

Protocolo de atención a denuncias



COMITÉ ESTATAL
DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
PUEBLA

Protocolo de atención a denuncias por el Comité Estatal de Participación Ciudadana (CEPC)

Abreviaturas

SEA. Sistema Estatal Anticorrupción

CEPC. Comité Estatal de Participación Ciudadana del Sistema Estatal Anticorrupción

CC. Comité Coordinador del Sistema Estatal Anticorrupción

SE. Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción

ST. Titular de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción

CE. Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción

RPCA. Red de Participación Ciudadana Anticorrupción

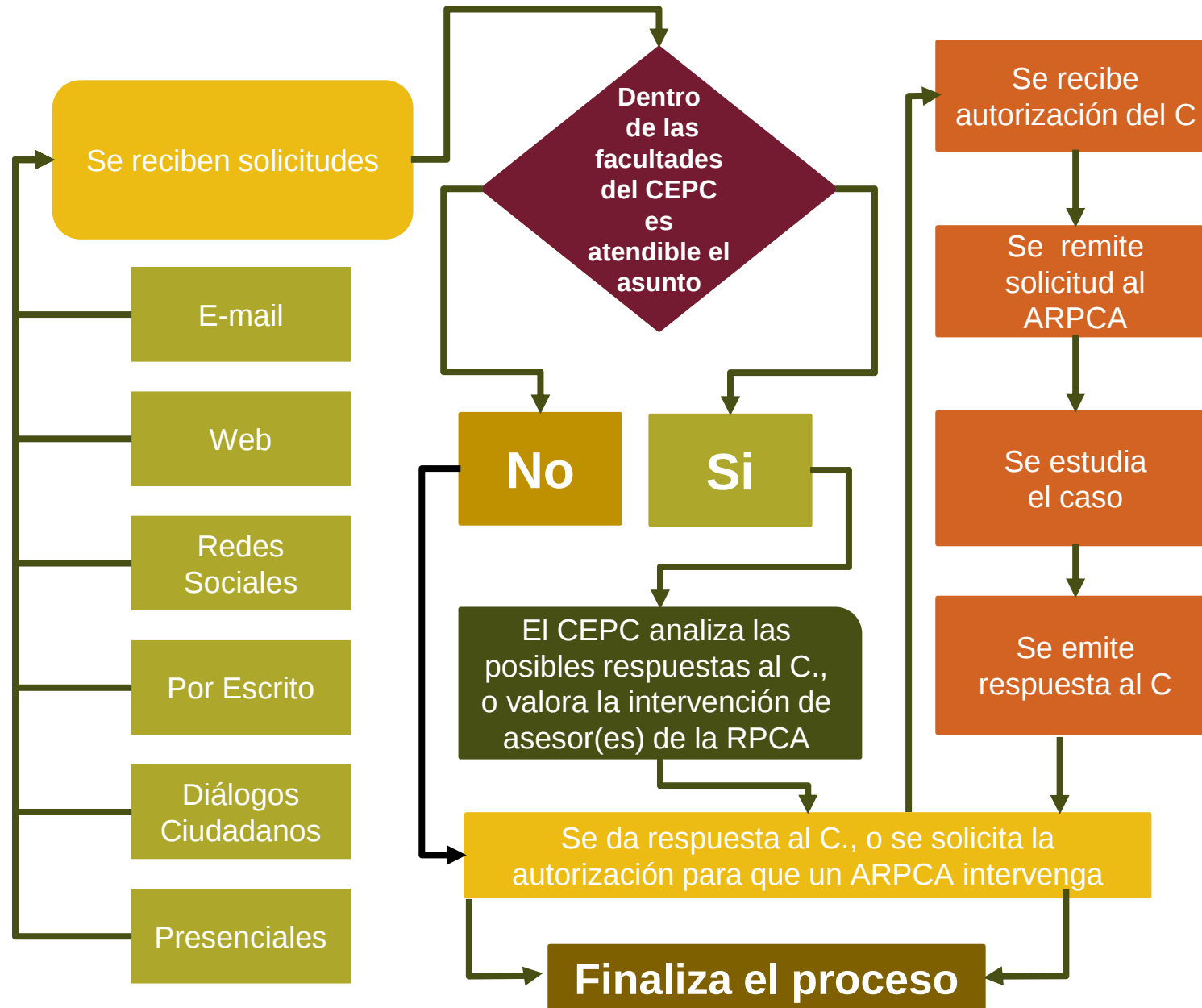
ARPCA. Asesor de la RPCA

C. Persona que solicita información al CEPC

Fundamento: Artículo 21 fracciones I y VIII de la Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Puebla.

Objetivo: Establecer un mecanismo de atención para todas las personas que de manera individual o colectiva se acerquen al CEPC para solicitar orientación con relación al proceso que deberán seguir para presentar una queja o denuncia por presuntos actos de corrupción.

PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



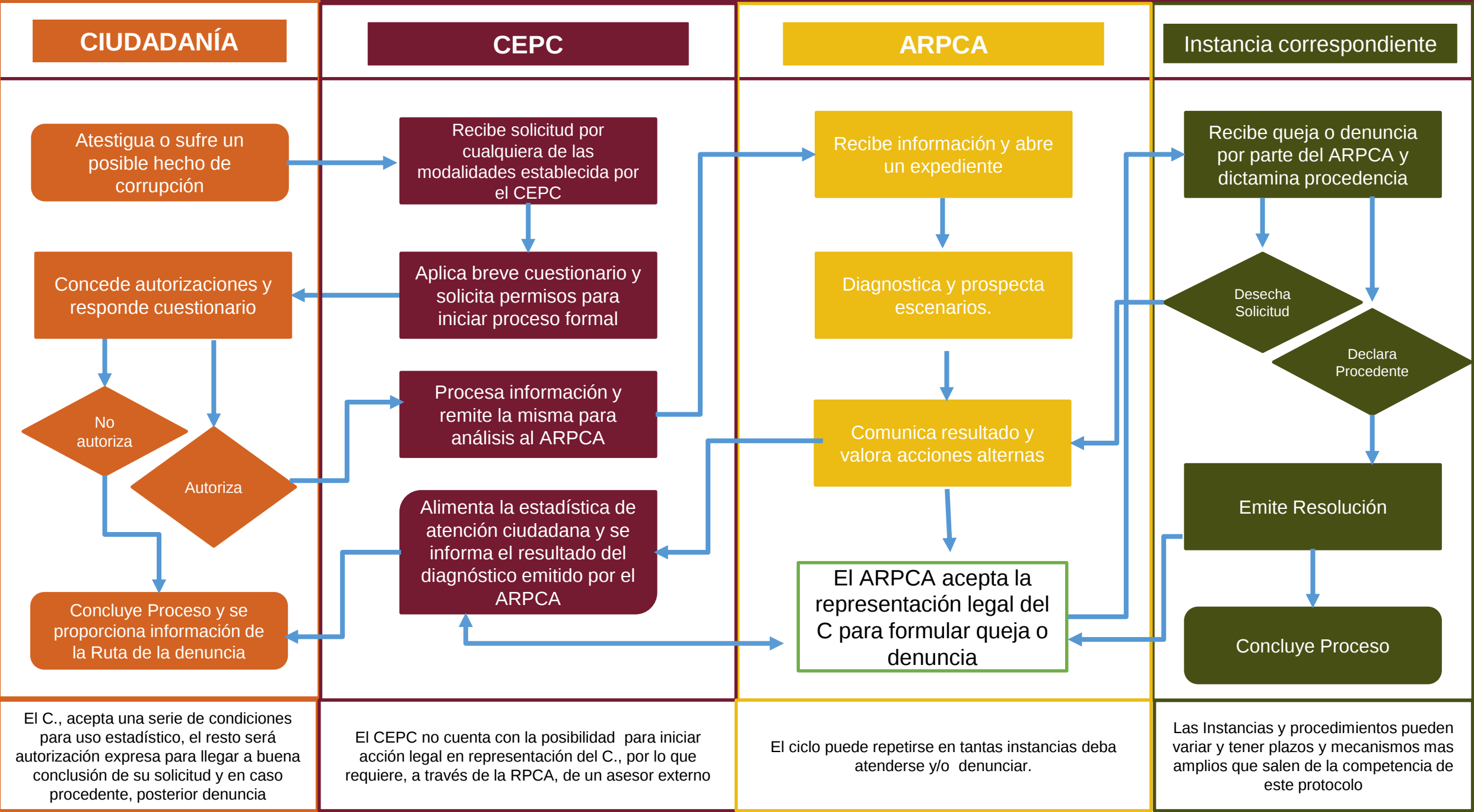
PROTOCOLO

1. Al atender a una persona lo hacemos en nombre del colegiado ciudadano y no de forma personal, esto para permitir se genere confianza al sentirse respaldado por un equipo

2. Mostrar genuino interés en el asunto que nos presente una persona. Escuchar activamente evitando interrumpir. Presentar nuestras dudas y comentarios después de la persona

3. No generar falsas expectativas, ni desalentar a las personas que tuvieron el valor de acercarse a tratar un tema. Garantizarles comunicación franca y oportuna en todo momento

4. Compartir con la institución u organización correspondiente de forma inmediata el tema. Permitir que otros nos den su punto de vista y encuentren áreas de oportunidad distintas. Comunicar a la persona sobre la situación de su tema



ARPCA

- El **ARPC** es una persona física u organización independiente e imparcial a la que se recurre para ayudar a la ciudadanía a presentar una queja o denuncia por posibles faltas administrativas o hechos de corrupción
- El **ARPC** coadyuva con el CEPC en términos de los Lineamientos de la RPCA para atender a la ciudadanía que solicite información, orientación, asesoría o acompañamiento para resolver inquietudes, dificultades o conflictos derivados de algún probable hecho de corrupción.



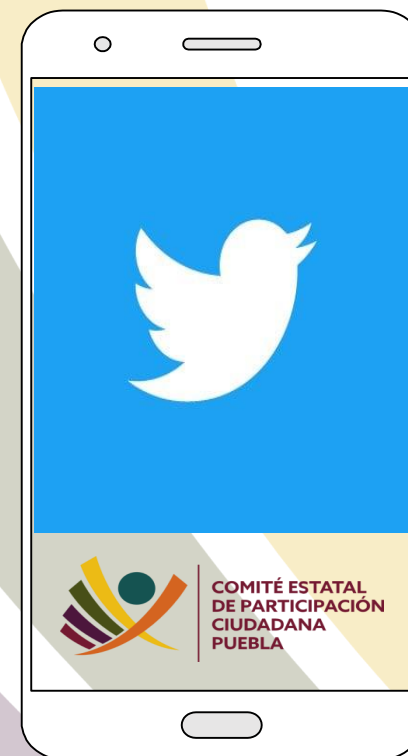
<https://www.youtube.com/channel/UChX6oDotlyt4w-1MMDZEdBQ>

<http://cpcpuebla.org.mx>



<https://www.facebook.com/CEPCPuebla/>

cpcpuebla@gmail.com



<https://twitter.com/CEPCPuebla>