

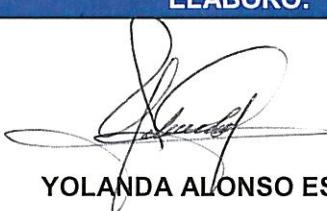
ATENCIÓN A QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSAR

Coordinación General de Administración y
Tecnologías de la Información



	Procedimiento		
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSOR			
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	1 de 14

COMITÉ DE ÉTICA DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
 YOLANDA ALONSO ESPINOZA	 MÓNICA LÓPEZ SANDOVAL	 CARLOS MAXIMILIANO HUITRÓN ESCAMILLA
SUBDIRECTORA DE PROFESIONALIZACIÓN	DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

	Procedimiento		
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSTAR			
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	2 de 14

	Solicitud de Actualización del Procedimiento
---	--

Para ser llenado por Representante de la CGAyTI	FOLIO No:
	FECHA:

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO:

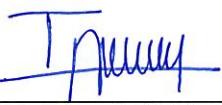
Código: PCGATI-04	Sección o Área: Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información
Título: Procedimiento para la atención de quejas o denuncias por incumplimiento al código de conducta de la CONSTAR.	

MOTIVO: CREACIÓN ACTUALIZACIÓN BAJA

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:

Se solicita el registro del Procedimiento para la atención de quejas o denuncias por incumplimiento al código de conducta de la CONSTAR, conforme a lo establecido en el Quinto Lineamiento de los LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES PERMANENTES QUE ASEGUREN LA INTEGRIDAD Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN EL DESEMPEÑO DE SUS EMPLEOS, CARGOS O COMISIONES, DOF: 06/03/2012.

SOLICITANTE:

Nombre: Isabel Eugenia Alvarado Acosta	Firma: 
Puesto: Directora de Finanzas y Secretaria Técnica del Comité de Ética de la CONSTAR	Fecha: 27 de octubre de 2014

RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Nombre: Carlos Maximiliano Huatrón Escamilla	Firma: 
Puesto: Coordinador General de Administración y Tecnologías de la Información y Presidente del Comité de Ética	Fecha: 27 de octubre de 2014



Procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSOR

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	3 de 14

Contenido:

	Descripción	Página
	Introducción	5
1.-	Objetivo	5
2.-	Alcance	5
3.-	Desarrollo	6
4.-	Diagrama	8
5.-	Referencias	9
6.-	Definiciones	11
7.-	Anexos	12
8.	Control de cambios	17

 CONSOR <small>Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro</small>	Procedimiento		
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSOR			
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	4 de 14

I. PROCEDIMIENTO

INTRODUCCIÓN.

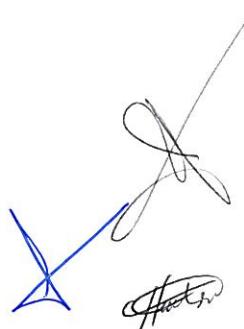
El Procedimiento para la atención de quejas o denuncias por incumplimiento al código de conducta de la CONSOR, tiene el propósito de contribuir al ejercicio de la función pública apegado a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, establecidos en el artículo 113 del Título Cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con el propósito de que impere invariablemente en los servidores públicos una conducta digna que fortalezca a las instituciones públicas y que a su vez responda a las necesidades de la sociedad.

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de atención de quejas por incumplimiento al código de conducta de la CONSOR, en las que se encuentren involucrados (as) las servidoras y servidores públicos de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSOR), que puedan ser sujetas del presente procedimiento y constitutivas de una sanción impuesta por las instancias competentes, protegiendo la privacidad y confidencialidad de las partes involucradas, brindando la atención correspondiente en un tiempo oportuno.

2. ALCANCE.

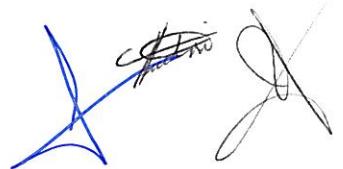
El presente procedimiento es de aplicación para las y los servidores públicos, o aquella persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en la CONSOR, de todos los niveles que en algún momento de sus trayectorias laborales en la CONSOR puedan involucrarse en una queja/denuncia por incumplimiento al código de conducta sea como víctimas, como responsables por incumplimiento al código de conducta, como testigos, o bien como integrantes del órgano colegiado para la prevención, atención y sanción de estos casos.



 CONSOR Comisión de Sistemas de Régimen	Procedimiento		
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSOR			
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	5 de 14

3. DESARROLLO

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
3.1	Persona que presenta la queja o denuncia	Solicita orientación a la Secretaría Ejecutiva del Comité de Ética sobre la presentación de una queja o denuncia por incumplimiento al Código de Conducta de la CONSOR.
3.2	Secretaría Ejecutiva	Oriente sobre las vías de acción a las que podrá recurrir para interponer su queja o denuncia. <ul style="list-style-type: none"> • Formato impreso • Correo electrónico dirigido al Presidente del Comité de Ética.
3.3	Secretaría Ejecutiva	<p>Si la persona no presenta la queja en forma escrita, se le exhorta para que la realice por escrito.</p> <p>No decide presentarla por escrito.-</p> <p>La persona designada para recibir la queja, toma nota del caso en el libro de registro de quejas, con la finalidad de crear antecedente, sin que se dé inicio a trámite.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> <p>Sí decide.-</p> <p>Pide que se levante la queja o denuncia a través del: FORMATO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS y le solicita presentar las pruebas o evidencias que apoyen la queja o denuncia.</p>
3.4	Secretaría Ejecutiva	Notifica al Presidente del Comité de Ética. Inicio de acciones de investigación: Revisa información disponible.
3.5	Secretaría Ejecutiva	Entrevista a la persona presuntamente infractora, con la finalidad de escuchar su versión y que haga uso de su derecho de réplica y no dejarlo(a) en estado de indefensión. Registra en formato.
3.6	Secretaría Ejecutiva	Cita a las personas que proporcionen información, relacionada con el hecho. Registro en formato.
3.7	Secretaría Ejecutiva	Integra informe de investigación. Registra en formato.
3.8	Secretaría Ejecutiva	Convoca, por instrucciones del Presidente del Comité, a la celebración de sesiones extraordinarias, para la presentación y resultado de los casos analizados y se registra en acta.
3.9	Comité de Ética, a través de Secretaría Ejecutiva	Expone en Pleno el o los casos presentados. Presenta Informe de investigación para cada caso.
3.10	Las y los integrantes del	Analizan y determinan los elementos constitutivos del incumplimiento del



Procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSOR

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	6 de 14

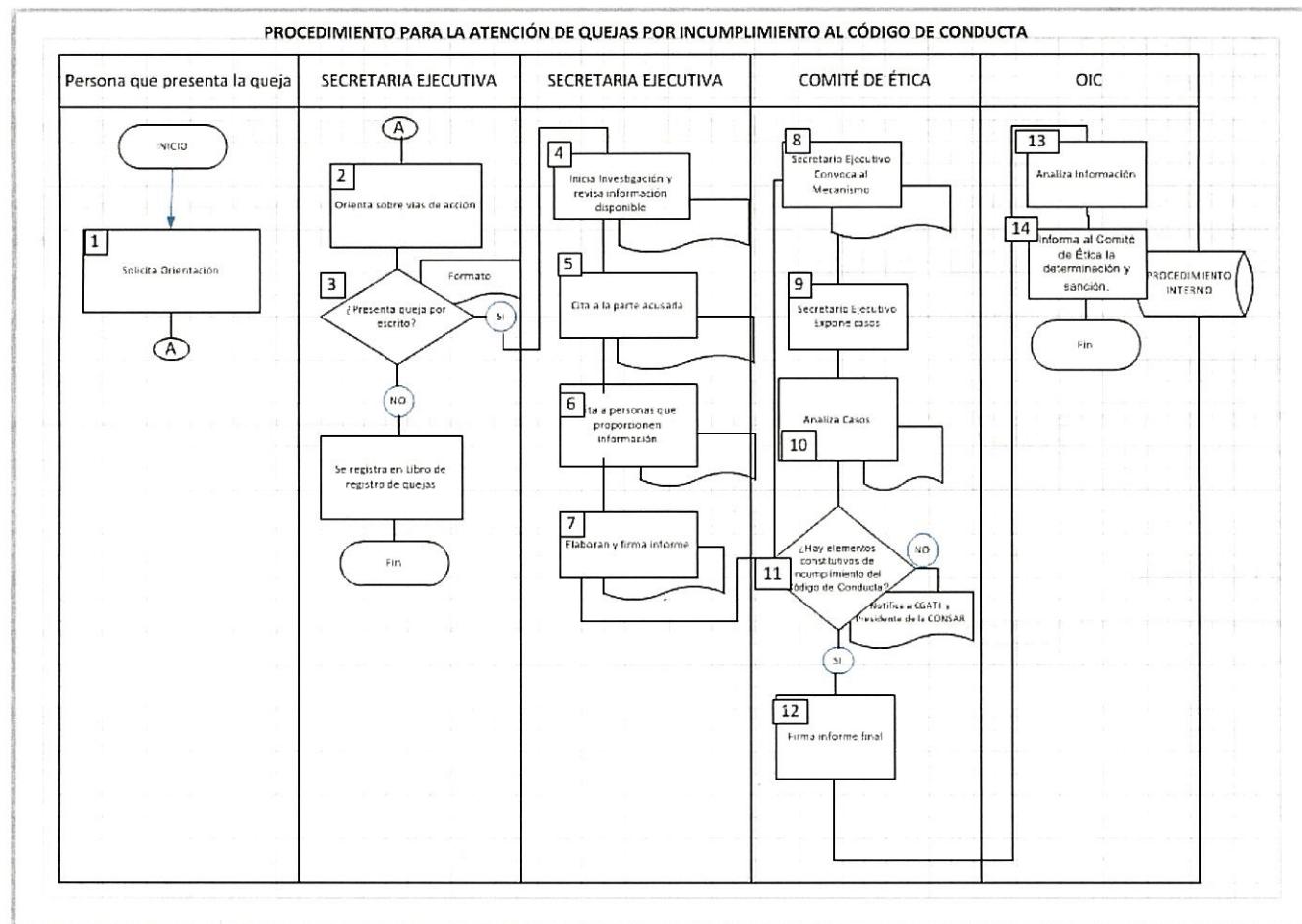
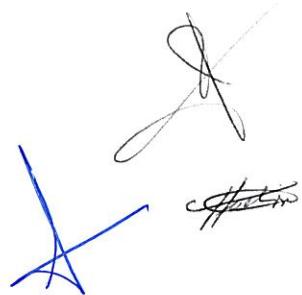
	Comité de Ética	Código de Conducta que dieron lugar a los casos, de acuerdo a los informes de investigación presentados.
3.11	Las y los integrantes del Comité de Ética	<p>No Procede:</p> <p>Realizan informe y se turna mediante escrito a la unidad administrativa que corresponda y al Titular de la institución.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> <p>Sí Procede.-</p> <p>A partir de los elementos constitutivos se determina incumplimiento del Código de Conducta.</p> <p>Firman el Informe final para cada caso, establecen los acuerdos y realizan cierre de sesión.</p>
3.12	Las y los integrantes del Comité de Ética, a través de su Secretaría Ejecutiva	Turnan al titular del OIC el informe de investigación de los casos, con la finalidad de que determine la aplicabilidad de la sanción correspondiente.
3.13	OIC	Recibe el informe de investigación, analiza la información y emite el acuerdo correspondiente.
3.14	OIC	Informa al Comité de Ética la determinación y de ser el caso la ejecución de la sanción.

Procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSTAR

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	7 de 14

4. Diagrama de Flujo

 CONSOR <small>Comisión Nacional de Servicios de Salud en Renta</small>	Procedimiento		
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSOR			
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	8 de 14

5. REFERENCIAS:

5.1 Marco Normativo:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (D.O.F. 5-02-1917) con sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (D.O.F. 13-03-2002) y sus reformas y modificaciones.
- Lineamientos generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, DOF: 06/03/2012.

5.2 Documentos:

Código	Documento

5.3 Formatos:

Código	Formatos

Three handwritten signatures are present in the bottom right corner of the page. One signature is in black ink, another is in blue ink, and a third is in red ink. They appear to be official signatures, likely belonging to the members of the commission mentioned in the document.

 CON SAR Consejo Nacional de Sistema de Atención a Reclamos	Procedimiento		
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSAR			
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	9 de 14

6. DEFINICIONES:

CÓDIGO DE CONDUCTA: Instrumento emitido por el titular de cada una de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como de la Procuraduría General de la República para orientar la actuación de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones ante situaciones concretas que se les presenten y que deriven de las funciones y actividades propias de la institución;

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSAR.- Documento en el que se establecen los principios y valores que guían el comportamiento de las y los servidores públicos de la CONSAR, con el propósito de promover y orientar los estándares de comportamiento del personal, en el ejercicio de la función pública;

CÓDIGO DE ÉTICA: el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2002;

COMITÉ DE ÉTICA.- Órgano de consulta y asesoría especializada integrado por servidores (as) públicos, de las distintas áreas y distintos niveles de la CONSAR, para coadyuvar en la emisión, aplicación y cumplimiento del Código de Conducta, que tiene como objetivo: Establecer las bases conforme a las cuales se implementarán acciones permanentes para identificar y delimitar las conductas que en situaciones específicas deberán observar los servidores públicos en el desempeño de Sus cargos y comisiones;

SECRETARIA (O) EJECUTIVA (O).- Integrante del Comité de Ética, facultado para recibir y orientar a la parte quejosa, esto implica el acompañamiento durante el proceso y la explicación de los recursos disponibles en la institución para su atención, que se atenderá de forma eficiente, segura, discrecional, y el perjuicio que puede ocasionarle verter acusaciones falsas; Orientar sobre las vías de acción a las que podrá recurrir para interponer su queja o denuncia.

Procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSAR

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	10 de 14

7. ANEXOS:

- a) Formato de Atención de quejas, denuncias o sugerencias.

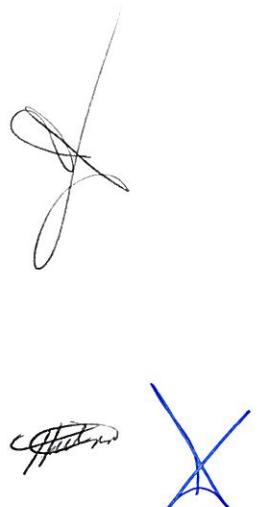
 <p>CONSAR Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro</p>	COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO	Fecha: Hora:
	COMITÉ DE ÉTICA	Número de Folio:
	FORMATO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS	Página de

Datos generales de la persona que presenta la queja, denuncia o sugerencia:

Nombre:	
Puesto:	Área de adscripción:
Teléfono:	Correo electrónico (opcional):

Instrucciones:

En caso de tratarse de una queja o denuncia, señale por favor, la fecha, hora, lugar en que ocurrieron los hechos, así como una descripción detallada de los mismos.



Handwritten signatures are present on the right side of the form, including a large blue 'X' at the bottom right corner.



Procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSOR

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	11 de 14

En caso de tratarse de alguna sugerencia, por favor indique en qué consiste ésta.

Nombre y firma de la persona que
presenta la queja, denuncia o sugerencia



Procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSOR

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	12 de 14

b) Formato de Entrevista

	COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO	Fecha:
	COMITÉ DE ÉTICA	Número de Folio:
	FORMATO DE ENTREVISTA	Página de

Datos generales de la persona entrevistada:

Nombre:	Puesto:
Área de adscripción:	

Lugar de la entrevista: _____

Declaración de hechos:

[+]



Procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSOR

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	13 de 14

--

Léida y firmada ante mí el día de
hoy

Nombre y firma de la persona
entrevistada

Nombre y firma de la/del
investigadora/dor



Procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA CONSOR

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PCGATI-04	OCTUBRE 2014	0	14 de 14

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
00	Octubre 2014	Creación del procedimiento para la atención de quejas o denuncias por incumplimiento al Código de Conducta.