



**PROTOCOLO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS
EN EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS
DEL HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ".**

Tercera Modificación
Aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria

17 de junio de 2020

Página 1 | 7

1.0 Presentación y Recepción de la queja o denuncia interpuesta.

La queja o denuncia puede ser presentada al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, en adelante Comité, por cualquiera de los siguientes medios:

- Escrito dirigido a la persona que ocupe la Presidencia o a la persona quien ocupe el cargo de la Secretaría Ejecutiva del Comité.
- Buzón para quejas y denuncias del Comité.
- Dirección de correo electrónico del Comité.

quejas.cepci@gmail.com

Este correo y el buzón serán revisados durante la jornada laboral, administrados y bajo la responsabilidad de la Secretaría Ejecutiva del Comité.

2.0 Generación de folio de expediente y acuse de recibo.

Una vez recibida por la persona encargada de la Secretaría Ejecutiva la queja o denuncia, esta emitirá un acuse de recibido, el cual será entregado por medio de oficio o bien, por vía correo electrónico, el cual constará de las siguientes características:

- Número de folio o expediente.
- Relación de los elementos aportados por la persona promovente.
- Debe asentarse fecha y hora de la recepción.

La asignación de número de folio o expediente, estará conformada por una clave única de identificación, que se formará con las siglas: CEPCI/Q/XXXX/AAAA o CEPCI/D/XXXX/AAAA; donde:

CEPCI: Identifica al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

Q: Identifica que existe una queja por transgresión del Código de Conducta.

D: Identifica que existe una denuncia por transgresión del Código de Conducta.

XXXX: Identifica el numeral consecutivo

AAAA: Los dígitos del año en que se levanta la queja o denuncia.

El acuse de recibo que se genere por la queja o la denuncia no otorgará a la persona promovente el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Comité.

3.0 Revisión de los requisitos mínimos.

La queja o denuncia deberá contener, de forma mínima, los siguientes elementos:

-Nombre (opcional); si bien, de convenir al interés de la persona promovente, a denuncia podrá ser anónima.

-Domicilio o dirección de correo electrónico para recibir informes; en caso de ser persona servidora pública, número de empleado(a), área de adscripción y puesto o cargo.

-Breve relato de los hechos, donde se deberán señalar las siguientes circunstancias:

Tiempo: Día, mes, año y hora aproximada de los hechos.

Lugar: Sitio específico dónde ocurrió el hecho.

Modo en que se suscitaron: Narración progresiva y concreta de los hechos, explicando con detalle el orden en que acontecieron, citando los nombres de las personas involucradas y su participación en ellos.

-Datos de la persona servidora pública involucrada, donde se anote nombre, o los datos que permitan su identificación, cargo o puesto y área de adscripción.

-Medios probatorios de la conducta y/o

-Medios (Testimonio) de un tercero que haya conocido los hechos, indicando nombre, cargo y dato de contacto.

La persona encargada de la Secretaría Ejecutiva verificará que la queja o denuncia cuente con los requisitos mínimos.

4.0 Solicitud de subsanación de las deficiencias de la queja o denuncia.

En caso de que, tras su revisión, se considere como incompleto, insuficiente y/o faltante alguno de los puntos necesarios para su integración, la persona encargada de la Secretaría Ejecutiva se contactará con la persona promovente de la Queja o Denuncia, ya sea por correo electrónico o por oficio, para que subsane lo faltante; y se le otorgará un plazo máximo de cinco días hábiles para tal fin; señalando cuál es la deficiencia por subsanar. De no contar con respuesta en el tiempo señalado se archivará el expediente como concluido (con efectos de precedente).

De no satisfacer los requisitos para ser considerada como queja o denuncia, la Secretaría Ejecutiva, informará en sesión ordinaria o extraordinaria a los miembros del Comité, sobre la razón o razones por lo que el expediente se clasificó como concluido y archivado, señalando el número de expediente o folio que se le asignó.

5.0 Información de la queja o denuncia a la Presidencia del Comité.

La persona a cargo de la Secretaría Ejecutiva, informará vía correo electrónico a la persona a cargo de la Presidencia sobre la recepción de la queja o la denuncia, el número de expediente y un breve resumen del asunto al que se refiere, así como la necesidad de su atención en un término de cinco días hábiles contados a partir de su recepción.

6.0 Envío del expediente de la queja o denuncia a los miembros del Comité e incorporación a la orden del día de la siguiente sesión de Comité.

La persona a cargo de la Secretaría Ejecutiva, informará a los miembros del Comité sobre la recepción de la queja o la denuncia, el número de expediente y del asunto al que se refiere; estableciendo medidas de protección y seguridad de los datos personales de las personas involucradas, observando las disposiciones, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; proporcionando la documentación correspondiente.

Sin excepción, todas las quejas o denuncias recibidas deberán ser atendidas por el Comité en sus reuniones ordinarias o extraordinarias.

7.0 Análisis para determinar la calificación de la queja o denuncia por parte del Comité.

La Secretaría Ejecutiva, turnará y hará del conocimiento del Comité, la documentación de la queja o denuncia, a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria para efectos de ser calificada como:

- 1) *Probable incumplimiento o;*
- 2) *de no competencia.*

8.0 Calificación del Comité de la queja o denuncia

Los miembros del Comité definirán el seguimiento que se le dará a las quejas o las denuncias presentadas, para efecto de su calificación, que puede ser probable incumplimiento o de no competencia.

De considerar el Comité que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, si lo estima conducente, podrá conformar una Comisión Temporal, para su atención.

En caso de no competencia del Comité, la persona a cargo de la Presidencia deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente.

9.0 Atención a la queja o denuncia por parte del Comité.

Para la atención a la queja o denuncia se conformará una Comisión Temporal, con al menos tres de las personas miembros temporales propietarias, para que realicen las entrevistas, a la persona posible infractora y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a

los testigos y a la persona que presentó la queja o denuncia, debiendo estos dejar constancia por escrito, o por medios electrónicos o digitales, misma que se incorporará al expediente respectivo.

La persona a cargo de la Secretaría Ejecutiva estará a cargo de coordinar y apoyar los trabajos de la Comisión Temporal, la cual se reunirá previa convocatoria.

10.0 Notificación a la persona presunta infractora de la falta atribuida.

La persona servidora pública, encargada de la Presidencia del Comité, dará aviso por escrito, mediante oficio, a la persona señalada como presunta infractora, que se presentó ante el Comité, una queja donde se refieren presuntos actos de incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta por su parte; informándole del contenido de la queja o la denuncia, haciendo de su conocimiento el inicio del procedimiento, marcando un término de cinco días hábiles, que empezarán a correr al día siguiente en que se haya realizado la notificación, para que exprese lo que a su derecho convenga y, en su caso, se declarará en rebeldía y se le tendrán por ciertos los hechos contenidos en la queja o denuncia.

En caso de que no se localice a la persona presunta infractora en su horario y área de adscripción, la notificación podrá ser vía correo electrónico.

Por parte de la Secretaría Ejecutiva, se debe cuidar en todo momento, los datos personales de las personas promoventes, en atención a la citada Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

11.0 Recepción de la respuesta de la posible persona infractora.

Una vez concluido el término otorgado a la persona presunta transgresora al Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, y de haber recibido la respuesta por parte de esta o, en su caso, que se le declare en rebeldía, tras no haber expresado lo que a su derecho convenga, lo cual debe constar en el expediente. La Presidencia señalará día, hora y lugar para desahogo de las pruebas dentro de los cinco días hábiles siguientes.

12.0 Seguimiento a la atención de las quejas o denuncias presentadas ante el Comité a cargo de la Comisión Temporal.

La Comisión Temporal puede solicitar allegarse de mayores elementos del suceso, como actas, informes y documentación adicional a las entrevistas de las partes en conflicto, donde

todas las personas servidoras públicas del Hospital deberán apoyar al Comité para proporcionar la información requerida, de manera cabal e imparcial.

Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente al promovente, la Comisión Temporal podrá proponer una conciliación con las partes involucradas, proponiendo alternativas concretas para que resuelvan de común acuerdo sus diferencias, siempre respetando los principios y valores contenidos en el Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta, considerando no aplicable la conciliación en las denuncias por hostigamiento sexual y acoso sexual.

13.0 Emisión del proyecto de Conclusión

En pleno el Comité, basándose en los elementos con que cuenta, determinará si existe incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta, y se analizarán -propondrán- las recomendaciones pertinentes para la Conclusión; así como, de estimarse probable responsabilidad administrativa, se hará del conocimiento del Órgano Interno de Control.

El Comité o la Comisión Temporal para atender la queja o la denuncia presentarán un proyecto de Conclusión, el cual contendrá las observaciones y la emisión de recomendaciones imparciales y no vinculatorias, en un término no mayor a veinte días hábiles a partir de la calificación.

El proyecto de Conclusión deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados, así como las entrevistas que se hayan realizado; es con base en tales elementos que se podrá decir si se configura, o no, un incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta.

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, considerando que las quejas referentes a hostigamiento sexual y acoso sexual, deberán concluirse en el menor tiempo posible.

14. Notificación de la recomendación.

Una vez aprobado el proyecto de Conclusión, la Presidencia del Comité, tendrá un plazo máximo de cinco días hábiles para notificar al Titular, con copia al Órgano Interno de Control, a la persona promovente y a la persona presunta infractora las medidas acordadas por el Comité a fin de que surtan efecto. El Comité a través de la Comisión designada para el

caso, si es que se integró alguna, deberá dar seguimiento a su cumplimiento por parte de las instancias responsables de su ejecución.

Se podrá solicitar a la Subdirección de Recursos Humanos que la Conclusión se incorpore al expediente de la persona servidora pública transgresora, además de remitir copia de la Conclusión al jefe inmediato, así como al Titular de la Unidad Administrativa a la que este adscrita la persona promovente.

De no haber evidencia de transgresión, se notificará a las artes involucradas y al jefe inmediato, únicamente.

15.0 Comunicación al Órgano Interno de Control para determinación de responsabilidad administrativa.

De estimar el Comité una probable responsabilidad administrativa, se dará conocimiento al Órgano Interno de Control, para que determine el procedimiento administrativo que corresponda.

CLAÚSULA DE CONFIDENCIALIDAD.

Toda la información y documentación relativa a una queja o denuncia será de carácter confidencial.

Los miembros del Comité deberán haber suscrito su carta de confidencialidad con respecto al manejo de la información que derive de la queja o denuncia dada la naturaleza de la información que se analiza.

El Comité mantendrá estricta confidencialidad del nombre y demás datos de la persona que presente una denuncia y de los terceros a los que consten los hechos.

Los miembros del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Hospital General Dr. Manuel Gea González se obligan a no divulgar a terceras partes, la "Información Confidencial" que reciban de las quejas y denuncias ya sea en forma oral, visual, escrita, grabada en medios magnéticos o en cualquier otra forma tangible y que se encuentre claramente marcada como tal. Así mismo se comprometen a otorgar la protección de los datos personales, en concordancia con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que se manejen en las mismas.

PRIMERA MODIFICACIÓN.-27 de marzo de 2018 en Segunda Sesión Extraordinaria.

SEGUNDA MODIFICACIÓN.- 29 de mayo de 2019 en Tercera Sesión Extraordinaria.

TERCERA MODIFICACIÓN.-17 de junio de 2020 en Segunda Sesión Ordinaria.