

PROTOCOLO PARA LA CAPTACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

Introducción.

El Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla (IEDEP) tiene la firme convicción de brindar servicios con calidad y calidez, sustentados en los valores institucionales de honestidad, compromiso, responsabilidad e innovación, mismos que nos permiten cumplir con la razón de ser del IEDEP.

En este sentido, para fortalecer la relación y participación activa entre los integrantes de la comunidad IEDEP, así como la transparencia en el quehacer de nuestra Institución, es necesario contar con un mecanismo que permita tratar, atender y dar respuestas oportunas, profesionales y eficaces en aquellos casos en los que se actúe de forma contraria o por incumplimiento al marco normativo que regula la actuación de los servidores públicos que colaboran en este Instituto.

Objetivo.

Proveer a los usuarios e integrantes de la comunidad del Instituto de una herramienta que contribuya a generar confianza y un ambiente libre de violencia en el desempeño de las funciones de los trabajadores del IEDEP, estableciendo un procedimiento de captación, atención y seguimiento efectivo de las quejas o denuncias que se presenten, de tal forma que se den resoluciones objetivas en tiempo y forma a las y los interesados.

Marco Legal.

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas. • Ley Federal de Trabajo.
- Ley Federal de Trabajadores al Servicio del Estado.
- Código Penal para el Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla
- Código Civil del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla.
- Código de Conducta del Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla.
- Decreto que crea el Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla.
- Reglamento Interior del Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla.

Glosario.

Listado enunciativo, no limitativo.

Falta Administrativa no grave: Incurrirá en Falta administrativa no grave el servidor público cuyos actos u omisiones incumplan o transgredan lo contenido en las obligaciones enumeradas en el artículo 49 de la ley General de Responsabilidades Administrativas.

PROTOCOLO PARA LA CAPTACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

Cohecho: el servidor público que exija, acepte, obtenga o pretenda obtener, por sí o a través de terceros, con motivo de sus funciones, cualquier beneficio no comprendido en su remuneración como servidor público, que podría consistir en dinero; valores; bienes muebles o inmuebles, incluso mediante enajenación en precio notoriamente inferior al que se tenga en el mercado; donaciones; servicios; empleos y demás beneficios indebidos para sí o para su cónyuge, parientes consanguíneos, parientes civiles o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el servidor público o las personas antes referidas formen parte. También incurrirá en cohecho, el servidor público que se abstenga de devolver el pago en demasía de su legítima remuneración de acuerdo a los tabuladores que al efecto resulten aplicables, dentro de los 30 días naturales siguientes a su recepción

Acoso laboral: acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta.

Acoso psicológico: tiene por finalidad someter a la víctima a través del quebrantamiento de su confianza y su autoestima por medio de la humillación pública, la burla, generación de confusión, incertidumbre y cuestionamiento de sus principios y valores. Representa la necesidad de control por parte del agresor, estableciendo una relación de dominación que tiene por fin hacer sentir culpable a la víctima en todo sentido. Hostigamiento sexual: quien, valiéndose de una posición jerárquica derivada de la relación laboral, docente, doméstica o cualquiera otra que genere subordinación, asedie a otra persona, emitiéndole propuestas, utilice lenguaje lascivo con este fin o le solicite ejecutar cualquier acto de naturaleza sexual.

Acoso sexual: quien con respecto a una persona con la que no exista relación de subordinación, lleve a cabo conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad que la pongan en riesgo o la dejen en estado de indefensión.

Tráfico de influencia: el servidor público que utilice la posición que su empleo, cargo o comisión le confiere para inducir a que otro servidor público efectúe, retrase u omita realizar algún acto de su competencia, para generar cualquier beneficio, provecho o ventaja para sí o para su cónyuge, parientes consanguíneos, parientes civiles o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el servidor público o las personas antes referidas formen parte..

Ciberacoso: Comete el delito de ciberacoso quien hostigue o amenace por medio de las nuevas Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (TICS), redes sociales, correo electrónico o cualquier espacio digital y cause un daño en la dignidad personal, o afecte la paz, la tranquilidad o la seguridad de las personas.

Peculado: el servidor público que autorice, solicite o realice actos para el uso o apropiación para sí o para su cónyuge, parientes consanguíneos, parientes civiles o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el servidor público o las personas antes referidas formen parte, de recursos públicos, sean materiales, humanos o financieros, sin fundamento jurídico o en contraposición a las normas aplicables.

PROTOCOLO PARA LA CAPTACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

Denuncia: es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad, sobre actos u omisiones de los servidores públicos que repercuten en la adecuada marcha de la administración pública o en la prestación de un servicio, pero que no le representan una afectación directa a sus intereses.

Discriminación: a todo aquél que, por razón del origen étnico o nacional, raza, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, preferencias sexuales, apariencia física, estado civil, creencia religiosa, ideología política, opiniones expresadas o cualquier otra que atente contra la dignidad humana, la libertad o la igualdad:

- I.- Provoque o incite al odio o a la violencia;
- II.- Niegue a una persona un servicio o una prestación a la que tenga derecho.
- III.- Veje o excluya persona alguna o grupo de personas; y
- IV.- Niegue o restrinja derechos laborales de cualquier tipo.

Al servidor público que, por las razones previstas en el primer párrafo de este artículo, niegue o retarde a una persona un trámite, servicio o prestación al que tenga derecho, se le aumentará en una mitad la pena prevista en este numeral, además se le impondrá destitución e inhabilitación para el desempeño de cualquier cargo, empleo o comisión públicos, por el mismo lapso de la privación de la libertad impuesta.

No serán consideradas discriminatorias todas aquellas medidas tendientes a la protección de los grupos socialmente desfavorecidos.

Estupro: al que tenga cópula con persona mayor de doce años de edad pero menor de dieciocho, empleando la seducción o el engaño para alcanzar su consentimiento.

Extorsión: al que con ánimo de conseguir un lucro o provecho, amenazare a otro por cualquier medio con la finalidad de causar daños morales, físicos o patrimoniales, que afecten al amenazado o a persona física o jurídica con quien éste tuviere relaciones de cualquier orden que lo determinen a protegerlos.

Servidores Públicos: a los representantes de elección popular, a los miembros del Poder Judicial de la Federación, los funcionarios y empleados y, en general, a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Congreso de la Unión o en la Administración Pública Federal, así como a los servidores públicos de los organismos a los que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos otorgue autonomía, quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones.

PROTOCOLO PARA LA CAPTACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

Lenguaje no incluyente y sexista: toda expresión verbal o escrita que hace referencia a las características físicas, psicológicas o de género que provoquen incomodidad a la persona de la que se trate.

Robo: Comete el delito de robo, el que se apodera de un bien ajeno mueble, sin derecho y sin consentimiento de la persona que pueda disponer de él, conforme a la Ley.

Daño en propiedad ajena: A quien en forma dolosa cause daño, alteración, destrucción o deterioro al equipamiento o infraestructura urbana, a algún bien mueble o inmueble destinado a la prestación de un servicio público.

Queja: es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad, sobre actos u omisiones de los servidores públicos contrarios a los principios que rigen la administración pública y que le significan una afectación directa a sus intereses.

Sujeto pasivo1: aquella persona o ente cuyo bien jurídico fundamental fue lesionado o puesto en peligro con el comportamiento del sujeto activo.

Sujeto activo1: aquel que realiza una conducta que normativamente se considera prohibida sea de acción o de omisión.

Lesiones: Comete el delito de lesiones, el que causa a otro un daño que altere su salud física o mental o que deje huella material en el lesionado.

Para cualquier otro supuesto, se utilizará de forma supletoria, la Ley General de Responsabilidades Administrativas y Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Puebla.

Generales.

El procedimiento será breve y sencillo, y se regirá bajo los principios de pro persona, de inmediatez, concentración, eficacia, profesionalismo, buena fe, gratuidad y suplencia de la deficiencia de la queja.

Las quejas o denuncias podrán presentarse vía electrónica con los datos generales de la parte peticionaria, así como la narración de los hechos que las motivan. Anexo 1

Cuando de la narración de los hechos motivos de queja o denuncia no se puedan deducir los elementos mínimos para la intervención del Instituto, se solicitará por cualquier medio a la persona peticionaria que los aclare dentro del plazo de diez días hábiles siguientes a la petición.

Cuando se presenten dos o más quejas o denuncias que se refieran a los mismos hechos, actos, omisiones o prácticas irregulares, el Instituto a su juicio, podrá acumularlas para su trámite y resolución, cuando reúnan los requisitos de procedibilidad y proporcionen elementos relevantes al caso que se investiga.

PROTOCOLO PARA LA CAPTACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

Las quejas o denuncias que se presenten ante el Instituto sólo podrán admitirse dentro del plazo de dos años, contando a partir de que se haya iniciado los presuntos actos, omisiones o prácticas o irregulares, o de que la persona peticionaria tenga conocimientos de estos.

En casos excepcionales, y tratándose de actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias graves, a juicio de la Dirección General, este podrá ampliar dicho plazo mediante un acuerdo fundado y motivado.

En caso de que, derivado del procedimiento interno que lleve a cabo el Instituto, se advierta la comisión de alguna falta prevista en la Ley General de Responsabilidades Administrativas o en el Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Puebla, se dará vista a las autoridades competentes a efecto de que se sustancien las acciones legales a que haya lugar.

Lo mismo sucederá si derivado del procedimiento mencionado en el párrafo anterior se advierte la comisión de algún delito, se dará vista a las autoridades penales correspondientes.

Asimismo, el contenido del presente, atenderá el enfoque y perspectiva de género, así como el respeto a los Derechos Humanos. Dado lo anterior, cada referencia de los siguientes artículos en cuanto cargos o denominación dirigidos al sexo masculino, será aplicable también para el sexo femenino, cuando en el texto no se especifique género.