



## PROTOCOLO PARA RECIBIR, REGISTRAR, ANALIZAR Y EMITIR UN PRONUNCIAMIENTO RELATIVO A LAS QUEJAS Y DENUNCIAS ANTE EL CEPCI

### OBJETIVO

Establecer la guía de trabajo para el seguimiento de una queja y denuncia en el marco del CEPCI en el marco de las atribuciones sustantivas de los comités previstas en el acuerdo sexto, numeral 6, en lo estipulado tanto en el inciso c), referente a que los CEPCI deberán vigilar la aplicación y cumplimiento del código de ética y de las reglas de integridad, como en el h), relativo a que los CEPCI deberán establecer y difundir el procedimiento de recepción y atención de los incumplimientos al código de conducta.

En dicho contexto se manifiesta que en la elaboración de la propuesta de procedimiento de atención a quejas y denuncias, el CEPCI consideró lo previsto en el cuerpo del acuerdo a que se hace mención.

### I.- DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

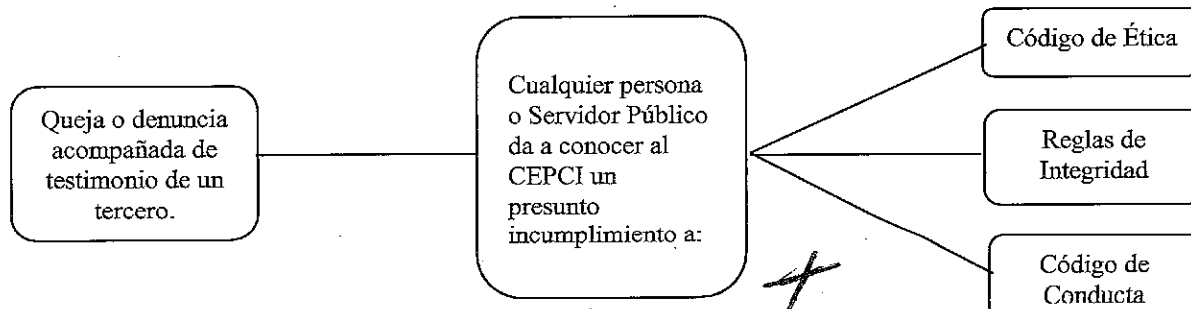
Dada la naturaleza de la información que se analizará en este procedimiento se considera esencial que los miembros del CEPCI suscriban una carta de confidencialidad respecto al manejo de la información que derive de las quejas o denuncias a las que tengan acceso o de las que tengan conocimiento, esto a fin de salvaguardar la naturaleza de confidencialidad o anonimato que, en algunos casos, deberá prevalecer respecto del nombre y demás datos de la persona que presente la queja o denuncia, y de los terceros a los que les consten los hechos, a no ser que tengan el carácter de servidores públicos.

### II. SOBRE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

La presentación de quejas y denuncias podrá realizarse por medios electrónicos, por medios físicos o por ambos. Lo anterior considerando aspectos y características propias de audiencia, promedio de quejas presentadas con anterioridad y los recursos disponibles.

El objetivo es garantizar que el sistema de presentación de quejas y denuncias realmente cumpla con su objetivo esencial que es el velar por la correcta denuncia de presuntas conductas contrarias a lo establecido en el Código de Ética de los Servidores Públicos, el Código de Conducta del FIDENA y las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública.

### III. SOBRE LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE QUEJAS Y DENUNCIAS





- Una vez presentada la queja o denuncia y a efecto de poder darle trámite, se deberá constatar que venga acompañada del testimonio de un tercero.
- Podrán presentarse quejas y denuncias anónimas siempre que en éstas se pueda identificar al menos a una persona a quién le consten los hechos.

#### a) Generación de un folio de expediente

Como una garantía de atención y resolución a las quejas y denuncias, se asignará, por parte del Secretario o la Secretaria Ejecutiva del CEPCI, un número de expediente o folio a cada queja o denuncia. Éste deberá ser único y consecutivo según el momento en que se reciba cada denuncia o queja y será responsabilidad del Secretario Ejecutivo velar por la correcta administración de dichos folios así como la adecuada salvaguarda de la información contenida en los mismos.

#### b) Revisión de requisitos mínimos de procedencia

Posterior a la asignación de folio o expediente, se procederá a la verificación de los elementos indispensables de procedencia de la queja o denuncia.

- Nombre (opcional)
- Domicilio o dirección electrónica para recibir informes
- Breve relato de los hechos
- Datos del servidor público involucrado
- Medios probatorios de la conducta
- Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos

#### c) Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja o denuncia

Por única vez y en el supuesto de que, el o la Secretaria Ejecutiva, detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento por el mismo medio en que fue recibida la queja. Ello a efecto de que, de la manera más expedita posible, la o el interesado pueda subsanar dichas deficiencias a efecto de que, el o la Secretaria Ejecutiva, pueda darle trámite y hacerla del conocimiento del CEPCI.

De no contar con respuesta alguna por parte del interesado, el expediente con número de folio se archivará como concluido. Es importante precisar que la información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el CEPCI cuando éstas involucren reiteradamente a un servidor público en particular.

Se tendrá establecido un plazo para subsanar las deficiencias de la queja o denuncia así como otro plazo para que el o la Secretaria Ejecutiva notifique a las áreas institucionales conducentes, Jurídico, Órgano Interno de Control o Recursos Humanos, con oportunidad en el supuesto de que existan términos de prescripción de la acción o de la investigación de la presunta conducta contraria a la normatividad vigente.

#### d) Acuse de recibo

El o la Secretaria Ejecutiva entregará a quien haya presentado la queja o denuncia, un acuse de recibo impreso o electrónico, en el que conste el número de folio o expediente bajo el cual estará respaldada.

*[Handwritten signatures and initials]*



la queja o denuncia, la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los elementos aportados por la o el denunciante.

En el acuse de recibo que se genere se deberá incluir una leyenda que informe al denunciante que la circunstancia de presentar una queja o denuncia, no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Comité.

#### **e) Aviso al presidente y demás integrantes del CEPCI para su conocimiento**

El o la Secretaria Ejecutiva por los medios más expeditos, preferentemente electrónicos, o los que en su caso se hayan determinado en el Acuerdo de procedimiento de quejas y denuncias, informará al Presidente/a del Comité, sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere.

Asimismo y para el caso de que la queja o denuncia haya sido procedente, la o el Secretario Ejecutivo turnará y hará del conocimiento del CEPCI, el expediente original a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria.

Con relación a las quejas o denuncias que no satisficieron los requisitos de existencia, la o el Secretario Ejecutivo deberá informar al CEPCI sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente o folio que se le asignó, y la razón o razones por las que el expediente se clasificó como concluido y archivado.

#### **IV. DE LA TRAMITACIÓN, SUSTANCIACIÓN Y ANÁLISIS**

##### **a) Informe del Presidente al pleno del CEPCI**

El/la Presidente/a deberá informar, por la vía que determine más apropiada, a cada uno de los demás integrantes del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia así como la necesidad de abordar el tema en sesión ordinaria o extraordinaria.

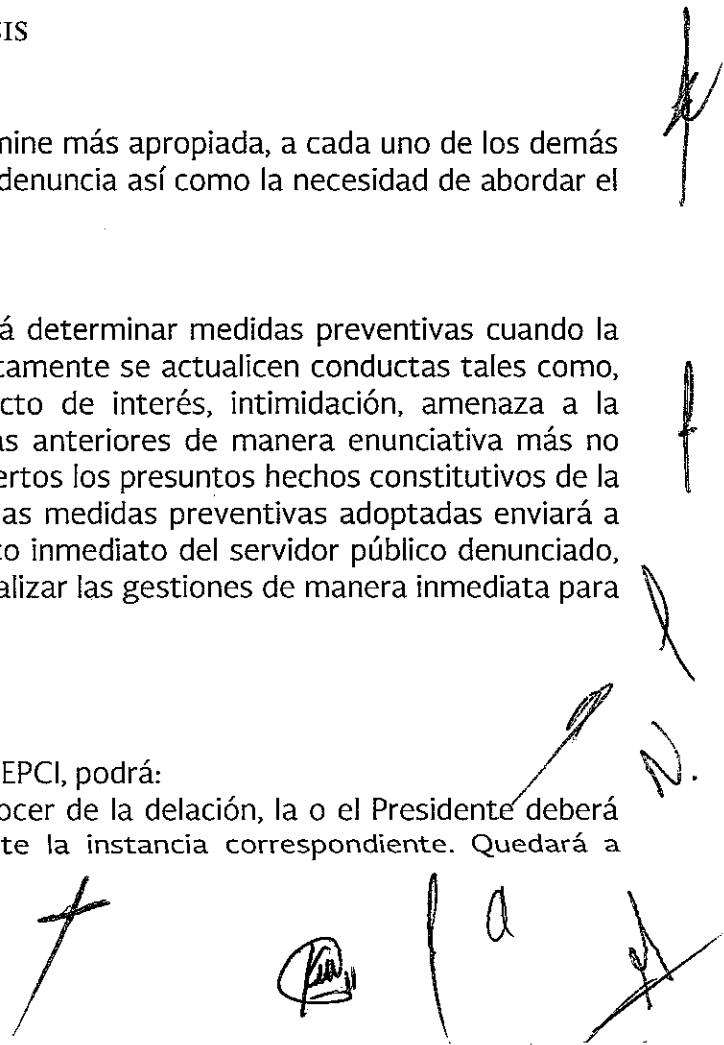
##### **b) De las medidas preventivas**

Una vez que el CEPCI tenga acceso al expediente podrá determinar medidas preventivas cuando la queja o denuncia describa conductas en las que supuestamente se actualicen conductas tales como, hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, conflicto de interés, intimidación, amenaza a la integridad de una persona o servidor público, siendo las anteriores de manera enunciativa más no limitativa. Lo anterior, sin que ello signifique tener por ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia. El Comité a efecto de hacer cumplir las medidas preventivas adoptadas enviará a través del presidente oficio dirigido al Superior jerárquico inmediato del servidor público denunciado, en el que se le informe dichas medidas, y se le solicite realizar las gestiones de manera inmediata para el cumplimiento de éstas.

##### **c) Sobre la calificación de la queja o denuncia:**

Para efectos de la calificación de la queja o denuncia, el CEPCI, podrá:

- En caso de no competencia del Comité para conocer de la delación, la o el Presidente deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente. Quedará a





consideración del CEPCI el informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia en favor de la de dicha instancia, dando vista al OIC en su caso.

- Atenderla por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento

#### **d) Sobre la atención a la queja o denuncia por parte del CEPCI**

De considerar el Comité que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, entrevistará al servidor público involucrado y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la delación. Cabe señalar que toda la información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito o en medios electrónicos y deberá estar sujeta a la carta de confidencialidad que suscriben los miembros del CEPCI que conocen de las quejas o denuncias.

#### **e) Sobre la conformación de una Comisión temporal o permanente que conozca de la queja o denuncia**

Para poder desempeñar la tarea de atención a la queja o denuncia, el CEPCI podrá conformar una comisión temporal o permanente, con, al menos, tres de los miembros temporales, para que realicen las entrevistas, debiendo éstos dejar constancia escrita, misma que deberá incorporarse al expediente respectivo.

Con relación a este punto, se deberá atender al proceso de creación de subcomités o comisiones permanentes o temporales establecido por la UEEPCI en la guía que para tal efecto aplique.

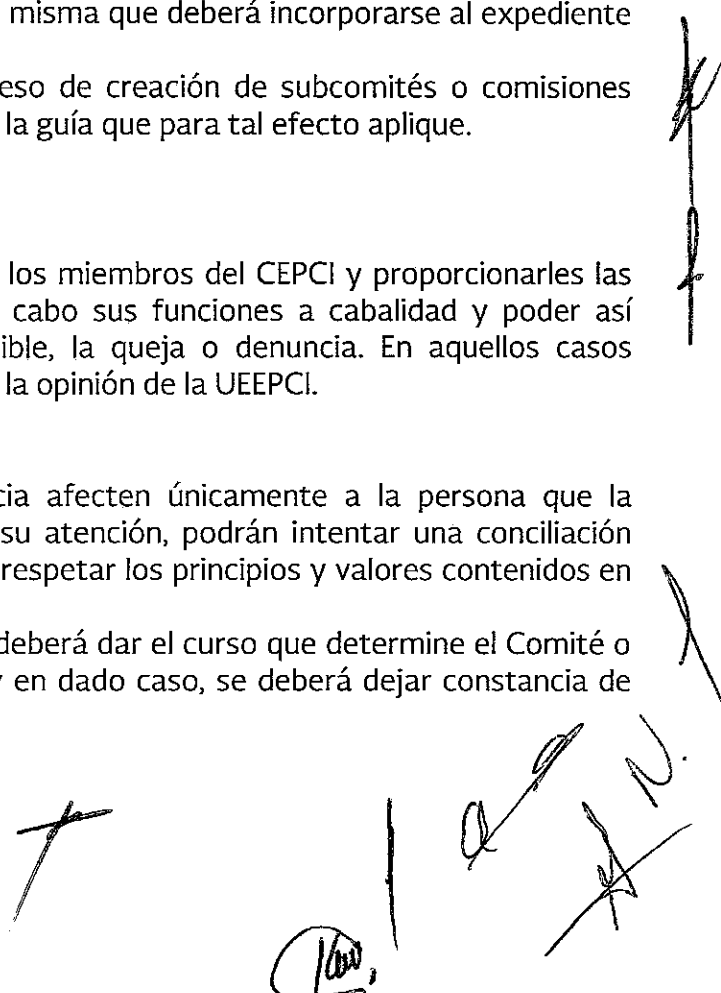
#### **f) Recopilación de información adicional**

Cualquier servidor público del FIDENA deberá apoyar a los miembros del CEPCI y proporcionarles las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones a cabalidad y poder así resolver de la manera más imparcial y eficiente posible, la queja o denuncia. En aquellos casos relacionados con conflictos de interés, se podrá solicitar la opinión de la UEEPCI.

#### **g) De la conciliación**

Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del CEPCI 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 en las Reglas de Integridad.

En el caso de que la conciliación no sea procedente, se deberá dar el curso que determine el Comité o la comisión temporal o permanente creada al efecto, y en dado caso, se deberá dejar constancia de ese hecho en el expediente correspondiente.





## V. DE LA RESOLUCIÓN Y PRONUNCIAMIENTO

La resolución o pronunciamiento que emita el CEPCI deberá tener el sentido que el propio Comité determine darle a partir de las características de la queja o denuncia y del estudio y análisis de la misma. Sin embargo, se debe recordar que la atención de la queja o denuncia deberá concluirse por el CEPCI 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.

### a) De la emisión de conclusiones por parte del CEPCI o de la comisión temporal o permanente

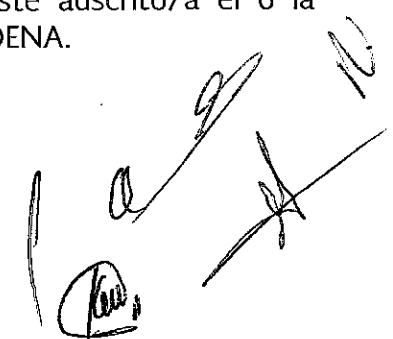
- El proyecto de resolución que elabore la comisión temporal o permanente o el CEPCI en pleno deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados, así como las entrevistas que se hayan realizado.
- Se deberá determinar en el cuerpo del proyecto si, con base en la valoración de tales elementos, se configura o no, un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad.
- En sesión extraordinaria, el Comité temporal o permanente o el CEPCI podrá discutir el proyecto de resolución y 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, en su caso, a las instancias correspondientes.

### b) De la determinación de un incumplimiento

- En el supuesto que de que los miembros del Comité temporal o permanente o del CEPCI en pleno, determinen que sí se configuró un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad, se procederá de la siguiente manera:
  - El comité temporal o permanente o el CEPCI en pleno, determinará sus observaciones
  - Emitirá sus recomendaciones a la persona denunciada en las que, en su caso, se inste al transgresor a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad.
  - De estimar que se actualizó una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control.
  - Solicitará al área de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore al expediente del servidor público o de la servidora pública.
  - Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato, al que esté adscrito/a el o la servidor/a público/a transgresor/a, con copia al Director General del FIDENA.

## VI. FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA O DENUNCIA

Anexo 1





CUADRO RESUMEN

A manera de resumen se presenta el siguiente cuadro con las fechas sugeridas para la atención del procedimiento de queja o denuncia por probable incumplimiento de algún servidor público del FIDENA

| RESPONSABLE              | ACTIVIDAD   | TÉRMINO             | EVIDENCIA DOCUMENTAL O ELECTRÓNICA  |
|--------------------------|---|---------------------|---|
| 1) Promovente.           | Hace del conocimiento del Comité presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta.                                | No                  | -Micrositio fidenagob.mx<br><br>-Correo electrónico <a href="mailto:comitedeetica@fidenagob.mx">comitedeetica@fidenagob.mx</a><br><br>-Escrito dirigido al Presidente del Comité. |
| 2) Secretario Ejecutivo. | Recibe y asigna número de folio o expediente a la queja o denuncia y verifica que cumpla los requisitos.  | Tres días hábiles.  | Expediente de la queja o denuncia.  |
| 3) Secretario Ejecutivo. | En el supuesto de que la queja o denuncia no cumpla los requisitos, solicita que se subsane.  | Tres días hábiles.  | -Correo electrónico o, en su caso, notificación al Promovente.<br>-Expediente de la queja o denuncia.   |
| 4) Promovente.           | Si hay omisiones en la queja o denuncia, las subsana.   | Cinco días hábiles. | Correo electrónico o, en su caso, escrito del Promovente.   |
| 5) Secretario Ejecutivo. | En el supuesto de que no se subsanen las omisiones de la queja o denuncia en término, archiva el expediente como concluido, previa justificación ante el CEPCI. | No                  | Expediente de la queja o denuncia así como acta de la sesión mediante la cual se dio a conocer el archivo de la queja o denuncia por no cumplir con los requisitos.               |

*[Handwritten signatures and initials on the right side of the page]*







| RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | TÉRMINO   | EVIDENCIA DOCUMENTAL O ELECTRÓNICA  |
|---|--|---|---|
| 6) Secretario Ejecutivo.                              | Envía correo electrónico con los documentos de la queja o denuncia a los miembros del Comité y a la Unidad de Asuntos Jurídicos.                                     | Un día hábil a partir de que los requisitos de la Delación estén completos. | -Correo electrónico<br>-Expediente de la queja o denuncia.  |
| 7) CEPCI  | Califica la queja o denuncia.  | Treinta días hábiles a partir de que los requisitos estén completos.        | Acta de la sesión.  |
| 8) Comité, Subcomité, Comisión Permanente o Temporal. | Si existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, conforma una Comisión con tres de los miembros temporales. | Se conforma en la misma sesión en que se califica la queja o denuncia.      | Acta de la sesión.  |
| 9) Presidente del Comité.                             | En el supuesto de que el Comité determine que no es competente, notifica al Promovente y lo orienta para que acuda a la instancia correspondiente.                   | Cinco días hábiles a partir de la calificación.                             | -Correo electrónico o, en su caso, oficio al Promovente<br>-Expediente de la queja o denuncia.  |
| 10) Subcomité, Comisión Permanente o Temporal.        | Atiende la queja o denuncia, se allega de mayores elementos y presenta Proyecto de resolución al Secretario Ejecutivo.   | Veinte días hábiles a partir de la calificación.                            | -Actas de entrevistas -<br>-Correos electrónicos solicitando informes y documentación<br>-Correo al Secretario Ejecutivo<br>-Expediente de la queja o denuncia. |

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top right and several initials below it.



| RESPONSABLE                                    | ACTIVIDAD   | TÉRMINO  | EVIDENCIA DOCUMENTAL O ELECTRÓNICA   |
|--|---|--|--|
| 11) Secretario Ejecutivo.                      | Envía a los miembros del Comité y al Departamento Jurídico, correo electrónico con el proyecto de resolución del Subcomité, Comisión Permanente o Temporal. | Un día hábil a partir de la recepción del proyecto.  | -Correo electrónico.<br>-Expediente de la queja o denuncia.                      |
| 12) Subcomité, Comisión Permanente o Temporal. | Explican al Comité el proyecto de resolución.   | No   | -Acta de la sesión.  |
| 13) Comité.                                    | Aprueba o modifica el proyecto de resolución.   | La atención de la queja o denuncia deberá concluir en un plazo máximo de tres meses a partir de que se califique como probable incumplimiento. | -Acta de la sesión.<br>-Expediente de la queja o denuncia.                       |
| 14) Presidente del Comité.                     | De considerarse que hubo una probable responsabilidad administrativa, da vista al Órgano Interno de Control.  | Cinco días hábiles.  | -Oficio.<br>-Expediente de la queja o denuncia.                                  |
| 15) Secretario Ejecutivo.                      | Notifica la resolución al Promovente, al servidor público involucrado y a su superior jerárquico.   | Cinco días hábiles.  | -Correo electrónico o, en su caso oficio.<br>-Expediente de la queja o denuncia. |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO                          |   |  |  |





**FORMATO DE QUEJA**

|               |              |                    |
|---------------|--------------|--------------------|
| <b>Fecha:</b> | <b>Hora:</b> | <b>Núm. Folio:</b> |
|---------------|--------------|--------------------|

| <b>Datos Generales de la Persona que presenta la Queja: (opcional)</b> |  |
|--|--|
| Nombre Completo:   |  |
| Puesto o área donde labora:  |  |
| Correo electrónico:  |  |
| Teléfono:  |  |
| Nombre de la o el Jefe inmediato:                                      |  |

| <b>Datos de la persona sobre la que se presenta la queja.</b> |  |
|---|--|
| Nombre completo:  |  |
| Entidad o Dependencia en la que se desempeña                  |  |
| Cargo o puesto:   |  |
| Nombre de la o el Jefe Inmediato:                             |  |

| <b>Declaración de Hechos o conducta:</b> |  |              |               |
|--|--|--------------|---------------|
| Fecha en que ocurrió:                    |  | Hora:        | Lugar:        |
| Frecuencia de los hechos:                |  | Fue una vez: | Varias veces: |

| <b>Descripción de los hechos: Anexe las hojas que sean necesarias:</b> |
|--|
|  |

| <b>Consecuencias o repercusiones físicas, psicológicas y personales:</b> |
|--|
| ¿Qué actitud manifiesta actualmente esa persona hacia usted?             |
|  |

*[Handwritten signatures and initials]*  
*[Handwritten marks]*



**FORMATO DE QUEJA**

Menciones si hubo cambios en su situación laboral a partir de los hechos

¿Cómo le afectó esa situación a nivel personal, familiar o social?

Evidencias: En caso de contar con evidencias que apoyen su queja, favor de mencionárlas. Estas pueden ser: declaración de testigo (opcional), documentos, cartas, correos electrónicos e impresos, fotografías, grabación de conversaciones, videos, etcétera (si requiere mayor espacio anexe las hojas que sean necesarias)

Mencione alguna otra información que desee agregar.

**Firmas**

|  |  |
|--|--|
|  |  |
| Nombre y firma de la persona que presenta la queja | Nombre y firma de la persona encargada de recibir y atender quejas |

*[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]*