



Centros de Integración Juvenil, A.C.

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

CÓDIGO: PROT-ÉTICA-E1

Firma:

Elaboró: Lic. Patricia L. León Olivares
Jefa de Departamento de Desarrollo
Organizacional

Revisó: Lic. Iván R. Rétiz Márquez
Director General Adjunto Administrativo

Lic. Jorge Ramírez Sobrado
Director de Planeación

Autorizó: Mtra. Carmen Fernández Cáceres
Directora General

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR LA DIRECCIÓN DEL ÁREA EMISORA

Fecha de Revisión/Aprobación	Fecha de Emisión	Ubicación del archivo
Marzo 2018	Marzo 2018	U:PROTOCOLOÉTICA



Centros de Integración Juvenil, A.C.

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

CODIGO: PROT-ÉTICA-E1

ÍNDICE

	PAG.
PRESENTACIÓN	1
OBJETIVO GENERAL	2
1. EL DEBIDO PROCESO Y ACTUACIÓN DEL COMITÉ EN LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	2
2. CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS	4
3. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN PARA LOS COMITÉS DE QUEJAS Y DENUNCIAS	5
4. DESAHOGO Y CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR LA DIRECCIÓN DEL ÁREA EMISORA

Fecha de Revisión/Aprobación	Fecha de Emisión	Ubicación del archivo
Marzo 2018	Marzo 2018	U:PROTOCOLOÉTICA



Clave del Documento	PROT-ÉTICA-E1
Vigencia	Marzo 2018 – Marzo 2019

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA,
LAS REGLAS DE INTEGRIDAD, Y EL CÓDIGO DE CONDUCTA**

PRESENTACIÓN

Las y los servidores públicos deben ser sinónimo de confianza para la ciudadanía, quienes demandan que las instituciones públicas actúen bajo normas y conductas éticas, donde es de vital importancia establecer elementos orientados a generar resultados con responsabilidad social, principios, valores y calidad moral, con la finalidad de que en la actividad pública haya efectos de impacto que la sociedad espera.

En adición a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, establecidos en el Código de Ética de las y los servidores públicos de la Administración Pública Federal (APF) es necesario dar a conocer y vigilar el cumplimiento de aquellos valores y reglas claras de integridad que por su importancia, y al ser aceptados de manera general por la sociedad, deben ser intrínsecos al servicio público y por lo tanto, regir la actuación de las y los servidores públicos.

Es necesario referir que la conformación del Comité de Ética, es un elemento toral para dar cumplimiento al Acuerdo que tiene por objeto emitir dicho Código de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar las acciones permanentes que favorezcan a su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (en lo subsecuente “el Acuerdo de Ética”), mismo que está vinculado de manera directa con el Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones (en lo subsecuente “el Acuerdo de Contrataciones”).

Por lo anterior, es importante considerar que toda la comunidad CIJ, deberá cumplir con lo señalado en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

El Protocolo que aquí se presenta es un modelo general para la atención y seguimiento de quejas y denuncias que sean presentadas por presunto incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta de Centros de Integración Juvenil, A. C., por parte de las y los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA,
LAS REGLAS DE INTEGRIDAD, Y EL CÓDIGO DE CONDUCTA**

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la adecuada atención y seguimiento a las quejas y denuncias de hechos presuntamente irregulares y/o contrarios a lo establecido en el Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta en los que se encuentren involucradas/os servidores públicos en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión, que se reciban en el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de Centros de Integración Juvenil, A. C., por los medios establecidos para este fin.

1. EL DEBIDO PROCESO Y ACTUACIÓN DEL COMITÉ EN LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

- 1.1 Cualquier persona puede hacer del conocimiento de presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta y presentar su queja y/o denuncia, por los medios establecidos para este fin, y en su caso, acompañado del testimonio de un tercero.
- 1.2 Una vez recibida la queja y/o denuncia, se verificará que contenga nombre, domicilio o direcciones electrónicas para recibir informes, un breve relato de los hechos, los datos de la o el servidor público involucrado y en su caso, los medios probatorios de la conducta, entre estos los de al menos un tercero que haya conocido los hechos.
- 1.3 Se podrá admitir la presentación de declaraciones anónimas, siempre que en ésta se identifiquen al menos a una persona que le consten los hechos, o indicios que permitan advertir la presunta falta y/o incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta.
- 1.4 No se tramitarán quejas y/o denuncias que contengan simples apreciaciones subjetivas o tendenciosas que no permitan comprobar o advertir la presunta falta y/o incumplimiento y no aporten elementos objetivos que acrediten su veracidad.
- 1.5 Solicitarán por única vez que la queja y/o denuncia cuente con los datos e indicios que permitan advertir la presunta falta y/o incumplimiento por parte de la servidora o servidor público involucrado, y de no contar con ellos se archivará el expediente como concluido.



Clave del Documento	PROT-ÉTICA-E1
Vigencia	Marzo 2018 – Marzo 2019

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

- 1.6 En caso de que el o la denunciante no atienda el requerimiento, o bien la información proporcionada en atención a éste, no aporte mayores elementos a los originalmente ofrecidos, se determinará la improcedencia correspondiente.
- 1.7 En caso de que el o la denunciante amplíe la información y se cuente con elementos para iniciar una investigación, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés emitirá el acuerdo de inicio en el acta correspondiente.
- 1.8 De considerar el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés que existe probable falta y/o incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, entrevistará a la o el servidor público involucrado y de estimarlo necesario, se solicitará la ratificación de la queja y/o denuncia, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la declaración.
- 1.9 Cuando los hechos narrados en una declaración afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, siempre con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta.
- 1.10 Las y los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, presentarán sus conclusiones y si se considera un incumplimiento y/o violación al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, se determinarán las observaciones, y en su caso, las recomendaciones necesarias para subsanar la falta y evitarla en el futuro. De estimar una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control.



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

2. CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

2.1 Para el desarrollo de las acciones a seguir en la recepción de una queja o denuncia, las y los integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, deberán tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Toda queja será manejada de forma sensible, equitativa e imparcial.
- Todas y todos los integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, tendrán acceso a la información y apoyo necesarios para poder dar atención adecuada a la queja o denuncia presentada.
- Se tomarán las medidas necesarias para asegurar relaciones de trabajo armoniosas durante y después de la investigación.
- Asegurar que las personas que denuncien una falta y/o incumplimiento a los ordenamientos que hace referencia este Protocolo, no sean objeto de represalias.
- Investigará y determinará los hechos.
- Darán oportunidad a las partes de presentar evidencia que compruebe la comisión u omisión a los preceptos establecidos en el Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta.
- Cada una de las partes podrá solicitar al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés que entreviste, cite a testigos y realice cualquier indagación que considere necesaria.
- Después de la investigación, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés considerará si la queja o denuncia está fundamentada, y después formulará la evaluación de la evidencia.
- Las actas del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés serán confidenciales y no se revelará ninguna información sobre la investigación, salvo cuando la revelación corresponda a la posición y responsabilidades oficiales del denunciado.
- El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, puede hacer cualquier recomendación que considere necesaria para:
 - ✓ Resolver el problema;
 - ✓ Evitar que problemas semejantes surjan en un futuro;
 - ✓ Asegurar la continuación o restauración de las relaciones armoniosas en el lugar de trabajo.
- El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, expondrá los resultados de su decisión en un plazo máximo de 3 meses contados a partir de que se califique como probable falta y/o incumplimiento a los ordenamientos que hace referencia éste Protocolo.



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA,
LAS REGLAS DE INTEGRIDAD, Y EL CÓDIGO DE CONDUCTA**

3. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN PARA LOS COMITÉS DE QUEJAS Y DENUNCIAS

3.1 La Investigación

3.1.1 La investigación de la queja y/o denuncia lleva implícita la identificación del/a o las/los servidores públicos involucrados en la misma, por lo tanto el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, deberán allegarse de los datos que permitan la puntual identificación del denunciado/a, tales como:

- ✓ Nombre.
- ✓ Área de adscripción.
- ✓ Cargo que desempeña.

3.2 Las Entrevistas

3.2.1 Se deberán realizar entrevistas formales con las o los involucrados en la denuncia, incluyendo los testigos, en caso de existir.

3.2.2 Derivado de las pruebas presentadas, se deberán preparar las entrevistas correspondientes, tomando en consideración:

- i. Preparación de la Entrevista: ¿Cuál es el propósito de la Entrevista? ¿Dónde debe efectuarse la Entrevista? ¿Quién debe estar presente durante la Entrevista? ¿Cómo se puede mantener la confidencialidad de la información recibida?
- ii. Lugar de la Entrevista: La elección del lugar deberá hacerse de acuerdo con la conveniencia de las personas entrevistadas. La entrevista deberá realizarse en un lugar donde se espere un mínimo de interrupciones. No se debe entrevistar a las personas en su lugar de trabajo.
- iii. ¿Quién debe estar presente?: Durante la Entrevista, se contará con la presencia de la persona que investiga así como de la persona declarante. (Es posible que se permita la presencia de algún delegado/a sindical). Si la persona es un testigo potencial, quien investiga le negará el acceso con el fin de no distorsionar los hechos registrados.



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

iv. Confidencialidad: La obligación de la persona investigadora con todas las partes involucradas deberá garantizar la confidencialidad de la información que le proporcionen los involucrados, a fin de fomentar y motivar a las y los servidores públicos a presentar quejas y/o denuncias por falta y/o incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta, así como la observancia de los mismos.

v. Grabación de la Entrevista: La entrevista puede ser grabada con el consentimiento de la o el servidor público entrevistado, quien también podrá grabarla.

vi. Solicitud de copia: Las o los involucrados/as podrán solicitar copia de las notas tomadas por la persona que investiga durante su propia entrevista. Se le podrá dar una copia puesto que es su propia declaración, pero señalándole la importancia de mantener la información con carácter de confidencial.

3.2.3 Se deberá aclarar al inicio de la Entrevista que toda la información que surja durante la misma deberá quedar registrada, aunque la o el entrevistado se retracte o solicite que el comentario no sea incluido.

3.2.4 Se deberá aclarar que la información recibida durante la entrevista se mantendrá como confidencial y no deberá ser comentada con nadie más, incluyendo a otras u otros testigos y/o partes involucradas.

3.2.5 Cuando el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés determine la necesidad de citar al o los servidores públicos involucrados en la queja y/o denuncia, deberá hacerlo por oficio debidamente fundado y motivado, en el que se le describirá de manera clara el motivo del llamamiento, la autoridad ante la que deberá presentarse, así como el lugar, fecha y hora. Esta notificación podrá realizarse de manera personal o a través de su jefa/e inmediato, en cualquiera de los casos se recabará constancia que acredite la notificación.

3.3 Documentación y Registro

3.3.1 La naturaleza de la documentación que hay que reunir y conservar, dependerá de la formalidad de la queja y de las pruebas otorgadas para el desahogo de la misma, con lo que se logrará contar con un registro de incidencias que permita identificar las áreas problemáticas y poder tomar las medidas correspondientes para evitar futuras faltas.



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA,
LAS REGLAS DE INTEGRIDAD, Y EL CÓDIGO DE CONDUCTA**

- 3.3.2 Cuando se presente una queja informal, no se conservarán documentos que podrán ser peligrosos por contener acusaciones no probadas contra una persona.
- 3.3.3 Derivado de la etapa de investigación, se redactarán las actas correspondientes de las diligencias realizadas y se recabarán los documentos necesarios para la correcta integración del expediente.

4. DESAHOGO Y CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- 4.1 Finalizado el desahogo de la investigación, se deberá realizar un análisis integral de las pruebas y declaraciones recabadas, a fin de comprobar la comisión de la conducta irregular denunciada.
- 4.2 En caso de que no existan elementos y medios de prueba suficientes para establecer la probable conducta irregular, se archivará la queja y/o denuncia dando por concluido el trámite y atención de la misma.
- 4.3 En caso de que los elementos y medios de prueba sean suficientes y contundentes para presumir la conducta irregular de la o el servidor público, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés emitirá sus recomendaciones para que la o el servidor público subsane o deje de realizar conductas contrarias a lo establecido en el Código de Ética, Reglas de Integridad y/o Código de Conducta de CIJ.
- 4.4 Cuando la falta u omisión derive en una responsabilidad administrativa, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés dará vista al Órgano Interno de Control, verificando que el expediente se encuentre integrado con la documentación completa, cronológicamente y en original.
- 4.5 El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, solicitará a la Subdirección de Recursos Humanos la incorporación al expediente laboral de la o el servidor público involucrado de la queja, denuncia y las recomendaciones que hayan resultado de la investigación realizada.