



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**IEEPO**  
INSTITUTO ESTATAL  
DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE OAXACA

“  
2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD”

**INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE OAXACA**

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN**

**-BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS -**

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS  
SEPTIEMBRE 2023**

**UN PUEBLO TRANSFORMANDO**



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**IEEPO**

INSTITUTO ESTATAL  
DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE OAXACA

“ 2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD ”

## **LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS**

El Plan Estatal de Desarrollo 2022-2028 establece como premisa del Gobierno del Estado de Oaxaca, la construcción de un gobierno honesto, eficiente, eficaz, cercano y transparente al servicio del pueblo, por ello, a través del Eje 2, se establecen acciones específicas para el combate a la corrupción en el servicio público y para una administración eficiente y transparente.

La Dirección de Servicios Jurídicos del Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca, tiene el firme compromiso de trabajar e impulsar en sus Servidoras y Servidores Públicos la cultura de legalidad y combate a la corrupción, a fin de fortalecer la ética en el servicio público, promoviendo los principios y valores, y con ello dar certeza jurídica a los actos, trámites y procedimientos.

Por lo que se refuerzan e impulsan acciones y políticas públicas en materia de combate a la corrupción que coadyuvan a vigilar y promover por parte del funcionariado una actuación ética y profesional bajo los principios de legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, equidad, transparencia, economía, integridad y competencia por mérito, de conformidad con los artículos 5 de la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, y 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, para fomentar y garantizar la integridad de las Servidoras y Servidores Públicos en la gestión pública, orientadas a prevenir conflictos de intereses.

En ese sentido, resulta trascendental que las Servidoras y Servidores Públicos, brinden un trato igualitario, inclusivo, respetuoso y ético a todas las personas que asistan a la Dirección de Servicios Jurídicos a realizar un trámite, a fin de evitar que su actuación derive en una acción u omisión que menoscabe los derechos de las personas y propicien alguna forma de corrupción o faltas administrativas por parte de las Servidoras y Servidores Públicos.

Por ello, a fin de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno en la prestación de trámites a cargo de la Dirección de Servicios Jurídicos, se crea como estrategia interna el **“Buzón de**



“2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD”

***Quejas, Denuncias y Sugerencias***”, como una herramienta focalizada para las personas que acuden a esta Unidad Administrativa a realizar un trámite o solicitar una consulta institucional, y con ello fortalecer la cultura de legalidad y el diseño de políticas públicas que contribuyan a la prevención, investigación, sanción y erradicación de presuntos hechos de corrupción o faltas administrativas en la Dirección de Servicios Jurídicos.

Derivado de lo anterior, la Dirección de Servicios Jurídicos, pone al alcance de todas las personas que asisten a esta Unidad Administrativa, el ***“Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias”***, como una herramienta clave para hacer del conocimiento hechos presuntamente de corrupción o faltas administrativas, con el propósito de contribuir a estrategias de control interno y promoción de la denuncia ciudadana.

## **OBJETIVO GENERAL**

Identificar hechos presuntamente de corrupción o faltas administrativas atribuidos a las Servidoras y Servidores Públicos adscritos a la Dirección de Servicios Jurídicos del Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca, con base a la información que se obtenga a través del ***“Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias”*** a fin de prevenir, investigar, sancionar y erradicar actos de probable corrupción o faltas administrativas derivados de la prestación de trámites y servicios de la Dirección de Servicios Jurídicos.

### **I. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Fomentar la participación ciudadana, ofreciendo un espacio para la expresión de quejas, denuncias y sugerencias tendentes a la mejora en las actividades del Instituto.
- b) Visibilizar hechos presuntamente de corrupción o faltas administrativas en la prestación del servicio público de la Dirección de Servicios Jurídicos del Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca.



“  
2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD”

- c) Recibir las denuncias y quejas por posibles hechos de corrupción o faltas administrativas en contra de las Servidoras y Servidores Públicos de la Dirección de Servicios Jurídicos del Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca.
- d) Generar anualmente un diagnóstico de la Dirección de Servicios Jurídicos en materia de corrupción o faltas administrativas a fin de establecer acciones que coadyuven a la erradicación de la corrupción.
- e) Dar seguimiento al proceso de las quejas o denuncias efectuadas en contra de las Servidoras y Servidores Públicos de la Dirección de Servicios Jurídicos del Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca, por hechos presuntamente de corrupción o faltas administrativas.
- f) Fortalecer en las Servidoras y Servidores Públicos la cultura de legalidad y compromiso ético que contribuyan a brindar una atención digna, igualitario, inclusivo y respetuoso a todas las personas que asistan a la Dirección de Servicios Jurídicos a realizar un trámite, a fin de evitar que su actuación derive en una acción u omisión que menoscabe los derechos de las personas.

## **II. POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.**

### **1. Difusión**

- a. Con la finalidad de dar a conocer a las personas que asisten a realizar algún trámite en la Dirección de Servicios Jurídicos, se desarrollarán acciones de difusión interna de la implementación del **“Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias”**, como estrategia de esta Unidad Administrativa, para prevenir, investigar, sancionar y erradicar actos presuntamente de corrupción o faltas administrativas.



2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD”

- b. Se difundirán los principios por los cuales se deben regir las Servidoras y Servidores Públicos que intervienen en la prestación de trámites conforme a las disposiciones normativas previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios de Oaxaca, Código de Ética para Servidoras y Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, Código de Conducta de las Servidoras y Servidores Públicos del Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca, y demás normatividad aplicable.

## 2. Instalación

- a. La Dirección de Servicios Jurídicos del Instituto Estatal de Educación Pública del Estado de Oaxaca, instalará en la entrada de su edificio, el ***“Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias”***.
- b. El ***“Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias”***, estará elaborado en material transparente, debidamente cerrado por un mecanismo de seguridad, y contendrá una ranura por medio de la cual, la persona quejosa o denunciante, introducirán el documento que contenga la queja o denuncia en contra de la Servidora o Servidor Público de la Dirección de Servicios Jurídicos.
- c. A un costado del ***“Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias”***, estarán los formatos en los que la persona quejosa o denunciante podrá plasmar su queja o denuncia contra la Servidora o Servidor Público que haya cometido presuntamente algún hecho de corrupción o falta administrativa. Por igual, para las personas que formulen sugerencias se proporcionará el formato correspondiente.
- d. El ***“Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias”***, solo podrá ser abierto por la Servidora o Servidor Público designado para tal efecto, en los días y horas establecidas en estos Lineamientos.

## 3. Persona responsable



“2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD”

- a. La o el Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos del Instituto Estatal de Educación Pública, designará mediante oficio a la Servidora o Servidor Público responsable de dar atención y supervisar el manejo correcto del Buzón.
- b. La Servidora o Servidor Público designado para cumplir con este cargo, deberá actuar conforme a los principios constitucionales y legales, valores y reglas de integridad, que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas le atribuye, por lo que deberá conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.
- c. La Servidora o Servidor Público designado, mantendrá estricta confidencialidad respecto de los datos de la persona quejosa o denunciante, así como del o los terceros a los que les consten los hechos y que se enuncien en la queja o denuncia, conforme a las disposiciones normativas aplicables en la materia.
- d. La Servidora o el Servidor Público designado, será responsable de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente Manual.

#### **4. Apertura del “*Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias*”**

- a. El “*Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias*”, será abierto los días martes y jueves a las 10:00 horas, por la Servidora o Servidor Público designado para tal efecto.
- b. Una vez abierto el buzón, la Servidora o Servidor Público designado, realizará la extracción de las quejas, denuncias o sugerencias ingresadas, con el propósito de realizar las gestiones administrativas correspondientes para la debida atención y trámite, apoyándose de las diversas áreas sustantivas según derive del contenido de la queja, denuncia o sugerencia.

#### **5. Recepción de las quejas, denuncias o sugerencias:**



2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD”

- a. Cualquier persona que asista a la Dirección de Servicios Jurídicos a efectuar un trámite, podrá denunciar los hechos de corrupción o faltas administrativas, derivadas de las conductas de las Servidoras y Servidores Públicos, que en el ámbito de sus atribuciones y funciones participan en la prestación de trámites, o bien podrá realizar sugerencias sobre los trámites a cargo de esta Dirección.

Se garantizará a la persona quejosa o denunciante, que la interposición de su queja o denuncia, no afectará negativamente las gestiones del trámite que efectúa en la Dirección de Servicios Jurídicos, ni posteriores determinaciones.

- b. Para las quejas o denuncias se establecerá un formato especial a fin de establecer los requerimientos mínimos, sin embargo, también se recibirán aquellas que se presenten mediante escrito libre, las cuales deberán de contener como elementos mínimos los datos de identificación de la persona quejosa o denunciante.

Las sugerencias pueden realizarse en el formato que se proporcione para ese efecto o de manera libre.

- c. Las quejas, denuncias o sugerencias, podrán presentarse bajo las siguientes modalidades:

- Personal: Precisaré sus datos personales, así como la información y hechos que denuncie.
- Anónima: En estos casos deberá indicar al menos un dato de contacto como número de teléfono y/o correo electrónico, o se indique a una persona que le conste los hechos.

**6. Registro y Atención de la información:**

- a. La Servidora o Servidor Público designado como responsable del Buzón, llevará el registro de todas las quejas, denuncias o sugerencias que se presenten por esa vía, debiendo establecer en el registro que



“2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD”

para tal efecto se establezca, el mismo número de folio asignado a los formatos.

En el caso de aquellas quejas, denuncias o sugerencias que se presenten en formato libre, al no contar con número de folio, la Servidora o Servidor Público responsable le asignará un número de folio.

- b. Recibidas las quejas o denuncias, la Servidora o Servidor Público designado, verificará que la queja, denuncia o sugerencia, contenga los datos establecidos en el apartado III, de estos Lineamientos, si faltara alguno de estos y no se cuenta con elementos mínimos de información que la soporte, se contactará con la persona quejosa o denunciante para que en el término de tres días hábiles, subsane dicha irregularidad. Si después de solicitar la información, en un plazo no mayor a tres días, no se cuenta con los elementos, se determinará sin trámite y se declarara concluido.

En el supuesto, que de la relatoría de los hechos, si se advierta un posible acto de corrupción, delito o faltas administrativas graves, se remitirá la queja o denuncia al Órgano Interno de Control del Instituto Estatal de Educación Pública, para que en el ámbito de su competencia determine lo procedente.

- c. Para el caso de las quejas o denuncias anónimas, en las que no se establezca ningún dato de contacto y de la información proporcionada, previo análisis efectuado, no se advierta algún hecho de corrupción o falta administrativa de la Servidora o Servidor Público, se archivara el asunto como concluido.
- d. La Servidora o Servidor Público responsable, dará cuenta al Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos a fin de determinar la atención de las Quejas y Denuncias depositadas en el Buzón, o para canalizar las sugerencias al área competente.



“ 2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD ”

- e. La Servidora o el Servidor Público responsable, separará las quejas y denuncias de acuerdo a los hechos de corrupción o faltas administrativas, a fin de generar el diagnóstico correspondiente.
- f. La Servidora o Servidor Público responsable turnará las quejas y denuncias al Órgano Interno de Control para que en el ámbito de su competencia determine lo procedente.
- g. Las sugerencias serán orientadas al área correspondiente para su análisis y en su caso aplicación.

### **7. Seguimiento de las Quejas, Denuncias y Sugerencias.**

- a. La o el Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos solicitará al Órgano Interno de Control del Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca, la determinación respecto a las quejas y denuncias turnadas, a fin de implementar acciones que erradiquen las conductas en el área y generar el diagnóstico correspondiente.

### **III. FORMATO PARA LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.**

- a. El formato para interponer la queja o denuncia, será conforme al modelo contenido en el **Anexo 1** de los presentes lineamientos, el cual contendrá los siguientes datos:
  - o Folio: Cada formato contendrá un número de folio, para que el denunciante cuente con el número de folio y pueda llevar el seguimiento de su queja o denuncia.
  - o Datos de la persona quejosa o denunciante: Nombre completo, número telefónico de contacto, correo electrónico. Si en dado caso la queja o denuncia es anónima, se especificará en el formato que por lo menos ponga un dato de contacto a fin de proceder con la investigación.
  - o Datos de la persona en el servicio público involucrado, estableciendo el Nombre completo.





2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD”

- o Descripción de los hechos o conductas a denunciar: En ese apartado se expondrán los hechos constitutivos de actos de corrupción o faltas administrativas que cometieron las Servidoras y Servidores Públicos, debiendo señalar circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- o Pruebas: En este apartado la persona denunciante expondrá si cuenta con algún tipo de prueba (testigos, documentos, fotos, videos, grabaciones, etc.) que apoye su denuncia.

El formato de sugerencias, será conforme al modelo contenido en el **Anexo 2**, de los presentes Lineamientos, el cual solo contendrá los datos de la persona que la formula y el espacio para la descripción de lo que sugiere.

#### **IV. EXCEPCIÓN A LAS POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

En este Buzón solo se podrá presentar quejas y denuncias de los hechos de corrupción o faltas administrativas en contra de Servidoras o Servidores Públicos de la Dirección de Servicios Jurídicos, sin embargo, atendiendo a las disposiciones normativas previstas en las Constituciones Federal y Local, y legislación secundaria y reglamentaria, a fin de garantizar los derechos humanos de todas las personas, en caso de que en la información proporcionada a través del Buzón, se advierta la existencia de diversos hecho constitutivos de delito o bien se trate de asunto que deba tener atención por un área del Instituto o por alguna dependencia o entidad de la administración pública estatal, federal o municipal; se hará del conocimiento a las autoridades correspondientes, a fin de que ninguna queja o denuncia se quede sin atención y trámite.

**MAESTRO ISAIÁS CRUZ LÓPEZ**  
**DIRECTOR DE SERVICIOS JURÍDICOS**  
**DEL INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE OAXACA**



INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN  
PÚBLICA DE OAXACA  
2022 - 2028  
DIRECCIÓN DE  
SERVICIOS JURÍDICOS



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**IEEPO**

INSTITUTO ESTATAL  
DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE OAXACA

“2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD”

**ANEXO 1**

**FORMATO DE QUEJAS Y DENUNCIAS**



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**IEEPO**

INSTITUTO ESTATAL  
DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE OAXACA

“2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD”

<b>FORMULARIO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>
<b>Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca</b>
<b>Folio:</b>
<b>Fecha:</b>
<b>Nombre de la o del quejoso (a) o denunciante:</b>
<b>Número telefónico:</b>
<b>Correo electrónico:</b>
<b>Datos de la persona en el servicio público involucrado</b>
<b>Nombre de la servidora o servidor público o media filiación:</b>
<b>Área en la que desempeña sus funciones:</b>
<b>REALIZAR LA NARRACIÓN DE LOS HECHOS A DENUNCIAR, SEÑALANDO CIRCUNSTANCIAS DE TIEMPO, MODO Y LUGAR. (Utilizar el reverso de la hoja en caso de serle insuficiente el espacio del recuadro).</b>
<b>PRUEBAS (Exponer si se cuenta con algún medio de prueba para corroborar los hechos arriba descritos, estos pueden ser: testigos, documentos, fotos, videos, grabaciones, etc.).</b>
<b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS</b>



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**IEEPO**

INSTITUTO ESTATAL  
DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE OAXACA

“2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD”

**ANEXO 2**  
**FORMATO DE SUGERENCIAS**



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**IEEPO**

INSTITUTO ESTATAL  
DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE OAXACA

“2023, AÑO DE LA INTERCULTURALIDAD”

**FORMULARIO DE SUGERENCIAS**

Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca

Folio:

Fecha:

Nombre de la persona:

Número telefónico:

Correo electrónico:

Sugerencia:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS