



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y
ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS DE
POSIBLES ACTOS ANTIÉTICOS A TRAVÉS
DE QUEJANET Y EN EL COMITÉ DE ÉTICA Y
DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE
INTERÉS DEL INSTITUTO NACIONAL DE
GERIATRÍA**

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Vertical handwritten notes and signatures]

 	COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS Procedimiento para la recepción y atención de quejas y/o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.	
---	--	---

1. PROPÓSITO

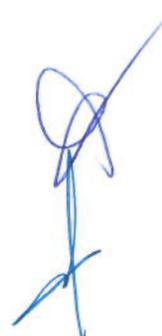
- 1.1. Registrar, atender y realizar las acciones correspondientes respecto de las quejas y denuncias del posible incumplimiento al Código de Ética, de Conducta y a las Reglas de Integridad que interpongan las y los servidores públicos y/o las y los usuarios del Instituto Nacional de Geriatria (INGER) a través del portal denominado Quejanet.

2. ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento aplica a la Subdirección de Administración, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Informática y al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) del Instituto, así como a todas las y los servidores públicos adscritos al Instituto Nacional de Geriatria.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento aplica a las y los usuarios del Instituto Nacional de Geriatria y al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Salud.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1. Las y los integrantes del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés son responsables de suscribir una cláusula que determine la confidencialidad respecto al manejo de la información que derive de las quejas y/o denuncias a las que tengan acceso, para en todo momento salvaguardar el anonimato de la persona que presente la queja o denuncia, así como de los terceros a los que les consten los hechos en atención a lo dispuesto por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.2. 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.
- 3.3. La información que proporcionen las y los usuarios será tratada de manera confidencial por el Departamento de Informática, la o el Secretario Ejecutivo y, las y los integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Instituto.
- 3.4. En caso que la queja y/o denuncia sea presentada en contra de algún integrante del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del INGER, este deberá abstenerse en todo momento de participar en la resolución del caso correspondiente. Asimismo, en caso que la queja o denuncia sea considerada como grave se suspenderá el nombramiento como integrante del Comité en tanto se resuelva el caso.








 	COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS Procedimiento para la recepción y atención de quejas y/o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.	 INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRIA
---	--	---

- 3.5. Dependiendo del acto que haya dado lugar a la presentación de la queja o denuncia se impondrán acciones de mejora o recomendaciones de carácter administrativo por parte del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, en caso de que la gravedad sea mayor se solicitará la intervención del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Salud, para que esté pueda iniciar los procesos administrativos según corresponda.
- 3.6. Cuanto el tema lo amerite, la o el Presidente del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés y la Subdirección de Administración del INGER, podrá solicitar mediante oficio al Órgano Interno de Control su intervención en los procesos de seguimientos de las quejas y denuncias presentadas.
- 3.7. El Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés informará las acciones de mejora y recomendaciones de carácter administrativo por escrito a la o el servidor público involucrado y se exhortará a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Ética, de Conducta y a las Reglas de Integridad.
- 3.8. Será responsabilidad de la o el servidor público involucrado atender y realizar las acciones de mejora y recomendaciones de carácter administrativo acordadas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, en caso de hacer caso omiso a las mismas se procederá a solicitar la intervención del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Salud.
- 3.9. El Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del INGER deberá notificar la resolución de la queja y/o denuncia al domicilio o correo electrónico de la o el promovente.






 	COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	
	Procedimiento para la recepción y atención de quejas y/o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.	

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de Actividades	Documento o anexo
Promovente	1	Emite la queja a través del medio correspondiente en el Portal de Quejanet.	Queja y/o denuncia
Secretario (a) Ejecutivo (a)	2	Recibe la queja o denuncia emitida por la o el promovente a través del portal de Quejanet y apertura un expediente de la queja o denuncia asignando el número de folio correspondiente para su control.	<ul style="list-style-type: none"> • Queja y/o denuncia mediante correo electrónico • Solicitud de deficiencias en la queja o denuncia • Acuse impreso o electrónico • Análisis de la queja y/o denuncia
	3	Envía acuse de recibo impreso o electrónico con el folio de registro para su atención.	
	4	Verifica los requisitos que debe cumplir la queja o denuncia para realizar la pronunciación de la misma y determinar la forma de resolución.	
		¿La queja y/o denuncia cumple con los requisitos para dar la atención correspondiente en el CEPCI?	
	5	<ul style="list-style-type: none"> • No: Solicita la subsanación de deficiencias a quien haya emitido la queja o denuncia y en caso de no obtener respuesta en un plazo de cinco días hábiles, el folio se archivará como concluido. 	
	6	<ul style="list-style-type: none"> • Si: Realiza la pronunciación de la queja o denuncia para determinar la forma de resolución. 	
	7	Envía pronunciación a la o el Presidente del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés y las y los integrantes del CEPCI para hacer de su conocimiento y promover medidas de resolución.	






 	COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS		
	Procedimiento para la recepción y atención de quejas y/o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.		

Integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del INGER	8	Reciben y examinan la pronunciación de la queja o denuncia para definir de manera conjunta los mecanismos y acciones de mejora para atenderla.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la queja y/o denuncia • Notificación de no procedencia • Propuesta de resolución • Notificación de resultados
	9	Emiten los comentarios y la propuesta de resolución de la queja o denuncia y turnan a la o el Secretario Ejecutivo para su integración.	
Secretario (a) Ejecutivo (a)	10	Integra los comentarios y elabora un reporte de resolución de la queja y/o denuncia con mayores elementos para que se apruebe por las y los integrantes del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés en la sesión que corresponda. ¿El reporte de resolución fue aprobado por las y los integrantes del Comité?	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de resolución de la queja • Notificación de los resultados
	11	<ul style="list-style-type: none"> • No: Se modifica el reporte de resolución incluyendo las acciones de mejora emitidos por los miembros del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés y en caso de responsabilidad administrativa turna al Órgano Interno de Control. 	
	12	<ul style="list-style-type: none"> • Si: Notifican los resultados de resolución al quejoso y/o denunciante, así como al involucrado (a), las medidas que debe considerar ante la queja o denuncia. 	
Promovente	13	Recibe los resultados por escrito acerca de la resolución a su queja y/o denuncia. TERMINA PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de resolución





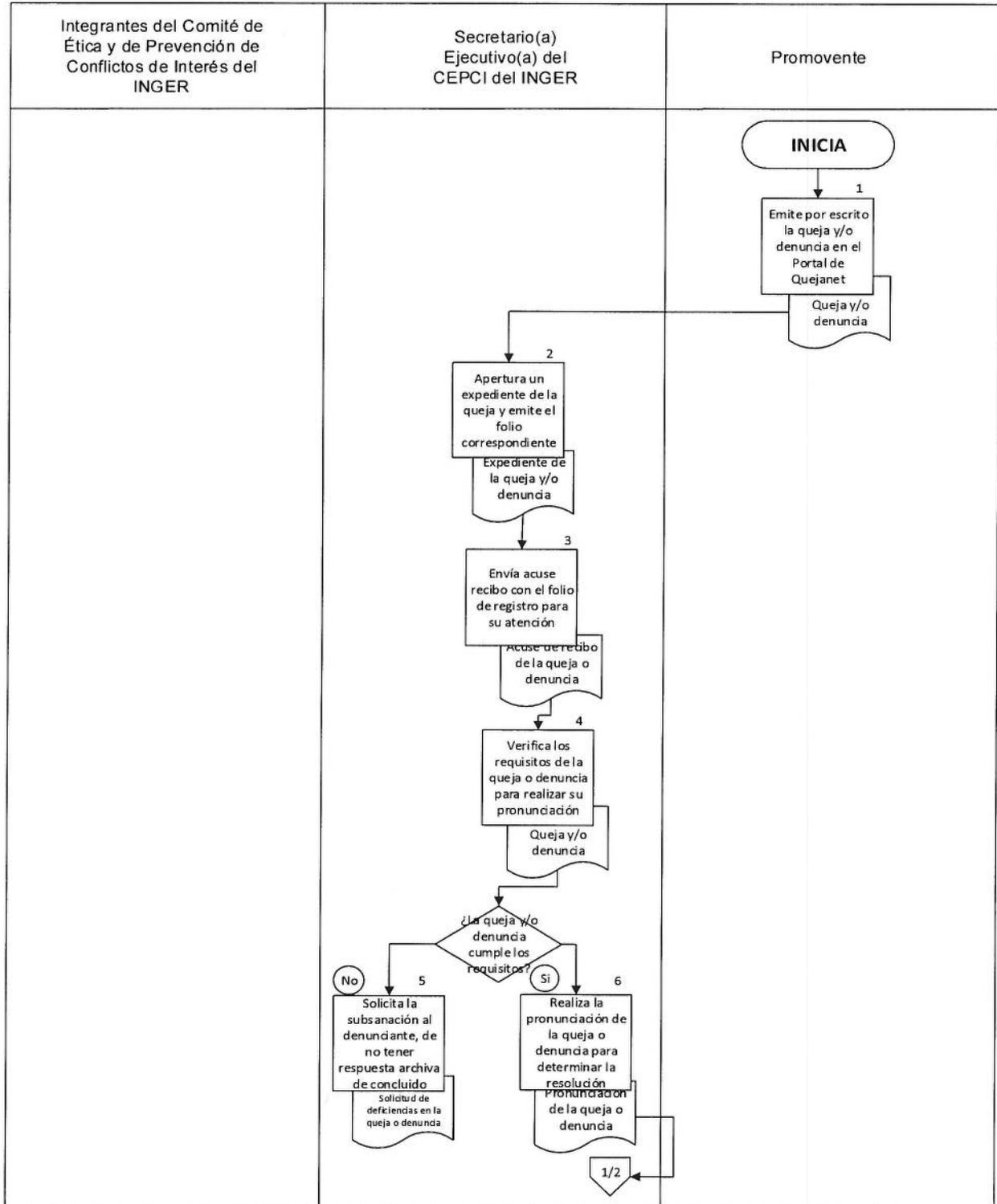









5. DIAGRAMA DE FLUJO

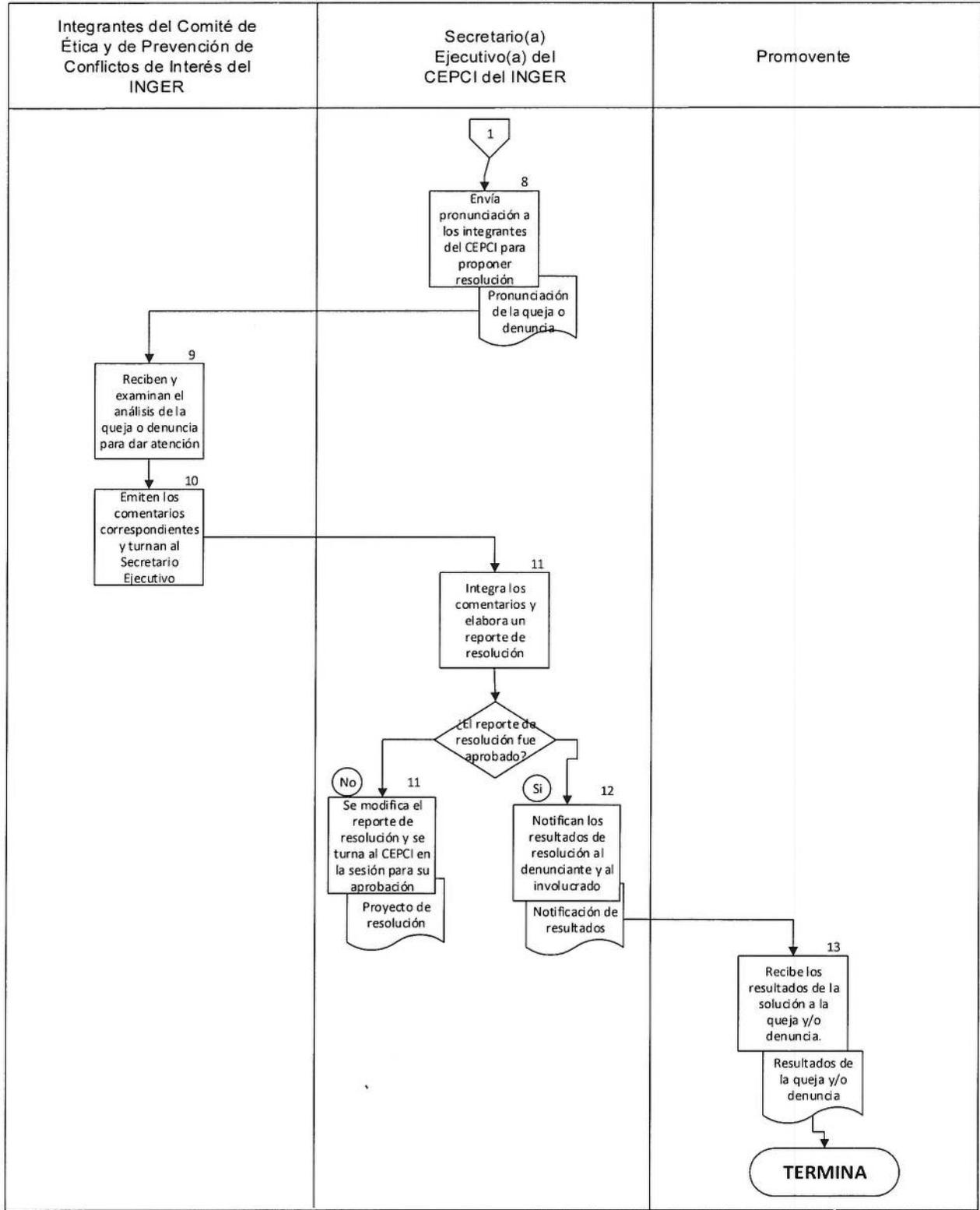


Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several initials below it.



COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Procedimiento para la recepción y atención de quejas y/o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'MR' and 'X'.

 	COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	
	Procedimiento para la recepción y atención de quejas y/o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.	

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1. 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.	D.O.F. 20-08-2015
6.2 Guía para la Recepción y Atención de Quejas y denuncias en el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés	Marzo,2016
6.2. Estructura Orgánica Autorizada, vigente (Estructura, dictamen y oficio de la SFP).	DGPOP-703019 2015

7. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

8. GLOSARIO

CEPCI	Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés
Denuncia	La manifestación de hechos presuntamente irregulares que se hacen del conocimiento de la autoridad por la presunta víctima o por un tercero.
OIC	Órgano Interno de Control
Queja	Es la expresión de disgusto, acusación o reclamación que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad emitido por parte de terceras personas.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten notes and signatures on the right margin]

 	COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	 INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRÍA <small>INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRÍA Ministerio de Salud, Lima, Perú</small>
	Procedimiento para la recepción y atención de quejas y/o denuncias de posibles actos antiéticos a través de Quejanet.	

9. CAMBIO DE ESTA VERSIÓN

Numero de Revisión	Fecha de actualización	Descripción del Cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS

No aplica





