



PROTOCOLO DE ATENCIÓN  
DENUNCIAS POR  
INCUMPLIMIENTO  
AL CÓDIGO DE ÉTICA,  
LAS REGLAS DE INTEGRIDAD  
Y EL CÓDIGO DE CONDUCTA  
2025



## Introducción

El presente Protocolo de Atención a Denuncias tiene como finalidad establecer los lineamientos y procedimientos que permitan atender de manera eficaz, oportuna, transparente y confidencial las denuncias relacionadas con presuntos actos de incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta de la Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas.

La Secretaría de Turismo, como parte de la Administración Pública del Estado, está comprometida con el fortalecimiento de una cultura institucional basada en la honestidad, la responsabilidad, la legalidad y el respeto a los derechos humanos. En este sentido, el presente protocolo constituye una herramienta fundamental para garantizar que el actuar del personal que integra esta dependencia se mantenga en apego a los principios y valores que rigen el servicio público.

Este documento proporciona a las personas servidoras públicas, así como a la ciudadanía en general, mecanismos claros y accesibles para presentar denuncias sobre conductas que contravengan los principios de integridad pública. Asimismo, define las etapas de recepción, análisis, seguimiento y resolución de dichas denuncias, asegurando el debido proceso, la protección del denunciante y la sanción correspondiente, en caso de comprobarse la falta.

Con ello, la Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas reafirma su compromiso con la rendición de cuentas, la mejora continua de sus prácticas institucionales y la construcción de un gobierno honesto, transparente y cercano a la ciudadanía.



## 1. Objetivo.

El objetivo de este protocolo es establecer un procedimiento claro y transparente para atender denuncias relacionadas con el incumplimiento del Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta de esta Secretaría de Turismo. Este protocolo busca garantizar la integridad y el cumplimiento de nuestras normas internas.

## 2. Ámbito de Aplicación.

Este protocolo se aplica a todos los servidores públicos de la Secretaría de Turismo, sin excepción alguna. Para ellos es necesario conocer la siguiente información:

### ¿QUÉ ES UNA DENUNCIA POR PROBABLE INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, DE CONDUCTA Y/O LAS REGLAS DE INTEGRIDAD?

Es la narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público que resulta presuntamente contraria al Código de Honestidad y Ética, de Conducta y/o a las Reglas de Integridad.

a) **Tipos de denuncias:** Se pueden presentar denuncias por incumplimiento del Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta, incluyendo pero no limitándose a:

- Conflictos de intereses
- Soborno y corrupción
- Uso inapropiado de recursos
- Discriminación y acoso
- Violaciones a la confidencialidad

b) **Formas de presentación:** Las denuncias pueden presentarse de manera:

- Anónima
- Confidencial
- Directa (personalmente o por escrito)

### ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA DENUNCIA?

Cualquier persona podrá presentar al Comité de Ética una denuncia por presuntas vulneraciones a lo dispuesto en el Código de Honestidad y Ética, Código de Conducta y a las Reglas de Integridad, a efecto de que se investiguen los hechos señalados y de ser el caso, se emita una determinación en la que, se podrán recomendar acciones de capacitación, sensibilización y difusión de principios, valores y reglas de integridad, que tengan por objeto la mejora del clima organizacional y del servicio público.



La recomendación que, en su caso sea emitida, tendrá por objetivo evitar la reiteración de conductas contrarias a la integridad. Es importante tener conocimiento de que la presentación de la denuncia no otorga a la persona que la promueve, el derecho de exigir un sentido específico de la determinación correspondiente.

## ¿CUÁNDO ES PROCEDENTE UNA DENUNCIA?

- I. Cuando los hechos denunciados estén relacionados con presuntas vulneraciones al Código de Honestidad y Ética o Código de Conducta.
- II. Cuando la denuncia sea presentada en contra de una Persona Servidora Pública adscrita al Ente Público en el que se encuentre integrado el Comité de Ética; en caso contrario, éste deberá orientar a la denunciante a la instancia correspondiente.
- III. Cuando los hechos denunciados versen sobre presuntas vulneraciones al Código de Honestidad y Ética o Código de Conducta entre Personas Servidoras Públicas, suscitadas incluso fuera del centro de trabajo, que trasciendan al clima organizacional del Ente Público.

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

### 1. Presentación de Denuncia.

A través del formato correspondiente en los siguientes medios:

- Correo Electrónico: [comiteetica@turismochiapas.gob.mx](mailto:comiteetica@turismochiapas.gob.mx).
- Plataforma de Buzón de quejas en el portal de la Secretaría de Turismo.
- Escrito dirigido al Presidente del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

### 2. Para presentar una Denuncia:

Las denuncias deberán presentarse mediante un escrito libre dirigido al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), a través de medios físicos o electrónicos (buzones) acompañado del formato de denuncia o bien el uso exclusivo del formato mencionado, el cual se encuentra en la página [www.turismochiapas.gob.mx](http://www.turismochiapas.gob.mx).

Las denuncias deberán presentarse mediante un escrito dirigido al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), a través de medios físicos o electrónicos (buzones). Estos escritos deberán contener los siguientes requisitos:

- A. Nombre de la persona denunciante; domicilio o dirección de correo electrónico para recibir notificaciones; nombre y de ser posible el cargo de la persona servidora pública de quien se denuncia la o las conductas, o cualquier otra



descripción que haga posible su identificación; narración clara, breve y precisa de los hechos en los que se desarrollaron las presuntas vulneraciones, señalando modo, tiempo y lugar.

- B. Las personas denunciantes pueden presentar pruebas que ayuden al esclarecimiento de los hechos. Las pruebas ofrecidas deberán estar directamente relacionadas con los hechos manifestados, de modo que puedan constatar circunstancias de modo, tiempo y lugar en la que sucedieron los hechos. Estas pruebas pueden consistir en:
- Documentos en formato físico o electrónico, sean o no expedidos por una institución, tales como correos electrónicos, mensajes telefónicos, fotografías, videos, audios, entre otros
  - Testimonial, a cargo de personas con conocimiento directo de los hechos narrados, pudiendo ofrecer dos testigos, por cada una de las personas involucradas en la denuncia.

C. Narración de los hechos: se redactará en primera persona, evitando incluir apreciaciones subjetivas, vagas e imprecisas, por lo que deberá contener:

- Tiempo: día, mes, año y hora aproximada de los hechos.
- Lugar: sitio específico donde se registraron los hechos.
- Modo o circunstancias de ejecución: narración progresiva y concreta de los hechos, se explicará con detalle el orden en que acontecieron, el trámite o servicio realizado, nombres de las personas involucradas y su participación.

En caso de que sea una denuncia anónima, se podrá tramitar siempre y cuando la narrativa permita identificar a la o a las personas presuntas responsables.

### **RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA.**

Recibida la Denuncia, el Secretario Ejecutivo deberá registrarla en el Sistema SIRDYQ la información básica de la misma, a efecto de generar un folio de denuncia, que se hará de conocimiento del denunciante.

- Si cumple con los requisitos: se presenta en el pleno del CEPCI para sesionar y se decidirá:
  - a) Se da trámite o no a la denuncia;
  - b) Analizar la conveniencia de emitir medida de protección y, en su caso, las propondrá al Órgano Administrativo correspondiente;



- c) De ser procedente se turnará a una Comisión conformada por los integrantes del CEPC, quienes se encargarán de dar el trámite correspondiente, hasta presentar el proyecto de determinación.
- Si no cumple con los requisitos: se tendrá por concluido y deberá archivarse por el CEPCI, con previa notificación al denunciante en un plazo no mayor a tres días hábiles y actualizando su estado en el Sistema SIRDYQ.

## PROCESO DE LA DENUNCIA

- a. Realizada la indagación inicial, si advierte elementos que apunten a probables vulneraciones al Código de Honestidad y Ética o Código de Conducta, se notificará a la parte denunciada sobre la existencia de la denuncia en su contra, así como las conductas que se le atribuyen, a efecto de que, en un plazo no mayor a seis días hábiles, señale por escrito lo que a su derecho convenga, y en su caso, presente las pruebas que considere necesarias, las cuales deberán estar directamente relacionadas con los hechos.
- b. En caso de no contar con elementos que apunten a la existencia de una probable vulneración al Código de Honestidad y Ética o Código de Conducta, se notificará a la parte denunciante el resultado de su indagación, señalando las razones que sustenten la determinación de conclusión y archivo del expediente.
- c. Comité de Ética citará a entrevista a las personas involucradas en la denuncia, en una fecha que no deberá ser posterior a los diez días hábiles. A la conclusión de cada entrevista, firmarán un acta en la que se asentarán las manifestaciones desahogadas. Las entrevistas serán celebradas por separado de modo que las personas involucradas en la denuncia no se encuentren en la misma diligencia o que se tenga algún contacto entre ellas.
- d. No se podrán llevar a cabo mediaciones, en los actos u omisiones en los que se estime la posibilidad de propiciar situaciones de revictimización, así como en aquellos casos de discriminación, acoso y hostigamiento de carácter sexual, considerando lo dispuesto en los Protocolos y normas especializadas.
- e. En caso de no existir acuerdo de mediación entre los involucrados, el Comité de Ética deberá desahogar las pruebas que en su caso se hayan ofrecido, a efecto de elaborar el proyecto de determinación correspondiente.
- f. Llegado a un acuerdo, se hará constar mediante acta que deberá ser firmada por las personas involucradas, así como por la persona que ocupe la Secretaría Ejecutiva y la persona que represente al Órgano Interno de Control ante el Comité de Ética, quedando a disposición de las primeras una copia del documento descrito. Dicha acta se hará de conocimiento del Comité de Ética en la sesión inmediata a la que haya lugar y se dará por concluido el asunto en cuestión.



## DE LAS DETERMINACIONES.

El CEPCI podrá emitir determinaciones consistentes en:

- I. Recomendaciones individuales, dirigidas a las personas que hubieren vulnerado alguno o varios de los principios, valores o reglas de integridad previstos en el Código de Honestidad y Ética o Código de Conducta.
- II. Recomendaciones generales cuando el Comité de Ética advierta que es necesario reforzar determinados principios, valores o reglas de integridad en una o varios Órganos Administrativos.
- III. Dar por concluido el asunto al no advertir vulneraciones al Código de Honestidad y Ética o al Código de Conducta correspondiente.

En el caso de las recomendaciones señaladas en las fracciones I y II del presente artículo, éstas deberán estar orientadas a realizar acciones de capacitación, sensibilización, difusión o mejora de procesos, a fin de evitar que las vulneraciones identificadas sigan ocurriendo.

Una vez que el Comité de Ética emita sus determinaciones, éstas deberán ser notificadas a las personas denunciantes y denunciadas, así como a las superiores jerárquicas de cada una de ellas en un plazo no mayor a tres días hábiles.

Las recomendaciones deberán hacerse de conocimiento de la persona titular del Órgano Administrativo en el que se encuentre adscrita la persona a quien se hubiere emitido la recomendación.

Una vez notificadas las recomendaciones, las personas titulares del Órgano Administrativo que tuvieran conocimiento de las mismas en términos del artículo anterior, tendrán cinco días hábiles para comunicar al Comité de Ética su adopción.

El Órgano Administrativo contará con un plazo no mayor a treinta días naturales, contados a partir del día siguiente a aquél en que se diera parte al Comité de Ética, para implementar las acciones conducentes.

En caso que alguna Persona Servidora Pública decida no atender una recomendación emitida por el Comité de Ética, deberá comunicarlo a éste dentro de un plazo no mayor a diez días hábiles, mediante escrito en el que justifique su decisión, con copia a su superior jerárquico.



**DE LO NO PREVISTO EN EL PRESENTE PROTOCOLO.**

Las denuncias relacionadas al principio de igualdad y no discriminación; así como las conductas de hostigamiento sexual y acoso sexual, se atenderán conforme al Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento y Acoso Sexual y el Protocolo de Actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la Atención de Presuntos Actos de Discriminación.

**DE LA CONFIDENCIALIDAD.**

El CEPCI tiene el compromiso de garantizar la confidencialidad del nombre de las personas involucradas y terceras personas a las que les consten los hechos, así como cualquier otro dato que les haga identificables a personas ajenas al asunto. Y garantizar el anonimato de las personas denunciantes que así lo solicite.



## FORMATO PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA

		Fecha: <input type="text"/>
<b>Datos de la persona que presenta la denuncia</b>		
Nombre Completo: <input type="text"/>	Domicilio: <input type="text"/>	
Teléfono: <input type="text"/>	Firma: <input type="text"/>	
Correo Electrónico: <input type="text"/>		
Área de Adscripción: <input type="text"/>		
Cargo o Puesto: <input type="text"/>		
<b>Datos del servidor(a) público(a) contra quien se presenta la denuncia</b>		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
Área de Adscripción: <input type="text"/>		
Cargo o Puesto: <input type="text"/>		
Narración muy breve y clara de los hechos, especificando circunstancias de modo, tiempo, lugar y personas involucradas, señalando medios probatorios de la conducta, o en caso de que sea anónima, indicar los medios probatorios de un tercero:		Fecha del evento: <input type="text"/>
<input type="text"/>		
<b>Datos de la persona que haya sido Testigo de los hechos:</b>		
1.- Nombre (s)	4.- Correo electrónico	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Apellidos	5.- ¿Trabaja en la administración pública estatal?	
<input type="text"/>	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
2.- Domicilio	En caso de haber contestado Sí:	
<input type="text"/>	Entidad o Dependencia	
3.- Teléfono	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	Cargo	
	<input type="text"/>	



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Acoso:** comportamiento agresivo no deseado por parte de otro joven o grupo de jóvenes que no sean hermanos ni compañeros sentimentales actuales, que implique un desequilibrio de poder observado o percibido.

**Atribución:** Cada una de las facultades o poderes que corresponden a cada parte de una organización pública o privada conforme con las normas que las ordenen.

**CEPCI:** Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de Chiapas.

**Código de Conducta:** Declaración formal de valores y reglas de integridad que enuncia normas mínimas y el compromiso del organismo de cumplirlas y de exigir su cumplimiento a sus integrantes.

**Código de Ética:** Conjunto de normas legales sistemáticas que regulan unitariamente los comportamientos de las personas dentro de una organización.

**Comité:** Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de Chiapas.

**Confianza:** Esperanza firme que se tiene en alguien o en algo.

**Confidencialidad:** Cualidad de que lo que se hace o se dice en la confianza que se mantendrá en la reserva de lo hecho o dicho.

**Conflicto de interés:** Situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de su empleo, cargo, comisión o función.

**Corrupción:** En las organizaciones, práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores.

**Credibilidad:** Cualidad en donde los actos realizados pueden o merecen ser creídos.



**Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad con la finalidad de que esta ponga en marcha el mecanismo para determinar responsabilidades y castigos.

**Derechos humanos:** Conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona.

**Discriminación:** Dar trato desigual a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, sexuales, etcétera.

**Eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

**Eficiencia:** Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos.

**Hostigamiento:** Molestar a alguien o burlarse de él insistentemente. Incitar con reiteración a alguien para que haga algo.

**Igualdad:** Principio que reconoce la equiparación de todos los ciudadanos en derechos y obligaciones.

**Imparcialidad:** Falta de designio anticipado o de prevención en favor o en contra de alguien o algo, que permite juzgar o proceder con rectitud.

**Información pública:** Toda información que generen, posean o administren las instituciones públicas, como consecuencia del ejercicio de sus facultades, atribuciones, o el cumplimiento de sus obligaciones, sin importar su origen, utilización o el medio en el que se contengan o almacenen.

**Integridad:** Rectitud, probidad, calidad de intachable.

**Interés público:** Bien común, tangible o intangible, de la sociedad.

**Legalidad:** Condición o acto realizado dentro del marco normativo de un Estado.

**Órgano de Control Interno:** A las Contralorías Internas y de Auditoría Pública de la Secretaría de la Honestidad y Función Pública.



**Reglas de integridad:** Principios para identificar y delimitar las conductas que en situaciones específicas deberán observar los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones.

**Servidor Público:** Persona que brinda un servicio, cargo o empleo para la administración pública o del gobierno.

INTEGRANTES PERMANENTES	CALIDAD
L.C. SARA YAMILETH CASTILLEJOS POPOMEYÁ JEFA DE LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO MANDO MEDIO "E"	PRESIDENTE
LIC. FERNANDO SERGIO VERDE REVUTA ANALISTA TÉCNICO ESPECIALIZADO ELACE "D"	SECRETARIO EJECUTIVO
LIC. CARLOS FRANCISCO LIEVANO PÉREZ JEFE DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA MANDO MEDIO "E"	SECRETARIO TÉCNICO
INTEGRANTES SUPLENTE	CALIDAD
LIC. CARLOS ANDRÉS ROJAS SERRANO JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PROYECTOS PROMOCIONALES MANDO OPERATIVO "G"	SUPLENCIA DEL PRESIDENTE
MTRO. JUAN PABLO PRATS OVILLA JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA MANDO MEDIO "E"	SUPLENCIA DEL SECRETARIO TÉCNICO
INTEGRANTES TEMPORALES	CALIDAD
LIC. WENCESLAO DE JESÚS LARA MARTÍNEZ JEFE DE LA UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS MANDO MEDIO "E"	PROPIETARIO
LIC. JOSÉ ALFREDO AGUILAR CAMPUZANO DIRECTOR DE DESARROLLO DE PRODUCTOS MANDO MEDIO "E"	SUPLENTE
MTRA. ANA KARINA ZECEÑA VILLATORO JEFA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS MANDO MEDIO OPERATIVO "G"	PROPIETARIA
LIC. ADRIANA ALARCÓN ONTIVEROS JEFA DEL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN TURÍSTICA MANDO OPERATIVO "G"	SUPLENTE
LIC. DOMINGO DE JESÚS PÉREZ BAUTISTA AUXILIAR ADMINISTRATIVO "C"	PROPIETARIO
LIC. TEODORA RODRÍGUEZ ACOSTA AUXILIAR ADMINISTRATIVO "F"	SUPLENTE
ÓRGANO DE CONTROL INTERNO	CALIDAD
C.P. CLAUDIA MELCHOR GRAJALES JEFA DE ÁREA	SUPLENTE

