



SECRETARÍA DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Protocolo de Actuación para la Atención de las
Delaciones, por Incumplimiento al Código de Ética, de
Conducta y Reglas de Integridad de la Secretaría de
Turismo del Estado de Quintana Roo.



SEDETUR
SECRETARÍA
DE TURISMO



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVO	2
ALCANCE	2
MARCO NORMATIVO	4
I. RESPONSABILIDADES	4
II. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	5
Deber de Confidencialidad del COEPCI	5
Versión Pública de la Información	5
III. PRESENTACIÓN DE LA DELACIÓN	6
IV. SOBRE LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA DELACIÓN	6
Requisitos del Formato de Delación.....	7
V. DE LA TRAMITACIÓN, SUSTANCIACIÓN Y ANÁLISIS.....	7
Plazo para la Calificación.....	8
Deber de Reserva y Confidencialidad.....	8
VI. DEL PRONUNCIAMIENTO Y RESOLUCIÓN DEL COMITÉ.....	9
ANEXO ÚNICO.	11



SEDETUR
SECRETARÍA
DE TURISMO

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo SEDETUR, tiene un firme compromiso con los valores y principios éticos, así como con el cumplimiento del Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo, el Código de Conducta de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo y las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública, a través de las cuales se marca una pausa en el actuar de los servidores públicos y las acciones en su quehacer institucional, buscando fortalecer, la honestidad e integridad en sus actividades.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 15 fracciones V y VI, de los 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, publicado en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo el 05 de diciembre de 2019, referente a que el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (COEPCI), deberá establecer, difundir y operar líneas de atención y tratamiento a los señalamientos por incumplimientos a los Códigos de Ética, de Conducta y Lineamientos Específicos o protocolos en materia de ética e Integridad para el ejercicio de la Función Pública, se pone a disposición de los Servidores públicos adscritos a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, el siguiente protocolo de actuación para la presentación, atención y seguimiento de las Delaciones derivadas de la presunta inobservancia por parte de un servidor público, a lo previsto en el Código de Ética, de conducta y Reglas de Integridad.

Este protocolo propone una actuación en forma responsable, honesta y transparente, para brindar certeza y seguridad en el actuar ético de todo el personal adscrito a la SEDETUR; por lo que, será considerado como marco de referencia para el análisis de todos los asuntos que se presenten ante el COEPCI de la Secretaría de Turismo.

OBJETIVO

El presente protocolo tiene como objetivo establecer las bases y lineamientos para formalizar el procedimiento mediante el cual se pueda presentar una delación (acusación o denuncia) por presunto incumplimiento al Código de Ética, al Código de Conducta o a las Reglas de Integridad en el ejercicio de la función pública dentro de la Secretaría de Turismo.

Asimismo, tiene la finalidad de garantizar que dichas delaciones se realicen bajo un marco de legalidad, transparencia, imparcialidad y respeto a los derechos de las partes involucradas, dotando de certeza y seguridad jurídica a quienes decidan ejercer su derecho de presentar una denuncia o acusación conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

ALCANCE

El presente protocolo será aplicable de manera general y obligatoria a todo el personal adscrito a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo.

El lenguaje utilizado en este protocolo no busca establecer distinciones ni marcar diferencias entre hombres y mujeres; por tanto, toda referencia hecha hacia un género representa a ambos sexos, en observancia al principio de igualdad sustantiva.

COMPETENCIA

De acuerdo a los contenidos de este Protocolo, las y los integrantes miembros del COEPCI cuentan con atribuciones que les permiten formular observaciones en el caso de acusaciones o denuncias que deriven del incumplimiento al Código de Ética, de Conducta y las Reglas de integridad, y que integrarán un pronunciamiento imparcial no vinculatorio. Los casos se harán del conocimiento del o los servidores públicos involucrados.

Cuando el servidor público enfrente situaciones éticas en el ejercicio de sus derechos, deberá considerar al Código de Ética y Código de Conducta, como guía para la toma de decisiones apropiadas en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión

GLOSARIO

COEPCI: Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Turismo.

Código de Conducta: Código de Conducta de las Personas Servidoras Públicas Adscritas a la Secretaría de Turismo.

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.

Conflicto de Interés: La posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de los servidores públicos en razón de los intereses personales, familiares o de negocios.

Delación: La narrativa que formula el servidor público (promovente) sobre un hecho o conducta atribuida a otro servidor público y que resulta presuntamente contraria al Código de Ética, el Código de Conducta y a las Reglas de Integridad.

Lineamientos: Se refiere a los 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.

Reglas de Integridad: Las reglas de integridad contenidas en el Capítulo V del Código de Ética, emitido por la Secretaría de la Contraloría, las cuales establecen los patrones de conducta óptimos que reflejan el adecuado comportamiento ético y dan certeza de la orientación de los servidores públicos.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- 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.
- Código de Conducta de la Secretaría de Turismo.
- Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública.
- 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.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.

I. RESPONSABILIDADES

Las y los integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (COEPCI) de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, serán responsables de la elaboración, aplicación, seguimiento y actualización del presente protocolo. Asimismo, deberán garantizar en todo momento el respeto absoluto a la privacidad, confidencialidad y, en su caso, al anonimato de las personas involucradas, respecto al manejo de la información derivada de las delaciones (acusaciones o denuncias) presentadas ante el Comité.

La presentación de una delación confiere a la persona promovente el derecho de exigir una actuación diligente, imparcial y oportuna por parte del COEPCI, en atención al principio de legalidad y a los valores institucionales de ética y transparencia.

Por su parte, las personas servidoras públicas de la Secretaría de Turismo (SEDETUR) deberán brindar apoyo y colaboración a los integrantes del COEPCI, proporcionando de manera oportuna la documentación, información y reportes que les sean requeridos para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

II. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Cada individuo tiene el derecho fundamental de proteger su información personal. Cuando decida compartir dicha información a través de los medios y mecanismos establecidos en el presente protocolo, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (COEPCI), deberá garantizar al promovente que sus datos personales serán tratados con estricta confidencialidad y únicamente estarán disponibles para quienes intervengan directamente en el análisis y atención del caso, incluyendo a la persona denunciante y a los terceros a quienes les consten los hechos. El COEPCI pondrá a disposición del servidor público el Aviso de Privacidad correspondiente, a fin de informar sobre el tratamiento y protección de sus datos personales conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

Deber de Confidencialidad del COEPCI.

Las y los integrantes del COEPCI deberán aplicar estrictas medidas de confidencialidad durante el análisis y resolución de los casos, observando los siguientes principios:

- **Información reservada:** Se considerará como información reservada aquella que, de hacerse pública, pudiera causar un daño a un asunto de interés público o poner en riesgo la vida, seguridad o salud de una persona física. Dicha información deberá mantenerse temporalmente fuera del acceso público hasta que desaparezcan las causas que motivaron su reserva.
- **Colaboración con autoridades:** La información podrá ser proporcionada únicamente cuando sea requerida por una autoridad competente y forme parte de un proceso legal o administrativo en curso, a fin de no obstruir procedimientos relacionados con la prevención, investigación o sanción de delitos, ni con la determinación de responsabilidades administrativas de los servidores públicos.

Versión Pública de la Información.

En materia de acceso a la información, cuando los documentos o expedientes vinculados a los casos contengan datos o secciones clasificadas como confidenciales o reservadas, el COEPCI deberá solicitar la asesoría del Área Jurídica de la Secretaría para elaborar una versión pública que salvaguarde los datos personales y sensibles, en estricto apego a la legislación aplicable. Esta versión pública deberá permitir la difusión de la información estrictamente necesaria para fines de transparencia institucional, garantizando al mismo tiempo la protección de la identidad y derechos de las personas involucradas.

III. PRESENTACIÓN DE LA DELACIÓN

Todo servidor público adscrito a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, u otra persona, podrán presentar una delación por presuntos actos, omisiones o prácticas sociales contrarias a la ética, por hostigamiento sexual, acoso sexual o laboral o discriminación ante el comité. La delación podrá presentarse mediante el Formato de Delación para la presentación de una acusación o denuncia (Anexo 1). La persona promovente podrá remitir dicho formato por alguno de los siguientes medios:

- Vía electrónica: A través del correo coepci.sedetur@gmail.com, el cual es atendido por la persona que ocupa la Presidencia del COEPCI, quien, una vez recibida la delación, deberá dar lectura al documento y confirmar su recepción por la misma vía.
- Vía física: De manera presencial y en formato impreso, entregándolo directamente a la Presidencia del COEPCI, quien deberá firmar el acuse de recepción correspondiente como constancia de entrega.

IV. SOBRE LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA DELACIÓN

La Delación debe venir acompañada del testimonio de al menos dos terceras personas, y podrá ser de forma anónima, siempre que se pueda identificar al menos a dos personas que le consten los hechos.

Una vez recibida, el secretario técnico del COEPCI tendrá un control de los expedientes, asignará un número de expediente a cada Delación, y este control deberá estar alojado en el drive del correo electrónico del COEPCI; abrirá un expediente por cada caso que se presente y asignará un número de folio conformado de la siguiente manera:

COEPCI-Año mes día de recepción-SEDETUR-consecutivo expediente del año.

Ejemplo COEPCI-251003-SEDETUR-01

Requisitos del Formato de Delación.

Auxiliándose con el formato para presentación de una Delación ante el comité de ética y prevención de conflicto de interés, verificara que contenga como mínimo lo siguiente:

- I. Nombre (opcional);
- II. Domicilio o dirección electrónica para recibir informes;
- III. Breve relato de los hechos;
- IV. Datos del servidor público involucrado;
- V. Medios probatorios de la conducta, entre éstos los de al menos dos terceros que hayan conocido los hechos.

El secretario ejecutivo del COEPCI, por única ocasión y en caso de detectar alguna deficiencia en la delación presentada, deberá comunicarlo de forma inmediata a la persona promovente o servidora pública que la haya presentado, con el propósito de que subsane los aspectos señalados.

La persona interesada contará con un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación, para corregir o complementar la información requerida, a fin de que la delación pueda ser admitida a trámite y turnada al COEPCI para su conocimiento y análisis.

En caso de no recibirse respuesta dentro del plazo establecido, el expediente correspondiente, identificado con su número de folio, será archivado como concluido.

No obstante, la información contenida en dicha delación podrá ser considerada **como antecedente** por el COEPCI, en caso de que los hechos descritos involucren de manera **reiterada a un mismo servidor público**, con el fin de identificar posibles patrones de conducta o reincidencia en el incumplimiento del Código de Ética, Código de Conducta o Reglas de Integridad.

V. DE LA TRAMITACIÓN, SUSTANCIACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez recibida y debidamente integrada la documentación correspondiente, el secretario ejecutivo turnará la delación a las y los integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (COEPCI) para su análisis y calificación.

Cada caso presentado deberá ser evaluado y clasificado conforme a las siguientes determinaciones:

a) No competencia del COEPCI

Cuando, del análisis efectuado, se determine que el asunto no es competencia del COEPCI, se emitirá un oficio o carta de resolución en el que se indiquen las causas y fundamentos por los cuales se concluye que, en el caso concreto, no existen elementos que configuren vulneraciones al Código de Ética, Reglas de Integridad o Código de Conducta.

En dicho documento, el Comité podrá orientar al promovente para que dirija su delación a la instancia competente, según la naturaleza de los hechos denunciados.

b) Competencia del COEPCI

Cuando del análisis de los elementos presentados se advierta la posible existencia de una falta o incumplimiento a las disposiciones del Código de Ética, Reglas de Integridad o Código de Conducta, el COEPCI determinará su competencia para conocer del caso, declarando la existencia de un presunto incumplimiento y procediendo conforme al proceso de atención y resolución establecido.

Plazo para la Calificación

Cada delación deberá ser calificada conforme a lo anterior en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el secretario ejecutivo la presente a consideración del COEPCI.

Deber de Reserva y Confidencialidad

Las y los integrantes del COEPCI deberán guardar estricta reserva respecto del contenido de los casos que conozcan, así como de toda la información y documentación relacionada con el procedimiento.

Toda la información generada hasta la resolución final será considerada reservada, en cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y transparencia.

El COEPCI garantizará la protección de los datos personales bajo su resguardo y actuará en todo momento con legalidad, imparcialidad, objetividad, transparencia, certeza, ética e integridad, asegurando la confidencialidad y discreción durante el desarrollo del procedimiento.

VI. DEL PRONUNCIAMIENTO Y RESOLUCIÓN DEL COMITÉ

Una vez admitida la denuncia y llevada a cabo la investigación correspondiente, el Comité deberá proceder de alguno de los siguientes modos:

- I. Emitirá una recomendación con carácter no vinculante, la cual deberá ser notificada a las personas servidoras públicas involucradas y a sus superiores jerárquicos. Dicha recomendación deberá incluir los elementos necesarios para salvaguardar un clima institucional armónico; o bien,
- II. Desestimar la denuncia, exponiendo de manera clara y razonada las causas por las cuales no se consideró que, en el caso concreto, existieran vulneraciones al Código de Ética o al Código de Conducta.

Adicionalmente, en caso de que las conductas denunciadas puedan constituir una probable responsabilidad administrativa o un hecho de corrupción, se dará vista al Órgano Interno de Control (OIC) para que inicie la investigación correspondiente, en estricto apego a la normatividad aplicable.

La persona titular de la Presidencia del COEPCI, podrá determinar las medidas preventivas necesarias en caso de que la Delación describa la existencia de conductas características de hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, intimidación o amenaza a una persona; sin que ello signifique tener como ciertos los hechos.

Cuando los hechos narrados en una delación afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del COEPCI comisionados para su atención, 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 el Código de conducta, salvaguardando en todo momento la dignidad de las personas.

Los miembros del COEPCI comisionados para atender la delación deberán presentar sus conclusiones por escrito, exponiendo los resultados del análisis de los hechos y de las entrevistas realizadas.

Si de dichas conclusiones se desprende la existencia de un incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad o Código de Conducta, el COEPCI emitirá las observaciones y



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LAS DELACIONES, POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, DE CONDUCTA Y REGLAS DE INTEGRIDAD DE LA SECRETARÍA DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

recomendaciones correspondientes, orientadas a corregir las conductas o fortalecer las prácticas éticas dentro de la institución. De estimar una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control o a la autoridad competente.

La atención de la delación deberá concluirse en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el COEPCI califique la existencia de un probable incumplimiento.



ANEXO ÚNICO.

FORMATO DE DELACIÓN, PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA ACUSACIÓN O DENUNCIA

Fecha: ____ / ____ / de 202__

PROMOVENTE

Nombre

Puesto

Área de adscripción

Nivel

Correo electrónico

Teléfono

FIRMA

SERVIDOR (A) SEÑALADO (A)

Nombre

Puesto

Área de adscripción

Nivel

Correo electrónico

Teléfono

PRINCIPIOS, VALORES Y REGLAS DE INTEGRIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CÓDIGO DE CONDUCTA

Señale las que aplican para este caso:

Principios

☐	Competencia por mérito
☐	Disciplina
☐	Economía
☐	Eficiencia
☐	Eficacia
☐	Equidad
☐	Honradez
☐	Integridad
☐	Imparcialidad
☐	Lealtad
☐	Legalidad
☐	Objetividad
☐	Profesionalismo
☐	Rendición de cuentas
☐	Transparencia

Valores

☐	Cooperación
☐	Entorno cultural y ecológico
☐	Equidad de género
☐	Igualdad y no discriminación
☐	Interés público
☐	Liderazgo
☐	Respeto
☐	Respeto a los derechos Humanos

Reglas de Integridad

☐	Actuación pública
☐	Administración de bienes muebles e inmuebles
☐	Control interno
☐	Contrataciones públicas, permisos administrativos temporales revocables y concesiones.
☐	Comportamiento digno
☐	Cooperación con la integración
☐	Desempeño permanente con integridad
☐	Información pública
☐	Procedimiento administrativo
☐	Procesos de evaluación
☐	Programas Gubernamentales
☐	Recursos Humanos
☐	Trámites y servicios

Respeto a Derechos Humanos

☐	Hostigamiento o Acoso sexual
☐	Otro

Nota: Podrá consultar las Normas de conducta, establecidas en el Código de Conducta de la Secretaría de Turismo y su vínculo con los principios y valores; para



CIRCUNSTANCIAS DEL HECHO REPORTADO

Lugar:	Fecha:	Hora:
Relate los hechos en este espacio		

TESTIGO 1*

Nombre

Teléfono

Correo electrónico

TESTIGO 2*

Nombre

Teléfono

Correo electrónico

PRUEBAS Y ELEMENTOS

Relacione los documentos vinculados con los hechos que se reportan, pruebas y evidencias.

--

*Requisitos para la presentación de una delación

Art. 18 de los Lineamientos para la integración y funcionamiento del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés. *El COEPCI podrá admitir la presentación de delaciones anónimas, siempre que en ésta se identifique al menos a dos personas que le consten los hechos.*

Consulte el AVISO DE PRIVACIDAD en <https://sedetur.qroo.gob.mx/aviso-de-privacidad/>