



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN  
DE CONFLICTOS DE INTERESES**



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



**INSTITUTO  
NACIONAL  
DE GERIATRÍA**

**PROCEDIMIENTO 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 DE QUEJANET**

*[Handwritten signatures and initials]*

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

## 1. PROPÓSITO


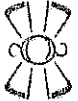
- 1.1 Determinar los pasos a seguir y los criterios a considerar para la presentación de una queja o denuncia del posible incumplimiento al **Código de Ética** de los servidores públicos del Gobierno Federal, al **Código de Conducta** que debe observar el personal que colabora en el Instituto Nacional de Geriátría (INGER), y a las **Reglas de Integridad** para el ejercicio de la función pública ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses través del Portal de Quejanet.

## 2. ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento aplica a la Subdirección de Administración, al Departamento de Recursos Humanos, a los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del INGER (CEPCI del INGER), así como a todas las personas servidoras públicas adscritas al Instituto.
- 2.2 A nivel externo: Aplica a toda aquella persona que desempeña un empleo, cargo o comisión en el Instituto, al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Salud (OIC de la SSA) y a la Unidad de Ética, Integridad Pública y de Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública (UEIPPCI).

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La personas servidoras públicas adscritas al INGER y toda aquella persona que desempeña un empleo, cargo o comisión en el Instituto sin importar su tipo de contratación, podrá interponer una queja o denuncia ante el CEPCI por el presunto incumplimiento al Código de Ética, el Código de Conducta del INGER y/o las Reglas de Integridad, preferentemente a través del Portal de Quejanet en la siguiente liga de acceso <http://10.1.7.8/index.php/en/buzon>.
- 3.2 La presentación de la queja o denuncia no otorga al interesado exigir una determinada actuación por parte del CEPCI. Asimismo el promovente deberá prever si se trata de temas relacionados con hostigamiento y acoso sexual o de discriminación, en este caso deberá consultar los Protocolos respectivos:
- ✓ Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.
  - ✓ Protocolo de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de presuntos actos de discriminación.

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



- ✓ En caso de que se pretenda realizar una denuncia en materia de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual será necesario tener el primer acercamiento con la Persona Consejera del Instituto, en este caso la Dr. Paloma Arlet Roa Rojas, Investigadora en Ciencias Médicas en la Dirección de Investigación del Instituto, lo anterior con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones del Protocolo referido.
- ✓ En caso de que se pretenda realizar una denuncia en materia de Discriminación será necesario tener acercamiento de primer contacto con cualquiera de las Personas Asesoras para la atención del Protocolo de Actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses en la atención de presuntos actos de discriminación. En este caso El Dr. Jonny Pacheco Pacheco, Médico Especialista o la L.T.S. Victoria González García, Supervisora Profesional en Trabajo Social En Área Médica "C", ambos adscritos a la Dirección de Enseñanza.

3.3 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

3.4 La Secretaría Ejecutiva del CEPCI es 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 de ser anónima no se contará con los elementos para el trámite correspondiente.

3.5 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. Lo anterior conforme a las disposiciones del Protocolo para la recepción y atención de quejas y denuncias de posibles actos antiéticos presentadas ante el CEPCI del INGER a través del portal de Quejanet.

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

- 3.6 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.
- 3.7 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).
- 3.8 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.
- 3.9 El Presidente del CEPCI 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.
- 3.10 Los miembros del CEPCI son responsables de suscribir una cláusula que determine la confidencialidad respecto al manejo de la información que derive de las quejas 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 y a la Guía para la recepción y atención de quejas y denuncias emitida por la UEIPPCI.
- 3.11 En caso que la queja y/o denuncia sea presentada en contra de algún integrante del CEPCI del INGER, este deberá abstenerse en todo momento de participar en la resolución del caso correspondiente. Asimismo, en caso de que la queja o denuncia sea considerada como grave se suspenderá el nombramiento como integrante del Comité en tanto se resuelva el caso.

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

3.12 Una vez que los miembros del CEPCI tengan acceso al expediente deberán analizar la información para evaluar la calificación de procedente o improcedente, conforme a las disposiciones del Protocolo para la recepción y atención de quejas y denuncias de posibles actos antiéticos presentadas ante el CEPCI del INGER a través del portal de Quejanet.

3.13 En caso de no competencia del CEPCI, el Presidente deberá notificar por escrito al Promoviente 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.

3.14 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.

3.15 Sin excepción, todas las quejas o denuncias recibidas deberán ser evaluadas, atendidas y clasificadas por el CEPCI en sus reuniones ordinarias o extraordinarias.



3.16 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.

3.17 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.

3.18 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.

3.19 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

*Handwritten signatures and initials:*  
 - Top right: "R"  
 - Middle right: A large handwritten "X"  
 - Bottom right: Several handwritten signatures and initials, including "H" and "U".

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

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.

3.20 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.



3.21 La/el Secretario Ejecutivo para emitir el pronunciamiento de la queja o la denuncia deberá elaborar un proyecto de resolución en un término de 15 días hábiles a partir de se califique como probable incumplimiento.

3.22 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.

3.23 Los miembros del CEPCI tendrán la atribución de enriquecer el proyecto de resolución en un plazo no máximo de un día hábil después de haberlo presentado en la sesión correspondiente, 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.



3.24 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.

*[Handwritten signatures and initials on the right side of the page]*

	<b>COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES</b>	
	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	Plazos	Documento o anexo
Promovente	1	Emite la queja o denuncia ante el CEPCI del INGER por presunto incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta y/o a las Reglas de Integridad (CI, CC, o a las RI) a través del Portal de Quejanet.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico de la queja o denuncia</li> </ul>
Secretario (a) Ejecutivo (a)	2	Recibe la queja o denuncia a través del portal de Quejanet y apertura un expediente asignando un número de folio para su control.	Tres días hábiles a partir de la recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico de la queja o denuncia</li> <li>Acuse de recibo electrónico</li> </ul>
	3	Envía al promovente el acuse de recibo electrónico con el folio de registro para su atención.	Tres días hábiles a partir de la recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente de la queja o denuncia</li> </ul>
	4	Valida la información y los requisitos que debe cumplir la queja o denuncia para efecto de darle trámite.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico con la solicitud de subsanar las deficiencias de la queja o denuncia</li> </ul>
	5	<p>¿La queja o denuncia cumple con los requisitos mínimos para darle la atención correspondiente en el CEPCI?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No: Solicita la subsanación de deficiencias a quien haya emitido la queja o denuncia y en caso de no obtener respuesta, el folio se archivará como concluido.</li> <li>Sí: Integra todas las evidencias en el expediente e informa vía correo electrónico al Presidente del CEPCI para que a su vez él notifique a los miembros del CEPCI por la vía que considere más apropiada.</li> </ul>	Cinco días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de la queja y/o denuncia con las evidencias correspondientes</li> <li>Correo electrónico de notificación al presidente sobre la existencia de la queja</li> </ul>
Presidente	7	Notifica a los miembros del CEPCI sobre la existencia de una queja o denuncia y convoca a sesión ordinaria o extraordinaria para determinar la forma de resolución.	Un día hábil después de recibir la notificación	



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

Miembros del CEPCI	<b>8</b>	Reciben la información de la queja o denuncia, analizan la información para determinar la calificación de la misma conforme a las disposiciones del Protocolo.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente con la información de la queja o denuncia</li> </ul>
Presidente	<b>9</b>	La presidencia solicita la votación para la calificación de la queja o denuncia durante la sesión a la que haya convocado.		
	<b>10</b>	Los miembros emiten su voto.		
		¿La queja o denuncia es competencia del Comité?		
Miembros del CEPCI	<b>11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No: el Presidente deberá notificar por escrito al Promovente asimismo orientar a la persona para que, en su caso, la presente ante la instancia correspondiente.</li> </ul>	En cuanto se obtenga la calificación de la queja o denuncia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente con la información de la queja o denuncia</li> </ul>
Secretario Ejecutivo	<b>12</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sí: el Secretario Ejecutivo procederá a 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 considerando las políticas y disposiciones establecidas en el Protocolo y este procedimiento.</li> </ul>		
Secretario Ejecutivo	<b>13</b>	Elabora un proyecto de resolución con la información recabada de las entrevistas que realizó conforme al Protocolo y lo turna al presidente para que este lo someta a aprobación de los miembros.	En un término de 15 días hábiles después de la calificación de la queja o denuncia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de resolución</li> </ul>
Presidente	<b>14</b>	Convoca a los miembros del CEPCI a sesión extraordinaria para presentar el proyecto de resolución y definir de manera conjunta los mecanismos y acciones de mejora para atenderla.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de resolución</li> </ul>



Miembros del CEPCI	<b>15</b>	Examinan la pronunciación de la queja o denuncia. ¿El proyecto de resolución es aprobado por los miembros del Comité?		
	<b>16</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No: Emiten los comentarios turnan a el Secretario Ejecutivo para su integración.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de resolución</li> </ul>
	<b>17</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sí: El Secretario Ejecutivo notifica por escrito los resultados de resolución al quejoso y/o denunciante, así como a la persona involucrada, las medidas que debe considerar ante la queja o denuncia.</li> </ul>		
Promovente	<b>18</b>	Recibe los resultados por escrito acerca de la resolución a su queja y/o denuncia.  <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados</li> </ul>

*[Handwritten signatures and initials]*



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

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
5.1 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	D.O.F. 22-08-2017
5.2 Guía para la Recepción y Atención de Quejas y denuncias en el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses	Marzo,2016

## 6. REGISTROS



Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Correo electrónico de la queja o denuncia	No aplica	Secretario Ejecutivo del CEPCI	No aplica
Acuse de recibo electrónico	No aplica	Promovente	No aplica
Expediente de la queja o denuncia	No aplica	Secretario Ejecutivo del CEPCI	Folio asignado
Correo electrónico con la solicitud de subsanar las deficiencias de la queja o denuncia	No aplica	Secretario Ejecutivo del CEPCI	No aplica

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

Análisis de la queja y/o denuncia con las evidencias correspondientes	No aplica	Secretario Ejecutivo del CEPCI	No aplica
Correo electrónico de notificación al presidente sobre la existencia de la queja	No aplica	Secretario Ejecutivo del CEPCI	No aplica
Proyecto de resolución	No aplica	Secretario Ejecutivo del CEPCI	No aplica
Informe de resultados	No aplica	Promoviente	No aplica

## 7. GLOSARIO

<b>CEPCI</b>	Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses.
<b>Denuncia</b>	La manifestación de hechos presuntamente irregulares que se hacen del conocimiento de la autoridad por la presunta víctima o por un tercero.
<b>INGER</b>	Instituto Nacional de Geriatría.
<b>OIC</b>	Órgano Interno de Control de la Secretaría de Salud.
<b>Promovente</b>	Toda aquella persona que desempeña un empleo, cargo o comisión en el INGER y que interponga una queja o denuncia.
<b>Protocolo</b>	Protocolo para la recepción y atención de quejas o denuncias de posibles actos antiéticos presentadas ante el CEPCI del INGER a través del portal de Quejanet.
<b>Queja</b>	La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a una persona servidora pública, y que resulta presuntamente contraria al Código de Conducta y a las Reglas de Integridad.

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

## 8. CAMBIO DE ESTA VERSIÓN

Numero de Revisión	Fecha de actualización	Descripción del Cambio
3	19 de junio de 2019	Ratificación del documento Cambio de formato institucional

## 9. ANEXOS

- 10.1 Liga del Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.

<http://www.geriatria.salud.gob.mx/descargas/administracion/integridad/Anexo-5-PROTOCOLO-prevencion.pdf>

- 10.2 Liga del Protocolo de Actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses en la atención de presuntos actos de discriminación

<http://www.geriatria.salud.gob.mx/descargas/administracion/integridad/protocolo-actuacion-comite-etica-discriminacion.pdf>

*[Handwritten signatures and initials on the right side of the page]*