
 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Hoja:	1 de 8
	Procedimiento para someter quejas y denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del ISSSTE.	Código:	
		Revisión:	Noviembre 2019
		Fecha de Elaboración	Agosto 2019

**PROCEDIMIENTO PARA SOMETER QUEJAS Y DENUNCIAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.**

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Hoja:	2 de 8
		Código:	
	Procedimiento para someter quejas y denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del ISSSTE.	Revisión:	Noviembre 2019
		Fecha de Elaboración	Agosto 2019

## PROCEDIMIENTO PARA SOMETER QUEJAS Y DENUNCIAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

### I. OBJETIVO


Establecer las secuencias de las actividades que deben realizarse para la recepción, registro y atención de las Quejas o Denuncias que se presenten ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses, por la conducta de uno o varios servidores públicos, presuntamente contraria al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública y/o al Código de Conducta del Instituto, con la finalidad de salvaguardar los principios rectores de los Servidores Públicos dentro del Instituto.

### II. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El CEPCI es competente para analizar y resolver las Quejas y Denuncias en contra de las y los servidores públicos adscritos a la Dirección General, Escuela de Dietética y Nutrición, Unidad de Profesionalización y Escuela Nacional de Enfermería y Unidades Administrativas Centrales del Instituto y en caso de que sean procedentes, emitirá observaciones y/o recomendaciones no vinculatorias.

#### PRIMERA. DE LOS TÉRMINOS Y NOTIFICACIONES

1. El plazo para interponer las Quejas o Denuncias es de noventa días naturales, los cuales serán contados a partir del momento en que ocurra el acto que presuntamente viola al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, al Código de Conducta del ISSSTE vigente, a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia o la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
2. El plazo para subsanar por escrito alguna deficiencia en la presentación de la Queja o Denuncia será dentro de un término de cinco días hábiles después de que sea notificada.
3. Los términos se interrumpirán por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundado y motivado por el CEPCI.
4. El CEPCI resolverá las Quejas o Denuncias previo análisis, a través de una resolución, mediante la cual emitirá observaciones y/o recomendaciones no vinculatorias a los servidores públicos involucrados, dentro del plazo de noventa días naturales a partir de la calificación de la Queja.
5. Todas las notificaciones realizadas por este Comité de Ética deberán realizarse, previa presentación de identificación oficial vigente del destinatario, a efecto de salvaguardar la confidencialidad de la Queja o Denuncia, así como tener certeza del procedimiento interno de este Comité.

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado		Hoja:	3 de 8
	Procedimiento para someter quejas y denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del ISSSTE.		Código:	
			Revisión:	Noviembre 2019
			Fecha de Elaboración	Agosto 2019


## SEGUNDA. DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

1. Toda persona puede presentar una Queja o Denuncia con motivo del presunto incumplimiento al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, al Código de Conducta del ISSSTE, a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia o a la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación por parte de algún servidor público que se encuentre adscrito a la Dirección General, Escuela de Dietética y Nutrición, Unidad de Profesionalización y Escuela Nacional de Enfermería y Unidades Administrativas Centrales del Instituto.
2. La Queja o Denuncia deberá presentarse ante el CEPCI competente dentro del término de noventa días naturales, a partir de la fecha de los hechos, a través de alguno de los siguientes medios:
  - a) Medios Físicos: Escrito dirigido a la Presidencia del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses, debiendo presentarse en el domicilio ubicado en Av. San Fernando No. 547, Edificio B, Planta Baja, Col. Toriello Guerra, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14070, Ciudad de México, de lunes a viernes en un horario de las 9:00 a las 15:00 horas.
  - b) Medios electrónicos: Al correo electrónico: [comité.deetica@issste.gob.mx](mailto:comité.deetica@issste.gob.mx).
  - c) Ambos.
3. La Queja o Denuncia se tendrá por no presentada cuando se interponga fuera del plazo antes señalado.
4. Las quejas o denuncias deberán presentarse ante el CEPCI competente en el formato establecido, mismo que se integra a este procedimiento como *Formato de Registro de Quejas o Denuncias*, o mediante escrito que contenga los siguientes requisitos esenciales de presentación:
  - a) Nombre (opcional).
  - b) Domicilio o dirección electrónica para recibir informes.
  - c) Fecha de hechos.
  - d) Relato de los hechos.
  - e) Datos del servidor público involucrado.
  - f) Medios probatorios de la conducta; y
  - g) Testimonio por escrito y firmado por un tercero que haya presenciado los hechos.
5. En cuanto a las Quejas o Denuncias anónimas podrán presentarse siempre y cuando se pueda identificar a una de las personas a quien le consten los hechos.

## TERCERA. DE LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LAS QUEJAS Y/O DENUNCIAS

Una vez presentada la Queja o Denuncia por los medios descritos en la SEGUNDA de las POLÍTICAS DE OPERACIÓN, el Secretario Ejecutivo del CEPCI deberá:


1. Asignar a la Queja o Denuncia un número de expediente, el cual deberá ser único y consecutivo.
2. Administrar la correcta asignación de los expedientes y preservar la información contenida en ellos.

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Hoja:	4 de 8
	Procedimiento para someter quejas y denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del ISSSTE.	Código:	
		Revisión:	Noviembre 2019
		Fecha de Elaboración	Agosto 2019

3. Revisar que la Queja o Denuncia cumpla con los requisitos esenciales de presentación, para darle trámite y en caso de existir alguna deficiencia, solicitar, por el mismo medio en el que se presentó la Queja o Denuncia y por única ocasión, se subsane la misma; a efecto de que, el CEPCI se encuentre en posibilidad de analizarla y darle trámite.

En el supuesto de que el promovente no subsane las omisiones de la Queja o Denuncia en el término, de cinco días hábiles después de haber recibido la notificación, el expediente se archivará como "ASUNTO CONCLUIDO" y la información contenida en éste podrá considerarse como un antecedente para el CEPCI, cuando involucre de manera reiterada a un servidor público.

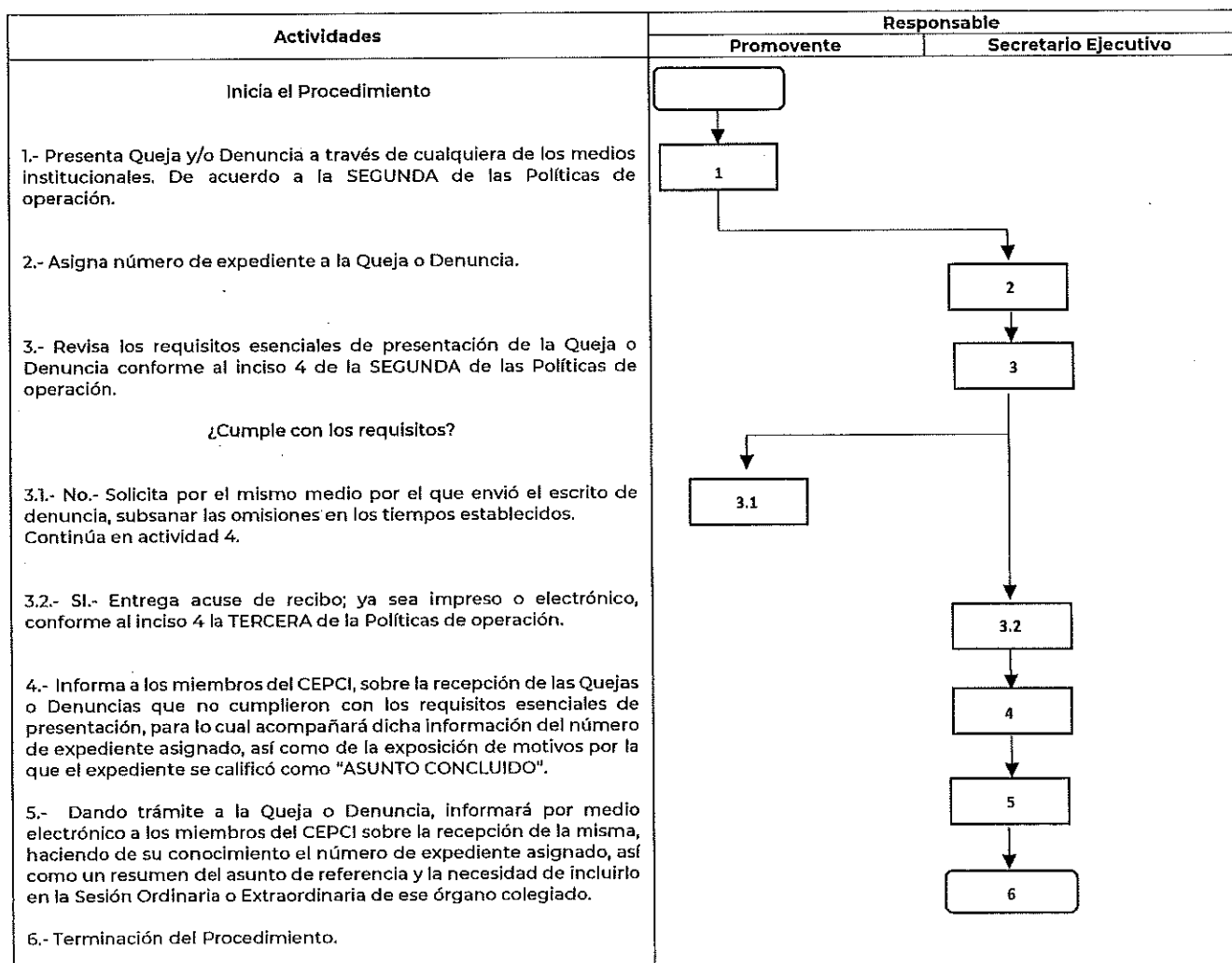
4. En caso de subsanarse las omisiones en tiempo y forma, entregar al promovente acuse de recibo por la misma vía en que se presente la Queja o Denuncia; el cual, deberá contener: número de expediente bajo el cual se radicó la Queja o Denuncia, la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los elementos aportados por el quejoso o denunciante. Dicho acuse deberá contener la leyenda: **"El hecho de presentar una queja o denuncia, no otorga el derecho a quien lo promueve, para exigir al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses, una determinada actuación"**.
5. Para el caso de las Quejas o Denuncias que no cumplieron con los requisitos de presentación, el Secretario Ejecutivo dentro de los quince días hábiles siguientes deberá informar a los miembros del CEPCI sobre su recepción, número de expediente asignado, así como la razón o razones por las que el expediente se clasificó como "ASUNTO CONCLUIDO".
6. Para efectos de integración del expediente, podrá requerir:
  - a) Un informe previo a los servidores públicos denunciados respecto de los hechos narrados por el promovente.
  - b) Un informe a las personas consejeras y asesoras, en caso de que se presente alguna Queja relacionada con el hostigamiento sexual, acoso sexual o presuntos actos de discriminación y pueda ser incorporado para su análisis en el Comité.
  - c) Información a los secretarios ejecutivos, personas consejeras y/o personas asesoras de las delegaciones regionales y estatales, en caso de que la Queja se haya presentado directamente ante este Comité de Ética; a efecto de que en un término no mayor a cinco días hábiles y excepcionalmente en caso urgente en un día, de atención a lo solicitado.
7. En caso necesario y sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, y atendiendo a las circunstancias de cada Queja o Denuncia, el Secretario Ejecutivo por instrucciones de la Presidencia de este Comité de Ética, podrá dictar las medidas de protección o preventivas necesarias.
8. Informar mensualmente por medio electrónico a la Presidencia del Comité, sobre las Quejas o Denuncias recibidas, el número de expediente asignado, así como un resumen de las mismas, a efecto de que pueda incorporarse al orden del día de la siguiente Sesión Ordinaria o Extraordinaria que celebre el CEPCI.


 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado		Hoja:	5 de 8
	Procedimiento para someter quejas y denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del ISSSTE.		Código:	
			Revisión:	Noviembre 2019
			Fecha de Elaboración	Agosto 2019

#### CUARTA. DE LA TRAMITACIÓN, SUSTANCIACIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUEJA Y/O DENUNCIA

- Después de cumplirse con los requisitos esenciales de presentación el CEPCI dará seguimiento a la Queja o Denuncia, con apego al Protocolo de Atención de Quejas y Denuncias por incumplimiento al Código de Ética de las personas Servidoras Públicas del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o al Código de Conducta del ISSSTE, al Protocolo de prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual, así como, al Protocolo de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de presuntos actos de discriminación por parte de algún servidor público; hasta su debida resolución o pronunciamiento.
- El CEPCI contará con un plazo de noventa días naturales contados a partir de que se califique un probable incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad, al Protocolo de prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual o al Protocolo de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de presuntos actos de discriminación para resolver y notificar al promovente la resolución de la Queja o Denuncia.

#### III. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO



 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado		Hoja:	6 de 8
	Procedimiento para someter quejas y denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del ISSSTE.		Código:	
			Revisión:	Noviembre 2019
			Fecha de Elaboración	Agosto 2019

#### IV. REFERENCIAS

- Acuerdo por el que se modifica el diverso 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 22 de agosto de 2017.
- Base de Integración, Organización y Funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del ISSSTE.
- Código de Conducta del ISSSTE
- Protocolo de atención de Quejas y Denuncias por incumplimiento al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública y el Código de Conducta.

#### V. GLOSARIO

Para los efectos del presente Protocolo, se entenderá por:

**CEPCI:** El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses competente para la Dirección General, Escuela de Dietética y Nutrición, Unidad de Profesionalización y Escuela Nacional de Enfermería y Unidades Administrativas Centrales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**Código de Ética:** El Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.


**Denuncia:** La manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados uno o más servidores públicos que en ejercicio de sus funciones afectan la esfera jurídica de una persona, que se hacen del conocimiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del ISSSTE por un tercero.

**Fecha de Hechos:** Día y hora en el que se realiza la conducta presuntamente contraria al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o Código de Conducta del ISSSTE.

**Hechos:** Las conductas presuntamente contrarias al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o Código de Conducta del ISSSTE.

**Instituto:** El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**Promovente:** La persona que suscribe una Queja o Denuncia ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses, por la conducta de un servidor público, presuntamente contraria al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o al Código de Conducta del ISSSTE.

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Hoja:	7 de 8
	Procedimiento para someter quejas y denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del ISSSTE.	Código:	
		Revisión:	Noviembre 2019
		Fecha de Elaboración	Agosto 2019

**Protocolo:** El documento que registrará el actuar de los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses en atención de las quejas y denuncias presentadas, el cual se denomina: Protocolo de Atención de Quejas y Denuncias por incumplimiento al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o al Código de Conducta del Instituto de Seguridad Sociales de los Trabajadores del Estado.

**Queja:** La manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos que en ejercicio de sus funciones afectan la esfera jurídica de una persona, misma que se hace de conocimiento al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del ISSSTE.

**Reglas de Integridad:** Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública.

**Servidores Públicos:** Los Funcionarios, personal operativo, administrativo médico y afines que laboran en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**Testimonio:** Declaración que realiza un tercero sobre las conductas presuntamente contrarias al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o Código de Conducta del ISSSTE.

**Unidades Administrativas Centrales:** Las contempladas en el artículo 3 fracción I del Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

## VI. RESUMEN DE CAMBIOS

Este instrumento es modificado con base en lo establecido en la Ley del ISSSTE publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 1 de abril de 2007 y sus reformas, y del Estatuto Orgánico del Instituto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 01 de febrero de 2019, así como el Manual de Organización General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, que entro en vigor el 01 de abril de 2011.

## VII. DATOS DEL CONTACTO

- DR. PEDRO MARIO ZENTENO SANTAELLA**  
**PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES**  
 Correo electrónico: pedro.zenteno@issste.gob.mx  
 Teléfono: 5140-96-17 Ext. 12700 y 12702
- LIC. KARINA BIBIANA ROMERO MONTIEL**  
**PRESIDENTA SUPLENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES**  
 Correo electrónico: karina.romerom@issste.gob.mx  
 Teléfono: 5140-96-17 Ext. 12702
- JAVIER HUERTA JURADO**  
**SECRETARIO EJECUTIVO DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES**  
 Correo electrónico: javier.huerta@issste.gob.mx  
 Teléfono: 5140-96-17 Ext. 14053 y 14051



**ISSSTE**  
INSTITUTO DE SEGURIDAD  
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS  
TRABAJADORES DEL ESTADO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los  
Trabajadores del Estado

Procedimiento para someter quejas y denuncias  
ante el Comité de Ética y de Prevención de  
Conflictos de Intereses del ISSSTE.

Hoja:

8 de 8

Código:

Revisión:

Noviembre  
2019

Fecha de  
Elaboración

Agosto  
2019

### FORMATO DE REGISTRO DE QUEJAS O DENUNCIAS

Fecha:

Datos de la persona que presenta la queja o denuncia

Nombre:

Domicilio:

Teléfono:

Correo electrónico:

Datos del servidor público contra quien se presenta la queja o denuncia

Nombre (s)

Apellido Paterno

Apellido Materno

Área en la que labora:

Cargo o puesto:

Entidad Federativa:

Breve narración del hecho o conducta:

Datos de la personas que hayan sido testigos de los hechos

Nombre:

Teléfono:

Correo electrónico:

Medios probatorios de la o las conductas denunciadas: