



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

presentadas al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés
del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Hidalgo

2025



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Cto. Ex Hacienda de la Concepción, Lote 17, San Juan Tilcuautla, San Agustín Tlaxiaca, Hgo. C. P. 42160.
Tels.: 771 718 6178 y 718 6168 www.conalephidalgo.edu.mx hconalep@hgo.conalep.edu.mx



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	8
Procedimiento para la Atención de Quejas y Denuncias	8
Tramitación, substanciación y análisis.....	10
Calificación de la Denuncia.....	10
Desahogo de la Denuncia ante el CEPCI.....	11
Recopilación de Información Adicional.....	12
Conciliación.....	12
Resolución y Pronunciamiento del CEPCI	13
Observaciones y Recomendaciones.....	13
Consulta y Asesoría	13
Anexo 1 – Cláusula de Confidencialidad.....	14
Anexo 2 – Formato para Quejas y Denuncias.....	15



Introducción

El CONALEP Hidalgo es una institución comprometida con la formación de profesionales técnicos altamente capacitados, vinculados con el sector productivo y con un enfoque en la innovación y el desarrollo tecnológico para contribuir al progreso social y económico del estado de Hidalgo.

El CONALEP Hidalgo, a través del Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo y su Código de Conducta, reafirma su compromiso con la integridad y el buen actuar de todos sus servidores públicos, incluyendo a sus trabajadores administrativos, docentes, directivos y alumnado. El objetivo es asegurar un servicio educativo de calidad, donde se priorice el bienestar de los estudiantes y se fomenten valores como el respeto, la equidad, la inclusión y la mejora continua.

Código de Ética y Código de Conducta: Pilares del CONALEP Hidalgo

El **Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo**, establece los principios fundamentales que deben regir la actuación de todos los servidores públicos de la institución, incluyendo a los trabajadores administrativos, docentes y directivos. Este código se basa en los principios constitucionales y valores de la función pública, buscando garantizar un desempeño íntegro y responsable en todas las actividades que se realizan.

El **Código de Conducta**, por su parte, detalla las reglas específicas de comportamiento que deben seguir los miembros del CONALEP Hidalgo incluyendo a los alumnos, padres de familia y todas las personas que tengan acercamiento con la Institución. Estas reglas abordan diversos aspectos, como el trato respetuoso entre compañeros, la atención oportuna a los usuarios, el uso adecuado de los recursos, la confidencialidad de la información y la prevención de conflictos de interés.

Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés:

El CONALEP Hidalgo cuenta con un comité que atiende denuncias, fomenta la integridad y ética pública, y emite recomendaciones para prevenir conflictos de interés.

Un **Protocolo de Actuación Interno de Recepción y Atención a Quejas y Denuncias** permitirá contar con una herramienta fundamental para asegurar que se cumplan con las responsabilidades éticas y legales, para proteger los derechos de los trabajadores y alumnado y promover un entorno íntegro y confiable.



Marco Jurídico

El marco jurídico de este protocolo se basa en el siguiente marco normativo asegurando los principios de transparencia, legalidad, debido proceso y confidencialidad 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.
- Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo.
- Código de Conducta del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Hidalgo.

Alcance

Este protocolo será aplicable para los Servidores Públicos que conforman el CONALEP Hidalgo, así también para los alumnos, padres de familia y todas las personas que tengan acercamiento con la Institución.





Objetivo

Establecer un procedimiento claro y transparente para recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias presentadas por los trabajadores administrativos, docentes, directivos y alumnos pertenecientes al CONALEP Hidalgo, sobre presuntos incumplimientos al Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo, al Código de Conducta del CONALEP Hidalgo o cualquier otra normativa interna que aplique. Este protocolo busca garantizar que las denuncias sean atendidas de manera oportuna, imparcial y efectiva, promoviendo la integridad, transparencia y legalidad.

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 o promovente:** 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:

Medios Físicos: A través de un escrito libre o en su caso el Formato de Denuncias que podrá obtenerse en la página web del CONALEP Hidalgo, deberá de estar 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 y podrá ser entregada en las oficinas de la Dirección General del CONALEP Hidalgo, ubicadas en:

- Circuito Ex Hacienda La Concepción. Lote 17, San Juan Tilcuautla, C.P. 42160, San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, México.

Medios electrónicos: La o las personas promoventes, podrá hacer llegar su denuncia a través del Formato de Denuncias del CONALEP Hidalgo, 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@hgo.conalep.edu.mx**
- Teléfono: **(01 771) 7186168 y 7186178**

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.





De la confidencialidad de la información

Con la finalidad de salvaguardar la naturaleza de confidencialidad o anonimato que, en algunos casos, deberá prevalecer respecto del nombre y demás datos de la persona que presente la queja o denuncia, y de los terceros a los que les consten los hechos, a no ser que tengan el carácter de servidores públicos, los miembros del Comité deberán observar en el desarrollo de sus funciones y en el conocimiento de los asuntos que impliquen la contravención del marco normativo, su actuación será con reserva, discreción y ajustarán sus determinaciones a criterios de legalidad, imparcialidad, objetividad, transparencia, certeza ética e integridad. Para lo anterior deberán:

- Mantener la información confidencial en estricta reserva y no revelar ningún dato de la información a ninguna otra parte, relacionada o no, sin el consentimiento previo escrito del denunciante.
- Divulgar la información confidencial únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
- Tratar confidencialmente toda la información directa o indirectamente del denunciante, y no utilizar ningún dato de esa información de ninguna manera distinta al propósito del citado acuerdo.
- No manejar, explotar o divulgar la información confidencial a ninguna persona, entidad o dependencia, por ningún motivo en contravención a lo dispuesto por este instrumento, salvo que sea expresamente autorizado a hacerlo por el denunciante.



Registro de Quejas y Denuncias

Las quejas y/o denuncias manifestadas al CEPCI por un presunto incumplimiento al Código de Ética de la Administración Pública de Hidalgo o Código de Conducta del CONALEP Hidalgo, se les deberá realizar el siguiente protocolo:



Procedimiento para la Atención de Quejas y Denuncias

Recepción de Queja y/o Denuncia

- Es fundamental tratar a cada denunciante con respeto, amabilidad y cortesía, mostrando empatía y comprensión hacia su situación.
- Informar al denunciante sobre el carácter confidencial del proceso, garantizando que su identidad y la información proporcionada se mantendrán seguras y protegidas.
- Explicar al denunciante que su participación activa es valiosa para identificar problemas, corregir errores y mejorar la calidad de los servicios o procesos

Asignación de un folio de expediente único y consecutivo

- Asignar un número único y consecutivo a cada queja o denuncia. Este número se utiliza como identificador del caso y para futuras referencias.
- El número de referencia facilita el seguimiento del progreso de la queja o denuncia a través de las diferentes etapas del proceso.

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 o al Código de Conducta, 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 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

Una vez que la Presidencia del Comité confirme que la denuncia cumple con los requisitos necesarios para continuar con su procedimiento, la Secretaría Ejecutiva convocará a una sesión, ya sea ordinaria o extraordinaria, utilizando medios electrónicos para garantizar una atención rápida y adecuada.

Medidas Preventivas

Al recibir una denuncia, la Presidencia podrá adoptar medidas preventivas para proteger a la presunta víctima, basándose en la naturaleza de los hechos. Estas medidas, de carácter temporal y aplicables incluso antes de verificar la veracidad de la denuncia, buscan evitar cualquier riesgo mientras se analiza el caso.

El Comité de Ética solicitará apoyo a las áreas competentes de la Dirección General del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Hidalgo para implementar medidas preventivas, incluyendo reubicación física de la presunta víctima, cambio de área, ajuste de horarios, y otras medidas pertinentes, con el objetivo de proteger la integridad de la persona afectada.

La Presidencia tomará medidas responsables y adecuadas a cada situación, sin emitir juicios sobre la veracidad de los hechos. La duración de estas medidas dependerá del contexto y la necesidad de salvaguardar la integridad de la presunta víctima.

El Comité de Ética informará formalmente a la persona afectada y a los consejeros sobre las observaciones o recomendaciones adoptadas. Esto se hace para asegurar que se brinde el apoyo necesario y se tomen las medidas correspondientes.



Calificación de la Denuncia

Durante la sesión del Comité donde se evaluará el caso de denuncia, se pueden tomar varias decisiones basadas en el 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 Dirección General del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Hidalgo, para que se actúe conforme a las disposiciones legales pertinentes.

Recopilación de Información Adicional

Toda persona servidora pública que conforma el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado 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 Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Hidalgo, en la sección correspondiente al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses.



Cláusula de Confidencialidad

En virtud de las disposiciones derivadas del Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo y su Código de Conducta 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.





Formato para Quejas y Denuncias

Folio (uso exclusivo CEPCI): _____

Trámite a realizar

Indique si se trata de una queja o denuncia:

☐

Queja

☐

Denuncia

Fecha

Día	Mes	Año

Quejoso o denunciante

¿Desea que su queja o denuncia sea anónima? (Sus datos personales se encuentran protegidos en términos de lo señalado por las leyes y demás disposiciones aplicables en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales).

☐

Si

☐

No

Indique su nombre

Indique los medios por los cuales es posible contactarle

Teléfono:

Correo
electrónico

Otro medio
(especifique)

Persona a quien denuncia

¿Conoce los datos de la persona que desea denunciar?

☐

Si

Indicar nombre

Puesto, área, plantel en el que labora

☐

No

Narración de los hechos

(Realícela de manera libre, aportando en lo posible circunstancias de modo, tiempo y lugar, de manera cronológica, si requiere mayor espacio para platear su denuncia o queja, puede anexar de manera libre un escrito complementario al presente formato.)



2025
Año de
La Mujer
Indígena

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Presentación de Queja o Denuncia

Este formato es un mecanismo para denunciar a servidores públicos, docentes o personas relacionadas directamente con el CONALEP Hidalgo, cuya actuación la considere Usted como incongruente respecto al comportamiento ético en el cumplimiento de sus quehaceres cotidianos o que pudiese conducir al posible incumplimiento de los preceptos establecidos en el Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo o en el Código de Conducta del CONALEP Hidalgo.

La queja o denuncia que usted presente por este medio serán canalizadas al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Hidalgo, para su análisis y determinación de procedencia o improcedencia.

Esta información deberá ser enviada al correo de quejas y denuncias del CONALEP Hidalgo:
cepci@hgo.conalep. edu.mx



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Cto. Ex Hacienda de la Concepción, Lote 17, San Juan Tilcuautla, San Agustín Tlaxiaca, Hgo. C. P. 42160.
Tels.: 771 718 6178 y 718 6168 www.conalepidalgo.edu.mx hconalep@hgo.conalep.edu.mx