

Protocolo de Actuación Interno de Recepción y Atención a Quejas y Denuncias

Secretaría de Cultura del Estado de Hidalgo

Febrero de 2025

Índice

Introducción	3
Marco Jurídico	4
Alcance	4
Objetivo	5
Definiciones	5
Canales de Recepción de Quejas y Denuncias	6
Registro de Quejas y Denuncias	7
Procedimiento para la Atención de Quejas y Denuncias	7
Tramitación, substanciación y análisis	10
Calificación de la Denuncia	11
Desahogo de la Denuncia ante el CEPCI	12
Recopilación de Información Adicional	13
Conciliación	13
Resolución y Pronunciamiento del CEPCI	14
Observaciones y Recomendaciones	14
Consulta y Asesoría	15
Anexo	16
Cláusula de Confidencialidad	16



Introducción

La Secretaría de Cultura del Estado de Hidalgo tiene el compromiso de promover y proteger el patrimonio cultural de la región, al tiempo que asegura la integridad y transparencia en sus operaciones, reconociendo a su vez la importancia de un sistema efectivo y confiable para la gestión de quejas y denuncias, que no solo permita identificar y resolver problemas de manera oportuna, sino que también contribuya a la mejora continua de sus procesos y servicios. El presente protocolo establece un procedimiento claro y detallado para la recepción, evaluación, investigación, y resolución de quejas y denuncias, asegurando que cada caso sea tratado con la seriedad y confidencialidad que merece buscando prevenir futuros incidentes a través de la mejora continua y la capacitación regular del personal.

Al implementar este protocolo, la Secretaría de Cultura del Estado de Hidalgo reafirma su compromiso con la ética, la transparencia, y la responsabilidad social, garantizando que todas sus actividades se lleven a cabo de manera justa y equitativa. Este enfoque no solo fortalece la confianza del público en la Secretaría, sino que también contribuye a la creación de un entorno de trabajo más seguro y respetuoso para todos sus empleados y colaboradores.

Marco Jurídico

El presente protocolo actuará conforme al siguiente marco normativo asegurando el respeto a los derechos de los ciudadanos y la integridad de la institución.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Protección de Datos Personales en posición de sujetos Obligados.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Hidalgo.
- Ley de Cultura del Estado de Hidalgo.
- Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo.

Alcance

Este protocolo aplica a todos los empleados, contratistas, proveedores y cualquier persona que tenga relación con la Secretaría de Cultura del Estado de Hidalgo

Objetivo

El presente protocolo tiene como objetivo establecer un marco claro y efectivo para la recepción, gestión y resolución de denuncias relacionadas con irregularidades, malas prácticas y actos de corrupción dentro de la Secretaría de Cultura del Estado de Hidalgo promoviendo la transparencia, la prevención de conflictos de interés y la adherencia a los valores y principios éticos de la administración pública.

Definiciones

Comité de Ética: Órgano colegiado encargado de promover y vigilar el cumplimiento del Código de Ética y de los lineamientos establecidos para prevenir conflictos de interés.

Código de Ética: Conjunto de normas y principios que rigen la conducta de los servidores públicos del Estado de Hidalgo.

Conflicto de Interés: Situación en la que los intereses personales, familiares o financieros de un servidor público pueden influir en el desempeño imparcial de sus deberes.

Queja: Expresión de insatisfacción por parte de un individuo o grupo respecto a un servicio, producto, o conducta de la organización, sin implicar necesariamente una violación a la normativa vigente.

Denuncia: Notificación de una conducta inapropiada, ilegal o contraria a las políticas de la organización, que requiere una investigación formal.

Denunciante: Persona que presenta una queja o denuncia, proporcionando información relevante sobre el incidente.

Investigación: Proceso mediante el cual se recopila y analiza información relacionada con una queja o denuncia para determinar su veracidad y tomar las acciones correspondientes.

Resolución: Decisión final y acciones implementadas para solucionar una queja o denuncia, basadas en los hallazgos de la investigación.

Canales de Recepción de Quejas y Denuncias

La queja y/o denuncia deberá presentarse por cualquiera de los siguientes medios:

a) Medios Físicos: Quien presente su denuncia, lo hará a través de escrito libre o en su caso el Formato de Denuncias que podrá obtenerse en la página de la Secretaría de Cultura, dirigido al presidente del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), cuya recepción se hará mediante el secretario ejecutivo o directamente por el presidente.

Dicha queja y/o denuncia preferentemente deberá acompañarse de los documentos probatorios que consideren oportunos para acreditar la presunta conducta contraria al Código de Conducta.

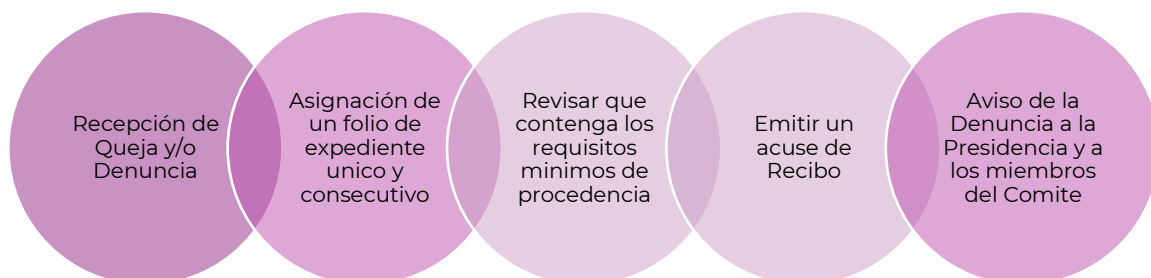
b) Medios electrónicos: La o las personas promoventes, podrá hacer llegar su denuncia a través del Formato de Denuncias de la Secretaría de Cultura, el cual deberá ser llenado con los elementos indispensables de procedencia de la denuncia y enviarse a cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico: cepci.cultura@hidalgo.gob.mx
- Teléfono: 771 71303478 / 771 7780538

c) Ambos La queja y/o denuncia deberá acompañarse preferentemente con evidencia. En cuanto a las quejas y/o denuncias anónimas, éstas podrán presentarse siempre que se identifique en la narrativa, al menos alguna evidencia o persona a la que le consten los hechos.

Registro de Quejas y Denuncias

Las quejas y/o denuncias manifestadas al CEPCL por un presunto incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o Código de Conducta se les deberá realizar el siguiente protocolo:



Procedimiento para la Atención de Quejas y Denuncias

Recepción de Queja y/o Denuncia

- Recibir todas las quejas y denuncias de manera cordial y profesional.
- Informar al denunciante sobre la confidencialidad del proceso y la importancia de su participación para la mejora continua.

Asignación de un folio de expediente único y consecutivo

- Registrar la queja o denuncia en el sistema de gestión.
- Asignar un número de referencia el cual será único y consecutivo.

Revisar que contenga los requisitos mínimos de procedencia

Posterior a la **asignación de número de expediente**, se procederá a la verificación de los elementos indispensables de procedencia recopilando información detallada de la queja o denuncia como son:

Nombre (opcional). La denuncia anónima sólo será procedente cuando se identifique al menos a un tercero a quien le consten los presuntos hechos sobre las conductas contrarias al Código de Ética, al Código de Conducta o las Reglas de Integridad

Área: Indicar al área administrativa a la que se encuentra inscrita la persona servidora pública a quien emite la denuncia.

Domicilio o correo electrónico para recibir información y seguimiento sobre la denuncia presentada

Breve relato de los hechos: Este deberá ser en forma clara y en el que se precise las circunstancias de tiempo, lugar, o bien, datos o indicios mínimos que permitan establecer una investigación.

Datos de identificación de la o las personas servidoras públicas denunciadas: nombre, cargo, área de adscripción.

Medios probatorios de las presuntas conductas contrarias al Código de Ética, al Código de Conducta, o a las Reglas de Integridad, o el testimonio de un tercero que respalde lo dicho.

En caso de que falte alguna de los requisitos anteriores, se solicitara al Promovente que subsane las deficiencias o datos faltantes de la queja o denuncia en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

De no contar con respuesta alguna por parte de la o el interesado, el expediente se archivará como concluido. La información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el Comité cuando

ésta involucre reiteradamente a un Servidor Público en particular.

Acuse de recibo

En el supuesto de que la denuncia contenga todos los elementos indispensables de procedencia, la Secretaría Ejecutiva deberá enviar, en un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir su recepción, o si se han subsanado los requisitos de procedencia, a partir de que la determine como procedente, a través de correo electrónico y/o por los medios que el promovente indique, un acuse de recibo que deberá incluir el número de expediente de la denuncia presentada, fecha, los elementos aportados y la siguiente leyenda: *“El hecho de presentar una denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Comité de Ética”.*

Aviso de la Denuncia a la Presidencia y a los Miembros del Comité:

Una vez que la Secretaría Ejecutiva verificó que la denuncia cumple con los elementos mínimos indispensables para su procedencia, enviará en un término de hasta días diez días hábiles contados a partir de que la determine como procedente la denuncia, mediante comunicación electrónica copia del expediente a la Presidencia, y a las personas integrantes del Comité de Ética y Asesores, con la finalidad de que se incorpore en el orden del día de la siguiente sesión Ordinaria o Extraordinaria del Comité de Ética.

Tramitación, substanciación y análisis

Convocatoria del Comité


La Presidencia del Comité, una vez que se haya verificado que la denuncia cumple con los elementos mínimos requeridos para su procedencia, procederá, a través de la Secretaría Ejecutiva, a convocar a una sesión Ordinaria o Extraordinaria del Comité. La convocatoria se realizará por medios electrónicos con el propósito de asegurar una pronta y adecuada atención a la denuncia presentada.

Medidas Preventivas

Al recibir la información contenida en la denuncia, la Presidencia podrá, conforme a la naturaleza de los hechos descritos, adoptar medidas preventivas para proteger a la presunta víctima. Estas medidas podrán ser implementadas de manera temporal y sin que se haya determinado la veracidad de los hechos denunciados. Dichas medidas estarán orientadas a evitar cualquier situación de riesgo mientras se lleva a cabo el análisis de la denuncia.

El Comité de Ética, en las sesiones en las que se considere la implementación de medidas preventivas, solicitará el apoyo de las áreas competentes de la Secretaría General para su ejecución efectiva y oportuna. Entre las medidas que se podrían adoptar, y con el fin de proteger la integridad de la persona presuntamente afectada, se podrá considerar, de manera no exhaustiva, lo siguiente:

- Reubicación física de la presunta víctima.
- Cambio de unidad administrativa.
- Ajuste de horarios de trabajo.
- Cualquier otra medida que resulte pertinente y eficaz para garantizar la protección de la persona afectada.



La Presidencia, actuando con responsabilidad y atendiendo a las circunstancias del caso, promoverá estas medidas, siempre sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos. La duración de las mismas será determinada conforme al contexto y la necesidad de proteger la integridad de la presunta víctima.

Además, el Comité de Ética comunicará formalmente a la persona presuntamente afectada y a los consejeros correspondientes las observaciones o recomendaciones adoptadas, con el fin de asegurar que se dé el acompañamiento adecuado y se tomen las acciones pertinentes.

Calificación de la Denuncia

Durante la sesión correspondiente, el Comité de Ética procederá a calificar la denuncia recibida. En esta etapa, se podrán tomar las siguientes decisiones, en función del análisis realizado:

1. **Atención de la denuncia:** Se determinará la procedencia de la denuncia si existen elementos suficientes que configuran un probable incumplimiento al Código de Ética, al Código de Conducta o a las Reglas de Integridad aplicables.
2. **Desestimación de la denuncia:** En caso de que se determine que la conducta denunciada no encuadra en los supuestos establecidos por el Código de Ética, el Código de Conducta o las Reglas de Integridad, el Comité podrá dar por concluido el asunto y cerrar el expediente.
3. **Declinación de competencia:** Si el Comité de Ética considera que no es competente para conocer de la denuncia, procederá a darla por concluida. En este caso, orientará a la persona denunciante para que la presente ante la instancia correspondiente. Asimismo, el Comité


podrá remitir la denuncia a otras instancias institucionales que considere competentes para su atención.

El Comité de Ética podrá también declinar su competencia en los casos en que se identifiquen posibles infracciones a la Ley General de Responsabilidades Administrativas. En este escenario, el Comité dará por concluida su intervención y remitirá toda la documentación relacionada con el caso al Órgano Interno de Control (OIC), informando a la persona promovente sobre la determinación adoptada.

En el supuesto de que no se identifique un incumplimiento a las normativas mencionadas (Código de Ética, Código de Conducta o Reglas de Integridad), el expediente será cerrado. No obstante, se mantendrá como antecedente en caso de que surjan denuncias adicionales relacionadas con la misma persona servidora pública. De igual forma, se notificará a la persona denunciante sobre la resolución tomada por el Comité.

Desahogo de la Denuncia ante el CEPCI

En caso de que el CEPCI considere que existen indicios de un probable incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad, el Código de Conducta o los Protocolos establecidos, se procederá a realizar entrevistas a la persona servidora pública involucrada en la denuncia. Si es necesario, y con el fin de recabar mayores elementos para el análisis, se entrevistará también a los testigos y al promovente de la denuncia. Es importante que toda la información derivada de estas entrevistas sea documentada de manera formal, ya sea por escrito o en medios electrónicos, y que dicha información esté sujeta a la cláusula de confidencialidad firmada por los miembros del CEPCI que participen en el proceso.



Cuando se identifiquen conductas que puedan constituir una responsabilidad administrativa conforme a la normatividad aplicable, el CEPCI dará vista al Órgano Interno de Control (OIC) de la Secretaría de Cultura, para que se actúe conforme a las disposiciones legales pertinentes.

Recopilación de Información Adicional

Toda persona servidora pública que conforma la Secretaría de Cultura de Hidalgo está obligada a colaborar con los miembros del CEPCI, proporcionando la documentación e información que se requiera para llevar a cabo las funciones del comité. Esto garantizará que se resuelva la queja o denuncia de manera imparcial y eficiente. En caso de existir un conflicto de interés, se podrá solicitar una opinión a la Unidad de Evaluación y Supervisión de la Prevención de Conflictos de Intereses (UEIPPCI).

Conciliación

Cuando el CEPCI, conforme a lo establecido en los Lineamientos Generales, considere que es pertinente promover la conciliación, deberá evaluar cuidadosamente si esta opción puede generar una situación de revictimización para la presunta víctima. En tal caso, no se procederá con la conciliación.

La conciliación debe facilitar el diálogo entre las partes involucradas y promover la adopción de compromisos efectivos para resolver el conflicto. Toda conciliación deberá quedar debidamente documentada, y se levantará una constancia escrita de los acuerdos alcanzados.

En caso de que no se llegue a un acuerdo satisfactorio entre las partes, el CEPCI continuará con el proceso de desahogo de la denuncia,

comunicando a las partes involucradas la resolución adoptada, así como las recomendaciones que correspondan.

Si se incumplen los acuerdos establecidos en el proceso de conciliación o las recomendaciones emitidas, el CEPCI realizará los esfuerzos necesarios para asegurar su cumplimiento y dará seguimiento a las acciones correctivas correspondientes.

Resolución y Pronunciamiento del CEPCI

La resolución que emita el CEPCI deberá basarse en un análisis exhaustivo de la queja o denuncia, teniendo en cuenta los elementos probatorios y las circunstancias del caso. En este sentido, el comité deberá considerar lo siguiente:

- a)** La valoración de los elementos disponibles para determinar si efectivamente se configura un incumplimiento al Código de Ética, al Código de Conducta o a las Reglas de Integridad.
- b)** La elaboración de observaciones y recomendaciones que se enviarán a las instancias correspondientes, dentro de un plazo máximo de cinco (10) días hábiles.

Observaciones y Recomendaciones

En los casos en que el CEPCI determine que ha habido un incumplimiento al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno de Hidalgo, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o al Código de Conducta de la Secretaría, el Comité deberá comunicar a las personas involucradas las observaciones y, si es procedente, las recomendaciones que estime necesarias para corregir la situación y prevenir futuros incumplimientos.



Consulta y Asesoría

Cualquier persona podrá consultar al CEPCI respecto a situaciones que involucren la aplicación de los principios, valores y reglas de integridad establecidos, así como sobre dudas relacionadas con el protocolo de atención de quejas y denuncias.

El formato de primer contacto para la presentación de quejas y/o denuncias estará disponible para su descarga en la página oficial del organismo, en la sección correspondiente al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses.


Anexo

Cláusula de Confidencialidad

En virtud de las disposiciones derivadas del Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno de Hidalgo, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, así como los Lineamientos Generales para promover la integridad de los servidores públicos y fomentar un comportamiento ético en el ejercicio de sus funciones, los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) deberán actuar con la máxima reserva y discreción en el desarrollo de sus funciones. Esta obligación es fundamental en el tratamiento de los asuntos que impliquen la contravención del marco ético anteriormente citado.

En consecuencia, los miembros del CEPCI se comprometen a cumplir con los siguientes principios y obligaciones, con el fin de garantizar la confidencialidad y la protección de la información contenida en los procesos de denuncia:

1. **Reserva de la Información Confidencial:** Los miembros del Comité deberán mantener la información confidencial en estricta reserva y abstenerse de divulgar cualquier dato relacionado con el asunto a partes ajenas, ya sean relacionadas o no, sin el consentimiento previo por escrito del denunciante.
2. **Instrucción al Personal Encargado:** Los miembros del CEPCI instruirán al personal encargado de recibir, tratar y manejar la información confidencial, obligándolos a suscribir el presente acuerdo de confidencialidad, si es necesario. Este personal debe comprometerse a recibir, tratar y utilizar la información exclusivamente con el propósito establecido en este acuerdo, respetando los términos y condiciones de confidencialidad.

- 
3. **Divulgación Restringida de la Información Confidencial:** La información confidencial solo podrá ser divulgada a las personas específicamente autorizadas dentro del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, conforme a los procedimientos establecidos.
 4. **Trato Confidencial de la Información:** Toda información, ya sea directa o indirecta, que se derive del denunciante será tratada de manera estrictamente confidencial. Los miembros del CEPCI no podrán utilizar la información obtenida de ninguna forma que no sea para los fines estipulados en este acuerdo.
 5. **Prohibición de Manejo o Divulgación No Autorizada:** Los miembros del CEPCI se comprometen a no manejar, explotar o divulgar la información confidencial a ninguna persona, entidad o dependencia, bajo ningún motivo, salvo que cuenten con la autorización expresa por parte del denunciante para hacerlo.

El cumplimiento de esta cláusula es esencial para garantizar la integridad y la confianza en el proceso de denuncia, así como para proteger los derechos del denunciante y todas las personas involucradas.