

**Protocolo para la Recepción y
Atención de Delaciones (Quejas o
Denuncias) en el Comité de Ética y
Prevención de Conflictos de Interés
de la Secretaría de Gobierno y
Órganos Administrativos
Desconcentrados**

Diciembre 2025

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS GENERALES	3
3. ALCANCE	4
4. MARCO JURÍDICO	4
5. GLOSARIO Y SIGLAS	5
6. PROTOCOLO	7

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Acuerdo por el que se emiten las Normas Generales de Control Interno de la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo en los artículos 34 y 35, así como lo señalado en el Artículo 15, 29 AL 36 de los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 05 de diciembre de 2019 y el Acuerdo por el que se emite el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo a que se refiere el Artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas de fecha 7 de marzo del 2023, se integra el

PROTOCOLO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DELACIONES (QUEJAS Y DENUNCIAS) EN EL COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO Y ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS.

2. OBJETIVOS GENERALES

El presente documento tiene Como objetivos:

1. Contar con una guía metodológica que permita a cualquier persona incluyendo a las y los servidores públicos adscritos a la Secretaría de Gobierno o sus Órganos Administrativos Desconcentrados, presentar delaciones (quejas o denuncias), por el presunto incumplimiento de las disposiciones establecidas en el Acuerdo por el que se emite el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo así como en el Código de Conducta de la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo y de sus Órganos Administrativos Desconcentrados.
2. Sensibilizar a las personas servidoras públicas adscritas a la Secretaría de Gobierno y sus Órganos Administrativos Desconcentrados sobre la

importancia y relevancia de observar en su actuación los principios y valores rectores del servicio público.

3. Dar certeza a las personas servidoras públicas involucradas en alguna delación respecto del tratamiento, términos y criterios de aplicación que regirán en la resolución del asunto,

3. ALCANCE

El presente documento es de observancia y aplicación obligatoria para todas las personas servidoras públicas que integran el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Gobierno y sus Órganos Administrativos Desconcentrados en la atención, trámite y seguimiento de las delaciones que reciban por el presunto incumplimiento de las disposiciones establecidas en el Acuerdo por el que se emite el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo así como en el Código de Conducta de la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo y de sus Órganos Administrativos Desconcentrados y demás normatividad en materia de ética y prevención de conflictos de interés.

4. MARCO JURÍDICO

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación de fecha 06-06-2023
- ✓ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo de fecha 13-07-2023
- ✓ Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación de fecha 20-05-2021
- ✓ Ley General de Responsabilidades Administrativas. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación de fecha 27-12- 2022.
- ✓ Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo, última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo de fecha 29-05-2021.
- ✓ Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo de fecha 13-07-2023.

- ✓ Plan Estatal de Desarrollo Quintana Roo 2023-2027, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo de fecha 23-01-2023
- ✓ Acuerdo mediante el cual se aprueba el Programa Sectorial de Gobernanza emitido por la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo de fecha 23-05-2023
- ✓ Acuerdo que tiene por Objeto emitir el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo a que se refiere el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo de fecha 14-10-2019
- ✓ Acuerdo que tiene por Objeto emitir el Código de Conducta de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo de fecha 08-01-2018
- ✓ Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública, publicadas en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo de fecha 08-01-2018
- ✓ Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo, publicados en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo de fecha 05-12-2019
- ✓ Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo, última reforma publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo de fecha, 15-09-2021.

5. GLOSARIO Y SIGLAS

Acuerdo: Acuerdo por el que se emite el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo

Código de Conducta: Código de Conducta de la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo y de sus Órganos Administrativos Desconcentrados.

Código de Ética: Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo a que se refiere el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Delación: Manifestación que realiza una persona sobre un hecho o conducta atribuida a una persona servidora pública y que resulta contraria al Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo, las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública, el Código de Conducta de la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo y de sus Órganos Administrativos Desconcentrados y en general a cualquier otra normatividad en materia de ética y prevención de conflictos de interés.

Conflicto de Interés: La posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de las personas servidoras públicas en razón de los intereses personales, familiares o de negocios;

Órganos Administrativos Desconcentrados: Los referidos en el Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo en el Título Cuarto, Capítulo Segundo de la Sección Primera a la Sexta.

Personas Servidoras Públicas: Aquellas que desempeñan un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Estatal, conforme a lo dispuesto en el artículo 160 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo;

Reglas de Integridad: Las Reglas de Integridad contenidas en el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo emitido por la SECOES, las cuales establecen patrones de conducta óptimos en los diversos ámbitos de la administración, que reflejan el adecuado comportamiento ético y dan certeza de la orientación de las personas servidoras públicas.

SECOES: Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo.

Secretaría: A la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo (SEGOB)

Valores Éticos: Son las bases por las que una persona rige su conducta. Son guías de comportamiento que ayudan a diferenciar lo que es correcto o no.

6. PROTOCOLO

I. De los medios de presentación

Cualquier persona, incluidas las personas servidoras públicas adscritas a la Secretaría de Gobierno o sus Órganos Administrativos Desconcentrados, podrán presentar una delación a través del medio de su elección ya sea mediante medios electrónicos o bien medios físicos según corresponda.

Medios electrónicos

Correo electrónico

La delación deberá ser presentada en el documento denominado *“Formato de Delaciones”* y enviada al correo electrónico c.etica.segob@gmail.com.

El Formato de Delaciones es el formulario en el cual se recabarán los datos necesarios para investigar los posibles actos contrarios al Código de Ética, las Reglas de Integridad o al Código de Conducta. El formato se encuentra a disposición en la página institucional de la Secretaría de Gobierno en el área de información de interés, apartado Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés en la sección Formatos Editables.

Medios Físicos

Escrito del Promovente

La persona promovente deberá presentar escrito dirigido al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Gobierno y Órganos Administrativos Desconcentrados acompañado de los medios probatorios que considere pertinente.

El escrito del promovente debe contener:

1. Nombre (opcional). La delación anónima sólo es procedente cuando se identifica al menos a un tercero a quien le consten los hechos.
2. Domicilio o dirección electrónica para recibir notificaciones.
3. Breve relato de los hechos.
4. Datos del Servidor Público involucrado.

5. Medios Probatorios de la conducta que se delata.
6. Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos.

El interesado deberá hacer entrega de la documentación en sobre cerrado en las instalaciones de la Secretaría de Gobierno ubicadas en Av. 22 de enero No. 001 Col Centro C.P. 77000.

Cualquier comunicación dirigida al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Gobierno y Órganos Administrativos Desconcentrados o que, sin estar dirigida a dicho órgano, contenga delación, queja o denuncia y que se reciba a través del área de Oficialía de Partes de la SEGOB, se entregará de manera inmediata y sin abrir, a la persona servidora pública designada como secretario ejecutivo del COEPCI en propia mano. La falta de observancia de estas medidas, podrá ser causa de responsabilidad.

Al momento de que el la persona designada como Secretario Ejecutivo reciba una delación, se activará el Protocolo para la Recepción y Atención de Delaciones (Quejas o Denuncias) en el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Gobierno y Órganos Administrativos Desconcentrados por el incumplimiento del Código de Ética y de Conducta

El Comité acordará lo necesario para que las medidas arriba descritas, se cumplan en forma estricta.

II. Del Registro de las delaciones

Recibida una delación, el secretario ejecutivo revisará que esta contenga todos los elementos de procedencia, le asignará un número de folio consecutivo y realizará la apertura del expediente. Sólo procederá la revisión de delaciones, cuando éstas vengan acompañadas del testimonio de un tercero. En el caso de delaciones anónimas, se les dará trámite sólo si en ellas se identifica al menos a una persona a quien le consten los hechos. Estas acciones se llevarán a cabo a más tardar al día siguiente de que se reciba la delación.

La persona designada como secretario ejecutivo será responsable de la correcta asignación de folios, así como de la salvaguarda de los expedientes y de la información contenida en ellos.

El secretario ejecutivo dentro de las 48 hrs siguientes a la recepción de la delación, remitirá a través de correo electrónico a quien la haya presentado, un Acuse de Recibo. En dicho acuse constará el número de Folio del expediente en el que se respalda la delación, la fecha y hora de recepción, así como los elementos aportados por la o el denunciante. Se incluirá en el Acuse de Recibo la siguiente leyenda:

“Se informa al denunciante que la circunstancia de presentar una delación, no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del COEPCI de la Secretaría de Gobierno y sus Órganos Administrativos Desconcentrados”

III. Del Requerimiento para el caso de deficiencias en la delación

En el supuesto de que la persona que funja como secretario ejecutivo detecte omisión de requisitos o deficiencias en la delación, requerirá al promovente por única vez, para que subsane la deficiencia en un término no mayor de cinco días hábiles y en caso positivo, se pueda turnar para conocimiento del COEPCI.

De no contar con respuesta alguna por parte del interesado o si a pesar de contestar, la deficiencia subsiste, ordenará el cierre del expediente respectivo como asunto concluido.

La información contenida en cualquier delación podrá ser considerada como un antecedente para el COEPCI, cuando estas involucren reiteradamente a un Servidor Público en particular.

IV. Del aviso de la delación a la presidencia y a los demás miembros del COEPCI de la Secretaría de Gobierno y Órganos Administrativos Desconcentrados

La persona que ocupe la titularidad de la Secretaría Ejecutiva informará a la presidencia del Comité a través de medios electrónicos, a más tardar el día hábil siguiente de la admisión de la delación, sobre la recepción de la misma, el número de folio asignado al expediente y un breve resumen del asunto al que se refiere. De igual forma, informará a los miembros del COEPCI, de la recepción de la delación y turnará a cada uno vía correo electrónico, copia del expediente, a efecto de que pueda incorporarse al Orden del Día de la siguiente Sesión Ordinaria o inclusive, convocar a sesión Extraordinaria.

Las delaciones que no satisficieron los requisitos de procedencia, serán informadas mensualmente a la Presidencia y a los miembros del COEPCI por parte del Secretariado Ejecutivo, relacionando el número de Folio, fecha de recepción, hechos reportados, nombres de la servidora o servidor público implicado y la causa por la que se clasificó como concluido y archivado.

V. De la tramitación, sustanciación y análisis

a) De la Convocatoria del presidente al pleno del COEPCI.

Con la información proporcionada por el Secretario Ejecutivo, la persona servidora pública que ocupe la Presidencia convocará a los miembros del COEPCI para que en la siguiente Sesión Ordinaria o inclusive en Extraordinaria, se dé atención a la delación recibida.

Tomando como referencia la fecha de recepción de la delación, si la siguiente sesión Ordinaria del COEPCI estuviere programada para los quince días naturales siguientes, la delación será incluida en el orden del día de dicha sesión. En caso contrario, la presidencia convocará a sesión Extraordinaria de acuerdo con los términos previstos en las Bases.

b) De la calificación de la delación.

Para efectos de la calificación de la delación el COEPCI acordará:

- ✓ Dar seguimiento por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento o;
- ✓ La no competencia.

En caso de que se determine la no competencia, la presidencia del COEPCI al momento de notificarlo al denunciante, lo orientará para que presente su queja ante la instancia correspondiente.

c) De las medidas preventivas

Si la determinación del COEPCI fuera de seguimiento a la delación y además en ésta se advirtieran conductas en las que presuntamente se actualizan hostigamiento, agresión, amedrentamiento, acoso, intimidación o amenaza a la integridad de una persona o servidor público, el COEPCI podrá ordenar las medidas preventivas que considere pertinentes, sin que lo anterior dé por ciertos los hechos imputados.

En las sesiones en las que se determine la aplicación de medidas preventivas, el COEPCI solicitará el apoyo de la Dirección de Administración de la SEGOB para la ejecución de dichas medidas.

De la misma manera se podrá solicitar la coordinación con el Instituto Quintanarroense de la Mujer; la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo o cualquier otra institución u organización que el COEPCI determine.

d) De la atención de la delación

Una vez acordado por los integrantes del COEPCI de la Secretaría de Gobierno y Órganos Administrativos Desconcentrados la procedencia del trámite de la delación,

se ordenará el inicio de acciones para allegarse de elementos que permitan emitir una resolución final. Estas acciones incluyen entrevistas al servidor público involucrado, a los testigos y al promovente de la delación y deberán dar inicio a más tardar el tercer día hábil posterior al acuerdo respectivo.

e) De la Comisión temporal para investigar la delación

Para llevar a cabo la investigación de la delación, la presidencia del COEPCI a propuesta del comité acordará los nombres de los miembros que integrarán la Comisión Temporal que realizará el proceso de investigación. Esta Comisión temporal se integrará por tres miembros propietarios.

Los miembros que integren la Comisión Temporal deberán dejar constancia escrita y firmada de las entrevistas que se realicen durante el proceso de investigación de la delación.

Para dar mayor certeza al resultado de las entrevistas y evitar posibles situaciones de conflicto o de intimidación entre los servidores públicos involucrados, la Comisión Temporal evitará reunir en una sola sesión a más de un testigo o bien a los testigos con el servidor público implicado.

En la comunicación que entablen los miembros de la Comisión temporal con los servidores públicos a quienes se vaya a entrevistar, les informarán de la obligación que tiene de colaborar en el esclarecimiento del asunto y que su negativa u obstaculización, podrá ser motivo de reporte ante el Órgano Interno de Control.

Las entrevistas deberán ejecutarse en un término no mayor de cinco días hábiles, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

El contenido íntegro de las entrevistas está sujeto a la cláusula de confidencialidad prevista en las Bases y en el Protocolo.

Las investigaciones o entrevistas, se llevarán a cabo de acuerdo a los formularios que para tal efecto acuerde el COEPCI.

f) De la recopilación de información adicional.

Es obligación de los servidores públicos den la Secretaría de Gobierno, así como de sus Órganos Administrativos Desconcentrados, apoyar a los miembros del COEPCI y conducirse con verdad, proporcionarles los documentos o información necesarios para resolver de manera pronta, imparcial y eficiente la delación.

La negativa u obstaculización para la investigación, podrá ser causa de responsabilidad en términos de la Ley.

En los casos relacionados con conflictos de interés el COEPCI, a través del secretario ejecutivo, podrá solicitar opinión a la Coordinación de Denuncias adscrita a la Secretaría de la Contraloría del Estado.

La Comisión hará la recopilación adicional en el término máximo de cinco días hábiles

g) De la conciliación.

Cuando los hechos narrados en la delación solo afecten a la persona que la presentó, los miembros de la Comisión temporal podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, siempre con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética y en las Reglas de Integridad. Si la conciliación procede, se suscribirá el acuerdo respectivo con la participación de los miembros de la Comisión y de las partes implicadas, con el cual el COEPCI podrá ordenar el cierre del expediente como asunto concluido.

En el caso de que la conciliación no sea procedente, se dará el curso que determine la Comisión temporal creada para este efecto, dejando constancia de este hecho en el expediente.

VI. De la Resolución y Pronunciamiento

a) Del Informe de la Comisión temporal.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la conclusión del período de investigación, la Comisión temporal, para garantizar la secrecía del expediente, entregará de manera personal y directa a la persona servidora pública a cargo del Secretario Ejecutivo, un Informe circunstanciado, tomando como base el contenido de los formularios de investigación o entrevista. Este informe contendrá:

- ✓ La síntesis de las acciones ejecutadas para la investigación;
- ✓ El resultado de la investigación, asentando circunstancias de tiempo, modo y lugar;
- ✓ Si existió o no conciliación de las partes;
- ✓ Proyecto de resolución o pronunciamiento conforme a las propias características de la delación y el análisis de la misma, considerando siempre la emisión de observaciones y o recomendaciones;
- ✓ La firma y rúbrica de los miembros de la Comisión temporal;

- ✓ Agregarán los formularios. Con el objeto de garantizar la secrecía del expediente, no se emitirán copias de los formularios requisitados en ningún momento de la investigación.

El proyecto de Resolución que elabore la Comisión temporal deberá considerar y valorar todos los elementos de prueba recopilados, así como las entrevistas que se hayan realizado.

Se deberá determinar en el cuerpo del proyecto si con base en la valoración de tales elementos se configura o no, incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta.

b) De la convocatoria al Comité para la emisión de la resolución final.

La presidencia convocará al COEPCI a sesión Extraordinaria sin remitir copias de los informes para garantizar la secrecía del expediente. El orden del día que se emita tendrá por objeto que el COEPCI Acuerde la resolución o pronunciamiento final.

Iniciada la sesión, la persona servidora pública designada titular de la Secretaría Ejecutiva dará a conocer a los miembros del Comité el contenido del Informe circunstanciado y el Proyecto de resolución recibido de la Comisión temporal.

El COEPCI discutirá y votará la resolución final.

Será facultad de la Presidencia del CEPCI dar parte, en su caso a las instancias correspondientes, ya sea Órgano Interno de Control, Subsecretaría de Asuntos Jurídicos o bien la Dirección General de Administración, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento o conducta desplegada por el servidor público implicado.

c) De la determinación de incumplimiento.

En el supuesto de que el COEPCI determine que sí se configuró un incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta, se procederá de la siguiente manera:

- ✓ Determinará sus observaciones o recomendaciones.
- ✓ Emitirá sus recomendaciones al servidor público denunciado, en las que se inste al transgresor a corregir o dejar de realizar tales conductas contrarias a la ética del servicio público
- ✓ De estimar que se llevó a cabo un incumplimiento al Código de Conducta, dará vista al Órgano Interno de Control; a la Dirección de Administración o la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos de la SEGOB dependiendo de la naturaleza del incumplimiento o conducta desplegada por el servidor público implicado.

- ✓ Enviará a la Dirección de Administración, copia del Acta de resolución con la instrucción de que se incorpore al expediente del servidor público implicado, para que cuente como antecedente.
- ✓ Se remitirá copia de la recomendación al Jefe inmediato, con copia al Titular de la unidad administrativa al que esté adscrito el servidor público implicado
- ✓ Informará al promovente el resultado de la resolución final.

Los avisos y notificaciones a que se refiere este apartado, se ejecutarán a más tardar al día siguiente al de la resolución.

VII. De la obligación de confidencialidad de la información.

Los miembros del COEPCI, propietarios y suplentes, así como el secretario ejecutivo y quienes con él colaboren, se encuentran obligados a guardar confidencialidad y reserva absoluta, de los casos que sean sometidos a su consideración, aún en aquéllos casos en los que se determine la incompetencia del Comité o la no configuración de incumplimientos a la normatividad en materia de ética, según los preceptos siguientes:

“La confidencialidad de los miembros del Comité es una de las bases para su actuación y trabajo en conjunto, por lo que cada miembro tiene la obligación de guardar secreto frente a cualquier persona física o moral, respecto de los asuntos que debe atender en el marco de su representación dentro del Comité.

Sólo mediante Acuerdo expreso del Comité, se podrá revelar el contenido de los asuntos que se ventilen en su seno. En tal caso, el secretariado ejecutivo emitirá el comunicado oficial de mérito, con los alcances que para tal efecto le señale el Comité en el Acuerdo respectivo.

El deber de confidencialidad persiste incluso, después de concluido el período para el que fue electo miembro del Comité.”

Atendiendo a la naturaleza de la información que se reciba y analice con motivo de la presentación de una delación, los miembros del COEPCI ratifican la Cláusula de Secrecia respecto al manejo de la información a la que tengan acceso o conocimiento por motivo de su designación en el órgano colegiado.

Las faltas a la confidencialidad o a la Cláusula de Secrecia de las delaciones, podrá ser causa de responsabilidad en términos de la Ley.

VIII. De la Aprobación

El presente documento fue aprobado por el pleno del COEPCI de la Secretaría de Gobierno y sus Órganos Administrativos Desconcentrados,

Los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Gobierno y sus Órganos Administrativos Desconcentrados.