

SFP

SECRETARÍA DE
LA FUNCIÓN PÚBLICA



GUÍA PARA EL OTORGAMIENTO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A GESTORES DE INTEGRIDAD EN LOS COMITÉS DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

UNIDAD DE ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

www.gob.mx/sfp

PRESENTACIÓN

La presente guía constituye un documento de apoyo dirigido a los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), por medio del cual se establece el marco mínimo de acción que deberán desarrollar en su interior, para el otorgamiento de medidas de protección a gestores de integridad (personas servidoras públicas de la Administración Pública Federal), que denuncien de buena fe o revelen información sobre actos que puedan constituir una falta al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta.

En este contexto, el instrumento en cuestión, prevé la posibilidad de otorgar medidas de protección desde la Presidencia de los CEPCI; define sobre lo que debe considerarse como denuncia interna; explica la importancia del otorgamiento de este tipo de medidas y expone los criterios de aplicación para otorgar dichas medidas de protección. Asimismo, dispone los mecanismos a través de los cuales se podrá verificar su implementación, y sugerencias para su respectiva evaluación.

Finalmente, a efecto de brindar orientación y asesoría, la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública (UEIPPCI, pone a su disposición los siguientes datos de contacto: Teléfono: (55) 2000 3000 ext. 1105, 1124 y 1053. Correo electrónico: ueepci@funcionpublica.gob.mx

Índice

1. Denuncia interna.....	1
2. Criterios para otorgar medidas de protección en los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses.....	3
3. Principios generales sobre la instrumentación de la denuncia interna o revelación de información en los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses.....	4
4. Medidas de protección.....	5
A. Resolución sobre las medidas adicionales de protección laboral.....	13
B. Modificación de las medidas de protección.....	13
C. Verificación de las medidas de protección.....	13
D. Incumplimiento de las medidas de protección básicas y adicionales.....	14
5. Evaluación del cumplimiento de los criterios y presentación de resultados.....	15
6. Marco normativo.....	16
7. Anexos.....	18
Anexo I. Protocolo de Operación para las medidas de protección a gestores de integridad que denuncien a través de una línea telefónica.....	18
Anexo II. Integración del Subcomité de implementación y verificación de medidas de protección a gestores de integridad.....	23
Anexo III. Solicitud de protección de medidas adicionales a gestores de integridad.....	24
Anexo IV. Ejemplo de encuesta de satisfacción a los gestores de integridad.....	25

1. DENUNCIA INTERNA

Uno de los problemas para reconocer las faltas administrativas (graves o no graves) o actos relacionados a la corrupción en las instituciones, es la dificultad de obtener información rápida y veraz, sin importar si éstos ya fueron concretados o podrían suceder en un futuro. La denuncia interna reduce los costos asociados a la investigación, siendo los gestores de integridad, quienes puedan ayudar a detectar y prevenir faltas al Código de Ética, las Reglas de Integridad, o el Código de Conducta. Como consecuencia, la denuncia interna constituye un medio eficaz para fomentar una cultura de integridad, probidad y eficiencia en la administración.

Sin embargo, por motivo de haber realizado una denuncia o revelado información, los gestores de integridad pueden ser objeto de represalias laborales. Por lo tanto, protegerlos, favorecerá que la información revelada sea útil para las líneas de investigación sobre actos asociados a la corrupción y la salvaguardia del interés público.

Es importante destacar que si bien, acudir al CEPCI, es una vía idónea para denunciar o revelar información de actos contrarios al Código de Ética, las Reglas de Integridad, o el Código de Conducta; por otra parte, pueden implicar un perjuicio para el gestor de integridad, al causarle un daño a su persona, o incluso, al interés público.

Bajo este orden de ideas, al hablar de interés público, debe aludirse al principio de **Lealtad** establecido en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal: ***“Lealtad. - Las personas servidoras públicas corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población”.***

La denuncia interna no sólo representa un medio eficaz para conocer, atender y prevenir los problemas en las Dependencias y Entidades, sino también se vincula de forma directa al derecho de libertad de expresión. Conforme a ello, el objetivo final de las denuncias, es garantizar que los gestores de integridad puedan expresarse libremente de acuerdo con su conciencia, que las instituciones públicas sean abiertas y estén sujetas a la rendición de cuentas frente al interés público¹.

Ahora bien, uno de los pilares para garantizar su derecho a la libertad de expresión, es proteger a los gestores de integridad de cualquier tipo de represalias a los que se

¹ Banisar, David., “Tendencias y estándares internacionales sobre el estímulo y protección de informantes internos: whistleblowing” en Sandoval, Irma Eréndira, *Corrupción y Transparencia, Debatando las fronteras entre Estado, mercado y sociedad*, IIS-UNAM y Siglo XXI, Ciudad de México, 2009, p. 204.

puedan enfrentar, por motivo de haber realizado una denuncia. Éstas pueden estar relacionadas al despido laboral, daño psicológico y a la reputación laboral, entre otras.

De ahí que los elementos fundamentales de un sistema de denuncia interna², contemplen los siguientes elementos:

1. Comunicar los beneficios de denunciar.
2. Fomentar su práctica y garantizar un ambiente seguro.
3. Disponer de distintos canales efectivos para denunciar.
4. Facilitar el acceso y proporcionar certidumbre jurídica sobre el proceso de atención y resolución de la denuncia interna.
5. Contar con mecanismos de protección a gestores, testigos y víctimas.

De acuerdo con “Los principios de la OCDE de 2003 para el Manejo y Resolución de Conflictos de Interés entre los Servidores Públicos”, es menester establecer procedimientos y reglas claras para la protección de denunciantes internos³.

² Simon Wolfe, Mark Worth, Suelette Dreyfus & A J Brown, “Whistleblower Protection Laws in G20 Countries, Priorities for Action”, 2014, pp. 1-2.

³ Banisar, David, *Op., Cit.*, p. 217.

2. CRITERIOS PARA OTORGAR MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN LOS COMITÉS DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

Las Dependencias y Entidades deben cumplir con la obligación de proteger los derechos de quienes, en calidad de servidores públicos, denuncien posibles violaciones a al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta. En la medida en que los gestores de integridad tengan mayor confianza en los sistemas de denuncia, entonces tendrán mayores incentivos para formularlas⁴.

Como medida de protección a los gestores que realicen una denuncia, queja o soliciten una orientación mediante una interacción vía telefónica, deberá atenderse el procedimiento recogido en el **Anexo 1**.

Por otra parte, los criterios de aplicación para el otorgamiento de medidas de protección a los gestores internos, tienen el objetivo de orientar a los CEPCI en el cumplimiento a lo establecido en 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*” del Acuerdo (DOF 22-08-2017), cuyo párrafo onceavo establece que:

“[...] La Presidencia del Comité determinará medidas preventivas, si las circunstancias del caso lo ameritan, conforme a los lineamientos que para tal efecto emita la Unidad, cuando los hechos narrados en la denuncia describan conductas en las que supuestamente se hostigue, agreda, amedrente, acose, intimide o amenace a una persona, sin que ello signifique tener como ciertos los hechos [...]”

Además de cumplir con lo establecido en el Acuerdo, esta guía cumple con otros objetivos:

1. Alentar y motivar la denuncia interna o revelación de información ante el CEPCI.
2. Conocer información que ayude a prevenir o detener daños al interés público.
3. Prevenir daños a la carrera profesional y represalias en el ámbito laboral o personal de las personas servidoras públicas.

⁴ Chevarría, Franz & Silvestre, Martha, “Sistemas de denuncias y de protección de denunciantes de corrupción en América Latina y Europa”, EUROsociAL Programa para la cohesión social en América Latina, Madrid, 2013, p. 16

3. PRINCIPIOS GENERALES SOBRE LA INSTRUMENTACIÓN DE LA DENUNCIA INTERNA O REVELACIÓN DE INFORMACIÓN EN LOS COMITÉS DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

Las medidas de protección, se refieren al conjunto de acciones institucionales que garantizan los derechos laborales y la integridad de las personas que, por motivo de haber denunciado o revelado información de buena fe, puedan ser víctimas de represalias.

A continuación, se presentan los principios generales que deben tomarse en cuenta para la instrumentación de los criterios:

No.	Principio general
1	Los presentes criterios deben contemplarse dentro del ámbito aplicación del Protocolo de Atención a Quejas y Denuncias del CEPCI.
2	El Presidente del CEPCI debe comunicar a sus miembros los criterios y la necesidad de incluirlos dentro de su Plan Anual de Trabajo.
3	Los servidores públicos tienen la responsabilidad de informar o denunciar ante el CEPCI prácticas o actos que presuntamente violen las Reglas de Integridad, el Código de Ética o el Código de Conducta de la institución correspondiente.
4	El CEPCI debe privilegiar el uso de las tecnologías de la información para la atención, seguimiento y conclusión de las denuncias y revelación de información, así como para el otorgamiento de las medidas de protección.
5	Bajo ninguna circunstancia, la presentación de una denuncia interna o revelación de información de cualquier persona servidora pública que presuntamente viole las Reglas de Integridad, el Código de Ética o el Código de Conducta, puede ser considerada como un incumplimiento de obligaciones laborales o una falta de lealtad hacia las autoridades o la institución donde labora.
6	La denuncia falsa estará sujeta a las sanciones administrativas a las que hubiera lugar por parte del Órgano Interno de Control (OIC).
7	El representante de la unidad administrativa de asuntos jurídicos del CEPCI, debe proporcionar asesoría jurídica tanto a sus integrantes, como a los servidores públicos que así la soliciten.
8	Las medidas de protección en este documento son enunciativas más no limitativas. El Presidente del CEPCI podrá otorgar cualquier otra medida adicional que considere y resulte adecuada.
9	Las medidas de protección no implican que los servidores públicos no puedan ser sujetos a algún procedimiento de responsabilidad, por motivo de incumplimiento a obligaciones en su empleo, cargo o comisión.
10	Para asegurar el cumplimiento de los criterios, el CEPCI debe integrar un Subcomité específico en relación al otorgamiento y verificación de las medidas de protección (véase Anexo II) .

4. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Las medidas de protección corresponden únicamente al ámbito administrativo bajo el alcance de acción del CEPCI. Dichas medidas se dividen en dos:

- A. Medidas básicas de protección
- B. Medidas adicionales de protección

Éstas son otorgadas por la Presidencia del CEPCI de acuerdo con las situaciones particulares de los hechos y actores involucrados en la denuncia o revelación de información interna.

A. MEDIDAS BÁSICAS DE PROTECCIÓN

Cualquier gestor de integridad que conozca, denuncie o informe presuntas violaciones al Código de Ética, al Código de Conducta o las Reglas de Integridad, debe ser protegido. Sin importar los hechos y actores involucrados en la denuncia interna, el gestor de integridad podrá solicitar, como medida de protección, ser acreedor de las medidas de protección básicas.

No.	MEDIDA	INSTANCIA QUE ASEGURA LA MEDIDA	TEMPORALIDAD DE APLICACIÓN DE LA MEDIDA
1	Garantía de la confidencialidad de la persona servidor pública	Presidencia del CEPCI	Desde el inicio de la recepción de la denuncia, o solicitud de las medidas de protección, hasta que los supuestos que dieron origen a las medidas de protección se hayan agotado, o hasta que la Presidencia determine y asegure que las circunstancias hayan cambiado; las medidas también deberán estar sujetas a cambio
2	No pueden ser destituidas, despedidas, suspendidas o trasladadas de su lugar de trabajo; ni asignadas a tareas que no corresponden a su cargo o unidad administrativa	Presidencia del CEPCI	Desde el inicio de la recepción de la denuncia, o solicitud de las medidas de protección, hasta que los supuestos que dieron

No.	MEDIDA	INSTANCIA QUE ASEGURA LA MEDIDA	TEMPORALIDAD DE APLICACIÓN DE LA MEDIDA
3	No pueden estar sujetas a procesos de responsabilidad administrativa relacionados con los hechos que dieron lugar a la denuncia.	OIC / Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial	origen a las medidas de protección se hayan agotado, o hasta que la Presidencia determine y asegure que las circunstancias hayan cambiado; las medidas también deberán estar sujetas a cambio
4	No pueden ser discriminadas o afectadas de cualquier modo	Subcomité de implementación y verificación de medidas de protección a gestores de integridad	

En el supuesto de que el gestor de integridad haya denunciado o revelado información de manera anónima y detecte que es víctima de hostigamiento, agresiones, amedrentamiento, acoso, intimidación, amenazas u observa que alguna de las medidas básicas de protección fue presuntamente violada, deberá hacerlo de conocimiento a la Presidencia del CEPCI, a través de un correo electrónico.

En dicho correo, la persona que denuncia debe:

- ✓ Identificarse con su nombre, o en caso de querer mantener su anonimato, deberá por lo menos proporcionar su número RUSP o número de gafete.
- ✓ Señalar la denuncia o revelación de información por la cual es motivo de represalias.
- ✓ Describir las represalias.

Es importante mencionar que, una vez que la Presidencia del CEPCI haya decidido otorgar medidas de protección, ésta deberá obtener por escrito, priorizando medios electrónicos, el consentimiento explícito del gestor de integridad sobre las medidas a las cuales será acreedor(a), es aconsejable que para que éstas se otorguen exista un proceso de negociación entre ambos actores.

De igual manera, la Presidencia del CEPCI deberá informar por escrito, sin revelar la identidad de la persona que denuncia, el procedimiento y acciones implementadas para el otorgamiento de medidas de protección. El escrito deberá estar dirigido al Subcomité para su conocimiento.

B. MEDIDAS ADICIONALES DE PROTECCIÓN

Existen cierto tipo de denuncias o revelación de información relacionados a la prevención o detección de posibles daños al interés público.

A continuación, se presenta un catálogo que ejemplifica estos casos.

No.	Regla de Integridad	Inciso	Falta grave/Falta no grave
1	Actuación pública	b) Adquirir para sí o para terceros, bienes o servicios de personas u organizaciones beneficiadas con programas o contratos gubernamentales, a un precio notoriamente inferior o bajo condiciones de crédito favorables, distintas a las del mercado	Cohecho
		c) Favorecer o ayudar a otras personas u organizaciones a cambio o bajo la promesa de recibir dinero, dádivas, obsequios, regalos o beneficios personales o para terceros	Cohecho
		d) Utilizar las atribuciones de su empleo, cargo, comisión o funciones para beneficio personal o de terceros	Actuación bajo conflicto de interés
		g) Utilizar recursos humanos, materiales o financieros institucionales para fines distintos a los asignados	Desvío de recursos públicos
		h) Obstruir la presentación de denuncias administrativas	Obstrucción de la justicia
2	Información pública	f) Alterar, ocultar o eliminar de manera deliberada, información pública	Artículo 49 Fracción V de la Ley General de Responsabilidades Administrativas
		h) Proporcionar indebidamente documentación e información confidencial o reservada	Artículo 49 Fracción V de la Ley General de Responsabilidades Administrativas
		i) Utilizar con fines lucrativos las bases de datos a las que tenga acceso o que haya obtenido con motivo de su empleo, cargo, comisión o funciones	Utilización indebida de información
3	Contrataciones públicas, Licencias,	g) Proporcionar de manera indebida información de los particulares que participen en los procedimientos de contrataciones públicas	Artículo 49 Fracción V de la Ley General de

No.	Regla de Integridad	Inciso	Falta grave/Falta no grave
	Permisos, Autorización y Concesiones	<p>i) Influir en las decisiones de otros servidores públicos para que se beneficie a un participante en los procedimientos de contratación o para el otorgamiento de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones</p> <p>j) Evitar imponer sanciones a licitantes, proveedores y contratistas que infrinjan las disposiciones jurídicas aplicables</p> <p>ñ) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión que se realice para el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones</p> <p>p) Ser beneficiario directo o a través de familiares hasta el cuarto grado, de contratos gubernamentales relacionados con la dependencia o entidad que dirige o en la que presta sus servicios</p>	<p>Responsabilidades Administrativas</p> <p>Tráfico de influencias</p> <p>Obstrucción de la justicia</p> <p>Cohecho</p> <p>Actuación bajo conflicto de interés</p>
4	Programas gubernamentales	a) Ser beneficiario directo o a través de familiares hasta el cuarto grado, de programas de subsidios o apoyos de la dependencia o entidad que dirige o en la que presta sus servicios	Actuación bajo conflicto de interés
5	Trámites y servicios	f) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión que se realice para el otorgamiento del trámite o servicio	Cohecho
6	Recursos Humanos	<p>b) Designar, contratar o nombrar en un empleo, cargo, comisión o función, a personas cuyos intereses particulares, laborales, profesionales, económicos o de negocios, puedan estar en contraposición o percibirse como contrarios a los intereses que les correspondería velar si se desempeñaran en el servicio público</p> <p>d) Suministrar información sobre los reactivos de los exámenes elaborados para la ocupación de plazas vacantes a personas ajenas a la organización de los concursos</p>	<p>Actuación bajo conflicto de interés</p> <p>Artículo 49 Fracción V de la Ley General de Responsabilidades Administrativas</p>

No.	Regla de Integridad	Inciso	Falta grave/Falta no grave
		g) Seleccionar, contratar, designar o nombrar directa o indirectamente como subalternos a familiares hasta el cuarto grado de parentesco	Actuación bajo conflicto de interés
		j) Disponer del personal a su cargo en forma indebida, para que le realice trámites, asuntos o actividades de carácter personal o familiar ajenas al servicio público	Desvío de recursos públicos
		m) Omitir excusarse de conocer asuntos que puedan implicar cualquier conflicto de interés	Actuación bajo conflicto de interés
7	Administración de bienes muebles e inmuebles	c) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo, a cambio de beneficiar a los participantes en los procedimientos de enajenación de bienes muebles	Cohecho
		d) Intervenir o influir en las decisiones de otros servidores públicos para que se beneficie a algún participante en los procedimientos de enajenación de bienes muebles e inmuebles	Tráfico de influencias
		g) Utilizar el parque vehicular terrestre, marítimo o aéreo, de carácter oficial o arrendado para este propósito, para uso particular, personal o familiar, fuera de la normativa establecida por la dependencia o entidad en que labore	Desvío de recursos públicos
8	Procesos de evaluación	d) Alterar registros de cualquier índole para simular o modificar los resultados de las funciones programas y proyectos gubernamentales	Artículo 49 Fracción II de la Ley General de Responsabilidades Administrativas
9	Control Interno	i) Dejar de implementar, en su caso, de adoptar, mejores prácticas y procesos para evitar la corrupción y prevenir cualquier conflicto de intereses	Artículo 49 Fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas
10	Procedimiento administrativo	f) Negarse a informar, declarar o testificar sobre hechos que le consten relacionados con conductas contrarias a la normatividad, así como al Código de Ética, a las Reglas de Integridad y al Código de Conducta	Artículo 49 Fracción II de la Ley General de Responsabilidades Administrativas
		g) Dejar de proporcionar o negar documentación o información que el Comité y/o la autoridad competente requiera para el ejercicio de sus funciones, o evitar colaborar con éstos en sus actividades	Desacato

No.	Regla de Integridad	Inciso	Falta grave/Falta no grave
11	Desempeño permanente con integridad	e) Ocultar información y documentación gubernamental, con el fin de entorpecer las solicitudes de acceso a la información pública	Desacato
		f) Recibir, solicitar o aceptar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión y otorgamiento de trámites y servicios	Cohecho
		h) Omitir excusarse de intervenir en cualquier forma en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés personal, familiar, de negocios, o cualquier otro en el que tenga algún conflicto de intereses	Actuación bajo conflicto de interés
		j) Utilizar el parque vehicular terrestre, marítimo o aéreo, de carácter oficial o arrendado para este propósito, para uso particular, personal o familiar, fuera de la normativa establecida por la dependencia o entidad en que labore	Desvío de recursos públicos

La Presidencia del CEPCI podrá otorgar medidas de protección adicionales, en los casos en que la denuncia o revelación de información narren situaciones de hostigamiento, agresiones, acoso, intimidación o amenazas.

- **SOLICITUD DE MEDIDAS ADICIONALES DE PROTECCIÓN**

En el caso de que los gestores de integridad consideren que, en un futuro, pueden ser objeto de represalias, podrán solicitar medidas adicionales de protección previa solicitud a la Presidencia del CEPCI (**véase Anexo III**).

La solicitud debe ser enviada junto con la denuncia realizada en ese momento. Si el gestor de integridad no solicitase medidas adicionales de protección al momento de presentar su denuncia o revelación de información, podrá solicitarlas retroactivamente si las circunstancias lo ameritan. Todas las denuncias e información son consideradas como reservadas y confidenciales.

No.	Medida adicional	Instancia que asegura la medida	Temporalidad de aplicación
1	El gestor de integridad no puede estar sujeto a ningún tipo de evaluaciones por el hecho de haber denunciado o proporcionado información	Presidencia del CEPCI	Desde el inicio de la recepción de la denuncia o solicitud de las medidas de protección, hasta que los supuestos que dieron

2	Debe recibir asistencia y acompañamiento emocional	Consejero o consejera asignada para el Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual	origen a las medidas de protección se hayan agotado, o hasta que la Presidencia determine y asegure que las circunstancias hayan cambiado, las medidas también deberán estar sujetas a cambio
3	<p>Debe recibir asesoría jurídica que contemple los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mecanismos de seguimiento a la denuncia o revelación de información ✓ Consecuencia tras la denuncia o revelación de información (procedimientos de investigación o de responsabilidad administrativa) ✓ Instancias a las cuales acudir, en caso de existir represalias personales o laborales 	Representante de la unidad jurídica en el CEPCI (quien brinda asesoría al CEPCI)	
4	Se podrá adscribir a otras unidades administrativas dentro de la misma Dependencia o Entidad. La unidad a la cual se adscriba será acorde con las actividades relacionadas a su ámbito profesional y académico	Presidencia del CEPCI	
5	Podrá ser aislado de su empleo, cargo o comisión, con goce de sueldo y sin generar precedentes legales	Presidencia del CEPCI	

El cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento de las medidas de protección adicionales permite:

- Dar un mayor seguimiento de la investigación de la denuncia o información revelada.
- Proporcionar una mayor organización en la implementación y verificación de las medidas de protección.
- Reducir la cantidad de reportes anónimos malintencionados.

Cumplidos los requisitos ya mencionados, la Presidencia del CEPCI determinará las medidas adicionales de protección laborales o personales.

Aunque no son excluyentes en su aplicación, éstas se otorgarán con base en una matriz de riesgo que contempla distintas variables, como las circunstancias del caso y los hechos narrados en la denuncia o revelación de información.

No.	Ámbito	Variables a contemplar en el análisis de riesgo
1	Tipo de represalia de la que es o puede ser víctima el gestor de integridad	1.1.Integridad física comprometida o amenazada
		1.2.Derechos laborales comprometidos
		1.3.Integridad psicológica
2	Denuncia o información que detecte o prevenga el daño al interés público	2.1.Identificación de las personas servidoras públicas involucradas en los hechos
		2.2.La prescripción de los delitos
		2.3.Colaboración del gestor de integridad con las investigaciones
3	Vulnerabilidad del gestor de integridad	3.1.Sexo de la persona servidora pública
		3.2.Unidad de adscripción de la persona servidora pública
		3.3. Nivel jerárquico de la persona servidora pública

I. RESOLUCIÓN SOBRE LAS MEDIDAS ADICIONALES DE PROTECCIÓN LABORAL

Una vez analizadas las circunstancias de los casos o la solicitud de protección de la persona que realizó la denuncia, la Presidencia del CEPCI deberá elaborar un documento de resolución en el cual muestre las medidas de protección adicionales que haya otorgado a la persona protegida, así como la justificación del otorgamiento de las mismas. Dicha resolución deberá ser comunicada vía correo electrónico a la persona protegida, a integrantes del CEPCI, así como a los actores clave encargados de la implementación y verificación de las medidas de protección adicionales.

II. MODIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

El periodo de otorgamiento de las medidas de protección es modificable y renovable de acuerdo con la evolución del caso en cuestión, así como al surgimiento o no de nuevas represalias. Es decir, ante el cambio de circunstancias las medidas de protección también deberán cambiar, sea para incrementar, disminuir o remover dichas medidas. Por ejemplo, en caso de que el Presidente del CEPCI considere que, de acuerdo con la atención de la denuncia o el tratamiento de la revelación de la información, cierta medida de protección adicional ya no es necesaria, dictará el levantamiento de la misma con el consentimiento escrito del denunciante protegido.

La temporalidad de las medidas básicas y adicionales, deberán implementarse desde el inicio de la recepción de la denuncia, o a solicitud de las medidas de protección, hasta que los supuestos que dieron origen a las medidas de protección, se hayan agotado. Las modificaciones o levantamientos a las medidas básicas y adicionales de protección deberán ser igualmente notificadas y consensuadas con el gestor de integridad, a los miembros del Subcomité del CEPCI, así como a los actores clave encargados de la implementación y verificación de las mismas.

III. VERIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

El Subcomité es la instancia encargada de la verificación del cumplimiento de las medidas básicas y adicionales otorgadas. Dicha verificación puede realizarse a través de investigaciones y visitas a las unidades administrativas donde pertenezca el denunciante. Independientemente de las metodologías implementadas para la verificación, el Subcomité debe hacer constar que se está dando estricto cumplimiento a las medidas otorgadas.

Se sugiere que el Subcomité:

- ✓ Elabore informes sobre las visitas e investigaciones
- ✓ Dicho informe debe ser incluido en el expediente correspondiente de la denuncia o revelación de información interna
- ✓ Solicite retroalimentación sobre su condición laboral y personal
- ✓ Realice entrevistas sobre anomalías a testigos u otras personas servidoras públicas de la institución

IV. INCUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN BÁSICAS Y ADICIONALES

En el caso de que el Subcomité observe alguna represalia, o los gestores de integridad hagan del conocimiento a la Presidencia del CEPCI, la posible violación de alguna de las medidas básicas y adicionales de protección, la Presidencia del CEPCI deberá dar a conocer dichas situaciones al Titular del Órgano Interno de Control, para que los mismos inicien los procedimientos que consideren necesarios.

5. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La Presidencia del CEPCI debe llevar a cabo un registro de los gestores de integridad, así como la información correspondiente a la denuncia o revelación de información, las medidas de protección otorgadas, así como el estatus de las mismas. A continuación, se presenta un ejemplo de cómo debe llevarse a cabo dicho registro.

No.	Nombre del gestor de integridad protegido	Nivel jerárquico	Unidad Administrativa	Dependencia o Entidad	¿Denuncia o revelación de información?	Normatividad presuntamente violada	Descripción de la denuncia o revelación de información	Medida de protección otorgada	Tipo de medida otorgada	Temporalidad de la medida	Modificación de la medida	Tipo de modificación
1												
2												
3												

El CEPCI debe informar en su reporte anual de actividades (y hacer público) lo relativo a la implementación y ejecución de los criterios de protección otorgados. El reporte debe incluir al menos los siguientes puntos: 1.- El número de denuncias y revelaciones de información atendidas; 2.- Las disposiciones normativas presuntamente violadas asociadas a las denuncias y revelación de información; 3.- El número y tipo de medidas de protección que se han aplicado; 4.- El número y tipo de denuncias o revelación de información que derivó en procedimientos de investigación y/o responsabilidad administrativa; 5.- Mención de casos concretos en los cuales la denuncia interna o revelación de información ha ayudado a prevenir o detectar daños al interés público.

El Subcomité de implementación y verificación de medidas de protección debe: Diseñar y realizar una encuesta de satisfacción a los gestores de integridad (**Véase Anexo IV**). Dicha encuesta debe enviárseles por correo electrónico una vez que hayan concluido las medidas. Los resultados de la encuesta también deben incluirse en el reporte anual de actividades y ser de conocimiento para los gestores de integridad del CEPCI de esa Dependencia o Entidad.

6. MARCO NORMATIVO

Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción. En su artículo 33, señala que los Estados parte considerarán la posibilidad de incorporar, en su ordenamiento jurídico interno, medidas apropiadas para proporcionar protección contra todo trato injustificado a las personas que denuncien, ante las autoridades competentes, cualesquiera hechos relacionados con delitos tipificados con arreglo de la misma Convención.

Convención Interamericana contra la Corrupción. En su Artículo III *Medidas Preventivas*, señala en su numeral 8 que los Estados parte convienen en considerar la aplicabilidad de medidas, dentro de sus propios sistemas institucionales, destinadas a crear, mantener y fortalecer sistemas para proteger a los funcionarios públicos y ciudadanos particulares que denuncien de buena fe actos de corrupción, incluyendo la protección de su identidad, de conformidad con su Constitución y los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico interno.

Mecanismos de Seguimiento de la Convención Interamericana contra la Corrupción (MESICIC). Con motivo de la Reunión 21 de trabajo de la Organización de los Estados Americanos, se adoptó un Modelo de legislación para facilitar y promover el reporte de actos de corrupción y proteger a denunciadores internos y testigos.

Plan de Acción Anticorrupción G20 (2013-2014). En la Acción 9 de dicho plan se establece que los países deben de establecer un sistema de denunciadores internos, así como mecanismos para su protección de actos asociados al fraude, corrupción y otras malas conductas.

Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018. La línea de acción 1.2.7 *Fortalecer los canales de denuncia de servidores públicos para que sean confiables y efectivos* establece la construcción de un sistema para la protección a denunciadores, víctimas y testigos de conductas ilícitas en que incurran servidores públicos.

Ley General de Responsabilidades Administrativas. En su artículo 64 último párrafo, con respecto a la fracción III, establece que los servidores públicos que denuncien una Falta administrativa grave o Faltas de particulares, o sean testigos en el procedimiento, podrán solicitar medidas de protección que resulten razonables. La solicitud deberá ser evaluada y atendida de manera oportuna por el Ente público donde preste sus servicios el denunciante.

Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses (Acuerdo DOF 22-08-2017). En su numeral 7 establece lo siguiente:

“Cualquier persona que conozca de posibles incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad o al Código de Conducta podrá acudir al Comité para presentar una denuncia. Dicha denuncia deberá acompañarse preferentemente con evidencia o el testimonio de un tercero que respalde lo dicho. [...]

]...[La Presidencia del Comité determinará medidas preventivas, si las circunstancias del caso lo ameritan, conforme a los lineamientos que para tal efecto emita la Unidad, cuando los hechos narrados en la denuncia describa conductas en las que supuestamente se hostigue, agreda, amedrente, acose, intimide o amenace a una persona, sin que ello signifique tener como ciertos los hechos.]...[”

7. ANEXOS

ANEXO I. PROTOCOLO DE OPERACIÓN PARA LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN A GESTORES DE INTEGRIDAD QUE DENUNCIEN A TRAVÉS DE UNA LÍNEA TELEFÓNICA

1. Objetivo

Concentrar y regular la respuesta, distribución, monitoreo y evaluación de las llamadas telefónicas que provengan como queja, denuncia interna, o solicitud de orientación por parte del gestor de integridad.

2. Definiciones

Para los efectos de este Protocolo, se entenderá por:

Llamada telefónica: La interacción que efectúa el gestor de integridad mediante la línea telefónica desde la cual se da atención en tiempo real.

Interacciones: Comunicaciones que los usuarios dirigen a los operadores de los CEPCI, mediante llamadas telefónicas, y la cual es atendida como una denuncia, una queja o una orientación.

3. Políticas de Operación

- Los operadores del CEPCI darán cumplimiento a las etapas del procedimiento de llamada telefónica y registrarán las interacciones.
- En el caso de la denuncia o queja, los operadores del CEPCI registrarán la información del asunto, para después canalizarlo con la persona competente. En caso de que la interacción devenga de una Orientación, el operador desahogará el tema sin la intervención de ninguna otra persona.
- Durante la interacción, los operadores no dejarán incomunicados a los usuarios.
- Los operadores deberán cubrir los perfiles que garanticen la atención especializada; los CEPCI contarán con parámetros estrictos de selección de personal competente para atender los temas de su conocimiento.

4. Descripción del Procedimiento

El proceso de atención telefónica comprende los siguientes pasos:

- I. Uno de los operadores en turno tomará la llamada entrante, e introducirá al gestor de integridad la información con base en el siguiente script:
“Está usted llamando al Centro de Atención de Quejas y Denuncias del CEPCI, le atiende el operador X (el operador se identifica con un número, nunca

proporciona su nombre), y pregunta ¿Desea que su llamada sea anónima o desea proporcionar datos para su identificación y seguimiento de la misma?”

- a. En dicho escenario se prevé la posibilidad de que la persona refiera haberse comunicado con anterioridad. De ser dicho el supuesto, se procede a efectuar una búsqueda dentro de las bases de registros a fin de estar en posibilidad de relacionar los registrado en el “primer folio” con el folio “nuevo”.
 - b. Si el gestor de integridad opta porque su llamada sea anónima, el operador se limitará a hacer más preguntas.
 - c. Si la persona manifiesta su deseo de proporcionar sus datos particulares, el operador procederá al registro de los siguientes datos:
 - i. Nombre
 - ii. Edad
 - iii. Dirección
 - iv. Correo electrónico
 - v. Teléfono
- II. Una vez recibidos dichos datos, el operador procederá a identificar el motivo de la llamada, con base en los siguientes supuestos:
- a. Denuncia
 - b. Queja
 - c. Ociosa
 - d. Seguimiento
 - e. Pruebas
- III. Identificado el motivo de la llamada, el operador procederá a determinar el asunto de la misma.
- a. Si se trata de una denuncia, su asunto quedará comprendido dentro de alguna de las siguientes opciones:
 - i. Denuncia de una conducta posiblemente constitutiva de un delito
 - ii. Denuncia de una persona como responsable de una conducta posiblemente constitutiva de un delito
 - a. A su vez, dichos asuntos podrán versar dentro de alguno de los siguientes subasuntos:
 - i. En investigación del Hecho en cuyo caso se remite al Centro de Quejas y Denuncias del CEPCI.

- b. Si se trata de una solicitud de un servicio, su asunto quedará comprendido dentro de alguna de las siguientes opciones:
 - i. Solicitud de información
 - ii. Solicitud de una orientación
- a. A su vez, dichos asuntos podrán versar dentro de alguno de los siguientes subasuntos:
 - i. En tratándose de la solicitud de información:
 - 1. El sub asunto puede versar sobre orientaciones relacionadas con presuntas violaciones a las Reglas de Integridad, al Código de Ética o el Código de Conducta de la institución correspondiente.
 - ii. En tratándose de una solicitud de una orientación:
 - 1. El subasunto puede versar en orientación sobre la integridad física y emocional de los gestores de integridad que sean objeto de represalias laborales, ya sea vía telefónica, electrónica celular o a través de cualquier otro medio, en cuyo caso la llamada es atendida directamente por personal del CEPCI.
- c. Si se trata de una llamada de seguimiento, su asunto quedará comprendido dentro de las siguientes opciones:
 - i. Asuntos previamente iniciados por el CEPCI
 - ii. Asuntos que previamente hayan sido conocimiento del CEPCI
 - 1. Supuestos bajo los cuales se habrá de remitir la llamada al personal
- d. Si se trata de una llamada de queja, el asunto de la misma siempre será tratado por representantes del CEPCI.
- e. Si se trata de una llamada en la que se solicite se le transfiera al conmutado, la misma será atendida directamente por personal del CEPCI.
- f. Si se trata de una llamada ociosa, asunto quedará comprendido dentro de las siguientes opciones:
 - i. Bromas
 - ii. Cuelga de llamadas
 - iii. Insultos y ofensas
 - iv. Llamadas en espera
 - 1. En cuyo caso la llamada será atendida directamente por personal del CEPCI

- IV. Identificados el motivo, asunto y sub asunto al que pertenezca la llamada, el operador procederá a tipificar la llamada y proveer al ciudadano de una solución.
- a. Si **no se transfiere** la llamada:
 - i. El operador proporcionará la atención directamente al gestor de integridad
 - ii. El operador el proporcionará al gestor de integridad un número de folio
 - iii. El operador procederá a capturar el status de dicha atención en el sistema del CEPCI
 - b. Si **se transfiere** la llamada:
 - i. El operador procederá a contactar a algún enlace del CEPCI que se considere competente para conocer del caso
 - ii. El operador deberá identificarse con el enlace del CEPCI y solicitar datos del mismo
 - iii. El operador deberá informar el motivo y asunto de la llamada al enlace del CEPCI proporcionándole un número de folio
 - iv. El operador deberá de informar al gestor de integridad que será trasferida con la persona que lo atenderá
 - v. El operador deberá corroborar el folio del gestor de integridad
 - vi. El operador deberá capturar el estatus de dicha atención en el sistema del CEPCI

5. Interacción

- a. Al recibir una llamada telefónica, el operador realizará lo siguiente:
 - i. Referir al usuario que está comunicándose al CEPCI
 - ii. Referir al usuario el número de operador que atiende la interacción
 - iii. Referir al usuario que su interacción puede ser anónima o no
 - iv. En caso de ser anónima se informará al usuario que ninguna otra información quedará registrada en el sistema
- b. En caso de no ser anónima, se recabarán datos personales mínimos de identificación:
 - i. Nombre completo
 - ii. Edad
 - iii. Género
 - iv. Número telefónico
 - v. Correo electrónico
- c. El operador consultará el motivo de la interacción
- d. Cuando la llamada no sea anónima, una vez concluida la interacción, el operador notificará al usuario su número de folio

- e. Una vez proporcionado el folio, los operadores concluirán la llamada consultando si hay algún tema adicional en el que el CEPCI pueda ayudarlos. Si el usuario requiere atención adicional, el operador reiniciará el Protocolo en el punto II del apartado “Descripción del Procedimiento”.

6. Seguimiento

Los usuarios podrán dar seguimiento a los asuntos previamente iniciados ante el CEPCI y a los folios proporcionados por éste.

Si desean dar seguimiento a un asunto usando el folio que proporciona el CEPCI, el operador revisará que el número de folio proporcionado sea correcto, y posteriormente, los canalizará a su personal competente.

7. Servicio a las y los usuarios

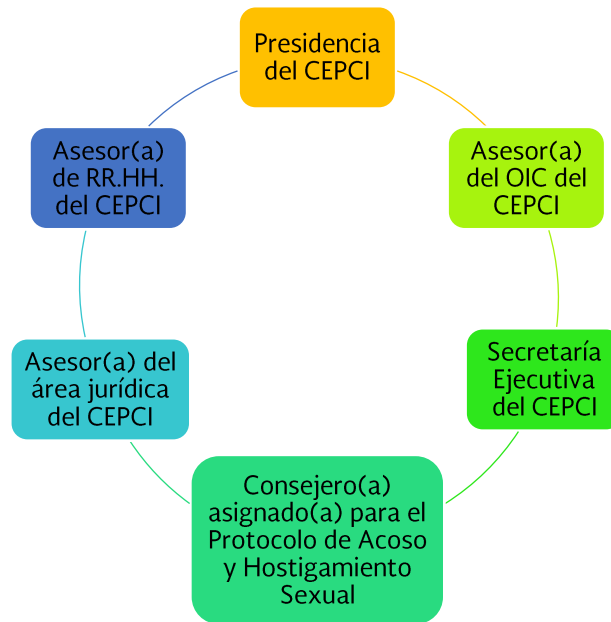
Los usuarios de atención de Quejas y Denuncias por los CEPCI, podrán manifestar su inconformidad en contra de un servidor público y de sus operadores de atención.

Para manifestar su inconformidad con el servicio proporcionado por un operador de los CEPCI, se le comunicará con un superior jerárquico.

8. Datos personales

Al contar con una base de datos de los usuarios, el CEPCI debe garantizar la confidencialidad y las medidas necesarias de seguridad de los datos personales que se capturen en cada interacción. El administrador del CEPCI fungirá como responsable del resguardo del sistema.

ANEXO II. INTEGRACIÓN DEL SUBCOMITÉ DE IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A GESTORES DE INTEGRIDAD



ANEXO III. SOLICITUD DE PROTECCIÓN DE MEDIDAS ADICIONALES A GESTORES DE INTEGRIDAD

Lugar: _____
Fecha: DD/MM/AA

ID RUSP: _____

Por medio de este documento, solicito medidas adicionales de protección. Además, bajo protesta de decir verdad, afirmo que la denuncia o revelación de información que presento es de buena fe. Por último, suscribo mi compromiso a brindar información sobre la denuncia o revelación de información cuando lo solicite la autoridad competente.

Firma de la persona servidora pública

A) Mencionar el correo electrónico por el cual desea recibir notificaciones sobre el proceso de su denuncia o revelación de información:

B) Indicar con una "X" el tipo de represalia que sufre o considera se podrían tomar en su contra por motivo de la denuncia o revelación de información:

Represalias personales	Represalia laboral
Acoso	Imposición de sanción disciplinaria
Violencia verbal	Destitución
Violencia física	Amonestación
Violencia psicológica	Suspensión
Actos discriminatorios	Traslado a otra unidad administrativa
	Cambio injustificado de funciones
	Modificación de horario
	Evaluaciones negativas injustificadas

Observaciones adicionales:

E) Indicar con una "X" si conoce los nombres de las personas servidoras públicas involucradas en los hechos?

1. Sí
2. No

F) Indicar con una "X" si cuenta con documentos que sustenten la denuncia o revelación de información interna

1. Sí
2. No

G) ¿Presentó la denuncia o reveló la información a otra instancia?

1. Sí
- Nombre de la instancia: _____
2. No

ANEXO IV. EJEMPLO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS GESTORES DE INTEGRIDAD

1. ¿Tu denuncia se procesó adecuadamente en el CEPCI?

Sí__ No__

2. ¿Recibiste asesoría jurídica por parte del CEPCI en el proceso de tu denuncia o revelación de información?

Sí__ No__

3. ¿Recibiste atención del Subcomité para la implementación y verificación de las medidas de protección?

Sí__ No__

4. ¿Al presentar tu denuncia te fueron explicadas las medidas básicas de protección?

Sí__ No__

5. ¿Alguna instancia dejó de cumplir con la implementación de alguna medida de protección básica?

Sí__ No__

Indicar la instancia: _____

6. ¿En el proceso de tu denuncia te fueron explicadas las medidas de protección adicionales?

Sí__ No__

7. ¿Solicitaste o te fueron aplicadas medidas de protección adicionales?

Sí__ No__

8. ¿Alguna instancia dejó de cumplir con la implementación de alguna medida de protección adicional?

Sí__ No__

Indicar la instancia: _____

9. ¿La temporalidad de la medida de protección aplicada por la instancia responsable fue la adecuada?

Sí__ No__

Indicar la instancia: _____