



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SIOP
Secretaría de Infraestructura
y Obras Públicas



Procedimiento para recibir y atender inconformidades, preguntas, inquietudes y/o solicitudes de orientación, derivado del incumplimiento del Código de Ética, Reglas de Integridad y el Código de Conducta de la SIOP

Elaboración: Febrero 2019

Autorización: Abril 2019

Procedimiento	
Nombre:	Recepción y atención de inconformidades, preguntas, inquietudes y/o solicitudes de orientación, derivado del incumplimiento del Código de Ética, Reglas de Integridad y del Código de Conducta de la SIOP.
Objetivo:	Determinar las líneas de acción referente a la recepción y atención de inconformidades, preguntas, inquietudes y/o solicitudes de orientación, derivado del incumplimiento del Código de Ética, Reglas de Integridad y el Código de Conducta de la SIOP, a fin de evidenciar el seguimiento y conclusión, de la o el servidor(a) público(a) que lo reportó por los canales establecidos por la Secretaría.
Frecuencia:	Diario.

Normas	
<p>La Documentación y/o Normativa soporte del Procedimiento de recepción y atención de inconformidades, preguntas, inquietudes y/o solicitudes de orientación, debe cumplir con lo establecido en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, publicada en la Gaceta Oficial el día jueves veintisiete de julio del año dos mil diecisiete. • Acuerdo por el que se establece el Código de Ética de los Servidores Públicos y las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado con número extraordinario 026 el día diecisiete de enero de dos mil diecinueve. • Lineamientos para la Operación del Comité de Ética y para la Aplicación del Código de Conducta de la SIOP. • Código de Conducta de la Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, vigente. • Programa Anual de Trabajo del Comité de Ética de la SIOP. • Cuando una Queja o Denuncia se reciba por cualquier medio de captación y no sea competencia de la Secretaría, se remitirá a la instancia competente que deba conocer de la misma y se hará del conocimiento de la o del servidor(a) público(a). • Todos los documentos emitidos por el Comité de Ética serán firmados por la o el Presidente(a) o Secretario(a) del mismo Comité en comento. 	

NORMAS

Los **medios de presentación** y la **documentación soporte y probatoria** del procedimiento de recepción y atención de inconformidades, preguntas, inquietudes y/o solicitudes de orientación, se debe apegar a los siguientes puntos:

1. Intranet:

En el portal de intranet se encuentra habilitado un apartado denominado "Buzón de Ética y Conducta", en el cual se podrá levantar una inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación, debiendo registrar la información mínima requerida para su atención y seguimiento.

2. Correo electrónico:

El Comité de Ética cuenta con un correo electrónico en el que la o el servidor(a) público(a), puede exponer su inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación derivado del incumplimiento del Código de Ética, Reglas de Integridad y el Código de Conducta de la SIOP: *comiteeticasiop@veracruz.gob.mx*

3. Físico:

Mediante oficio o escrito libre, se deberá reportar la inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación, dirigido al o la Presidente(a) del Comité de Ética, acompañado de los medios probatorios que considere pertinentes.

Cualquier comunicación dirigida al Comité de Ética de la SIOP o que sin estar dirigida a dicho Comité, contenga alguna queja o denuncia, se entregará de manera inmediata y sin abrirse, a la o al Presidente(a) del Comité en propia mano.

4. Línea telefónica:

El o la servidor(a) público(a), podrá exponer su inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación a través de la línea telefónica que atiende el Comité de Ética: 01 228 8 41 61 66 ext. 3122.

Las inconformidades, preguntas, inquietudes y/o solicitudes de orientación que la o el Servidor(a) Público(a) dirija al Comité de Ética de la SIOP deben contener:

- **Elementos sustentables** que justifiquen su correspondiente investigación, en caso de no contenerlos, se notificará y archivará.
- **Domicilio o dirección electrónica:** Para recibir informes y notificaciones.
- Breve **relato de los hechos:**
 - Tiempo: día, mes, año y hora aproximada de los hechos.
 - Lugar: sitio específico donde se realizaron.
 - Modo o circunstancias de ejecución: narración progresiva y concreta de los hechos, se explicará con detalle el orden en que acontecieron, nombres de las personas involucradas y su participación.
- Datos de la o del Servidor(a) Público(a) involucrado contemplando: **nombre y cargo.**
- **Medios probatorios** de la conducta que se delata.

Fecha de		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Febrero del 2019	Abril del 2019	Unidad Administrativa	Unidad Administrativa	Comité de Ética

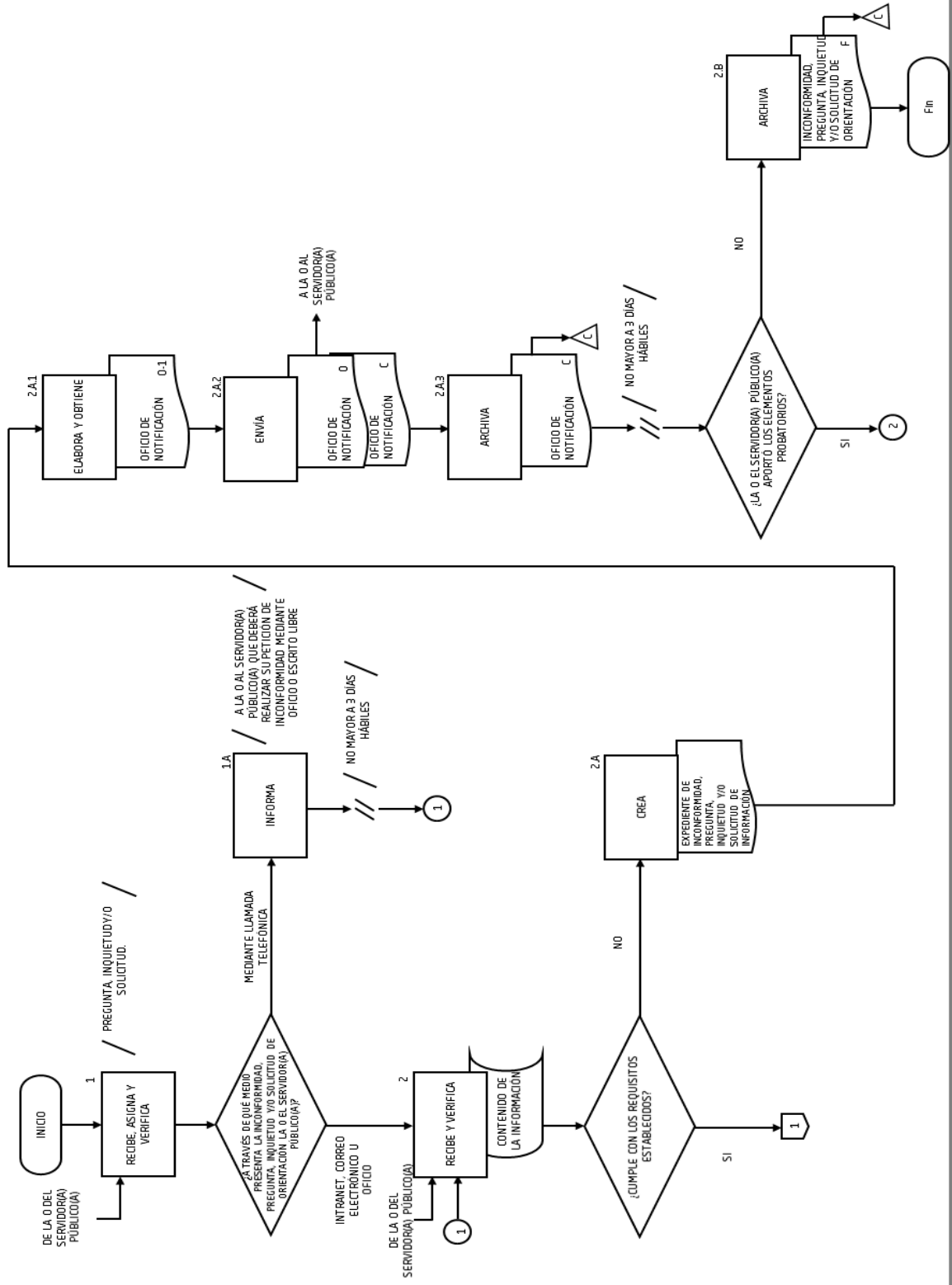


Responsable	Actividad	Descripción
Secretario (a) del Comité de Ética	1	<p>Recibe de la o del Servidor(a) Público(a), la Inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación, asigna un número consecutivo y verifica que cumpla con los requisitos establecidos.</p> <p>¿A través de qué medio presenta la inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación la o el servidor(a) público(a)?</p> <p><u>En caso de recibirla mediante llamada telefónica:</u></p>
	1A	<p>Informa a la o al servidor(a) público(a), que deberá entregar por escrito a la o al Secretario(a) del Comité de Ética, un oficio o escrito libre, debiendo incluir la información y respaldos contemplados en las normas del presente procedimiento.</p> <p>Pasa el tiempo (lapso no mayor a tres días hábiles).</p> <p>Continúa con la actividad Número 2.</p> <p><u>En caso de recibirla mediante la intranet, correo electrónico o medio físico:</u></p>
	2	<p>Recibe de la o del servidor(a) público(a) el Contenido de la información y lo verifica.</p> <p>¿Cumple con los requisitos establecidos?</p> <p><u>En caso de no cumplir con los requisitos:</u></p>
	2 A	<p>Crea Expediente de inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación.</p>
	2 A 1	<p>Elabora Oficio de Notificación en original y copia dirigido a la o al Servidor(a) Público(a), a efecto de que aclare o aporte mayores elementos relativos a la inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación presentada.</p>
	2 A 2	<p>Envía Oficio de Notificación en original, dirigido a la o al Servidor(a) Público(a), por el mismo medio por el que presentó su inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación, para ponerlo por enterado y obtiene copia.</p>
	2 A 3	<p>Archiva de manera cronológica temporal en el Expediente de inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación presentada, la copia del Oficio de notificación de la o del Servidor(a) Público(a).</p> <p>Pasa el tiempo (lapso no mayor a tres días hábiles).</p> <p>¿La o el servidor(a) público(a) aportó los elementos probatorios?</p>



Responsable	Actividad	Descripción
Secretario (a) del Comité de Ética	2 B	<p><u>En caso de no aportar elementos probatorios:</u></p> <p>Archiva de manera cronológica temporal la Inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación presentada.</p> <p>Fin.</p> <p><u>En caso de aportar elementos probatorios:</u></p> <p>Continúa con la actividad Número 3.</p> <p><u>En caso de cumplir con los requisitos:</u></p>
	3	<p>Elabora e informa mediante Oficio de notificación a la o al Servidor(a) Público(a), por el mismo medio que entregó la inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación que se le dará seguimiento en un lapso no mayor a cinco días hábiles.</p>
	4	<p>Informa de manera económica a la o al Presidente(a) del Comité de Ética, la inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación recibida y se acuerda programar inmediatamente la sesión extraordinaria del Comité de Ética para su atención.</p>
	5	<p>Elabora Oficio de convocatoria y turna a las y los integrantes del Comité de Ética para realizar la sesión extraordinaria, obtiene copia y elabora Orden del día.</p>
	6	<p>Sesiona el Comité de Ética para el análisis de la inconformidad, pregunta, inquietud y/o solicitud de orientación, si se cuenta con elementos suficientes para determinar si hay o no incumplimiento del Código de Ética y Reglas de Integridad de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y el Código de Conducta de la SIOP y emite el Acuerdo respectivo.</p>
	7	<p>Archiva de manera cronológica definitiva las copias de los Oficios de convocatoria para las y los integrantes del Comité de Ética de la Sesión Extraordinaria, así como el original del Orden del día y Acuerdo respectivo.</p> <p>¿Hay incumplimiento del Código de Ética y Reglas de Integridad de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y el Código de Conducta?</p> <p><u>En caso de no haber incumplimiento:</u></p>
	7 A	<p>Elabora Oficio de notificación para informar la situación de no incumplimiento y obtiene copia.</p>

UNIDAD ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS/ OFICINA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES, PREGUNTAS, INQUIETUDES Y/O SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN, DERIVADO DEL INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA, REGLAS DE INTEGRIDAD Y DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA SIOP





UNIDAD ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS/ OFICINA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES, PREGUNTAS, INQUIETUDES Y/O SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN, DERIVADO DEL INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA, REGLAS DE INTEGRIDAD Y DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA SIOP

