



**PROTOCOLO PARA LA RECEPCIÓN
Y ATENCIÓN DE QUEJAS O
DENUNCIAS DE POSIBLES ACTOS
ANTIÉTICOS PRESENTADAS ANTE
EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE
PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE
INTERESES DEL INSTITUTO
NACIONAL DE GERIATRÍA A
TRAVÉS DEL PORTAL DE
QUEJANET**

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES Protocolo para la recepción y atención de quejas o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.	 INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRÍA
--	--	--

Introducción

El Instituto Nacional de Geriátría que en el ejercicio de sus funciones tiene la obligación de adherirse a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, establecidos en el artículo 109 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, asimismo promueve el compromiso de una conducta digna en las personas servidoras públicas con la finalidad de fortalecer un ambiente de trabajo en armonía, se brinde la atención adecuada y con principios primordialmente al sector de la población adulta mayor.

Es importante destacar sin menoscabo que la ética en el ámbito de la Función Pública se ha convertido en la actualidad en un elemento de principal demanda social en el país y a nivel global, por ello el Instituto en apego a los *“Lineamientos Generales para Propiciar la Integridad de los Servidores Públicos y para Implementar Acciones Permanentes que favorezcan su comportamiento Ético, a través de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés”*, publicado el 22 de agosto de 2017 en el Diario Oficial de la Federación y sus posteriores reformas, implementa el mecanismo que permite dar atención a las quejas y denuncias formuladas con motivo del incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta y a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la Función Pública.

Finalmente, este Instituto deberá dar aviso al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Salud de las conductas de las personas servidoras públicas que puedan constituir responsabilidades administrativas en términos de la normatividad aplicable en la materia.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES Protocolo para la recepción y atención de quejas o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.	 INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRÍA
--	--	--

Marco Jurídico

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**
D.O.F. 5-02-1917. Última reforma publicada en el D.O.F. 06-03-2020.
- **Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.**
D.O.F. 31-12-1982. Última reforma publicada en el D.O.F. 18-06-2016.
- **DECRETO por el que se expide la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; la Ley General de Responsabilidades Administrativas, y la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.**
- **ACUERDO por el que se modifica el diverso que tiene por objeto el Código de Ética 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 acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.**
D.O.F. 20-08-2015. Última reforma publicada en el D.O.F. 22-08-2017.
- **Código de Conducta del Instituto Nacional de Geriátría, vigente.**
- **Bases para la Integración, Organización y Funcionamiento del Comité de Ética de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del Instituto Nacional de Geriátría, vigente.**
- **Guía para la Recepción y Atención de Quejas y denuncias en el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses**
Emitida por la Secretaría de la Función Pública.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES Protocolo para la recepción y atención de quejas o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.	 INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRÍA
---	--	--

Objetivo del Protocolo

El presente protocolo tiene como finalidad dar a conocer el mecanismo que debe emplear el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses (CEPCI) del Instituto Nacional de Geriátría (INGER) durante la recepción y atención de las quejas o denuncias que interpongan las personas que colaboran en el Instituto sobre presuntos incumplimientos al **Código de Ética** de los servidores públicos del Gobierno Federal, al **Código de Conducta** que debe observar el personal que colabora en el INGER y a las **Reglas de Integridad** para el ejercicio de la función pública a través del Portal de Quejanet.

Alcance

El protocolo es aplicable a las personas servidoras públicas que forman parte del CEPCI del INGER y a los involucrados en la queja o denuncia que interpone cualquier persona que desempeña un empleo, cargo o comisión en el INGER, sin importar su tipo de contratación.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES Protocolo para la recepción y atención de quejas o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.	 INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRÍA
--	--	--

Los puntos a destacar en el presente documento son los siguientes:

1. De la confidencialidad de la información.

- 1.1 Dada la naturaleza de la información que se analizará en este protocolo se considera fundamental que los miembros del CEPCI suscriban una cláusula 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. Ello 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.

2. De la presentación de las quejas o denuncias

- 2.1 Las quejas o denuncias se presentaran preferentemente a través del Portal de Quejanet en la siguiente liga de acceso <http://10.1.7.8/index.php/en/buzon> y las podrá interponer cualquier persona que desempeña un empleo, cargo o comisión en el INGER, sin importar su tipo de contratación, la cual considere el presunto incumplimiento al Código de Ética, el Código de Conducta del INGER y/o las Reglas de Integridad.
- 2.2 Para la presentación de la queja o denuncia se deberán tomar en cuenta los siguientes requisitos mínimos:
 - Medios probatorios de la conducta que supone se han incurrido, al menos un tercero que haya conocido de los hechos independientemente de que el promovente requiera anonimato.
 - Nombre opcional
 - Domicilio o dirección electrónica para recibir informes de la queja o denuncia
 - Breve relato de los hechos
 - Datos del servidor público involucrado
- 2.3 El Departamento de Informática será el responsable de establecer el link para ingresar al portal denominado Quejanet, así como la administración y mantenimiento del mismo.
- 2.4 La presentación de la queja o denuncia no otorga al interesado exigir una determinada actuación por parte del CEPCI.
- 2.5 La información que proporcionen las personas usuarias será tratada de manera confidencial por el Departamento de Informática, la o el Secretario Ejecutivo y, las y los integrantes del CEPCI del INGER.

3. Sobre la recepción, el registro y cotejo de información presentada en la queja o denuncia

3.1 La Secretaría Ejecutiva del CEPCI es el responsable de verificar la recepción de las quejas o denuncias en el Portal de Quejanet cada semana durante su jornada laboral, a efecto de poder darle trámite este deberá constatar que venga acompañada del testimonio de un tercero, de no ser así se determinará como improcedente ya que en caso ser anónima no se contará con los elementos para el trámite correspondiente.

3.2 La Secretaría Ejecutiva del CEPCI es responsable de aperturar un expediente y establecer el folio único y consecutivo de acuerdo a su control, en un plazo no mayor a tres días hábiles de su recepción, asimismo debe resguardar la información contenida en ellos.

El folio único y consecutivo estará clasificado de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN	
CEPCI	Refiere al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés
INGER	Institución en la que se presenta la queja o denuncia.
Q	Identifica que existe una queja por incumplimiento del Código Ética, Código de Conducta y/o a las Reglas de Integridad.
D	Identifica que existe una denuncia por incumplimiento del Código Ética, de Conducta y/o a las Reglas de Integridad.
AAAA	Identifica el año en que se registra la queja o denuncia.
****	Identifica el número consecutivo de la queja o denuncia.

1.-	Queja	CEPCI-INGER- Q -AAAA-****
2.-	Denuncia	CEPCI-INGER- D -AAAA-****

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	<p align="center">COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES</p> <p align="center">Protocolo para la recepción y atención de quejas o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.</p>	 INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRÍA
--	---	--

3.3 La Secretaría Ejecutiva envía a la persona que haya presentado la queja o denuncia un acuse de recibo electrónico, en el que conste el número de folio bajo el cual estará respaldada la queja o denuncia para darle resolución. 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 CEPCI ya que esta requiere de un análisis y calificación.

3.4 La Secretaría Ejecutiva verifica en un término de tres días hábiles que la queja o denuncia contenga como mínimo los siguiente requisitos:

- Datos de la persona promovente de la queja o denuncia:
 - Nombre, domicilio o correo electrónico para recibir informes. La delación anónima solo es procedente cuando se identifica al menos un tercero a quien le consten los hechos.
- En caso de ser una persona servidora pública, área de adscripción y puesto o cargo.
- Datos de la persona servidora pública involucrada en la queja o denuncia:
 - Nombre, cargo o puesto y área de adscripción.
- Breve narración de los hechos o conducta en los que deberán señalar las circunstancias de:
 - Tiempo: Día, mes, año y hora aproximada de los hechos.
 - Lugar: Sitio específico donde ocurrieron los hechos.
 - 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.
- Medios probatorios de la conducta: Los de al menos un tercero que haya conocido los hechos.

3.5 La Secretaría Ejecutiva procede a evaluar los requisitos mínimos y la información de la queja o denuncia, en caso de encontrar deficiencia de elementos en ella contenida, por única vez solicitará a la persona promovente mediante escrito enmienda la información específica, a fin de que sea subsanada en un periodo no mayor a cinco días hábiles con el fin de que pueda darle trámite. De no contar con respuesta en el tiempo señalado y/o no satisfacer los requisitos de la queja o la denuncia se archivará el expediente como concluido (con efectos de antecedente) y posteriormente la/el Secretario Ejecutivo informará en sesión ordinaria o extraordinaria a los miembros del CEPCI, 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 asigno.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES Protocolo para la recepción y atención de quejas o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.	 INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRÍA
--	--	--

3.6 La queja o denuncia será improcedente cuando el asunto a tratar no este contemplado en el Código de Ética, Código de Conducta y/o las Reglas de Integridad, y su atención queda sujeta a que se cuente con los elementos suficientes que respalden la queja o los hechos denunciados. La información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el CEPCI, cuando esta involucre reiteradamente a una persona servidora pública en particular.

3.7 Si se subsana la deficiencia durante el plazo establecido la Secretaría Ejecutiva integrará las evidencias en el expediente e informará vía correo electrónico al Presidente del CEPCI sobre la recepción de la queja o la denuncia, el número de expediente y un breve resumen de que se refiere.

3.8 El Presidente del CEPCI a más tardar un día hábil después de recibir la notificación informará a los miembros del Comité por la vía que determine más apropiada sobre la recepción de la queja o denuncia así como la necesidad de abordar el tema en sesión ordinaria o extraordinaria y si fuera necesario la inmediata atención, asimismo integrará la referencia al orden del día de la sesión que se trate.

4. Del análisis, la tramitación y determinación del seguimiento por parte del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses

4.1 Una vez que los miembros del CEPCI tengan acceso al expediente deberán analizar la información para evaluar la calificación de procedente o improcedente, así mismo cuando la queja o denuncia describa conductas de hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, intimidación, o amenaza a la integridad de una persona o servidor público, los miembros deberán formular y proponer medidas preventivas. Lo anterior, sin que ello signifique tener por ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia. Las medidas preventivas podrán determinarse en coordinación con INMUJERES, PRONAIID o CNDH.

4.2 En sesión ordinaria o extraordinaria a la que convoque la Presidencia los miembros del CEPCI mediante votación determinarán la calificación de la queja o la denuncia conforme a lo siguiente:

- Procedente: Atenderla por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento al Código de Ética, al Código de Conducta del INGER y/o a las Reglas de Integridad, competencia del Comité.
- Improcedente: Determinar no competencia del CEPCI para conocer de la queja o denuncia por falta de elementos y/o por circunstancias que debieran atenderse de manera legal con las instancias competentes.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	<p align="center">COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES</p> <p align="center">Protocolo para la recepción y atención de quejas o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.</p>	 INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRÍA
--	---	--

- 4.3 En caso de no competencia del CEPCI, el Presidente deberá notificar por escrito al Promovente en cuanto se obtenga la calificación de la queja o denuncia, asimismo orientar a la persona para que, en su caso, la presente ante la instancia correspondiente.
- 4.4 En el caso de calificar como procedente la queja o denuncia y de suponer los miembros del CEPCI que existe un probable incumplimiento al Código de Ética, el Código de Conducta y/o las Reglas de Integridad de mayor gravedad, el Presidente hará del conocimiento al Órgano Interno de Control y solicitará a este su intervención para la resolución de la misma. Es importante aclarar que el CEPCI no emite ninguna sanción, solamente informa, opina y recomienda sobre la evidencia recopilada.
- 4.5 Sin excepción, todas las quejas o denuncias recibidas deberán ser evaluadas, atendidas y clasificadas por el CEPCI en sus reuniones ordinarias o extraordinarias.
- 4.6 De considerar el CEPCI que existe probable incumplimiento al Código de Ética, al Código de Conducta del INGER y/o a las Reglas de Integridad y que los hechos narrados en la queja o denuncia afectan únicamente a la persona que la presentó los miembros del CEPCI podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas proponiendo alternativas concretas para que resuelvan de común acuerdo sus diferencias, siempre con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética y en las Reglas de Integridad.
- 4.7 Si se trata de un caso en el que los afectados son más de dos personas la/el Secretario Ejecutivo entrevistará a la persona servidora pública promovente y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos a los testigos mismos que deberán constar por escrito o medios electrónicos y se acordará su radicación.
- 4.8 La/el Secretario Ejecutivo dará aviso por escrito a la persona servidora pública señalada como presunta responsable de cometer actos de incumplimiento al Código de Ética, el Código de Conducta y/o las Reglas de Integridad, informándole del contenido de la queja o la denuncia, haciendo de su conocimiento el inicio del procedimiento.
- Una vez que se le notifica al presunto responsable de cometer actos de incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, tendrá 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 tendrá por cierto los hechos contenidos en la queja o la denuncia.
- Una vez concluido el término otorgado a la persona responsable de cometer actos de incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, la/el Secretario Ejecutivo señalará día, hora y lugar para desahogo de las pruebas dentro de los dos días hábiles siguientes.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES Protocolo para la recepción y atención de quejas o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.	 INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRÍA
--	--	--

4.9 Cualquier servidor público del INGER, deberá apoyar a la/el Secretario Ejecutivo cuando este así lo requiera para entregarle las evidencias documentales e informes que sustenten la queja o denuncia para poder así resolverla de manera más parcial y eficiente posible.

5. De la resolución y pronunciamiento

5.1 La resolución de la queja o la denuncia, deberá emitirse por el CEPCI dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

5.2 La/el Secretario Ejecutivo para emitir el pronunciamiento de la queja o la denuncia deberá elaborar un proyecto de resolución en un término de 10 días hábiles a partir de que se califique como probable incumplimiento, el proyecto debe contener como mínimo lo siguiente:

- ✓ Folio de la queja o denuncia
- ✓ Resumen de la queja o denuncia
- ✓ Informe de posibles faltas al Código de Ética, Código de Conducta y/o las Reglas de Integridad
- ✓ Determinar si se configurará o no un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta y/o las Reglas de Integridad, mediante el análisis y la valoración de los elementos recabados como las entrevistas, información adicional y pruebas, asimismo.
- ✓ Propuesta de observaciones y/o recomendaciones relativas a la queja o denuncia.
- ✓ Apartado para incorporar comentarios o sugerencias por parte de los miembros del CEPCI.

5.3 Posteriormente la Presidencia convocará a sesión extraordinaria para discutir el proyecto de resolución y deberá someter a votación de los miembros la aprobación de la resolución.

5.4 Los miembros del CEPCI tendrán la atribución de enriquecer el proyecto de resolución y una vez aprobado la/el Secretario Ejecutivo emitirá por escrito las recomendaciones que deban observar los involucrados en la queja o denuncia, en su caso, se solicite al transgresor a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Ética, Código de Conducta y/o las Reglas de Integridad.

5.5 En caso de que el promovente no esté satisfecho con la resolución, tendrá cinco días hábiles para apelar la resolución en caso de no obtener respuesta durante el periodo señalado, se dará por concluido el presente procedimiento.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	<p align="center">COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES</p> <p align="center">Protocolo para la recepción y atención de quejas o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.</p>	 INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRÍA
--	---	--

- 5.6 La/el Secretario Ejecutivo solicitara al Departamento de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore en el expediente de la persona servidora pública de la transgresora para que quede como antecedente.
- 5.7 En caso de que los miembros estimen que existe una probable falta administrativa La Presidencia tendrá la facultad de dar vista al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Salud y/o a las instancias correspondientes.