

BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR



MECANISMO PARA RECIBIR, ATENDER Y
DAR SEGUIMIENTO A LOS CASOS DE
QUEJAS POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO
DE LOS CÓDIGOS DE ÉTICA Y DE
CONDUCTA, ASÍ COMO DE LAS REGLAS DE
INTEGRIDAD



Índice

CONSIDERANDO	3
Objetivo General	4
1.Glosario	4
2 Procedimiento para Someter quejas ante el CEPCI por presunto incumplimiento de los Códigos de Ética y Conducta, así como de las Reglas de Integridad.	13
2.1 Aviso de privacidad	13
2.2 Medios para la recepción de quejas	14
2.3 Requisitos para presentar quejas	14
3Protocolo de Atención de quejas por presunto incumplimiento de los Códigos de Ética y Conducta, así como de las Reglas de Integridad	15
3.1 Valoración e Integración del Expediente	15
4 .. Seguimiento de las resoluciones emitidas por el Comité que contribuyan al cumplimiento de los Códigos de Ética y de Conducta, así como de las Reglas de Integridad	18
4.1 Medidas Preventivas	18
4.2 Recomendaciones	19
4.3 Conclusiones	20
5 Vigilancia	20



CONSIDERANDO

Los Códigos de Ética y Conducta, así como las Reglas de Integridad describen los valores generales y la normatividad bajo la que se rige el desempeño, convivencia y directrices generales del actuar de los servidores públicos y acciones en su quehacer institucional, al fortalecer la honestidad e integridad en las actividades realizadas, en la toma de decisiones y la responsabilidad adquirida al formar parte de la Secretaría.

Como servidores públicos debemos observar los principios de: Legalidad, Honradez, Lealtad, Imparcialidad y Eficiencia en el desempeño de nuestro empleo, cargo, comisión o función, y orientar nuestra actuación en valores como: Interés Público, Respeto, Respeto a los Derechos Humanos, Igualdad y no discriminación, Equidad de género, Entorno Cultural y Ecológico, Integridad, Cooperación, Liderazgo, Transparencia y Rendición de Cuentas; los cuales adquieren relevancia, cuando somos conscientes de que, con nuestra actitud, actuación y desempeño, cimentamos y fortalecemos la confianza de la ciudadanía en la Secretaría y contribuimos desde nuestro ámbito de competencia a la reconstrucción y fortalecimiento del tejido social.

El presente *Mecanismo para recibir, atender y dar seguimiento a los casos de quejas por presunto incumplimiento de los Códigos de Ética y de Conducta, así como de las Reglas de Integridad*, busca generar igualdad entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción son hechas hacia un genérico que represente a ambos sexos. La observancia del Mecanismo, está a cargo del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Bienestar, como se encuentra estipulado en el punto 6 de las Bases para la Integración, Organización y Funcionamiento de dicho Comité, con relación a la recepción, atención y seguimiento de quejas ante la acción u omisión de conductas contrarias al desempeño ético de los servidores públicos en su quehacer cotidiano, al delimitar su actuación en situaciones específicas conforme a las funciones, tareas o actividades que involucren la operación y ejecución de los programas sociales de la Secretaría, así como las áreas y procesos que puedan significar riesgos de actos de corrupción o posibles conflictos de interés al emitir observaciones y recomendaciones a las que haya lugar.

**Objetivo General:**

Establecer el mecanismo de ejecución sobre el procedimiento y protocolo para la presentación, atención y seguimiento de las quejas presentadas por presunto incumplimiento de los Códigos de Ética, de Conducta y de las Reglas de Integridad.

1. Glosario

Para los efectos de las presentes Bases, se entenderá por:

Acceso a la Información Pública: Los ciudadanos tienen la posibilidad y derecho humano de conocer aquella información generada, recibida y/o conservada por instituciones públicas, que permite evaluar la eficiencia y pertinencia de las acciones de los funcionarios y cerciorarse de que estas responden a necesidades sociales y no a intereses particulares.

Acoso laboral: Es cuando compañeros de trabajo, superiores o subordinados abusan de su poder en el ámbito laboral para que un compañero de trabajo o subalterno rescinda su contrato de forma voluntaria, al ser atacado en su dignidad e integridad psicológica, física y sexual de manera repetida y sistemática. (definición propuesta por el CEPCI con base en ACUERDO por el que se establece el Mecanismo de Prevención, Atención y Seguimiento a Casos de Discriminación y Violencia Laboral en sus diversas formas, en especial el hostigamiento y el acoso sexual. DOF. 04/10/2013)

Acta: Documento en que se da constancia de los hechos, acuerdos y decisiones efectuadas en la celebración de las sesiones del CEPCI y sus Subcomités.

Acoso sexual: Es una forma de violencia con connotación lasciva en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.



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, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015 y sus modificaciones del 2 de septiembre de 2016 y el 22 de agosto de 2017.

Ámbito de competencia: Ejercicio de autoridad que las Unidades Administrativas, las Delegaciones de la Secretaría de Bienestar en las Entidades Federativas y el Órgano Interno de Control ejercen de acuerdo a sus atribuciones y funciones estipuladas en su Reglamento Interior y Manual de Organización General.

Aviso de privacidad Documento a disposición del titular de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por el responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos.

Bases: Las Bases para la Integración, Organización y Funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés aplicables a la Secretaría.

Bases del Subcomité Bases de Creación, Operación y Funcionamiento de los Subcomités Permanentes y/o Temporales.

Clima Organizacional: Conjunto de factores que afectan positiva o negativamente el desempeño, la productividad, la calidad de los servicios y la imagen de la Institución y son resultado de las relaciones internas, actitudes, percepciones y conductas de los servidores públicos, retroalimentadas por las motivaciones personales, las prácticas al interior de la organización, el tipo de liderazgo, la evaluación y el reconocimiento de resultados.

Código de Conducta: El instrumento deontológico emitido por la persona que ocupe la titularidad de la dependencia, entidad o empresa productiva del Estado, a propuesta de su Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses o análogo, previa aprobación de su respectivo Órgano Interno de Control o Unidad de Responsabilidades, en el que se especifique de manera puntual y concreta la forma en que las personas servidoras públicas aplicarán los principios, valores y reglas



de integridad contenidas en el Código de Ética. (nueva definición publicada en el Código de Ética publicado en febrero de 2019)

Código de Ética: Instrumento deontológico, al que refiere el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, que establece los parámetros generales de valoración y actuación respecto al comportamiento al que aspira una persona servidora pública, en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión, a fin de promover un gobierno transparente, íntegro y cercano a la ciudadanía. (nueva definición publicada en el Código de Ética publicado en febrero de 2019)

Comisionado de Ética e Integridad: Representante de un órgano desconcentrado en el CEPCI de la Secretaría de Bienestar.

COCODI: Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría.

Comité o CEPCI: El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses, como órganos democráticamente integrados que tienen a su cargo el fomento de la ética e integridad en el servicio público y la prevención de Conflictos de Intereses a través de acciones de orientación, capacitación y difusión en las dependencias y entidades del Gobierno Federal. (nueva definición publicada en el Código de Ética publicado en febrero de 2019)

Conflicto de interés: La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público puedan afectar el desempeño debido e imparcial de su empleo, cargo, comisión o funciones.

Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Datos personales sensibles: Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información



genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual.

Discriminación: Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo;

También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

Entidades Sectorizadas (ES) Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS), Instituto Mexicano de la Juventud (IMJUVE) Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART), Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM).

Equidad de Género: Principio de justicia que busca garantizar un trato justo tanto en oportunidades de desarrollo, como en el acceso a los recursos materiales y simbólicos para todas las personas, lo que implica brindar un trato diferenciado y en ocasiones preferencial a quienes han sufrido desventajas para que alcancen las mismas oportunidades.

Ética: Principios que deben regir el comportamiento de los servidores públicos de la Secretaría en la toma de decisiones de las atribuciones, funciones y actividades que le fueron encomendadas en su empleo, cargo o comisión.

Ética Pública: Disciplina basada en normas de conducta que se fundamentan en el deber público y que busca en toda decisión y acción, la prevalencia del bienestar de la sociedad en coordinación con los objetivos del Estado mexicano, de

7



los entes públicos y de la responsabilidad de la persona ante éstos. (nueva definición publicada en el Código de Ética publicado en febrero de 2019)

Especialistas Expertos o conocedores en los temas relacionados que coadyuven a su desarrollo y valoración de los temas relacionados con el Comité.

Expediente: Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de los sujetos obligados.

Hostigamiento sexual: Es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

Igualdad de Género: Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.

Información: La contenida en los documentos que los servidores públicos generen, obtengan, adquieran, transformen o conserven por cualquier título o medio.

Información reservada: Aquella información que se encuentra temporalmente sujeta a alguna de las excepciones previstas en los Artículos 113 y 114 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Integridad: Es el actuar de manera congruente con lo que se dice, al hacer lo correcto para alcanzar el bien común, bajo los principios y valores institucionales en el desempeño de su empleo, cargo, función o comisión y generar certeza sobre la objetividad e imparcialidad de su desempeño en la Secretaría.

Invitados: Cualquier persona que pueda coadyuvar al cumplimiento de los objetivos del Comité y de ser el caso, rendir sus puntos de vista.

Involucrados: Son aquellas personas que tienen conocimiento de la queja interpuesta y participaron de manera directa o indirecta, en las acciones y hechos ocurridos.



Juicio Ético: En un contexto de ambigüedad, será el ejercicio individual de ponderación de principios y valores que lleve a cabo cada persona servidora pública, previo a la toma de decisiones y acciones vinculadas con el desempeño de su empleo, cargo o comisión. (nueva definición publicada en el Código de Ética publicado en febrero de 2019)

Mecanismo: El Mecanismo para recibir, atender y dar seguimiento a los casos de quejas por presunto incumplimiento de los Códigos de Ética y de Conducta, así como de las Reglas de Integridad.

Medidas Preventivas Tienen un carácter tutelar que se dictan para proteger a las personas, sin necesidad de que estén comprobadas las conductas de la queja, pero que, de ser ciertas, podrían resultar de difícil o imposible reparación.

Medios probatorios: Documentación, información, testimoniales y medios electrónicos (correos electrónicos, chats, audio, video, etc.) que faciliten la resolución de cualquier queja recibida.

Miembros Las y los Miembros Temporales Propietarios o Suplentes del CEPCI.

Órganos Administrativos Desconcentrados (OAD): Instituto Nacional de Desarrollo Social en adelante INDESOL, Instituto Nacional de la Economía Social en adelante INAES, excepto las Delegaciones en las entidades federativas.

Participación virtual/virtual: Es cuando un miembro permanente o temporal, asesor, Comisionado de Ética, Voluntario Permanente, Voluntario, Especialista, Persona Asesora, Persona Consejera y/o Invitado participan en alguna sesión de manera remota a través de audio o video conferencia, correo electrónico, mensaje de texto y/o llamada telefónica, debido a que por causa justificada no pueda asistir de manera presencial a la sesión para la que fue convocado; o se haya notificado en la convocatoria correspondiente que la sesión se realizará bajo esta modalidad. (nueva definición publicada en el Código de Ética publicado en febrero de 2019)

Persona asesora: Es el primer contacto con la presunta víctima por discriminación, y está encargada de orientar, asesorar y acompañarla en el trámite de la queja, así como en su caso, de su seguimiento.



Persona consejera: Es el primer contacto con la presunta víctima por Hostigamiento sexual o Acoso sexual, encargada de orientar y, en su caso, acompañará a la presunta víctima, ante las diferentes autoridades competentes.

Persona Servidora Pública: Aquella que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos del ámbito federal, conforme a lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (nueva definición publicada en el Código de Ética publicado en febrero de 2019)

Principios Constitucionales: Aquellos que rigen la actuación de las personas servidoras públicas previstos en la fracción III, del artículo 109 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (nueva definición publicada en el Código de Ética publicado en febrero de 2019)

Presidente: La o el Presidente o su suplente del CEPCI.

Presunta Víctima: Persona que presuntamente sufrió daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general ha sido expuesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de cualquier acción u omisión que vulnere los Códigos de Ética y Conducta, así como las Reglas de Integridad, como pueden ser actos de discriminación, hostigamiento sexual, acoso sexual o laboral, entre otros.

Programas sociales: Son los programas que instrumenta el Sector Desarrollo Social para el cumplimiento de sus objetivos del Programa Sectorial relacionado con: desarrollo de capacidades (nutrición, educación y salud), protección a grupos vulnerables, desarrollo regional y gestión eficiente en la política de desarrollo social.

Queja Es el medio a través del cual las personas y/o los servidores públicos mediante la cual hace del conocimiento del CEPCI actos u omisiones de los servidores públicos que vulnere los valores de los Códigos de Ética y Conducta, así como las Reglas de Integridad y que les significan una afectación directa a sus derechos.

Reglas de Integridad: Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de septiembre de 2016.

Secretaría Ejecutiva: Secretaría Ejecutiva o su suplente del CEPCI.



Bienestar o Secretaría: La Secretaría de Bienestar, incluidas sus Delegaciones en las entidades federativas.

Servidor público: Es toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Secretaría, excepto las personas contratadas por servicios profesionales por honorarios y prestación de servicios bajo el régimen de subcontratación.

Subcomité: Grupo de trabajo integrado por miembros temporales del Comité para regular la operación y funcionamiento de las Bases, así como presentar el reporte sobre la información recabada para el desahogo de los temas específicos encomendados.

Transparencia: Son las herramientas y mecanismos que garanticen en todo momento que la ciudadanía pueda conocer la información pública gubernamental, sus estructuras, funcionamiento y procesos de toma de decisiones.

Unidad: La Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública.

Violencia Laboral: Toda acción u omisión que se manifiesta en abuso de poder dentro del ámbito laboral, ejercida por un superior jerárquico, compañero de trabajo o subalterno y se traduce en amenazas, intimidación, maltrato, menosprecio, gritos, insultos, bromas sarcásticas, discriminación, desvalorización de la tarea realizada, imposiciones desproporcionadas de trabajo o no encomendar ninguna tarea, hostigamiento y acoso sexual, inequidad salarial injustificada, entre otros, lo que atenta contra la dignidad y la integridad física, psicológica o sexual de quien la padece.

Voluntarios: Las personas servidoras públicas de la Secretaría de Bienestar que deseen fomentar la ética e integridad en la institución podrán participar de manera voluntaria en el Comité.

Asimismo, se considerarán a las personas servidoras públicas que, derivado de un ascenso o promoción, ya no representen al nivel jerárquico para el que fueron votadas, pero manifiesten por escrito su deseo de seguir participando activamente en el Comité.



Voluntarios Representantes de la Entidades Sectorizadas que podrán
Permanentes participar de manera voluntaria en el CEPCI de la Secretaría
de Bienestar, para contribuir y fomentar la ética e integridad.



2 Procedimiento para Someter quejas ante el CEPCI por presunto incumplimiento de los Códigos de Ética y Conducta, así como de las Reglas de Integridad.

2.1 Aviso de privacidad

El Comité suscribirá el aviso de privacidad sobre el manejo de los datos de la persona que presente alguna queja, en su caso de los testigos y demás información, ser de conformidad con lo dispuesto en los artículos 24 fracciones IV, XI, y XII; 100, 109, 110, 112; 115 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y los artículos 3 fracciones IX y X; 21, 26, 32 y 33 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, por lo que el tratamiento de los mismos serán conforme a las siguientes cláusulas de confidencialidad:

- I. El responsable del tratamiento de la información y datos personales es la Secretaría de Bienestar a través del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
- II. Las finalidades del tratamiento de los asuntos que se discutan en el CEPCI y los Subcomités y los datos personales son las siguientes:
 - Analizar información y promover acciones tendientes a fortalecer el comportamiento ético de los servidores públicos.
 - Capturar los datos de las personas que interpusieron quejas sobre el posible incumplimiento de los Códigos de Ética, de Conducta y de las Reglas de Integridad por parte de algún servidor público de la Secretaría de Bienestar;
 - Contar con los datos personales de testigos;
 - Dar seguimiento a las quejas interpuestas;
 - Contar con datos de control, estadísticos e informes sobre las quejas recibidas y concluidas;
 - Recibir y responder a través del Módulo de Atención del Comité cualquier consulta relacionada con los Códigos de Ética, de Conducta y de las Reglas de Integridad;
 - Dar seguimiento a las solicitudes de información y procedimientos de verificación relacionados con las quejas interpuestas; y
 - Realizar encuestas de calidad en el servicio.
- III. Con base al numeral 4.1.6 del Mecanismo para recibir, atender y dar seguimiento a los casos de quejas por presunto incumplimiento de los Códigos de Ética y de Conducta, así como de las Reglas de Integridad, la Secretaría Ejecutiva podrá turnar los datos personales y elementos probatorios de la queja para su calificación y determinar su competencia, a los Asesores de la Unidad del Abogado General y Comisionado para la Transparencia, la Dirección General de Recursos Humanos y al Órgano Interno de Control que forman parte del CEPCI, para que en caso de ser necesario actúen conforme a los tiempos perentorios y la normativa que les corresponde.
- IV. El presentar una queja no otorga a la persona que la promueve, el derecho de exigir una determinada actuación del Comité.



- V. Los hechos señalados en la queja deben manifestarse bajo protesta de decir verdad, por lo que se ratifican en todas y cada una de sus partes, para los efectos conducentes a que haya lugar.
- VI. Usted puede ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de sus datos personales a través de una solicitud que deberá presentar a través de los medios siguientes: en la Plataforma Nacional de Transparencia: www.plataformadetransparencia.org.mx o en la Unidad de Transparencia de esta Secretaría, ubicada en Paseo de la Reforma No.116, piso 10, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México. Horario de atención: 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00.
- VII. El sitio en el que podrá consultar el aviso integral es <http://www.gob.mx/bienestar>.

2.1.1 La persona que desee someter una queja ante el CEPCI, deberá dar su consentimiento en el apartado del Aviso de Privacidad, el cual se encuentra en la página web: http://www.bienestar.gob.mx/es/SEDESOL/Buzon_de_Quejas. En caso de presentar la queja por algún otro medio, deberá dar su consentimiento mediante su firma en el Formato de Aviso de Privacidad (Anexo 1. Aviso de Privacidad).

2.2 Medios para la recepción de quejas

- 2.2.1 El Comité podrá recibir quejas sobre el presunto incumplimiento de los Códigos de Ética y Conducta, así como de las Reglas de Integridad, a través del buzón de quejas mediante el formato para la presentación de una queja que se encuentra en el portal del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Bienestar, el correo electrónico del Comité cepci@bienestar.gob.mx o mediante algún escrito u oficio.
- 2.2.2 En caso de requerir ayuda para presentar alguna queja, se podrá solicitar asesoría en el Módulo de Atención o a través del correo electrónico cepci@bienestar.gob.mx.
- 2.2.3 Al presentar la queja el buzón generará de manera automática un número de folio.
- 2.2.4 El Comité podrá canalizar a las instancias competentes las quejas recibidas que no puedan ser atendidas en el ámbito de su competencia e informará de ello al quejoso.
- 2.2.5 En caso de recibir alguna queja turnada por parte de otra área de la Secretaría, se tomará nota para implementar campañas de sensibilización y capacitación, con la finalidad de promover la prevención de dichas conductas.

2.3 Requisitos para presentar quejas

- 2.3.1 Cualquier persona o servidor público, podrá hacer del conocimiento del Comité alguna queja por presunto incumplimiento de los Códigos de Ética y de Conducta, así como de las Reglas de Integridad por parte de un servidor público, previo consentimiento del Aviso de Privacidad.



- 2.3.2 Las quejas deberán contener el nombre del quejoso, domicilio o dirección electrónica para recibir informes, un breve relato de los hechos, los datos del servidor público señalado como presunto responsable, los medios probatorios de la conducta (documentos, imágenes, vídeos y/o audios), indicar la ubicación en donde pudieran obrar los mismos y/o el testimonio de por lo menos un tercero que haya conocido de los hechos.

Para poder presentar a un testigo, dicha persona deberá de estar de acuerdo en ratificar los hechos que está presentando el quejoso.

- 2.3.3 Para presentar una queja, tanto el quejoso como los testigos, deberán contar con elementos probatorios suficientes para establecer la existencia del incumplimiento que ratifiquen su dicho, con el propósito de estar en condiciones de presumir la responsabilidad del servidor público a quien se le atribuyen los hechos y hacerla del conocimiento del Comité.

- 2.3.4 El relato de hechos debe ser concreto y claro en su narración, especificar el orden en que sucedieron las cosas, el o los nombres del o los servidores públicos involucrados, la participación del quejoso y los datos de la o las personas que estaban presentes.

En caso de incluir apreciaciones subjetivas en donde se emitan opiniones o puntos de vista, situaciones vagas o imprecisas que no sirvan para sustentar los hechos narrados, podría dar lugar a que el asunto se archive por falta de datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad del servidor público.

- 2.3.5 Se podrá presentar una queja anónima, siempre y cuando se pueda identificar al menos una persona a quién le consten los hechos y esté de acuerdo con ser testigo, además de proporcionar los elementos probatorios suficientes para establecer la existencia del incumplimiento.

3 Protocolo de Atención de quejas por presunto incumplimiento de los Códigos de Ética y Conducta, así como de las Reglas de Integridad.

3.1 Valoración e Integración del Expediente

- 3.1.1 Una vez recibida la queja con un número de folio emitido por el buzón de quejas, la Secretaría Ejecutiva tendrá 15 días hábiles para verificar los elementos indispensables de procedencia dentro de los cuales se encontrarán: domicilio y/o dirección electrónica para recibir informes, un breve relato de los hechos, los datos del servidor público señalado como presunto responsable, los medios probatorios de la conducta y/o el testimonio de por lo menos un tercero que haya conocido de los hechos y en su caso, el nombre del quejoso.

- 3.1.2 Para determinar la procedencia de la queja, la Secretaría Ejecutiva podrá consultar en los anexos correspondientes aquellas conductas que presuntamente vulneren los Códigos de Ética y Conducta, así como las Reglas de Integridad, vinculadas a: acoso sexual (Anexo 2), hostigamiento sexual (Anexo 3), discriminación (Anexo 4), acoso laboral (Anexo 5) y violencia laboral (Anexo 6).



En caso de que la Secretaría Ejecutiva considere que alguna queja describa conductas de hostigamiento, agresión, amedrentamiento, acoso, intimidación o amenaza a la integridad de una persona o servidor público, podrá sugerir al Presidente las medidas preventivas a implementarse, mismas que podrán ser coordinadas de acuerdo al ámbito de su competencia por el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) o la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), sin que ello signifique tener como ciertos los hechos.

3.1.3 Si la Secretaría Ejecutiva, al concluir la verificación de los elementos obligatorios de procedencia de la queja, determina que se requiere mayor información o documentación probatoria, podrá solicitar al quejoso por única vez mediante el correo electrónico del Comité, mayores elementos probatorios en un plazo no mayor de 5 días hábiles a partir del envío de dicha notificación.

3.1.4 Una vez recibida la información adicional, la Secretaría Ejecutiva asignará el número de expediente y contará con 30 días hábiles para determinar su procedencia y competencia, con la finalidad de presentarla ante el Subcomité Permanente.

De no contar con respuesta alguna por parte del quejoso, en un plazo no mayor de 5 días hábiles a partir del envío de dicha solicitud, el expediente se archivará como concluido.

3.1.5 En caso de que se presenten de manera reiterada quejas en contra o sobre un servidor público en particular, se podrá considerar como antecedente la información de los expedientes, tanto vigentes como archivados, para comenzar con el proceso de análisis de procedencia de las quejas.

3.1.6 La Secretaría Ejecutiva turnará a los Asesores de la Unidad del Abogado General y Comisionado para la Transparencia, la Dirección General de Recursos Humanos y al Órgano Interno de Control que forman parte del Comité, las quejas con sus respectivos elementos probatorios para su calificación y determinar su competencia, para que en caso de ser procedente actúen conforme a los tiempos perentorios y la normativa aplicable.

3.1.7 La Secretaría Ejecutiva notificará con 3 días hábiles de anticipación a la celebración de la sesión ordinaria del Subcomité Permanente, la fecha, hora y lugar en la que se llevará a cabo, mediante oficio o correo electrónico a los Asesores, Miembros Temporales, Comisionados de Ética y en su caso a los Voluntarios Permanentes.

Los convocados deberán confirmar su asistencia por correo electrónico a más tardar un día hábil antes de la celebración de dicha sesión e indicar si su participación será presencial o virtual.

3.1.8 Cuando el Subcomité Permanente durante la sesión en que se analicen las quejas, considere que existe probable incumplimiento a los Códigos de Ética y Conducta, así como de las Reglas de Integridad, citará a entrevista de forma independiente y de ser el caso al servidor público a quien se le atribuyen los hechos, a los testigos, a los involucrados y a la persona que presentó la queja.



En el oficio o correo electrónico en donde se cite a entrevista (Anexo 7, Formato de Citatorio), se hará mención al quejoso, que se deberá presentar para ratificar los hechos, ya que, en caso de no hacerlo se archivará la queja como concluida. Con relación, al servidor público a quien se le atribuyen los hechos, se le notificará que de no presentarse se darán por ciertas las vulneraciones que se le imputan. Por otro lado, se le hará mención a los involucrados y testigos que cuando no se presenten para ratificar los hechos, su declaración será descartada. En cuanto a las quejas anónimas, se salvaguardará en todo momento el anonimato del quejoso.

El Subcomité Permanente dará cumplimiento al Acuerdo de Confidencialidad que firmó al formar parte del CEPCI.

- 3.1.9 Las entrevistas se realizarán por parte de los Miembros del Subcomité Permanente, con apoyo de los Asesores, a través de la aplicación de un cuestionario (Anexo 8, Formato de Cuestionario para Entrevista), el cual firmará el entrevistado para manifestar su conformidad sobre lo plasmado en éste. Previa solicitud, se podrá entregar copia simple del cuestionario, única y exclusivamente a la persona entrevistada (presunto responsable, quejoso, involucrado o testigo), testando los datos personales que se hayan mencionado de conformidad con los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Al momento de la entrevista del presunto responsable, podrá hacer de conocimiento que cuenta con testigos o evidencia probatoria que compruebe lo contrario a los dichos del quejoso, para que el Subcomité Permanente haga el análisis correspondiente y cite a los testigos.

En caso de que la entrevista se realice a través de medio remoto como lo es la videoconferencia, quedará constancia de la misma a través de una grabación, en donde el entrevistado manifestará su conformidad de manera verbal.

- 3.1.10 Con el fin de contribuir a la mejor toma de decisiones y cuando solamente se vea afectada la persona que presentó la queja, el Subcomité Permanente realizará acciones para la conciliación entre las partes, cuando la naturaleza del caso lo permita, siempre con el interés de respetar los principios y valores de los Códigos de Ética y Conducta, así como de las Reglas de Integridad.

De lograrse la conciliación, se dará por concluido el expediente. Si la conciliación no es procedente, se continuará con el curso que determine el Subcomité Permanente y se dejará constancia del hecho en el expediente.

Las quejas de hostigamiento o acoso sexual, son la excepción para promover la conciliación.

- 3.1.11 En caso necesario se podrá consultar a cualquier servidor público de la Secretaría, quien deberá apoyar a los Miembros del Subcomité Permanente, proporcionándoles los documentos e informes necesarios para llevar a cabo las acciones que permitan atender y resolver con eficiencia e imparcialidad la queja.

- 3.1.12 De determinarse la procedencia de la queja, el Subcomité Permanente presentará al Comité el dictamen del proyecto de recomendación o la conclusión del expediente.



Las recomendaciones serán emitidas para instar al servidor público que vulneró los Códigos de Ética y Conducta, así como las Reglas de Integridad, a corregir o dejar de realizar la o las conductas que dieron lugar a la queja.

Se considera como expediente concluido en caso de que el servidor público a quien se le atribuyen los hechos, haya dejado de laborar en la Secretaría, no se subsanaron las deficiencias de información de la queja o se llegó a alguna conciliación entre las partes.

La Secretaría Ejecutiva notificará la resolución (recomendación, o conclusión) del Comité al quejoso y al servidor público señalado como presunto responsable, con copia al jefe inmediato superior del transgresor y/o al Titular de la Unidad Administrativa quienes deberán guardar la confidencialidad sobre el caso.

Asimismo, se turnará la resolución a los Asesores de la Unidad del Abogado General y Comisionado para la Transparencia, del Órgano Interno de Control y de la Dirección General de Recursos Humanos para su conocimiento e incorporación al expediente del servidor público señalado como presunto responsable, dando por concluido el expediente.

Las quejas de hostigamiento o acoso sexual, son la excepción para promover la conciliación.

3.1.13 La atención de la queja deberá concluirse por el Comité a través del Subcomité Permanente, dentro de un plazo máximo de 3 meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

3.1.14 En las Sesiones Ordinarias del Comité se presentará el informe anual y el reporte de los expedientes que se clasificaron como concluidos y archivados, debido a que no se subsanaron las deficiencias de la queja, con los números de expediente y las razones por las cuales se clasificó de ésta manera.

4 Seguimiento de las resoluciones emitidas por el Comité que contribuyan al cumplimiento de los Códigos de Ética y de Conducta, así como de las Reglas de Integridad.

Será responsabilidad de los Miembros que integran el Subcomité Permanente, dar seguimiento y verificar que se cumplan de manera cabal las medidas preventivas y/o recomendaciones emitidas por el Comité.

4.1 Medidas Preventivas

4.1.1 En caso de que el Presidente haya aprobado la implementación de Medidas Preventivas (Anexo 9, Formato de Medidas Preventivas), por considerar que alguna queja describa conductas de hostigamiento, agresión, amedrentamiento, acoso, intimidación o amenaza a la integridad de una persona o servidor público; la Secretaría Ejecutiva enviará al Titular de la Unidad Administrativa dichas Medidas para su implementación con los tiempos de entrega de la evidencia.



4.1.2 El Titular de la Unidad Administrativa al que le fueron emitidas las Medidas Preventivas, entregará a la Secretaría Ejecutiva la evidencia que dé cumplimiento a cada una de ellas en los plazos establecidos.

4.1.3 La Secretaría Ejecutiva presentará en Sesión del Subcomité Permanente las acciones realizadas por los Titulares de las Unidades Administrativas, para que los Miembros analicen y definan si se dio cumplimiento a las acciones solicitadas.

En caso de incumplimiento de alguna acción, la Secretaría Ejecutiva propondrá al Presidente, el oficio o correo electrónico mediante el cual se le solicitó al Titular de la Unidad Administrativa el cumplimiento de las acciones faltantes.

Si el Titular de la Unidad Administrativa, realizó alguna acción con la que se vulnere el Acuerdo de Privacidad y/o los Códigos de Ética y Conducta, así como las Reglas de Integridad, se sugerirá al Presidente el envío de un oficio de deslinde por parte del Comité sobre las acciones realizadas en el que se determine el motivo que dio lugar a ello (Anexo 10, Formato de Deslinde).

4.1.4 El Subcomité Permanente notificará al CEPCI las medidas preventivas emitidas, su calificación aprobatoria, incumplimiento o deslinde de las acciones realizadas.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 En caso de que el Comité haya aprobado la resolución de la queja mediante la emisión de una Recomendación (Anexo 11, Formato de Recomendación), ya sea al servidor público al que se le imputaron los hechos y/o al Titular de la Unidad Administrativa en la que se encuentra laborando; la Secretaría Ejecutiva enviará dicha Recomendación para su implementación con los plazos establecidos para su cumplimiento.

4.2.2 Se solicitará al servidor público o al Titular de la Unidad Administrativa que le fue emitida la Recomendación, la entrega a la Secretaría Ejecutiva de la evidencia que dé cumplimiento a cada una de las acciones solicitadas, en los plazos y medios establecidos.

4.2.3 La Secretaría Ejecutiva contará con quince días hábiles a partir de la recepción de la evidencia de las recomendaciones, para validar en coordinación con el Subdelegado de Administración (sólo para el caso de las Delegaciones Federales), y/o con el jefe inmediato superior del servidor público a quien le fueron emitidas las recomendaciones, el cumplimiento de las acciones solicitadas.

Cuando se emita Recomendación a una Unidad Administrativa, se le solicitará al Titular la designación de un enlace, quien se encargará de validar las acciones reportadas.

4.2.4 La Secretaría Ejecutiva presentará al Subcomité Permanente durante la Sesión correspondiente, las evidencias recibidas para su análisis.

De ser procedente, el Subcomité Permanente emitirá su calificación aprobatoria y la notificará tanto al Comité como al responsable de la aplicación de las Recomendaciones.



En caso de que no se considere cumplida la recomendación, el Subcomité Permanente propondrá al Presidente, la emisión de un pronunciamiento al servidor público o al Titular de la Unidad Administrativa a quien le fueron emitidas las recomendaciones, en el que se detallen los requerimientos que considere necesarios para su aprobación y establecerá los tiempos de entrega de la nueva evidencia.

- 4.2.5 La Secretaría Ejecutiva podrá valorar la procedencia de alguna solicitud de prórroga para dar cumplimiento a las recomendaciones y se establecerán las nuevas fechas de entrega.

4.3 Conclusiones

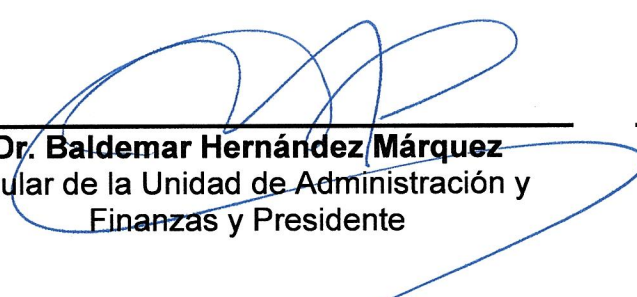
- 4.3.1 Cuando el Comité haya aprobado la resolución de una queja mediante la emisión de una Conclusión (Anexo 12, Formato de Conclusión), la Secretaría Ejecutiva enviará al quejoso y/o servidor público al que se le imputaron los hechos, dicha Conclusión para su conocimiento.

5 Vigilancia.

El Comité a través del Subcomité Permanente vigilarán la observancia del presente Mecanismo.

Se aprobaron durante la Segunda Sesión Ordinaria del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Bienestar, celebrada el 09 de julio de 2019, el Mecanismo para recibir, atender y dar seguimiento a los casos de quejas por presunto incumplimiento de los Códigos de Ética y de Conducta, así como de las Reglas de Integridad de la Secretaría de Bienestar.

FIRMAS DE INTEGRANTES DEL COMITÉ



Dr. Baldemar Hernández Márquez
Titular de la Unidad de Administración y Finanzas y Presidente



Mtra. María Isabel Montoya Obregón
Directora General de Procesos y Estructuras Organizacionales y Secretaria Ejecutiva



María Eugenia Acevedo Fabre
Operativo, Miembro Titular



Blanca Estela Acosta Pérez
Operativo, Miembro Titular



Oscar Abad de la Vega
Operativo, Miembro Titular

En calidad de Asesores firman para constancia:

Mtro. Diego Muñoz Flores
Titular del Área de Quejas
Asesor por parte del Órgano Interno de
Control

Lic. Rebeca Nader López
Directora de Coordinación y
Concertación para la Transparencia y
Derechos Humanos
Asesora por parte de la Unidad del
Abogado General y Comisionado para
la Transparencia

Lic. Carmen de la Paz Bravo Schleske
Directora de Mejora de Servicios
Administrativos
Asesora por parte de la Dirección General
de Recursos Humanos

