

ANEXO 1

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE CAPUFE POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DE CAPUFE**

FECHA DE APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN: MAYO 30, 2019.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Persona quejosa o Denunciante	1.	Presenta la queja o denuncia dentro de los 30 días naturales siguientes contados a partir de que sucedan los hechos, a través de la cuenta de correo <a href="mailto:eticayconducta@capufe.gob.mx">eticayconducta@capufe.gob.mx</a> , en forma presencial o por escrito, por presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta.	Correo electrónico/ Escrito
Ventanilla Única	2.	Registra e integra el expediente electrónico y en un plazo de tres días hábiles le asigna un número de folio, mismo que deberá ser único y consecutivo.	Formato de registro
Secretario(a) Ejecutivo(a)	3.	<p>Recibe la queja o denuncia, y en un plazo de tres días hábiles, verifica que reúna los elementos mínimos de procedencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre -opcional-</li> <li>• Domicilio o dirección electrónica para recibir notificaciones.</li> <li>• Breve relato de los hechos que se aducen como irregulares (circunstancias de modo, tiempo y lugar en que sucedieron los hechos).</li> <li>• Datos de la persona servidora pública denunciada.</li> <li>• Medios probatorios de la conducta.</li> <li>• Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Las quejas o denuncias anónimas serán admitidas siempre que en ésta se identifique al menos a una persona a la que le consten los hechos. En caso de que no sea posible notificar a las personas, serán desechadas y se archivarán como concluidas.</p> <p><b>¿Cumple?</b></p> <p><b>NO</b></p>	Expediente electrónico/Formato de Verificación
	4.	<p>En un plazo de tres días hábiles contados a partir de la recepción de la queja o denuncia y en caso de que se detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la misma, prevendrá a la persona quejosa o denunciante, para que en un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la fecha de su notificación, presente la información requerida, apercibida de que de no hacerlo la queja o denuncia se tendrá como no presentada, se desechará y se archivará como concluida.</p> <p><b>¿Subsana el apercibimiento?</b></p> <p><b>NO</b></p> <p>La queja o denuncia se desechará y se archivará como concluida y se informará al CEPCI las razones por las que se desechó. (La información contenida en la queja o denuncia deberá ser considerada como antecedente para el CEPCI, para la elaboración de un estadístico trimestral de conductas denunciadas).</p> <p><b>¿Cumple?</b></p>	Correo electrónico

Acta sesión del CEPCI



ANEXO 1

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE CAPUFE POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DE CAPUFE**

FECHA DE APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN: MAYO 30, 2019.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
	<b>SI</b>		
Secretario(a) Ejecutivo(a)	5.	Genera acuse de recibo electrónico, en el que conste el número de folio o expediente bajo el cual estará respaldada la queja o denuncia, asentando la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los elementos aportados.	Acuse de recibo
		<b>Nota:</b> El acuse de recibo deberá tener una leyenda que informe 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".	
Asesores del Comité	6.	Se turna la queja o denuncia para conocimiento de la Dirección Jurídica, de la Subdirección de Capital Humano y Desarrollo Organizacional y del Órgano Interno de Control en CAPUFE, con el propósito de prever plazos y términos de atención en asuntos de su competencia y por la naturaleza de los mismos según corresponda.	Queja/denuncia electrónica
Secretario(a) Ejecutivo(a)	7.	Informa a la persona quejosa o denunciante la admisión de la queja, que el Comité determinará la resolución dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento, la orienta sobre el proceso y se le hace del conocimiento que el asunto será tratado con reserva, discreción y que se adoptarán las medidas de seguridad, cuidado y protección de datos personales, a fin de evitar el mal uso o acceso a los mismos, conforme a lo establecido en la normatividad en materia de protección de datos personales.	Correo electrónico
	8.	Se hace del conocimiento del Pleno del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses (CEPCI) el expediente electrónico de la queja o denuncia, a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria.	Correo electrónico
Comité	9.	Una vez que el Comité tenga acceso al expediente podrá determinar medidas preventivas cuando la queja o denuncia describa situaciones en las que se adviertan conductas de hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, intimidación o amenaza a la integridad de una persona o servidor(a) público(a). Lo anterior, sin que ello signifique tener por ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia.	Acta de sesión del Comité
	10.	Conforma un Subcomité con al menos tres miembros temporales, para que realicen entrevistas y en su caso concilien entre las personas involucradas, debiendo dejar constancia escrita, a fin de allegarse de mayores elementos para estar en posibilidad de calificar la queja o denuncia.	Acta de sesión del Comité
Subcomité	11.	Elabora un Informe de entrevistas, conclusiones y en su caso, propuesta de recomendaciones que harán del conocimiento del Pleno del Comité en un plazo de 10 días hábiles, con base en la "Guía para establecer el proceso de entrevistas y conciliación entre las partes involucradas en las quejas y denuncias por posible incumplimiento del Código de Conducta, ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses de CAPUFE".	Informe de entrevistas y conclusiones



*(Handwritten signatures and marks)*

ANEXO 1

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE CAPUFE POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DE CAPUFE**

FECHA DE APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN: MAYO 30, 2019.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Comité	<p><b>12.</b> Recibe y califica la queja o denuncia dentro de los 30 días hábiles siguientes, con base en el Informe de entrevistas y conclusiones proporcionado por el Subcomité, apegándose a lo establecido en el Código de Conducta de CAPUFE y conforme al "Catálogo de casos y supuestos que podrían derivar en algún incumplimiento al Código de Conducta y supuestos en que algún incumplimiento podría derivar en una responsabilidad administrativa".</p> <p>a) Atienden la queja o denuncia por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento.</p> <p>b) Si se determina la no competencia para conocer de la queja o denuncia se notificará a la persona quejosa o denunciante en los 5 días hábiles siguientes a partir de la calificación, y en su caso, se le orientará para que presente su queja o denuncia ante la instancia correspondiente.</p> <p><b>(Fin del procedimiento).</b></p>	<p>Acta de sesión del Comité</p> <p>Notificación/ Registro/ Valoración de información</p>	
Comité	<p><b>13.</b> Si se determina atender la queja o denuncia, dentro de los 20 días hábiles siguientes emitirá resolución en la que consten los acuerdos del Comité, sus observaciones y recomendaciones, mismas que se harán del conocimiento de las partes, de las áreas de adscripción de las personas y en su caso, del Representante legal de personal subcontratado.</p>	<p>Acuerdo y Notificación electrónica</p>	
Comité/ Secretaría Ejecutiva	<p><b>14.</b> De estimar que se actualizó una probable responsabilidad administrativa, en un plazo de 5 días hábiles, dará vista al Órgano Interno de Control en CAPUFE.</p> <p><b>15.</b> Notifica la resolución a la persona quejosa o denunciante, así como a la persona servidora pública señalada como probable responsable de incumplir las conductas señaladas en el Código de Conducta de CAPUFE.</p>	<p>Expediente/Notificación</p>	
Persona Quejosa o Denunciante y la persona servidora pública responsable de incumplir las conductas señaladas en el Código de Conducta de CAPUFE	<p><b>16.</b> En caso de que la persona quejosa o denunciante se inconforme respecto a la resolución emitida, dado que el Comité no es autoridad y su recomendación no tiene un efecto vinculante, no procederá la impugnación; únicamente se enviará el expediente electrónico de la queja al área que por la naturaleza del asunto le corresponda conocer de la misma.</p>	<p>Expediente/Notificación</p>	
Comité	<p><b>17.</b> Emitirá observaciones y/o recomendaciones al área administrativa de la que dependa jerárquicamente la persona servidora pública denunciada y solicitará a la Subdirección de Capital Humano y Desarrollo Organizacional que dicha recomendación se incorpore al expediente de la persona servidora pública y verifique en su caso su cumplimiento.</p> <p><b>Termina Procedimiento</b></p>	<p>Oficio</p>   	



---

ANEXO 1

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE CAPUFE POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DE CAPUFE**

FECHA DE APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN: MAYO 30, 2019.

---

**Nota.** Los(as) miembros, asesores(as) e invitados(as) del Comité suscribirán una cláusula de confidencialidad, a través de una carta compromiso, respecto al manejo de la información que se derive de las quejas o denuncias a las que tengan acceso o conocimiento, a fin de salvaguardar la naturaleza de la 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 personas servidoras públicas.

1

