



Secretaría de
Igualdad Sustantiva
Gobierno de Puebla

#PROintegridad

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA DE IGUALDAD SUSTANTIVA

28 de Octubre 2020



Secretaría de Igualdad Sustantiva

Gobierno de Puebla

#PROintegridad

Secretaría de Igualdad Sustantiva

Boulevard Atlixcayotl 1101 Reserva Territorial Atlixcayotl
Col. Concepción Las Lajas (CIS) Edificio Ejecutivo 1er Piso
Puebla, Pue. C.P. 72890

Tel: (222) 303 46 00 Ext. 3227 y 3228

Correo electrónico: denuncias.igualdadsustantiva@puebla.gob.mx

Sitio Web: www.sis.puebla.gob.mx

Elaboración, coordinación y diseño: Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, en coordinación con la Dirección Jurídica y Dirección de Administración.



Secretaría de Igualdad Sustantiva

Gobierno de Puebla

#PROintegridad

De conformidad con lo establecido en los artículos 28, 30 fracciones II y X; y 48 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; 11, fracciones I y IV; y 28 fracción XVIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Igualdad Sustantiva; Capítulo VIII de los Lineamientos Generales para propiciar la integridad del Servidor Público e implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés; y

CONSIDERANDO

Que, son atribuciones de la Secretaría de Igualdad Sustantiva el diseño, instrumentación y ejecución de políticas generales, programas, estrategias y acciones públicas en materia de derechos prestacionales y humanos, para alcanzar la plena igualdad material de los grupos en situación de vulnerabilidad, construir una sociedad más justa y solidaria y eliminar prácticas discriminatorias por cuestiones de género, edad, identidad, expresión y orientación sexo-afectiva, origen étnico y condición de discapacidad que se deben atender desde la perspectiva del Estado en su carácter de ejecutor de derechos.

Que, el SEXTO TRANSITORIO del DECRETO del Honorable Congreso del Estado, por el que se suprime el Organismo Público Descentralizado denominado "Instituto Poblano de las Mujeres", Tomo DXXXVII, establece que los asuntos en trámite, así como los juicios, recursos y procedimientos en los que a la entrada en vigor del decreto en comento sean parte del "Instituto Poblano de las Mujeres", continuarán tramitándose a través de las Unidades administrativas competentes de la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 28 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, la persona titular de la Dependencia, expedirá los manuales de organización, procedimientos y servicios al público y los demás que estime necesarios para su funcionamiento.

DENUNCIAS E INCONFORMIDADES

800 466 37 86
PROINTEGRIDAD

prointegridad.puebla.gob.mx

Bulevar Atlixcáyotl 1101 Reserva Territorial Atlixcáyotl col. Concepción Las Lajas (CIS) Edificio Ejecutivo 1er Piso
Puebla, Pue. C.P.72890 Tel. (222) 3 03 46 00 Ext. 3227, 3228
igualdadsustantiva@puebla.gob.mx | www.sis.puebla.gob.mx



I. Procedimiento CEyPCI-01

Recepción y Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

45 días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
DTGP (DA) Octubre 2020	CEyPCI (SEO) Octubre 2020	MADRV (SIS) Octubre 2020

Objetivo

Atender las quejas, denuncias y sugerencias del personal, que deriven del incumplimiento del Código de Ética y Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública y el Código de Conducta de la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

Normas y Políticas de Operación

Código de Ética y Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública; Lineamientos que deberán observar las personas, Servidoras Públicas de la Administración Pública Estatal, para la devolución de regalos, obsequios, prebendas, privilegios y demás beneficios indebidos; Código de Conducta de la Secretaría de Igualdad Sustantiva; Lineamientos Generales para propiciar la integridad del Servidor Público e implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés; y Ley General de Responsabilidades Administrativas.



Secretaría de Igualdad Sustantiva

Gobierno de Puebla

#PROintegridad

Responsables

Titular de la Secretaría de Igualdad Sustantiva; Titular de la Dirección de Administración; Titular de la Subsecretaría de Transversalización e Institucionalización de la Perspectiva de Género; Titular de la Dirección de Prevención de la Violencia y Discriminación; Titular de la Subdirección de Recursos Financieros y Humanos; Titular del Departamento de Prensa y Difusión; Titular de la Dirección Jurídica; y Titular del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

Áreas Involucradas

Secretaría de Igualdad Sustantiva; Dirección de Administración; Subsecretaría de Transversalización e Institucionalización de la Perspectiva de Género; Dirección de Prevención de la Violencia y Discriminación; Subdirección de Recursos Financieros y Humanos; Departamento de Prensa y Difusión; Titular de la Dirección Jurídica; y Órgano Interno de Control en la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

Recursos

Buzones, material de difusión, formatos de denuncia.



II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO CEyPCI-01

Recepción y Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
CEyPCI	1. Recibe mediante correo electrónico, oficio y/o buzón, las quejas, denuncias y/o sugerencias de las personas servidoras públicas de la Secretaría.	Correo Electrónico Oficio Formato de Denuncia
TSE	2. Asigna un número de expediente y verificará que contenga el nombre y el domicilio o dirección electrónica para recibir informes, un breve relato de los hechos, los datos del Servidor Público involucrado y, en su caso, los medios probatorios de la conducta. ¿Contiene los datos necesarios para procesarla? Sí, continúa con la actividad 5 No, continúa con la actividad 3	Base de Datos
TSE	3. Solicitará por única vez, que la Denuncia cumpla con los elementos previstos para hacerla del conocimiento del Comité. ¿Recibe información complementaria?	Base de Datos



	Sí, continúa con la actividad 5 No, continúa con la actividad 4	
TSE	4. Archiva el Expediente como concluido. Ir a "Fin del Procedimiento"	Expediente (físico y/o electrónico)
TSE	5. Hace de conocimiento mediante Sesión Ordinarias y/o Extraordinaria al CEyPCI la queja, denuncia o sugerencia adjuntando la evidencia proporcionada, para efecto de su calificación.	Expediente (físico y/o electrónico)
CEyPCI	6. Revisan la queja, denuncia o sugerencia y la evidencia proporcionada. ¿Procede? Sí, continúa con la actividad 8 No, continúa con la actividad 7	Expediente (físico y/o electrónico)
TP	7. Al ser una queja, denuncia o sugerencia no competencia del Comité, la persona Titular de la Presidencia del Comité deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente, haciéndole saber que el Comité adoptará las medidas pertinentes para prevenir la actualización de ese tipo de conductas a través de mecanismos de capacitación, sensibilización y difusión.	Memorándum



CEyPCI	8. Al ser una queja, denuncia o sugerencia por un probable incumplimiento, programan cita para entrevista a la persona servidora pública involucrada y de estimarlo necesario a testigos de las acciones u omisiones y a la persona denunciante.	Acta de Acuerdos
CEyPCI	9. Designará una Comisión con al menos tres de los miembros temporales, para que realicen las entrevistas, debiendo estos dejar constancia escrita.	Acta de Acuerdos
TP	10. Determinará medidas preventivas, si las circunstancias del caso lo ameritan, conforme a los lineamientos que para tal efecto emita la Unidad de Ética, cuando los hechos narrados en la Denuncia describan conductas en las que supuestamente se hostigue, agrede, amedrente, acose, intimide o amenace a una persona, sin que ello signifique tener como ciertos los hechos.	Acta de Acuerdos
C	11. Realizarán las entrevistas acordadas en sesión ordinaria y/o extraordinaria, dejando constancia escrita de todo lo que en esa entrevista se recabe. <ul style="list-style-type: none">• Testimonios• Evidencias <p>¿Se puede conciliar?</p>	Constancia de Entrevista



	Sí, continúa con la actividad 12 No, continúa con la actividad 14	
C	12. Cita a la persona denunciante y al servidor público involucrado para redactar un acuerdo de conciliación. ¿Ambas partes están de acuerdo? Sí, continúa con la actividad 13 No, continúa con la actividad 14	Acuerdo de Conciliación
C	13. Formalizan con firmas autógrafas el Acuerdo de Conciliación y archiva el Expediente. Continúa con la actividad 16	Acuerdo de Conciliación
C	14. Presentan sus conclusiones y si éstas consideran un incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta, el Comité determinará sus observaciones y, en su caso, recomendaciones, turnando mediante oficio el expediente al Órgano Interno de Control para su trámite correspondiente.	Oficio y Copia Certificada del Expediente
CEyPCI	15. Emite recomendaciones de mejora consistentes en capacitación, sensibilización y difusión en materias relacionadas con el Código de Ética, las	Acta de Acuerdos Dictamen



	Reglas de Integridad y el Código de Conducta.	
TSE	16. Cierra la queja, denuncia o sugerencia y archiva.	Expediente (físico y/o electrónico) Base de Datos
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



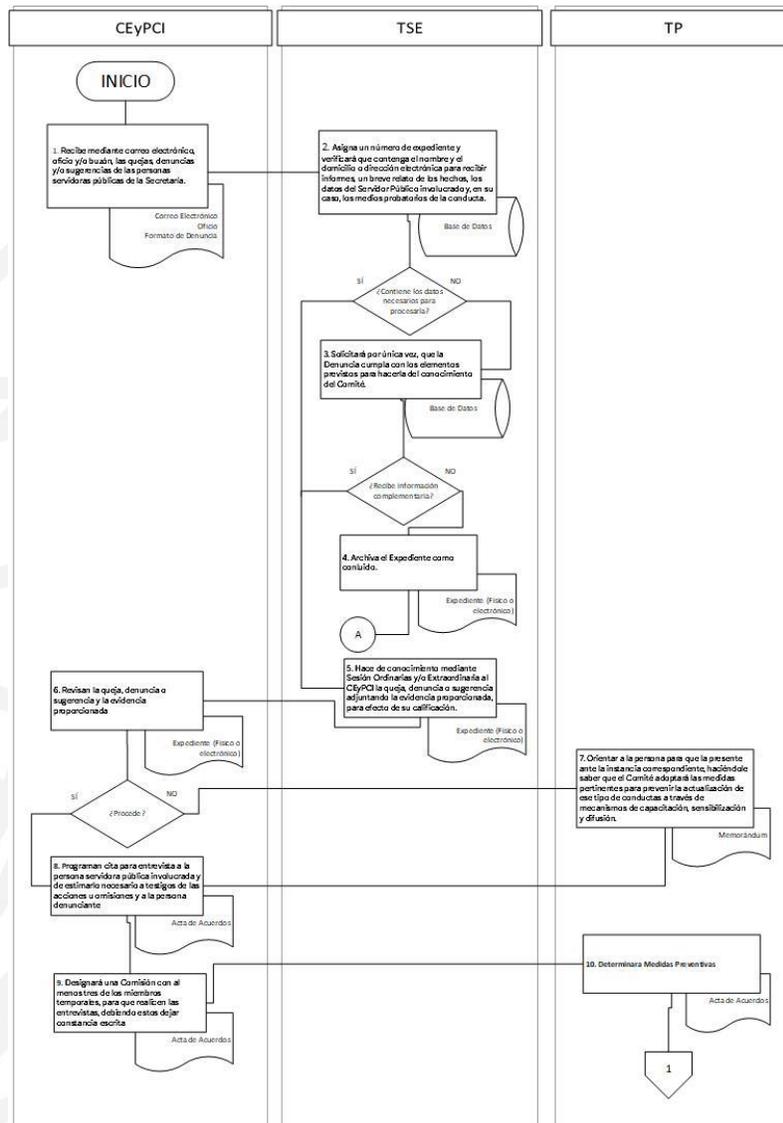
III. GLOSARIO DE TÉRMINOS

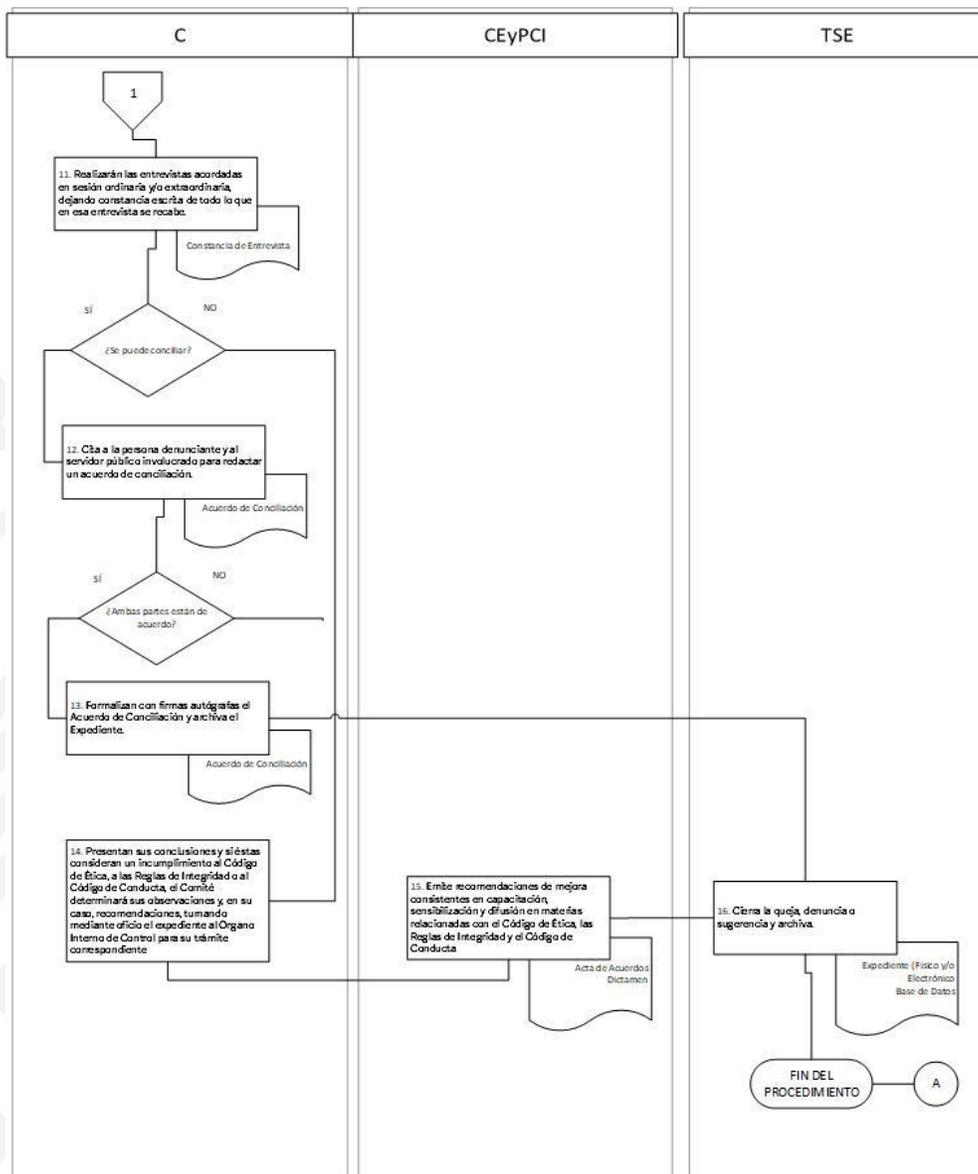
CEyPCI:	Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés
TP:	Titular de la Presidencia
TSE:	Titular de la Secretaría Ejecutiva
C:	Comisión





IV. DIAGRAMA DE FLUJO CEyPCI-01







Secretaría de
Igualdad Sustantiva

Gobierno de Puebla

#PROintegridad

V. FORMALIZACIÓN

VALIDACIÓN

MÓNICA AUGUSTA DÍAZ DE RIVERA ÁLVAREZ
TITULAR DE LA SECRETARÍA DE IGUALDAD SUSTANTIVA

COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS DE LA SECRETARÍA DE IGUALDAD SUSTANTIVA

PRESIDENTE

ANDRÉS BARRADAS SALAS
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA EJECUTIVA

DULCE TERESA GARCÍA PÉREZ
ANALISTA DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

VOCAL REPRESENTANTE DE LAS SUBSECRETARÍAS

MÓNICA SILVA RUIZ
SUBSECRETARIA DE TRANSVERSALIZACIÓN E INSTITUCIONALIZACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

VOCAL REPRESENTANTE DE LAS DIRECCIONES

ROSA ISELA MATEOS ROCHA
DIRECTORA DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y DISCRIMINACIÓN

DENUNCIAS E INCONFORMIDADES

800 466 37 86

PROINTEGRIDAD

prointegridad.puebla.gob.mx

Bulevar Atlixcáyotl 1101 Reserva Territorial Atlixcáyotl col. Concepción Las Lajas (CIS) Edificio Ejecutivo 1er Piso
Puebla, Pue. C.P. 72890 Tel. (222) 3 03 46 00 Ext. 3227, 3228
igualdadsustantiva@puebla.gob.mx | www.sis.puebla.gob.mx



Secretaría de
Igualdad Sustantiva
Gobierno de Puebla

#PROintegridad

**VOCAL REPRESENTANTE DE LAS
SUBDIRECCIONES**

GEMA IBÁÑEZ FLORES
SUBDIRECTORA DE RECURSOS
FINANCIEROS Y HUMANOS

**VOCAL REPRESENTANTE DE LOS
DEPARTAMENTOS**

ANAI BONILLA VERA
JEFA DE DEPARTAMENTO DE PRENSA Y
DIFUSIÓN

**VOCAL REPRESENTANTE DEL PERSONAL
ANALISTA**

MARÍA RITA ROJAS SÁNCHEZ
ANALISTA DE LA DIRECCIÓN

**VOCAL SUPLENTE DE LAS
SUBSECRETARÍAS**

CAROLINA TULES ZENTENO HERRERA
DIRECTORA DE TRANSVERSALIDAD DE LA
PERSPECTIVA DE GÉNERO

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE A LA AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA DE IGUALDAD SUSTANTIVA, DE FECHA 28 OCTUBRE 2020.

DENUNCIAS E INCONFORMIDADES

800 466 37 86
PROINTEGRIDAD
prointegridad.puebla.gob.mx

Bulevar Atlixcáyotl 1101 Reserva Territorial Atlixcáyotl col. Concepción Las Lajas (CIS) Edificio Ejecutivo 1er Piso
Puebla, Pue. C.P.72890 Tel. (222) 3 03 46 00 Ext. 3227, 3228
igualdadsustantiva@puebla.gob.mx | www.sis.puebla.gob.mx



**VOCAL SUPLENTE DE LAS
DIRECCIONES**

MARIANA DELGADILLO MEDINA
DIRECTORA PARA LA
INSTITUCIONALIZACIÓN DE LA
PERSPECTIVA DE GÉNERO

**VOCAL SUPLENTE DE LAS
SUBDIRECCIONES**

JUAN CARLOS VALLE HERNÁNDEZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE
TRANSPARENCIA

**VOCAL SUPLENTE DE LOS
DEPARTAMENTOS**

LETICIA MORALES LUNA
JEFA DE DEPARTAMENTO DE FACTOR
HUMANO

**VOCAL SUPLENTE DEL PERSONAL
ANALISTA**

LUIS VILLANUEVA ROMERO
ANALISTA DE LA DIRECCIÓN DE
TRANSVERSALIZACIÓN DE LA
PERSPECTIVA DE GÉNERO

INVITADA PERMANENTE

MARÍA SILVIA HERNÁNDEZ NAVA
DIRECTORA JURÍDICA

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE A LA AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA DE IGUALDAD SUSTANTIVA, DE FECHA 28 OCTUBRE 2020.