Procedimiento de recepción y atención de quejas y/o denuncias al incumplimiento del Código de Ética y prevención de conflicto de intereses

Elaboró

Mtro. Juan Luis de la Rosa Gómez
Coordinador de Control y Seguimiento de la Dirección de Órganos Internos de Control y Vigilancia

Revisó

Mtra. Patricia González Cortés
Directora de Órganos Internos de Control y Vigilancia

Aprobó

C.P. Águeda Catalina Solano Pérez
Contralora General del Estado

Procedimiento de recepción y atención de quejas y/o denuncias al incumplimiento del Código de Ética y prevención de conflicto de intereses

Nombre del Procedimiento	Procedimiento de Recepción y Atención de Quejas al incumplimiento del Código de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses.	**Área Responsable**	Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses.
Objetivo	Establecer el procedimiento a seguir para la Recepción y Atención de Quejas al incumplimiento del Código de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses, con la finalidad de que la ciudadanía y las y los servidores (as) públicos (as) de la Administración Estatal tengan un medio para presentar quejas y/o denuncias al incumplimiento del Código de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses y al Código de Conducta.		
Alcance	Aplica a todas las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.		
Políticas	1. Cada Dependencia o Entidad de la Administración Pública Estatal al momento de la integración del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses deberá crear un correo institucional para la Recepción y Atención quejas y/o denuncias. 2. La Dependencia o Entidad también podrán recibir denuncias o quejas turnadas ya sea por la Contraloría General, de la Ventanilla Única, o cualquier otra instancia, las cuáles deberá canalizar al Comité de Ética de la Dependencia. 3. Cuando exista una queja y/o denuncia que al momento de la calificación por parte del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses sea considerada como "urgente", se deberá sesionar de forma extraordinaria para darle celeridad al procedimiento.		
Normatividad	El Comité de Ética en el ejercicio de sus funciones actuará conforme al siguiente marco normativo: • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Colima. • Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021. • ACUERDO Por el que se expiden el Código de Ética, las Reglas de Integridad y los Lineamientos generales para los servidores (as) públicos (as) de la Administración Pública del Estado de Colima, de fecha 10 de noviembre de 2016.		
Términos y Definiciones	• Bases: Los Lineamientos y bases para la Integración, Organización y Funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Contraloría General del Estado de Colima. • Código de Conducta: El instrumento emitido por el Titular de la dependencia, a propuesta del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses. • Código de Ética: El Código de Ética de los Servidores (as) públicos (as) de la Administración Pública del Estado de Colima, de fecha 10 de noviembre de 2016.		

Procedimiento de recepción y atención de quejas y/o denuncias al incumplimiento del Código de Ética y prevención de conflicto de intereses

	• Comité: El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Pública del Estado de Colima. • Conflicto de interés: La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del Servidor Público puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones. • Denuncia: Acto por el que una persona hace del conocimiento la acción u omisión por parte de un servidor público de determinados hechos presumiblemente contrarios a la ley, con el objeto de que dicho órgano aplique las normas jurídicas correspondientes y en su caso las sanciones procedentes. • Dependencia o Entidad: La Dependencia o Entidad perteneciente a la Administración Pública Estatal. • Lineamientos: Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores (as) públicos (as) y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés. • Queja: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores (as) públicos (as) en ejercicio de sus funciones que afectan la esfera jurídica de una persona así como su integridad emocional y que se hacen del conocimiento de la autoridad. • Reglas de Integridad: Reglas de Integridad y lineamientos generales para los Servidores (as) públicos (as) de la Administración Pública del Estado de Colima, de fecha 10 de noviembre de 2016. • Servidor Público: Las y los servidores (as) públicos (as) que desempeñan un empleo, cargo o comisión en la Administración Pública del Estado de Colima. • Unidad: Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Contraloría General del Estado.

A. Introducción

El Procedimiento de Recepción y Atención de Quejas y/o Denuncias al incumplimiento del Código de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Colima tienen

Procedimiento de recepción y atención de quejas y/o denuncias al incumplimiento del Código de Ética y prevención de conflicto de intereses

como objetivo proporcionar un documento que permita conocer las formas en que se puede realizar el trámite y seguimiento a las quejas presentadas por parte de algún ciudadano o Servidor Público del Gobierno del Estado de Colima al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses por presunta actuación de conductas contrarias al Código de Ética, las Reglas de Integridad de los Servidores (as) públicos (as) de la Administración Pública del Estado de Colima.

B. Confidencialidad de la Información.

Con el objeto de proteger 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 servidores (as) públicos (as), los miembros del Comité deberán suscribir una cláusula de confidencialidad respecto del manejo de la información de las quejas o denuncias a las que tengan acceso o de las que tengan conocimiento.

C. Presentación de Quejas y Denuncias

La presentación de quejas o denuncias deberán ser presentadas por medio electrónico al correo electrónico que cada Dependencia o Entidad designe, y/o directamente a algún miembro del Comité de Ética, y/o de forma física a través de los mecanismos que seleccione la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Estatal. También podrán recibir denuncias o quejas turnadas ya sea por la Contraloría General, de la Ventanilla Única, o cualquier otra instancia, mediante el **"Formato para presentación de queja o denuncia FO-01-08-07"**, referido en el inciso G del presente procedimiento, considerando los recursos y medios que se encuentren disponibles para ello.

D. Recepción y registro de Quejas o Denuncias.

Una vez presentada la queja o denuncia, el Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, deberá constatar que venga acompañada de los elementos y evidencias probatorias y/o del testimonio de un tercero.

Para el supuesto de quejas o denuncias anónimas verificar que en ésta se pueda identificar a una persona a la que le consten los hechos o presentar los elementos y evidencias probatorias.

I. Generación de Folio de Expediente

El Secretario Ejecutivo de cada Comité asignará un número de expediente a cada queja o denuncia, el cual será único y consecutivo, según el momento en que se reciba cada denuncia o queja, será su responsabilidad la administración y protección de información contenida en las mismas.

Procedimiento de recepción y atención de quejas y/o denuncias al incumplimiento del Código de Ética y prevención de conflicto de intereses

II. Revisión de Requisitos mínimos de procedencia

Posterior a la asignación de número de expediente, se procederá a la verificación de los elementos indispensables de procedencia de la queja o denuncia como son:

1. Nombre (opcional),
2. Domicilio o dirección electrónica para recibir informes,
3. Breve relato de los hechos,
4. Datos del Servidor Público involucrado,
5. Medios probatorios de la conducta; y/o
6. Medios probatorios de al menos un tercero que haya conocido de los hechos. (Opcional)

III. Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja o denuncia

En el supuesto de que el Secretario Ejecutivo detecte alguna deficiencia en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento de quién la haya presentado y solicitará por única vez a la o el interesado, subsanar dichas deficiencias en un plazo no mayor a cinco días hábiles, a efecto de que pueda darle trámite y hacerla del conocimiento del Comité.

En caso de no contar con respuesta alguna por parte de la o el interesado, el expediente se archivará como concluido, no obstante lo anterior se quedan a salvo los derechos del denunciante y/o quejoso a efecto de que una vez cumplimentado el requerimiento pueda volver a ser presentado ante el Comité. La información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el Comité cuando ésta involucre reiteradamente a un Servidor Público en particular.

IV. Acuse de Recibo.

El Secretario Ejecutivo a través del correo electrónico del Comité o por notificación personal según corresponda, enviará a quien haya presentado la queja o denuncia un acuse de recibo en físico o electrónico, en el que conste número de folio bajo el cual estará respaldada la queja o denuncia, la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los medios probatorios aportados por la o el denunciante.

El acuse de recibo deberá contener la siguiente leyenda:

"La presentación de una queja o denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Comité".

V. Aviso a los integrantes del Comité para su conocimiento

El Secretario Ejecutivo informará a los miembros del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, la cual deberá contener el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere.

Procedimiento de recepción y atención de quejas y/o denuncias al incumplimiento del Código de Ética y prevención de conflicto de intereses

Asimismo y para el caso de que la queja o denuncia haya sido procedente, turnará y hará del conocimiento del Comité, la información de la queja o denuncia, a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria. Con respecto a las quejas o denuncias que no satisficieron los requisitos mínimos de procedencia, el Secretario Ejecutivo deberá informar al Comité sobre la recepción de las mismas, los números de expedientes asignados y la razón o razones por las que el expediente se clasificó como concluido y archivado.

E. De la Tramitación, Sustanciación y Análisis

I. Informe del Presidente al Pleno del Comité

El Presidente del Comité a través del Secretario Ejecutivo 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 de la necesidad de abordar el tema en sesión ordinaria o extraordinaria.

II. De las Medidas Preventivas

Una vez que el Comité tenga acceso al expediente podrá determinar medidas preventivas cuando la queja o denuncia describa conductas en las que supuestamente se hostigue, agreda, amedrente, acose, intimide o amenace la integridad de una persona o Servidor Público, sin que ello signifique tener como ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia. Las medidas preventivas podrán determinarse en coordinación con el Instituto Colimense de las Mujeres, el Consejo Estatal para Prevenir la Discriminación o la Contraloría General de Gobierno del Estado de Colima.

III. De la Calificación a la Queja o Denuncia

El Comité emitirá la calificación de la queja o denuncia, que puede ser:

- probable incumplimiento,
- de no competencia para conocer de la queja o denuncia.

En caso de no competencia del Comité para conocer de la queja o denuncia, el Presidente deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente. El Comité deberá informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia en favor de dicha instancia, dando vista al Órgano Interno de Control.

IV. Sobre la Atención de la Queja o Denuncia por parte del Comité

De considerar el Comité que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta y a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Colima, el pleno del Comité

en sesión ordinaria o extraordinaria, entrevistará al Servidor Público involucrado y de **estimarlo necesario**, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la queja o denuncia. 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 cláusula de confidencialidad que suscriban los miembros del Comité.

V. Sobre la conformación de una Comisión temporal o permanente que conozca de las Quejas o Denuncias.

Para desempeñar la tarea de atención a la queja o denuncia, el Comité podrá conformar una comisión especializada en los casos que así lo amerite, con al menos tres de los miembros temporales, para que realicen las entrevistas correspondientes, debiendo éstos dejar constancia escrita, misma que deberá incorporarse al expediente respectivo.

VI. Recopilación de la Información Adicional.

Cualquier Servidor Público de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Estatal deberá apoyar a los miembros del Comité 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 los casos relacionados con conflictos de interés, el Comité podrá solicitar la opinión de la Coordinación Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés, atendiendo al Protocolo de actuación de Servidores (as) públicos (as) en materia de Contrataciones Públicas.

VII. De la 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 contenidos en el Código de Ética y en las Reglas de Integridad y La Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Colima.

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

F. De la Resolución y Pronunciamiento

La resolución o pronunciamiento que se emita 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. La atención de la queja o denuncia deberá concluirse por el Comité dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que

se califique como probable incumplimiento, mediante la emisión de observaciones o recomendaciones creando el Archivo o informe de presunta responsabilidad para dar inicio al PRA. (Procedimiento de responsabilidad administrativa). De acuerdo al ***procedimiento de Integración de expediente de informe de presunta responsabilidad.***

I. La emisión de conclusiones por parte del Comité, del Subcomité o la Subcomisión temporal o permanente

- El proyecto de resolución que elabore la comisión temporal o permanente o el Comité 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, el Código de Conducta o las Reglas de Integridad y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Colima.
- En sesión ordinaria o extraordinaria, el Comité 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 y remitir el Informe de PRA. (Procedimiento de responsabilidad administrativa)

II. De la Determinación de un Incumplimiento

En el supuesto de que los miembros del Comité en pleno, determinen que sí se configuró un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad y Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Colima, se procederá de la siguiente manera:

- Determinará sus observaciones.
- Emitirá sus observaciones 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 una probable responsabilidad administrativa, dará vista y remitirá el informe de presunta responsabilidad correspondiente al Órgano Interno de Control. Solicitará a la Dirección General de Recursos Humanos, que dicha recomendación se incorpore al expediente de la o el Servidor Público.
- Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato, con copia al Titular de Unidad Administrativa de adscripción de la o el Servidor Público transgresor.

G. Del formato para la presentación de una Queja o Denuncia

Las quejas o denuncias deberán ser presentadas en el siguiente formato FO-01-08-07:

Procedimiento de recepción y atención de quejas y/o denuncias al incumplimiento del Código de Ética y prevención de conflicto de intereses

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA O DENUNCIA
(Información opcional)

FECHA:		
Apellido paterno:	**Apellido materno:**	**Nombre(s):**
Domicilio:		**Teléfono:**
Correo Electrónico:		

EN CASO DE SER SERVIDOR PÚBLICO, PROPORCIONAR LOS SIGUIENTES DATOS:

Puesto o cargo que desempeña:	**Área de adscripción:**
Nombre del jefe inmediato:	

Nota: Se podrá admitir la presentación de quejas o denuncias anónimas, siempre que en ésta se identifique al menos a una persona que le consten los hechos.

RELATO DE HECHOS

Fecha en la que ocurrieron los hechos:	**Lugar donde ocurrieron los hechos:**	**Hora:**
Descripción:		

** De ser necesario el Comité podrá solicitarle posteriormente la ampliación de la información ofrecida*

Procedimiento de recepción y atención de quejas y/o denuncias al incumplimiento del Código de Ética y prevención de conflicto de intereses

¿Existen Testigos?	SI: ☐
	NO: ☐

En caso de respuesta afirmativa completar el siguiente cuadro:

¿El testigo es Servidor Público?:	SI: ☐
	NO: ☐

Apellido paterno:	Apellido materno:	Nombre(s):

Domicilio:	Teléfono:

Correo Electrónico:

DATOS DEL SERVIDOR PUBLICO INVOLUCRADO
Nombre del Servidor Público sobre el/ la que se presenta la queja o denuncia

Puesto o cargo que desempeña:	Área de adscripción:

Nombre del jefe inmediato:

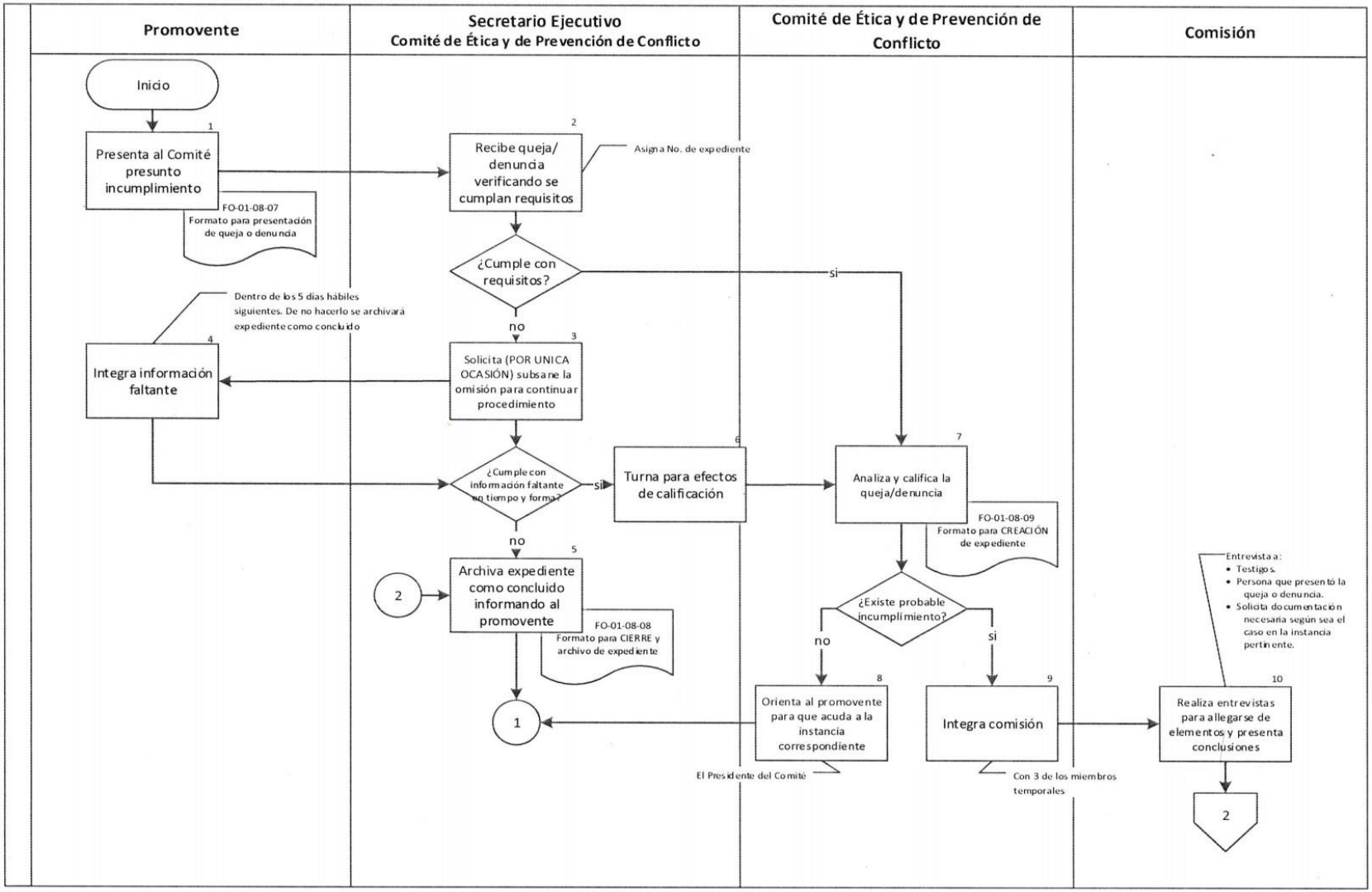
MEDIOS PROBATORIOS
Mencione cuales
En caso de no contar con ellos, indique donde se localizan o a quien le constan los hechos.

*En caso de saberlo

Diagrama de procedimiento:

Procedimiento de recepción y atención de quejas al incumplimiento del Código de Ética y prevención de conflicto de intereses

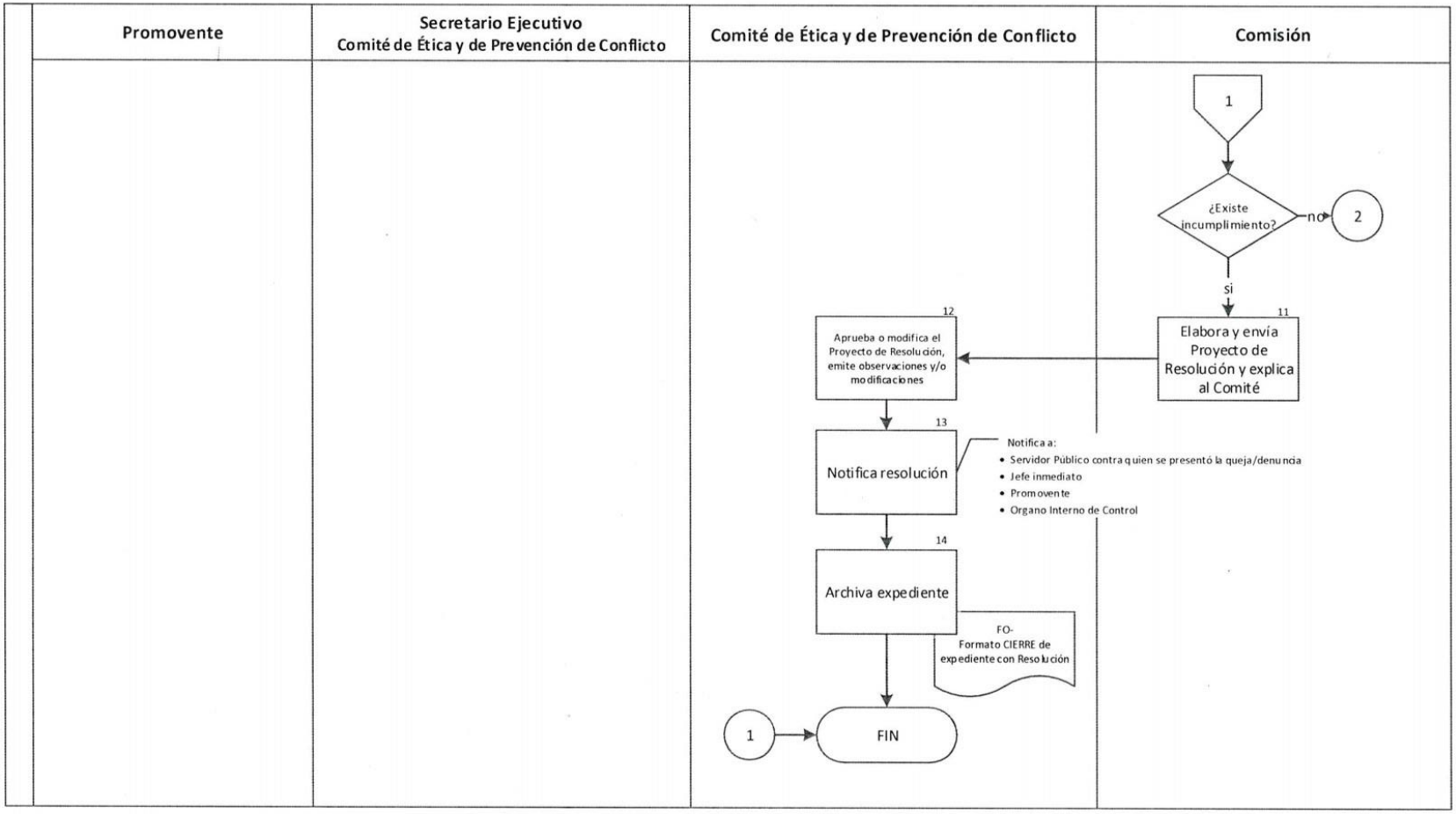
Procedimiento de recepción y atención de queja o denuncia



"La información contenida en este documento es responsabilidad de la dependencia que lo elabora"

Procedimiento de recepción y atención de quejas al incumplimiento del Código de Ética y prevención de conflicto de intereses

Procedimiento de recepción y atención de queja o denuncia



Procedimiento de recepción y atención de quejas al incumplimiento del Código de Ética y prevención de conflicto de intereses

Descripción del Procedimiento:

	Fase/actividad	Área responsable	Documento
	INICIO		
1	Presenta al Comité presunto incumplimiento ***Días de Término:*** *N/A*	Promovente	• FO-01-08-07 Formato para presentación de Queja o Denuncia • Página Web • Correo Electrónico • Escrito dirigido al Presidente del Comité
2	Recibe queja o denuncia, verificando cumplan requisitos. Nota: Asigna número de expediente ***Días de Término****: Tres días hábiles*	Secretario Ejecutivo	• Expediente de la queja o denuncia
	¿Cumple con los requisitos? **Sí** Se conecta a la actividad No. 7		
3	**No** Solicita (POR UNICA OCASIÓN) subsane la omisión para continuar el procedimiento Nota: Requiere se subsane dentro de los cinco días hábiles siguientes, a fin de hacer del conocimiento del Comité, apercibido que de no hacerlo, archivará el expediente como concluido. ***Días de Término****: Tres días hábiles*		• Notificación al promovente por la vía designada • Expediente de la queja o denuncia
4	Integra información faltante en caso de recibir notificación. ***Días de Término****: Cinco días hábiles*	Promovente	
	¿Cumple con información faltante en tiempo y forma?	Secretario Ejecutivo	
5	**No.** Archiva expediente como concluido informando al Comité. Se conecta al FIN. Nota: Informa al promovente que su queja/denuncia fue archivada. ***Días de Término****: Un día hábil*		• FO-01-08-08 Formato para cierre y archivo de expediente • Correo electrónico
6	**Si.** Turna para efectos de calificación a los miembros del Comité ***Días de Término****: Un día hábil (a partir de que los requisitos estén completos)*		• Correo Electrónico • -Expediente de la queja o denuncia

Procedimiento de recepción y atención de quejas al incumplimiento del Código de Ética y prevención de conflicto de intereses

7	Analiza y califica la queja / denuncia	Comité de Ética	• FO-01-08-09 Formato para creación del expediente
	¿Existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta?		
8	**No.** Orienta al Promovente para que acuda a la instancia correspondiente. Nota: El Presidente del Comité de Ética		
9	**Si.** Integra Comisión. Nota: Con 3 de los miembros temporales		
10	Realiza entrevistas para allegarse de elementos (información) y presenta conclusiones Nota: • Entrevista a los testigos. • Entrevista a la persona que presentó la queja o denuncia. • Solicita documentación necesaria según sea el caso en la instancia pertinente. ***Días de Término:*** *Veinte días hábiles a partir de la calificación*	Comisión	• Actas de entrevistas • Documentación de solicitud de informes u otra información necesaria • Expediente de la queja o denuncia
	¿Existe incumplimiento? (al Código de Ética/ Reglas de Integridad / Código de Conducta) **No.** Se conecta a la actividad No. 5		
11	Si. Elabora y envía Proyecto de Resolución y explica al Comité ***Días de Término:*** *Dos días hábiles a partir de la recepción del proyecto*		• Correo Electrónico • Expediente de la queja o denuncia • Acta de sesión
12	Aprueba o modifica el Proyecto de Resolución, emite observaciones o recomendaciones	Comité de Ética	• Acta de sesión • Expediente de la queja o denuncia
13	Notifica resolución Nota: Notifica a: • Servidor Público contra quien se presentó la queja/denuncia • Jefe inmediato • Promovente • Órgano Interno de Control ***Días de Término:*** *Cinco días hábiles a partir de la aprobación del Proyecto de Resolución.*		• Correo Electrónico o en su caso oficio • Expediente de la queja o denuncia

14	Archiva expediente		FO-01-08-08 Formato de cierre de expediente
	FIN		

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.

Evidencia documental:

Clave	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Responsable de Conservarlo
FO-01-08-07	Formato para presentación de Queja o Denuncia Página Web	**5 años**	**Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses y el Coordinador de Control Interno de la Dependencia y/o Entidad**
FO-01-08-08	Formato para cierre y archivo de expediente	**6 años**	
FO-01-08-09	Formato para creación del expediente	**5 años**	

1. SECCION DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	17/05/17	Inicia su uso