

---

# PROCEDIMIENTO Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE E INTERÉS DEL INP

### **1.- PROPÓSITO:**

Atender todas las quejas que se presenten por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y Código de Conducta.

### **2.- ALCANCE**

El presente procedimiento y protocolo es aplicable a todos los Servidores Públicos del Instituto Nacional de Pediatría, ya que estamos obligados a cumplir con lo establecido en nuestro Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta.

## **3.- POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

- 3.1 El Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés del Instituto Nacional de Pediatría, es responsable de recibir y dar seguimiento a todas las quejas que por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta, de acuerdo 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 de Prevención de Conflicto de Interés, publicados en el Diario Oficial el 20 de Agosto de 2015.

- 3.2. Cualquier persona del Instituto puede hacer del conocimiento presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta y acudir ante el Comité para presentar una queja, acompañado del testimonio de un tercero.
- 3.3. La circunstancia de presentar una queja no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación del Comité.
- 3.4. Los servidores públicos del Instituto deberán apoyar a los miembros del Comité y proporcionarles las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones.
- 3.5. Los miembros del CEPCI participarán activamente en las comisiones de las que sean parte a fin de que su criterio contribuya a la mejor toma de decisiones.
- 3.6. Los integrantes del CEPCI harán uso responsable de la información a la que tengan acceso; además de guardar absoluta confidencialidad.
- 3.7. Dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para dar seguimiento a los asuntos que se le sometan, recabar la información necesaria y solicitar la colaboración y apoyo que consideren oportunos;
- 3.8. El Presidente del Comité podrá determinar medidas preventivas previas en caso de que la queja 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.
- 3.9. En caso de que la queja no sea competencia del CEPCI, el Presidente deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente.
- 3.10. El plazo máximo para resolver e informar de la resolución al promovente será de tres meses, a partir de que se califique como probable incumplimiento.
- 3.11. Se informará trimestralmente al Director General sobre el estado que guardan las quejas o denuncias recibidas, así como en la primera sesión del Comité de Control y Desempeño Institucional del ejercicio subsecuente.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 4.1 Lineamientos Generales para propiciar la Integridad de los Servidores Públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés, publicados en el Diario Oficial el 20 de Agosto de 2015.
- 4.2 Guía para la recepción y atención de quejas y denuncias en el Comité de ética y Prevención de Conflicto de Interés remitidos por la Secretaría de la Función Pública.
- 4.3 Código de Conducta del Instituto Nacional de Pediatría.

#### 5. PARA EFECTOS DEL PRESENTE PROTOCOLO SE ENTENDERÁ POR:

<b>CEPCI</b>	Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés
<b>Lineamientos</b>	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, publicados en el Diario Oficial de la Federación mediante Acuerdo de 20 de agosto de 2015.
<b>Delación (queja o denuncia)</b>	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 las Reglas de Integridad.
<b>Promovente</b>	Servidor Público o usuario que presenta una queja por incumplimiento al Código de Conducta y a las Reglas de Integridad del INP.
<b>Servidor Público Involucrado</b>	Servidor Público al cual se le atribuye un hecho o conducta que resulta presuntamente contraria al Código de Conducta y a las Reglas de Integridad.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	No. AC.	ACTIVIDAD	TÉRMINO	DOCUMENTO
Promovente	1	Requisita el formato de queja que se encuentra en la liga electrónica <a href="mailto:comitedeetica@inp.gob.mx">comitedeetica@inp.gob.mx</a> o en escrito libre.	No	Formato de Queja o escrito.
Promovente	2	Hace del conocimiento del Comité presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta en un sobre cerrado o vía electrónica y lo entrega directamente a la Secretaría Ejecutiva.	No.	Formato de Queja o escrito.
Secretaría Ejecutiva	3	Recibe la queja y le asigna un número de folio ya sea impreso o electrónico bajo el cual estará respaldando la queja.	Un día	Formato de queja o escrito Folio
	4	Integra el expediente y lo resguarda en un espacio seguro manteniendo la confidencialidad del mismo.	Un día	Expediente
	5	Posterior a la asignación del folio se procederá a la verificación de los elementos indispensables que debe contener la queja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha</li> <li>• Nombre</li> <li>• Domicilio o dirección electrónica para recibir informes</li> <li>• Fecha en que ocurrieron los hechos,</li> <li>• Frecuencia de los hechos: si ocurrió una sola vez o se ha presentado varias veces.</li> <li>• Datos del servidor público involucrado</li> <li>• Narración breve y puntual de los hechos en forma cronológica.</li> <li>• Evidencias (en caso de existir) indicar medios probatorios de un tercero que haya conocido los hechos, si quedó asentado en algún documento, si el hecho fue registrado en alguna grabación de audio y/o video, si obra registro en algún dispositivo electrónico (teléfono móvil, correo electrónico, mensaje etc.</li> </ul>	Un día	Expediente

		<b>¿La queja cumple con lo solicitado?</b>		
Secretaría Ejecutiva		<b>No.</b> Notifica por escrito o correo electrónico al promovente de las deficiencias de la queja.	Tres días	Notificación en forma verbal y firma de enterado y/o correo electrónico.
Promovente		<b>Nota:</b> A efecto de subsanar dichas deficiencias contará con un plazo de cinco días.	Cinco días	Escrito o correo electrónico del promovente.
Secretaría Ejecutiva		<b>Nota:</b> De no contar con respuesta alguna por parte del interesado en el tiempo establecido, el expediente quedará archivado como concluido, y se hará del conocimiento al Comité.	Un día	Expediente, acta de la sesión mediante la cual se dio a conocer que no se cumple con los requisitos.
	6	<b>Sí.</b> Convoca a los miembros del CEPCI y Asesores, y presenta la queja brindando elementos para su análisis en el pleno, sin perjuicio de que ante cualquier posible responsabilidad administrativa, penal, laboral o de cualquiera otra índole, intervenga en la esfera de sus respectivas competencias.	Un día	Expediente.
Miembros del Comité y Asesores.	7	Determinan su competencia  <b>¿Es competencia del CEPCI?</b>	10 días hábiles a partir de que los requisitos de la queja estén completos..	Acta de la sesión
Presidente del Comité		<b>No.</b> Notificará al promovente de manera escrita o vía electrónica y deberá orientarlo para que acuda a la instancia correspondiente.	5 días hábiles a partir de la notificación.	Correo electrónico de Oficina de notificación
Secretaría Ejecutiva	8	<b>Si.</b> Turnará la queja a la Comisión de Asesoría.	1 día Hábil	Expediente
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO</b>				
Comisión de Asesoría	9	Atiende la queja, entrevistando al promovente, se allegará de mayores elementos.	3 días	Expediente
		<b>Nota:</b> En el caso de que el promovente no se presente a la entrevista, en el día y hora señalados, sin causa justificada, se dará		Notificación por escrito.

		por concluido el caso notificándole por escrito.		
Comisión Asesoría	10	Realiza entrevistas de estimarlo necesario al servidor público involucrado y a los testigos por separado.	Cinco días	Expediente Informe
		<b>Nota:</b> Las entrevistas se realizarán en el lugar asignado por el Presidente, salvaguardando la identidad de los servidores públicos involucrados.		
		<b>¿Se presenta a las entrevistas?</b>		
Servidor Público		<b>No.</b> Pierde la oportunidad de dar su versión.		Notificación
CEPCI		<b>Nota:</b> Dará atención a la queja con los elementos existentes.		Acta
Comisión de Asesoría	11	<b>Si:</b> Analizada la información, realizan proyecto de resolución y lo presentan a la Secretaría Ejecutiva en un término de 20 días.	Máximo 20 días	Proyecto de resolución
Secretaría Ejecutiva	12	Recibe el proyecto de resolución lo envía a los miembros del CEPCI y convoca para sesión.	Un día	Proyecto de resolución
Comisión de Asesoría	13	Presenta al CEPCI el proyecto de resolución.	Un día	Proyecto de resolución
CEPCI	14	Aprueba o realiza cambios al proyecto de resolución.	Un día	Acta
Secretaría Ejecutiva	15	Notifica la resolución al promovente, al Servidor Público involucrado.	Cinco días	Oficio
	16	Da vista de la resolución del CEPCI a las áreas correspondientes.	Dos días	Oficios
	17	Turna el expediente a la Comisión de seguimiento.	Un día	Oficio

