

## RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

- PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS
  - PROCOTOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

↓

~~⊗~~

⊗

⊗

HR

FM

⊗

Sm

↑

## RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

---

### INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo estipulado en el “ACUERDO por el que se emite el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal” publicado en el DOF en pasado 5 de febrero de 2019, derivado de la renovación del CEPCI del CIATEC, A.C y del Código de Conducta CIATEC, A.C. Se actualiza el *Procedimiento para la Recepción de Quejas y Denuncias* y el *Protocolo de Atención de Quejas y Denuncias*.

### OBJETIVO

Contar con un Procedimiento y Protocolo a seguir para la tramitación, seguimiento y emisión de pronunciamientos relativos a quejas o denuncias que el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de CIATEC, A.C. pudiera recibir por presuntas conductas contrarias al Código de Conducta, Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, por parte de algún servidor público del CIATEC, A.C.

### CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Dada la naturaleza de la información que se analizara se suscribe la siguiente cláusula de confidencialidad respecto al manejo de la información que derive de las quejas o denuncias a las que el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de CIATEC, A.C. tenga acceso o de las que tengan conocimiento, ello con la finalidad de salvaguardar la naturaleza de confidencialidad o anonimato que, en algunos casos debe prevalecer.

La información sobre casos que tenga el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de CIATEC, A.C, será tratada de manera confidencial, la cual será revelada solo en los casos de que una autoridad competente la requiera.

### GLOSARIO

**Código de Conducta:** Conjunto de normas que regulan el quehacer cotidiano conforme a los valores éticos establecidos por el CIATEC, A.C. Emitido por su Titular, a propuesta de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

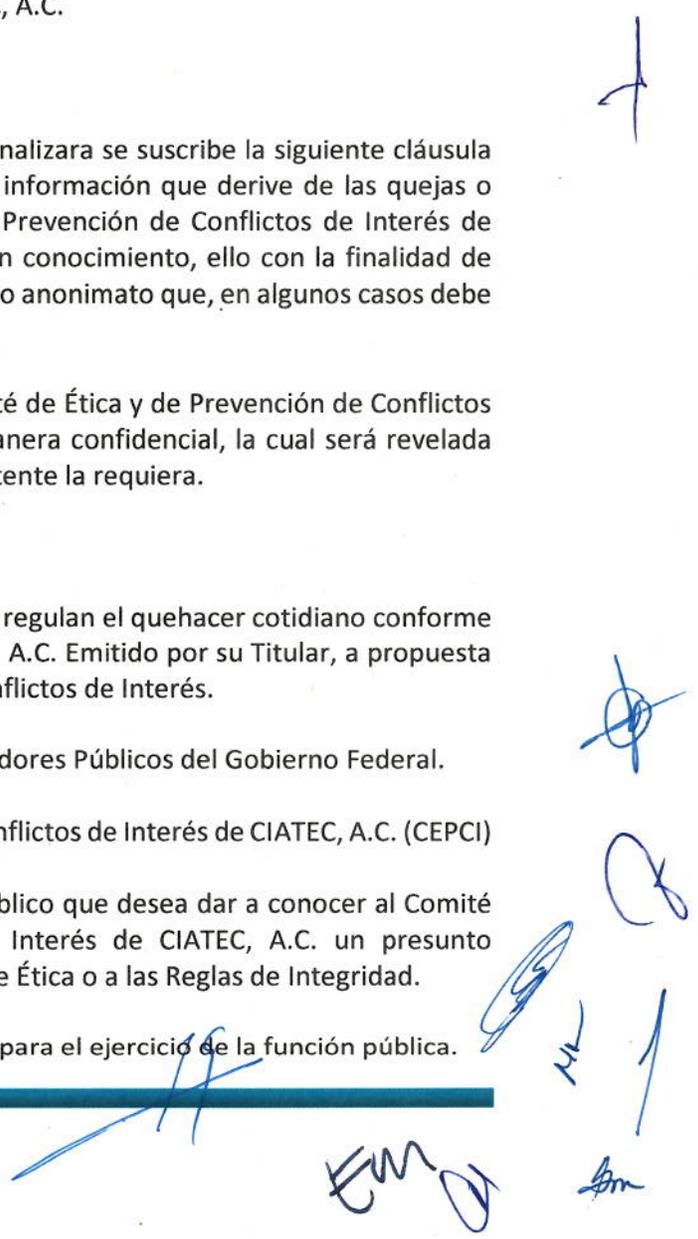
**Código de Ética:** El Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal.

**Comité:** Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de CIATEC, A.C. (CEPCI)

**Promovente:** Cualquier persona o servidor público que desea dar a conocer al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de CIATEC, A.C. un presunto incumplimiento Código de Conducta, Código de Ética o a las Reglas de Integridad.

**Reglas de integridad:** Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública.

---



**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS**

I. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Cualquier persona o servidor/a público/a que conozca de un presunto incumplimiento por parte de algún servidor/a público/a del CIATEC, al Código de Conducta, Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública. Podrá darlo a conocer, de acuerdo al procedimiento que se presenta.

El personal podrá presentar su queja o denuncia por medio electrónicos a través del correo electrónico [comite\\_de\\_etica@caiatec.mx](mailto:comite_de_etica@caiatec.mx), exclusivo del Comité o por medios físicos de forma directa a la Secretaría Ejecutiva del mismo.

II. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

1. Generación de un folio de expediente:

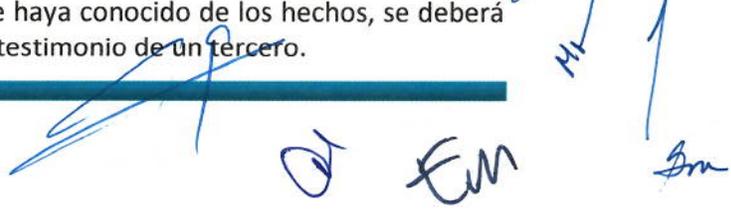
En un plazo no mayor de tres días hábiles el Secretario o Secretaria Ejecutiva asignará un número de expediente (folio) a cada queja o denuncia, y será su responsabilidad la correcta administración de los folios en el sistema electrónico pertinente, así como la adecuada salvaguarda de la información en los medios físicos y electrónicos que se tengan a disposición.

2. Revisión de requisitos mínimos de procedencia:

Posterior a la asignación del folio el Secretario o Secretaria Ejecutiva procederá a la verificación de los elementos indispensables de procedencia de la queja o denuncia, contando con un plazo de cinco días hábiles.

Requisitos mínimos:

- Nombre (opcional), Podrán presentarse quejas y denuncias anónimas siempre que en estas se pueda identificar al menos a una persona a quien le consten los hechos.
- Domicilio o dirección electrónica para recibir informes.
- Breve relato de los hechos (Anexo, Formato para la presentación de Queja o Denuncia).
- Datos del Servidor Público Involucrado (Nombre, cargo, área de adscripción y/o cualquier dato que facilite su ubicación).
- Medios Probatorios de la Conducta que pueden ser todos aquellos que sirvan para vincular a la persona con la conducta señalada. (Digitales Validos, medios informales)
- Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos, se deberá constatar que venga acompañada del testimonio de un tercero.



## RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

La información contenida en la denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el Comité y para el Órgano Interno de Control, cuando ésta involucre reiteradamente a un servidor/a público/a en particular.

Se mantendrá estricta confidencialidad del nombre y demás datos de la persona que presente una denuncia y de los terceros a los que le consten los hechos. Los integrantes del Comité se abstendrán de compartir la información, hasta que no se cuente con el pronunciamiento final.

### 3. Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja o denuncia:

Por única vez y en el supuesto de que, el Secretario o Secretaria Ejecutiva, detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento de Promovente para que pueda subsanar dichas deficiencias en un plazo máximo de cinco días y se proceda a dar trámite.

De no contar con respuesta por parte del promovente en el tiempo establecido, se notificará al Presidente del Comité y el expediente se archivará como concluido.

### 4. Acuse de recibo:

El o la Secretaria Ejecutiva entregará al promovente, un acuse de recibo con el número de folio, fecha y hora de recepción, así como la relación de elementos aportados.

Se incluirá la leyenda que informe al promovente que la circunstancia de presentar la queja o denuncia, no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir determinada actuación por parte del Comité.

### 5. Aviso al Presidente y demás integrantes del Comité para su conocimiento:

El Secretario o Secretaria Ejecutiva, preferentemente por correo electrónico informara al Presidente/a del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente asignado (folio) y un breve resumen del asunto a que se refiere.

- Caso procedente:

El Secretario o Secretaria Ejecutiva, hará del conocimiento al Comité el expediente original a efecto de que pueda incorporarse en la orden del día de la siguiente Sesión Ordinaria o Extraordinaria.

- Caso no procedente (no cumplía con los requisitos):

El Secretario o Secretaria Ejecutiva, hará del conocimiento del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente o folio que se le asigne,

**RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS**

---

y la razón o razones por las que el expediente se clasifico como concluido y archivado.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.**

El Protocolo de Atención de Quejas y Denuncias, tiene el propósito de contribuir a la sensibilización de las y los servidores públicos responsables de la atención y seguimiento de las Quejas y Denuncias, Así como establecer criterios claros e imparciales para su atención.

**I. TRAMITACIÓN, SUSTANCIACIÓN Y ANALISIS**

**1. Informe al Comité:**

El/la Presidente/a informará por la vía que determine más apropiada, a los integrantes del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia así como la necesidad de abordar el tema en Sesión Ordinaria o Extraordinaria.

**2. Medidas Preventivas:**

Una vez que el Comité tenga acceso al expediente podrá determinar medidas preventivas, si las circunstancias del caso lo ameritan; cuando los hechos narrados en la queja o denuncia describan conductas en las que supuestamente se actualicen conductas de hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, intimidación o amenaza la integridad de una persona, sin que ello signifique tener por ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia. Las medidas preventivas podrán determinarse en coordinación con INMUJERES, CONAPRED o CNDH.

**3. Calificación de la Queja o Denuncia:**

El Comité podrá atender la queja o denuncia por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento o determinar no competencia del Comité para conocer de la queja o denuncia. En caso de no competencia, el/la Presidente/a orientará a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente.

Quedará a consideración del Comité el informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia en favor de dicha instancia.

**4. Atención a la Queja o Denuncia por parte del CEPCI:**

De considerarse que existe probable incumplimiento al Código de Conducta, Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, se entrevistara al servidor público involucrado y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la delación.

*[Handwritten mark]*

## RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

---

La información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito o en medios electrónicos y deberá estar sujeta a la cláusula de confidencialidad que suscriben los miembros del Comité.

5. Conformación de una Comisión Temporal o Permanente que conozca de la queja o denuncia:

Para la atención de la queja o denuncia, el Comité podrá conformar una Comisión Temporal o Permanente, con al menos tres de los miembros temporales, para que realicen entrevistas, debiendo dejar constancia escrita, misma que deberá incorporarse al expediente respectivo.

La conformación se realizará atendiendo las guías que emita la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Función Pública, para tal efecto.

6. Recopilación de Información adicional:

Cualquier servidor/a público/a del CIATEC deberá apoyar a los miembros del Comité y proporcionarles los documentos e información que requieran para llevar a cabo sus funciones. En aquellos casos relacionados con conflictos de interés se podrá solicitar la opinión de la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Función Pública.

7. Conciliación:

Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del Comité comisionados para su atención, podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas siempre con el interés de respetar los principios y valores que nos rigen.

En caso de que la conciliación no sea procedente, se deberá dar el curso que determine el Comité o la Comisión Temporal o Permanente en su caso, se deberá dejar constancia correspondiente en el expediente.

## II. RESOLUCIÓN Y PRONUNCIAMIENTO

La resolución o pronunciamiento que emita el Comité deberá tener el sentido que el propio Comité determine a partir de las características de la queja o denuncia y del estudio y análisis de la misma.

La atención de la queja o denuncia deberá concluirse por el Comité o la Comisión Temporal o Permanente mediante la emisión de observaciones o recomendaciones, dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

---

T











## RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

---

### 1. Emisión de Conclusiones:

- El proyecto de resolución que aborde el Comité o la Comisión Temporal o Permanente en pleno deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados, así como las entrevistas que se hayan realizado.
- Se deberá determinar si con base en la valoración de tales elementos, se configura o no un incumplimiento al Código de Conducta, Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública.
- En Sesión Extraordinaria del Comité o Comité Temporal o Permanente, se podrá discutir el proyecto de resolución y se deberá votar su aprobación a efecto de elaborar las respectivas observaciones o recomendaciones relativas a la queja o denuncia.
- Será facultad del Presidente dar parte a las instancias correspondientes.

### 2. Determinación de un Incumplimiento:

En el supuesto de que el Comité o los miembros del Comité Temporal o Permanente, determinen que sí se configuro un incumplimiento al Código de Conducta, Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, se procederá de la siguiente manera:

- ✓ El Comité determinará sus observaciones, con base en lo presentado.
- ✓ Se emitirán las recomendaciones a la persona denunciada en las que, en su caso, se inste al transgresor (a) a corregir o dejar realizar la o las conductas contrarias a los valores que nos rigen.
- ✓ De estimar que se actualizó una probable responsabilidad administrativa, se informará al Órgano Interno de Control del CIATEC.
- ✓ Se solicitará a la Gerencia de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore al expediente del servidor/a público/a.
- ✓ Se emitirá copia de la recomendación para su incorporación al Expediente del jefe inmediato y al Director de área.

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de CIATEC, A.C.  
Mayo, 2019

---

A

