



**PROTOCOLO PARA LA RECEPCIÓN Y
ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS EN EL
COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE
CONFLICTOS DE INTERESES DEL INSTITUTO
NACIONAL DE GERIATRÍA**

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Geriatria 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 los servidores(as) públicos(as) 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 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 servidores(as) públicos(as) que puedan constituir responsabilidades administrativas en términos de la normatividad aplicable en la materia.

MARCO JURÍDICO

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**
D.O.F. 5-02-1917. Última reforma publicada en el D.O.F. 15-09-2017.
- **Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.**
D.O.F. 13-12-1982. Última reforma publicada en el D.O.F. 18-07-2016.
- **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 Geriátria.** 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 Geriátria.** 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.

OBJETIVO

El presente documento tiene como propósito fundamental comunicar el mecanismo de acción en la recepción y atención de cualquier queja y denuncia presentada por presuntos actos antiéticos e incumplimiento en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública y al Código de Conducta del Instituto Nacional de Geriatria a través del Portal de Quejanet.



ALCANCE

El protocolo es aplicable a las y los servidores públicos que forman parte del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del Instituto Nacional de Geriatria, mismos que son involucrados en el pronunciamiento relativo a una queja o denuncia de cualquier persona.



OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El presente protocolo tiene como finalidad dar a conocer la actuación que deben observar los integrantes del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses en la recepción y atención de las quejas y/o denuncias sobre actos de incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad, y/o al Código de Conducta en el Instituto Nacional de Geriatria.

De la recepción de quejas y/o denuncias.

1. La queja o denuncia del posible incumplimiento al Código de Ética, de Conducta y a las Reglas de Integridad, deberá presentarla la/el promovente por escrito a través de:
 - El Portal denominado Quejanet ubicado en la página web del Instituto <http://www.geriatria.salud.gob.mx/>, el cual será revisado durante la jornada laboral y estará bajo la responsabilidad de la/el Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses.

Del registro

1. La queja o denuncia se integrará con un número de folio único, que estará clasificado de la siguiente manera

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

CLASIFICACIÓN	
CEPCI	Referente al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses.
INGER	Institución en la que se presenta la queja o denuncia.
Q	Identifica que existe una queja por incumplimiento del Código Ética, 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.

2. La/el Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses es responsable de aperturar un expediente y establecer el folio único de acuerdo a su control, en un plazo no mayor a tres días hábiles, así como resguardar la información contenida en ellos.

- La/el Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses verificará en un término de tres días hábiles que la queja o denuncia contenga como mínimo los siguiente requisitos:
 - Datos de la/el promovente de la queja o denuncia:
 - Nombre, domicilio o correo electrónico para recibir informes. La delación anónima sólo es procedente cuando se identifica al menos un tercero a quien le consten los hechos.
 - En caso de ser servidor(a) público(a), área de adscripción y puesto o cargo.
 - Datos de la/el servidor público involucrado 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 dónde 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. La/el Secretario Ejecutivo enviará a la persona que haya presentado la queja y/o denuncia un acuse de recibo impreso o 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/el promovente el derecho de exigir una determinada actuación por parte del CEPCI.
4. La/el Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, en caso de encontrar insuficiencia de elementos en la queja o en la denuncia, solicitará por escrito a la/el promovente, a fin de que sea subsanada en un periodo no mayor a cinco días hábiles, especificando cual es la deficiencia a subsanar. De no contar con respuesta en el tiempo señalado se archivará el expediente como concluido (con efectos de antecedente).

La queja o denuncia será improcedente cuando el asunto a tratar no este contemplado en el Código de Ética, las Reglas de Integridad o al Código de Conducta, 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 Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses (CEPCI), cuando esta involucre reiteradamente a un servidor (a) público (a) en particular.

Determinación del seguimiento por el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses

1. La/el Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, informará vía correo electrónico a la/el Presidente del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses sobre la recepción de la queja o la denuncia, el número de expediente y un breve resumen de que se refiere, así mismo a los integrantes del CEPCI. Asimismo de no satisfacer los requisitos de la queja o la denuncia, la/el Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, informará en sesión ordinaria o extraordinaria a las y los integrantes 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.
2. La/el Presidente del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses deberá convocar a sesión extraordinaria si fuera necesario la inmediata atención de la queja o denuncia, asimismo integrar la referencia al orden del día de la sesión que se trate.
3. En sesión ordinaria o extraordinaria se determinará el seguimiento que se le dará a la queja o la denuncia presentada, la/el Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses hará del conocimiento a los integrantes del CEPCI, para efecto de su calificación.
4. Es responsabilidad de las y los integrantes del CEPCI suscribir una cláusula de confidencialidad con respecto al manejo de la información que derive de la queja o la denuncia.
5. Sin excepción, todas las quejas o denuncias recibidas deberán ser atendidas y clasificadas por el CEPCI en sus reuniones ordinarias o extraordinarias.
6. Las y los integrantes del CEPCI definirán el seguimiento que se le dará a las quejas o las denuncias presentadas, que puede ser presunto incumplimiento o de no competencia.
7. En caso de no competencia del CEPCI, la/el Presidente del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente, y se acordará como improcedente.
8. De considerar el CEPCI que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, la/el Secretario Ejecutivo entrevistará a la/el servidor público involucrado y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la queja o la denuncia, misma que deberá constar por escrito o medios electrónicos y se acordará su radicación.
9. La/el Secretario Ejecutivo deberá hacer del conocimiento al Órgano Interno de Control la queja o denuncia de suponer el CEPCI que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta en caso de mayor gravedad se solicitará la intervención del OIC hasta su conclusión. El CEPCI no emite ninguna sanción, solamente informa y opina sobre la evidencia recopilada.

Recopilación de Información

1. 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 Intereses 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.
2. La/el Secretario Ejecutivo dará aviso por escrito a la o el servidor público señalado como presunto responsable de cometer actos de incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, 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.

3. 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.

De la mediación y la conciliación

1. Cuando los hechos narrados en una queja o una denuncia afecten únicamente a la/el promovente, el CEPCI podrá mediar y/o proponer una conciliación con las partes involucradas, proponiendo alternativas concretas para que resuelvan de común acuerdo sus diferencias, siempre respetando los principios y valores contenidos en el Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta del Instituto Nacional de Geriatria.

De la emisión de la conclusión

1. La/el Secretario Ejecutivo para atender la queja o la denuncia presentará una pronunciación de la misma, la cual contendrá las observaciones y la emisión de recomendaciones, en un término de veinte días hábiles a partir del desahogo de las pruebas.
2. La pronunciación deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados, así como las entrevistas que se hayan realizado, con base en tales elementos se configurará o no un incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad y/o el Código de Conducta.
3. La/el Secretario Ejecutivo deberá exponer la pronunciación de la queja o denuncia ante el CEPCI en la sesión ordinaria o extraordinaria que se presente para ser aprobada y emitir el reporte de resolución que será enviado a la/el promovente.
4. La atención de la queja o la denuncia, deberá concluirse por el CEPCI dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

Número de Revisión: 02
Fecha de Actualización: Abril 2018

-----FIN DEL DOCUMENTO-----



