoria relativa a la realización de un trámite, prestación de un servicio o del desempeño de un servidor público.
- m) **Reglas de Integridad:** Las conductas para el ejercicio del empleo, cargo o comisión de los servidores públicos del Estado de México.
- n) **SAM:** El Sistema de Atención Mexiquense.
- o) **SECOGEM:** La Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
- p) **Secretario Técnico:** El Secretario del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses.
- q) **Sugerencia:** Es la propuesta que realiza un ciudadano o servidor público para mejorar el servicio público.

**Artículo 4.** En todo lo no previsto por el presente Protocolo, se observará en lo aplicable lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México

**CAPÍTULO II  
DE LA RECEPCIÓN**

**Artículo 5.** Cualquier persona puede hacer del conocimiento al Comité, presuntos incumplimientos al Código de Ética, Reglas de Integridad, Código de Conducta y posibles casos de Conflicto de Intereses, así como la presentación de quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos, para mejorar el servicio y reconocimientos.

**Artículo 6.** La Dirección, otorgará al Secretario Técnico de cada Comité, una cuenta de usuario y contraseña, para el registro de todas las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos en el SAM.

**Artículo 7.** El Secretario Técnico del Comité, será la persona encargada para el registro de las quejas, delaciones, sugerencias y reconocimientos; sin embargo cualquier miembro del Comité tendrá la facultad de recibirlas, para posteriormente remitirla mediante oficio al Secretario Técnico para la captura correspondiente.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS,  
DENUNCIAS, DELACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS  
PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE  
CONFLICTO DE INTERESES**

**Artículo 8.** Las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos, podrán ser presentadas ante el Comité de forma presencial, telefónica, escrita, electrónica o cualquier otro medio.

**Artículo 9.** Si una persona acude con algún miembro del Comité distinto al Secretario Técnico para la presentación de una queja, denuncia, delación, sugerencia o reconocimiento, se acompañará a la persona a la oficina del Secretario para el registro en el SAM.

En caso de que no se encuentre el Secretario Técnico, se llenará el Formato "anexo 1" para recabar los datos de la persona que presenta la queja, denuncia o delación, y posteriormente se entregará al Secretario Técnico para realizar la captura en el SAM.

**CAPÍTULO III  
DEL REGISTRO**

**Artículo 10.** El Secretario Técnico identificará si se trata de una queja, denuncia, delación, sugerencia o reconocimiento, para realizar el debido registro en el SAM.

Las sugerencias y reconocimientos se registrarán en el SAM, para que la Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción de la SECOGEM, determine lo conducente.

**Artículo 11.** Las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos, deberán ser capturadas en el SAM a más tardar dentro de las primeras 24 horas siguientes a su recepción.

**Artículo 12.** Las delaciones serán registradas en el SAM bajo el mismo procedimiento de registro de las quejas.

**Artículo 13.** Si la persona que presenta la queja, denuncia o delación, sugerencia o reconocimiento, desea que se realice la captura de la misma en el SAM en su presencia, el Secretario Técnico, deberá realizarla.

**Artículo 14.** Una vez realizado el registro en el SAM, se le deberá proporcionar obligatoriamente a la persona que presenta la queja, denuncia, delación, sugerencia o reconocimiento, el número de folio correspondiente, permitiendo la consulta en el sistema del estado que guarda la misma.

**Artículo 15.** Para el caso de las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos que se presenten de forma escrita, el Secretario Técnico o el miembro que la reciba revisará si cumple con los elementos necesarios para su registro y firmará de recibido para que el quejoso tenga certeza de la entrega de su queja. Posteriormente la queja se registrará en el SAM.

Si la queja, denuncia o delación se presenta de forma escrita y anónima, se verificará que cuente con los elementos necesarios para su registro, y se le entregará al Secretario Técnico para su registro.

**Artículo 16.** Para el caso de las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos que se realicen de manera telefónica, éstas deberán ser registradas al momento de su recepción en la bitácora de llamada que se anexa al presente protocolo, para después ser registradas en el SAM.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS,  
DENUNCIAS, DELACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS  
PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE  
CONFLICTO DE INTERESES**

**CAPÍTULO IV  
DE LA QUEJA, DENUNCIA Y DELACIÓN**

**Artículo 17.** La queja, denuncia o delación debe reunir los siguientes elementos:

1. Narración de los hechos de forma clara, precisando las circunstancias de tiempo (¿cuándo sucedió?), modo (¿cómo sucedió?) y lugar (¿dónde sucedió?).
2. Datos de identificación del servidor público en contra de quien se presenta la queja y/o delación, como lo son; nombre y cargo o en su defecto, media filiación y área en donde desempeña sus labores.
3. Nombre de la Dependencia u Organismo Auxiliar en donde ocurrieron los hechos.
4. En su caso, los medios probatorios con los que sustenta su dicho, en caso de existir, como lo son: fotografías, videos, documentos, testimonios, etc.

En caso de no cumplir con los elementos antes señalados, serán analizados bajo los criterios del SAM.

**Artículo 18.** El Secretario Técnico, responsable de la clave del SAM, deberá dar la certeza al que aportó los datos para presentar la queja y/o delación, sobre la correcta utilización de la información en estricta confidencialidad, conforme a lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

**CAPÍTULO V  
DE LA CONCILIACIÓN**

**Artículo 19.** Cuando los hechos narrados en la queja, denuncia o delación, afecten únicamente a la persona que la presenta y si las partes están de acuerdo, se podrá llegar a una conciliación, con el objetivo de respetar y preservar los principios, valores y Reglas de Integridad contenidos en el Código de Ética y Código de Conducta.

Para lo anterior el Secretario Técnico analizará la queja, denuncia o delación, y si es posible la conciliación, notificará vía oficio a las partes esta sugerencia a más tardar el día hábil siguiente al que se recibió la queja, denuncia o delación.

Las partes deberán informar vía escrita al Secretario Técnico, si es su deseo conciliar a más tardar el día hábil siguiente al que se recibió el oficio invitándolas a conciliar.

Si no se obtiene respuesta de ambas partes, se estará en el entendido en que no se desea conciliar y la queja, denuncia o delación será registrada en el SAM para su trámite correspondiente.

**Artículo 20.** La conciliación procederá únicamente en los siguientes casos:

1. Cuando la conducta no se trate de una afectación de tipo físico o moral.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS,  
DENUNCIAS, DELACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS  
PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE  
CONFLICTO DE INTERESES

2. Cuando no se afecte a menores, incapaces o cualquier otro grupo vulnerable.
3. Cuando no se afecte un Derecho Humano.
4. Cuando no exista un daño o perjuicio a recursos públicos.
5. Cuando no afecte los derechos de terceros.
6. Cuando no se contravengan disposiciones de orden público.

Artículo 21. El Secretario Técnico, analizará la queja, denuncia o delación y elaborará los puntos conciliatorios propuestos para la fecha de la audiencia de conciliación.

En el caso de que en la fecha de la audiencia las partes deseen modificar los puntos conciliatorios, esta situación será asentada en el acta correspondiente y si ambas partes están de acuerdo se firmará la conciliación.

Artículo 22. La audiencia de conciliación se llevará a más tardar a los tres días hábiles siguientes a la fecha en la que se recibió la queja, denuncia o delación.

Artículo 23. Si el día de la audiencia una o ambas partes no se presentan, se les notificará vía oficio la nueva fecha de la misma, que deberá ser al día hábil siguiente de la primera fecha.

Si en la segunda fecha una o ambas partes no se presentan, se estará en el entendido que no se desea conciliar, por lo que la queja, denuncia o delación será registrada en el SAM para su trámite correspondiente.

Artículo 24. La conciliación se llevará a cabo con los miembros que el Comité comisione para tal efecto, levantándose un acta de hechos o de conciliación, que deberá reunir los siguientes elementos:

1. Lugar, fecha y hora.
2. Nombres y firmas de las partes que realizan la conciliación.
3. Nombres y firmas de los miembros del Comité presentes.
4. Circunstancia que suscitó la conciliación.
5. El acuerdo al que llegaron las partes, y en su caso las circunstancias de tiempo, modo y lugar del cumplimiento de lo acordado.

Artículo 25. La conciliación tendrá el efecto de un acuerdo entre las partes, sin embargo si la queja, denuncia o delación fue registrada en el SAM, antes de que se llegara al acuerdo de la conciliación, no tendrá injerencia en la determinación que lleve a cabo el OCI, sobre la misma.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS,  
DENUNCIAS, DELACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS  
PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE  
CONFLICTO DE INTERESES**

**CAPÍTULO VI**

**DEL TRÁMITE Y ATENCIÓN**

**Artículo 26.** Una vez que se inicia el trámite de atención a la queja, denuncia o delación por parte de la Dirección General de Responsabilidades o el OCI correspondiente, el Secretario Técnico informará al peticionario o quejoso la factibilidad de consultarlo vía SAM o a la Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción.

**Artículo 27.** El Comité podrá rendir un informe escrito al quejoso sobre el motivo por el cual la autoridad llegó a la determinación de la conclusión de su queja, denuncia o delación.

**Artículo 28.** El informe al que se refiere el artículo anterior, se elaborará únicamente si el quejoso lo solicita al Secretario Técnico o cualquier otro miembro del Comité de forma escrita.

**Artículo 29.** En el caso de que exista una recurrencia notoria de quejas, denuncias o delaciones, sobre un mismo hecho, el Comité rendirá un informe dirigido a la Dirección sobre dicha circunstancia, en donde se incluyan las observaciones y recomendaciones que serán aplicadas al interior de la Dependencia u Organismo Auxiliar de forma alterna a la atención de la queja que de la autoridad correspondiente.

**Artículo 30.** Las acciones realizadas por el Comité en la tramitación de la queja, denuncia o delación deberán ser informadas a la Dirección dentro de los 3 días hábiles siguientes a su realización, sustentando las acciones con copia de la evidencia correspondiente.

**Artículo 31.** Una vez registrada la queja, denuncia o delación en el SAM el Comité, llevará a cabo las siguientes acciones:

1. Obtener medios probatorios que sustenten la queja, denuncia o delación, en caso de ser necesario se citará al quejoso para recabar de los mismos.
2. Analizar y formular observaciones y recomendaciones preventivas al o los servidores públicos involucrados y a sus superiores jerárquicos.
3. Formular sugerencias, en su caso, a las unidades administrativas o áreas para modificar procesos en los que se detecten incumplimientos al Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad.

Las acciones realizadas deberán ser notificadas con soporte documental a la Dirección como evidencia de su cumplimiento.

**Artículo 32.-** Los seguimientos realizados por el Comité, deberán ser registrados en el SAM por parte del Secretario del Comité, hasta su conclusión.

**Artículo 33.-** El Comité deberá promover medidas para el respeto de los principios, valores y acciones contenidos en el Código de Ética, Código de Conducta y las Reglas de Integridad.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS,  
DENUNCIAS, DELACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS  
PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE  
CONFLICTO DE INTERESES**

**CAPÍTULO VII  
DE LA DIFUSIÓN**

**Artículo 34.** El Comité, en coordinación con la Dirección, llevará a cabo acciones para difundir los medios para la presentación de quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos en materia de ética, dentro de las Dependencias y Organismos Auxiliares.