



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**SECRETARÍA  
DE SALUD**  
GOBIERNO DE CHIAPAS

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS EN EL  
COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE  
INTERES DEL INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE CHIAPAS.**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



| CONTENIDO                     | PAGINA |
|-------------------------------|--------|
| 1.- GLOSARIO                  | 1      |
| 2.- OBJETIVO                  | 2      |
| 3.- DESARROLLO                | 2      |
| 4.- CLAUSULA DE CONFIABILIDAD | 9      |
| 5.- REFERENCIAS               | 9      |



## 1.- GLOSARIO

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACUERDO              | Acuerdo que tiene por objeto emitir 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. |
| APF                  | Administración Pública Federal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| BASES                | Bases para la integración, organización y funcionamiento del CEPCI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| CODIGO DE CONDUCTA   | Instrumento emitido por el Titular del Instituto de Salud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| CEPCI                | El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Instituto de Salud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| DELACION             | La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público, y que resulta presuntamente contraria al Código de Conducta y a las Reglas de Integridad.                                                                                                                                                                                                                          |
| LINEAMIENTOS         | 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.                                                                                                                                                                                |
| REGLAS DE INTEGRIDAD | Las reglas de integridad para el ejercicio de la Función Pública, señalada en el Acuerdo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| DEPCI                | Dirección de Ética y Prevención de Conflicto de Interés de la Secretaría de Honestidad y Función Pública.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



## 2.- OBJETIVO

Recibir y atender las quejas y denuncias que se presenten al Instituto de Salud, en relación con los actos contrarios a la ética, a la conducta y a las Reglas de Integridad para de la Secretaría de Salud.

## 3.- DESARROLLO

### I.- De la confidencialidad de la información.

Dada la naturaleza de la información que se analizará en este documento se considera esencial que los miembros del CEPCI del Instituto de Salud, suscriban una cláusula de confiabilidad respecto al manejo de la información que derive de las quejas o denuncias a las que tengan acceso o de las que tengan conocimiento. Ello a fin de salvaguardar la naturaleza de confiabilidad o anonimato que, en algunos casos, deberá prevalecer respecto del nombre y demás datos de la persona que presente la queja o denuncia, y de los terceros a los que les consten los hechos, a no ser que tengan el carácter de servidores públicos.

### II.- Sobre la presentación de quejas o denuncias:

EL CEPCI, en atención a criterios únicos del Instituto de Salud, la presentación de quejas y denuncias podrá realizarse por medios electrónicos, por medios físicos o por ambos. Lo anterior considerando aspectos y características propias de audiencia, promedio de quejas presentadas con anterioridad y los recursos disponibles del Instituto.

El objetivos es garantizar que el sistema de presentación de quejas y denuncias realmente cumpla con su objetivo esencial que es el de velar por la correcta denuncia de presuntas conductas contrarias a lo establecido en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Instituto de Salud, el Código de conducta del Instituto de Salud y la Reglas de integridad para el Ejercicio del Instituto de Salud.

### III.- Sobre la recepción y registro de quejas y denuncias.

- Las quejas o denuncias podrán presentarse por cualquier persona o servidor o servidora pública al CEPCI, dando a conocer el presunto incumplimiento a: Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad.
- Una vez presentada la queja o denuncia y a efecto de poder darle trámite, se deberá constatar que venga acompañada del testimonio de un tercero.
- Podrán presentarse quejas y denuncias anónimas siempre que estas se pueda identificar al menos a una persona a quien le consten los hechos.

#### a).- Generación de un folio de expediente:

Como una garantía de atención y resolución a las quejas y denuncias, se asignara, por parte del Secretario o la Secretaria Ejecutiva del CEPCI, un número de expediente o folio a cada queja o denuncias. Este deberá ser único y consecutivo según el momento en que se reciba cada denuncia o queja y será responsabilidad del Secretario/a Ejecutivo velar por la correcta administración de dichos folios así como la adecuada salvaguarda de la información contenida en los mismos.

#### b).- Revisión de requisitos mínimos de procedencia.





Posterior a la asignación de folio o expediente, se procederá a la verificación de los elementos indispensables de procedencia de la queja o denuncia. Es decir, el Secretario Ejecutivo o Secretaria Ejecutiva constatarán que la queja o denuncia contenga.

- 1.- Nombre (opcional)
- 2.- Domicilio o dirección electrónica para recibir informes.
- 3.- Breve relato de los hechos.
- 4.- Datos del Servidor Público involucrado.
- 5.- Medios probatorios de la conducta.
- 6.- Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos.

Por única vez y en el supuesto de que, el o la Secretaria Ejecutiva, detecte la necesidad de subsanar algunas deficiencias en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento de quien la haya presentado. Ello a efecto de que, de la manera más expedita posible, la o el interesado pueda subsanar dichas deficiencias a efecto de que, el o la Secretaria Ejecutiva, pueda darle trámite y hacerla del conocimiento del CEPCI.

De no contar con respuesta alguna por parte del interesado, el expediente con número de folio se archivara como concluido. Es importante precisar que la información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el CEPCI cuando éstas involucren reiteradamente a un servidor público en particular.

Es necesario establecer plazos concretos para subsanar las deficiencias de la queja o denuncia, así como de otro plazo para que, el o la Secretaria Ejecutiva notifique a las áreas institucionales conducentes, Jurídico, Órgano Interno de control o Recursos Humanos, con la oportunidad en el supuesto de que existan términos de prescripción de la acción o de la investigación de la presunta conducta contraria a la normatividad vigente.

d).- Acuse de Recibo:

El o la Secretaria Ejecutiva entregara a quien haya presentado la queja o denuncia, un acuse de recibo impreso o electrónico, en el que conste el número de folio o expediente bajo el cual estará respaldada la queja o denuncia, la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los elementos aportados por la o el denunciante.

En el acuse de recibo que se genere se deberá incluir una leyenda que informe al denunciante que la circunstancia de presentar una queja o denuncia, no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del comité.

e).- Aviso al Presidente y demás integrantes del CEPCI para su conocimiento.

El o la Secretaria Ejecutiva por los medios más expeditos, preferentemente electrónico, o los que en su caso se hayan determinado en el Acuerdo de procedimientos de quejas y denuncias, informara al presidente/a del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere.

Asimismo y para el caso de que la queja o denuncia hayan sido procedente, la o el Secretario ejecutivo turnara y hará del conocimiento del CEPCI, el expediente original a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria.

Con relación a las quejas o denuncias que no satisficieran los requisitos de existencia, la o el Secretario Ejecutivo deberá informar al CEPCI sobre la recepción o de la queja o denuncia, el número de expediente o folio que se le asigne, y la razón o razones por las que el expediente se clasifico como concluido y archivado.

#### IV.- DE LA TRAMITACION, SUTANCIACION Y ANALISIS.

a).- Informe del Presidente al pleno del CEPCI.

El/la Presidente /a deberá informar , por la vía que determinen mas apropiada, a cada uno de los demás integrantes del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia así como la necesidad de abordar el tema en sesión ordinaria o extraordinaria.

b).- De las Medidas preventivas:

Una vez que el CEPCI tenga acceso al expediente podrá determinar medidas preventivas cuando la queja o denuncia describa conductas en las que supuestamente se actualicen conductas de hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, intimidación o amenaza a la integridad de una persona o servidor públicos. Lo anterior, sin que ello signifique tener por ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia. Las medidas preventivas podrán determinarse en coordinación con CNDH.

c).- sobre la calificación de la queja o denuncia:

Para efectos de la calificación de la queja o denuncia, el CEPCI, podrá:

- 1.- Atenderla por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento; o
- 2.- Determinar no competencia del CEPCI para conocer de la queja o denuncia.

En caso de no competencia del comité para conocer de la delación, la o el Presidente deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente. Quedará a consideración del CEPCI el informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia en favor de la dicha instancia, dando vista al OIC en su caso.

d).- sobre la atención a la queja o denuncia por parte del CEPCI:

De considerar el comité que existe probable incumplimiento al código de ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, entrevistara al servidor público o servidora pública involucrado y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presento la delación. Cabe señalar que toda la información que derive de las entrevistas deberá contar por escrito o en medios electrónicos y deberá estar sujeta a la cláusula de confiabilidad que suscriben los miembros del CEPCI que conocen de las quejas o denuncias.

e).- Sobre la conformación de una comisión temporal o permanente que conozca de la queja o denuncia:

Para poder desempeñar la tarea de atención a la queja presentada o denuncia, el CEPCI podrá conformar una comisión temporal o permanente, con, al menos, tres de los miembros temporales, para que realicen las entrevistas, debiendo éstos dejar constancia escrita, misma que deberá incorporarse al expediente respectivo.

Con relación a este punto, se deberá atender al proceso de creación de subcomités o comisiones permanentes o temporales establecidos por la DEPCI de la guía que para tal efecto se emita.

f).- Recopilación de información adicional:

Cualquier servidor público o servidora pública del Instituto de Salud, deberá apoyar a los miembros del CEPCI y proporcionales las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones a cabalidad y poder



así resolver de la manera más imparcial y eficiente posible, la queja o denuncia. En aquellos casos relacionados con conflictos de interés, se podrá solicitar la opinión de la DEPCI.

g).- De la conciliación:

Cuando los hechos narrados en una queja o denuncias afecten únicamente a la persona que la presento, los miembros del CEPCI comisionados para su atención, podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, siempre con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética y en las Reglas de Integridad.

En el caso de que la conciliación no sea procedente, se deberá dar el curso que determine el Comité o la comisión temporal o permanente creada al efecto, y en dado caso, se deberá dejar constancia de ese hecho en el expediente correspondiente.

V.- De la resolución y pronunciamiento.

La resolución o pronunciamiento que emita el CEPCI deberá tener el sentido que el propio comité determine darle a partir de las características de la queja o denuncia y del estudio y análisis de la misma. Sin embargo, se debe recordar que la atención de la queja o denuncia deberá concluirse por el CEPCI o la comisión temporal o permanente mediante la emisión de observaciones o recomendaciones, dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

a).- De la emisión de conclusiones por parte del CEPCI o de la comisión temporal o permanente.

- El proyecto de resolución que elabore la comisión temporal o permanente o el CEPCI en pleno deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados, así como las entrevistas que se hayan realizado.
- Se deberá determinar en el cuerpo del proyecto si, con base en la valoración de tales elementos, se configura o no, un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad.
- En sesión extraordinaria, el comité temporal o permanente o el CEPCI podrá discutir el proyecto de resolución y deberá votar su aprobación a efecto de elaborar las respectivas observaciones o recomendaciones relativas a la queja o denuncia.
- Sera facultad del Presidente dar parte, en su caso, a las instancias correspondiente.

b).- De la determinación de un incumplimiento:

En el supuesto que de que los miembros del Comité temporal o permanente o del CEPCI en pleno, determinen que si se configuro un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad, se procederá de la siguiente manera:

- El Comité temporal o permanente o el CEPCI en pleno, determinara sus observaciones.
- Emitirá sus recomendaciones a la persona denunciada en las que, en su caso, se inste al transgresor a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad.
- De estimar que se actualizo una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control.
- Solicitará al área de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore al expediente del servidor público o de la servidora pública.

- Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato, con copia al Titular de Unidad al que éste adscrito/a él o la servidora /am público/a transgresor/a.

VI.- Formato para la presentación de una queja o denuncia.

El formato contendrá los siguientes datos:

1.- Datos de la persona que presenta la queja o denuncia.

- Nombre:
- Domicilio:
- Teléfono:
- Correo Electrónico

NOTA: Advertencia a la persona que desee conservar el anonimato respecto a que sólo podrá enterarse del curso de la queja o denuncia presentada a través del seguimiento que ella misma dé a las sesiones del Comité.

2.- Datos del servidor/a público/a contra quien se presenta la queja o denuncia.

- Nombre:
- Apellido Paterno:
- Apellido Materno:
- Entidad o dependencia en la que se desempeña:
- Cargo o puesto:
- Entidad Federativa:
- Breve narración del hecho o conducta:
- Ocurrió en: Entidad y Fecha / periodo:

3.- Datos de la persona que haya sido testigo de los hechos.

- Nombre:
- Domicilio:
- Teléfono:
- Correo Electrónico:
- Trabaja en la Administración Pública Federal NO o SI
- Si contesto "SI" la siguiente información es indispensable:
- Entidad o dependencias:
- Cargo:



#### 4.- CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD.

##### CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD DE LOS MIEMBROS DEL CEPCI.

Dada la naturaleza de la información que se analizara en este documento de atención de quejas o denuncias en el comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en el Instituto de Salud, los miembros del CEPCI suscriben la siguiente cláusula de confidencialidad respecto al manejo de la información que derive de las quejas o denuncias a las que tengan acceso o de las que tengan conocimiento. Ello a fin de salvaguardar las naturalezas de confidencialidad o anonimato que, en algunos casos, deberá prevalecer respecto del nombre y demás datos que la persona que presente la queja o denuncia, y de los terceros a los que les consten los hechos, a no ser que tengan el carácter de servidores públicos.

Los miembros del CEPCI del Instituto de Salud, se obligan a no divulgar a terceras partes, la "Información confidencial" que reciban de las quejas y denuncias ya sea en forma oral, visual, escrita, grabada en medios magnéticos o en cualquier otra forma tangible y que se encuentre claramente marcada como tal. Así mismo se comprometen a otorgar la protección de los datos personales que se manejen en las mismas.

#### 5.- REFERENCIAS

5.1. Ley Federal del Trabajo.

5.2.- Código de Ética del Instituto de Salud.

5.3.- Código de Conducta del Instituto de Salud.