

Protocolo para la atención de Quejas y Denuncias del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Michoacán de Ocampo



Michoacán
HONESTIDAD Y TRABAJO



PROTOCOLO PARA LA
ATENCIÓN DE QUEJAS Y
DENUNCIAS DEL CENTRO
DE CONCILIACIÓN
LABORAL DEL ESTADO DE
MICHOACÁN DE OCAMPO

INDICE

PRESENTACIÓN -----	3
I. INTRODUCCIÓN-----	4
II. GLOSARIO -----	4
III. OBJETIVO -----	6
IV. ALCANCE -----	7
V. MARCO JURÍDICO -----	7
VI. PERSONAS, AREAS ADMINISTRATIVAS Y ENTES QUE EJECUTAN -----	7
VII. POLÍTICAS DE OPERACIÓN -----	8
VIII. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS -----	8
a. Formas y medios de presentación de la queja y/o denuncia -----	9
b. Queja y/o Denuncia anónima -----	9
c. Elementos de la Queja y/o Denuncia -----	10
d. Subsanación de la Denuncia -----	10
e. Trámite de la queja y/o Denuncia -----	11
f. Probable incumplimiento al Código de Ética y Conducta -----	12
g. No competencia para conocer la denuncia -----	12
IX. MEDIDAS PREVENTIVAS -----	13
X. DETERMINACIONES -----	14
FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS Y/O DENUNCIAS -----	15



PRESENTACIÓN

Dentro de las funciones de los Comités de Ética y de Conducta de las Dependencias, Coordinaciones y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Michoacán de Ocampo, se encuentra la de recibir las quejas y denuncias formuladas por la ciudadanía, las cuales surgen como consecuencias que tenemos como servidores públicos al no apegar nuestras actuaciones a los principios y valores contenidos en el Código de Ética y Conducta del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Michoacán de Ocampo.

En este sentido, el presente documento denominado "Protocolo para atender quejas y denuncias" tiene por objeto establecer los lineamientos que deberá observar el Comité de Ética y Conducta del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Michoacán de Ocampo, para la recepción y trámite de las denuncias, sugerencias y reconocimientos a las buenas prácticas, presentadas por la ciudadanía, con la finalidad de mejorar el servicio público, mediante la obtención de información que permita detectar áreas de oportunidad e implementar acciones en la prevención de la corrupción, conflicto de intereses, acoso, discriminación, y fomentar un comportamiento ético de los servidores públicos para así recuperar la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

El protocolo que aquí se presenta, es un modelo general que tiene como objetivo trazar una línea que permita garantizar una adecuada atención y seguimiento a las quejas interpuestas por la ciudadanía.





I. INTRODUCCIÓN

El acuerdo por el que se emiten los lineamientos generales del código de ética para servidores públicos del poder ejecutivo del Estado de Michoacán, contemplan la obligación de los Comités de Ética y conducta de fomentar la ética y la integridad pública para lograr una mejora constante del clima y cultura organizaciones de las dependencias.

El presente protocolo tiene como propósito establecer el procedimiento para la atención de quejas y/o denuncias por incumplimiento al Código de Ética y Conducta que se presenten ante el Comité de Ética y conducta con la finalidad de darle certeza jurídica a las partes involucradas en las denuncias, y que las servidoras y servidores públicos conozcan los alcances del procedimiento.

II. GLOSARIO.

Código de Ética y Conducta del Centro de Conciliación Laboral: Reglamentación interna dirigida a regular la conducta de servidoras y servidores públicos del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Michoacán de Ocampo¹.

Comité de Ética y Conducta del Centro: Órgano integrado por las servidoras y servidores públicos del Centro de Conciliación Laboral y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético.

Confidencialidad: Es la cualidad que posee cierta información de mantenerse reservada para el conocimiento de las personas integrantes del Comité de Ética y conducta del Centro de Conciliación Laboral², pero que por su naturaleza no debe ser expuesta en forma masiva.

Conflictos de interés: Situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de su empleo, cargo, comisión o función, dentro del Comité de Ética.

Corrupción: Es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole.

Datos personales: Toda información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a una persona física, identificada o

¹ En lo sucesivo, Centro de Conciliación Laboral.

² En lo sucesivo, Comité de Ética y Conducta.



identificable, entre otra, la relativa a su origen étnico o racial, o que esté referida a las características físicas, morales o emocionales, a su vida afectiva y familiar, domicilio, número telefónico, patrimonio, ideología y opiniones políticas, creencias o convicciones religiosas o filosóficas, los estados de salud físicos o mentales y las preferencias sexuales.

Denuncia: La narrativa formulada por escrito, por vía electrónica o comparecencia de una persona o ciudadano, sobre un hecho o conducta atribuida a una servidora o servidor público del Centro de Conciliación, de la cual se presume contraria al Código de Ética y Conducta o a las Reglas de Integridad.

Denunciante: A la persona que presenta una queja y/o denuncia por presuntos actos contrarios al Código de Ética y Conducta.

Dignidad: Es la base de los derechos humanos, y decoro de las personas en la manera de comportarse.

Discapacidad: Dicho de una persona que padece una disminución física, sensorial o psíquica que la incapacita total o parcialmente para el trabajo o para otras tareas ordinarias de la vida.

Discriminación: Dar trato desigual a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, sexuales, etcétera.

Eficiencia: Obtener los mejores resultados, utilizando para ello la menor cantidad de recursos.

Ética: Conjunto de normas morales y principios que distingue la conducta y comportamiento de la persona en la sociedad.

Honestidad: Es un valor moral o virtud que distingue a una persona que se conduce con rectitud, sinceridad, transparencia y respeta todos los aspectos de su vida.

Igualdad: Principio que reconoce el derecho que tiene toda persona de ser tratado sin distinción en igualdad de condiciones.

Información pública: Toda información que generen, posean o administren las instituciones públicas, como consecuencia del ejercicio de sus facultades, atribuciones o el cumplimiento de sus obligaciones, sin importar su origen, utilización o medio en el que se contengan o almacenen.

Integridad Pública: Son los valores que norman la conducta y comportamiento de servidoras y servidores públicos al desempeñar sus funciones con responsabilidad, disciplina, respeto, honestidad, rectitud y honradez.





Integridad: Cualidad personal de hacer siempre lo correcto y justo. Puesto Público: Encomienda y responsabilidad asignada a un servidor público en la administración pública.

Principios: Conjunto de reglas, valores y normas que orientan y regulan el accionar de servidoras y servidores públicos de la Secretaría.

Principios Constitucionales: A Los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia.

Órgano. Al órgano interno de Control dependiente de la Secretaría de Contraloría.

Queja: Manifestación de una inconformidad sobre la presunta conducta de servidoras y servidores públicos que vulneren los principios, valores, normas o reglas impuestas por el Código de Ética y Conducta del Centro de Conciliación Laboral.

Recomendación: Las sugerencias que emitan el Comité de Ética y conducta del Centro, con motivo de la aplicación del Código de Conducta.

Reglas de Integridad: Las Reglas de Integridad señaladas en el Código de Ética y Conducta del Centro de Conciliación Laboral.

Secretario Ejecutivo: La persona en el servicio público que designe la Presidenta del Comité de Ética y Conducta del Centro de Conciliación Laboral, de conformidad con los Lineamientos Generales para la Integración, Organización y Funcionamiento de los Comités de Ética de las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Michoacán de Ocampo.

Servidora Pública-Servidor Público: Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, específicamente en el Centro de Conciliación Laboral.

Valores: Cualidad o cualidades que poseen los que ejercen el servicio público, mismo que regula su conducta y permite evaluar qué tan cerca está de aquello que es correcto.

III. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, registro, análisis y emisión de un pronunciamiento en las quejas y/o denuncias que el Comité de Ética y Conducta reciba por incumplimiento al Código de Ética y Conducta del Centro de Conciliación Laboral, con la finalidad de darle certeza jurídica a las partes involucradas en las denuncias, y que las servidoras y servidores públicos conozcan los alcances del procedimiento.





IV. ALCANCE

La recepción, registro, análisis y emisión de pronunciamientos y/o recomendaciones de las quejas y/o denuncias de servidoras o servidores públicos adscritos al Centro de Conciliación Laboral, por actos presuntamente contrarios o violatorios al Código de Ética y Conducta, presentadas por vía electrónica, por escrito o por comparecencia ante el Comité de Ética.

V. MARCO JURIDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Michoacán.
- Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Michoacán de Ocampo
- Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Código de Ética y Conducta del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Michoacán de Ocampo.

VI. PERSONAS, ÁREAS ADMINISTRATIVAS O ENTES QUE EJECUTAN

Los Integrantes del Comité de Ética y Conducta en lo que respecta a la aplicación e implementación del presente protocolo, los cuales se integran por un miembro de cada uno de los niveles del Centro de Conciliación Laboral, así también, para la ejecución cuando así se requiera, la Delegación Administrativa en lo referente a las acciones





derivadas de la denuncia y/o queja contra servidores públicos del Centro de Conciliación Laboral.

VII. POLITICAS DE OPERACIÓN

El procedimiento es de aplicación general y obligatoria para la atención de quejas y/o denuncias presentadas ante el Comité de Ética y Conducta. Los integrantes del Comité de Ética y conducta deberán guardar absoluta reserva respecto de la información que conozcan con motivo de quejas o denuncias.

Los Integrantes del Comité de Ética y conducta que tengan **conflicto de interés** con relación a una queja y/o denuncia de la que tengan conocimiento, deberán manifestarlo por escrito al Comité de Ética y conducta a fin de que el mismo tome la determinación correspondiente.

Para la atención de los casos de discriminación, quienes intervengan deben conducirse protegiendo la dignidad de la posible víctima.

Dicha atención debe considerar como base, los instrumentos internacionales y nacionales en materia de derechos humanos, garantizando el acceso de las personas a una vida libre de discriminación en el servicio público. En la atención de quejas y/o denuncias los integrantes del Comité de Ética para su atención deben actuar con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética y Conducta del Centro de Conciliación Laboral.

Los datos personales que se proporcionen por medio de las quejas y/o denuncias se encuentran protegidos de conformidad con la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán de Ocampo.

VIII. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS.

a) **Formas y medios de presentación de la queja y/o denuncia.**

La o él quejoso(o) y/o denunciante puede presentar su queja y/o denuncia de forma personal, por escrito o por medio electrónico, a través de las instancias siguientes:





1. Correo electrónico para recibir quejas y/o denuncias: buzon_quejasce@cclmichoacan.gob.mx
2. Personalmente en los buzones de quejas, ubicados en las oficinas de partes de las delegaciones regionales.
3. Mediante el código QR de la Secretaría de Contraloría, el cual se encuentra fijo en las áreas de recepción de cada Delegación Regional y oficinas de apoyo de los Centros de Conciliación Laboral del Estado de Michoacán de Ocampo.

La presidenta del Comité, instruirá al Secretario Ejecutivo para verificar de forma constante el correo electrónico: buzon_quejasce@cclmichoacan.gob.mx y lo recibido en los buzones de quejas.

Las personas usuarias de servicios públicos también pueden presentar quejas y/o denuncias si durante la recepción de algún servicio es víctima de algún tipo de conductas en cuyo caso puede interponer la queja y/o denuncia o bien solicitar ser atendida por el Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Conducta quien recibirá la queja y/o denuncia para después darla a conocer al Comité de Ética y Conducta.

En caso de que el Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Conducta reciba una queja y/o denuncia en forma verbal, ésta deberá levantar el acta correspondiente e informar al Comité de Ética y Conducta para iniciar el procedimiento correspondiente.

b) Queja y/o Denuncia anónima.

El denunciante podrá interponer quejas o denuncias anónimas, mientras aparezca una dirección de correo electrónico, o teléfono para cualquier duda o aclaración al respecto, de igual forma deberán narrarse los hechos, especificando circunstancias de modo tiempo y lugar en donde ocurrieron, las denuncias anónimas serán admitidas por el Comité de Ética y Conducta, siempre que en éstas se identifiquen los elementos antes descritos; de no contar con dichos requisitos, se le solicitará al denunciante mediante el medio de comunicación que haya proporcionado complemente la información para poder darle el trámite pertinente a su queja o denuncia, ante el Comité de Ética y Conducta.



c) Elementos de la queja y/o denuncia.

Una vez recibida la queja y/o denuncia, el Secretario Ejecutivo le asignará un número de expediente y verificará que contenga:

Para las **quejas** se requiere:

- I. El nombre;
- II. Un breve relato de los hechos, y
- III. Los datos de la persona en el servicio público involucrado.

Para las **denuncias** se requiere:

- I. El nombre y medio de contacto ya sea correo electrónico o número de teléfono;
- II. El domicilio o dirección electrónica para recibir informes;
- III. Un breve relato de los hechos, y
- IV. Los datos de la persona en el servicio público involucrado y en su caso, los medios probatorios de la conducta, entre éstos, los de al menos un tercero que haya conocido de los hechos.

d) Subsanación de la denuncia.

En caso de que la denuncia no cuente con los elementos señalados en el inciso anterior, la o el Secretario Ejecutivo del Comité de Ética, solicitará al denunciante por única vez, por escrito o a través de medios electrónicos, para que dentro del término de diez días hábiles siguientes a la presentación de la denuncia, subsane las deficiencias; pasado el término mencionado, en caso de que no se cuente con la información requerida, **se archivará por falta de elementos** el expediente como concluido.

Por instrucción de la Presidenta del Comité de Ética y Conducta, el Secretario Ejecutivo deberá informar a los miembros del Comité de Ética y Conducta en la sesión inmediata respecto de las denuncias no tramitadas por falta de requisitos, detallando el motivo de su no procedencia, mismas que servirán como antecedentes para conductas reiteradas de las servidoras y servidores públicos del Centro de Conciliación Laboral.





Tratándose de denuncias anónimas deberá ser admitidas, siempre que en éstas se identifique un número de contacto con el quejoso y de forma optativa una persona que le consten los hechos. Las quejas que no contengan el nombre de la parte quejosa como consecuencia de temor a represalias, se podrán registrar, debiéndose mantener sus datos de identificación en estricta reserva, los cuales le serán solicitados con el único fin de tener un medio para notificarle y realizar las gestiones necesarias para la preservación de sus derechos.

e) **Trámite de la queja y/o denuncia.**

Posteriormente, la Presidenta del Comité instruirá al Secretario Técnico para que turne la queja y/o denuncia junto con su documentación, y la ponga a la vista de los integrantes del Comité de Ética para su clasificación, que podrá ser:

- I.-No competencia para conocer de la denuncia; o
- II. Probable incumplimiento al Código de Ética y Conducta.

Las quejas y denuncias recibidas por el comité deberán tener:

- **Acuse de recibo.** La Secretaría Ejecutiva del Comité de Ética acusará la denuncia o queja presentada de manera electrónica o física, en cuanto a la presencial, emitirá un acuse sencillo derivado del acta de presentación que elabore la Secretaría Ejecutiva
- **Registro de queja o denuncia.** En caso de recibirse una denuncia o queja deberá registrarse con un número o folio que permita su identificación clara y puntual.
- **De la confidencialidad.** El Comité de Ética, mantendrá estricta confidencialidad de nombre y demás datos de la persona que presente denuncia y/o queja, y del o los terceros a los que les consten los hechos.

La información contenida en el expediente de la denuncia deberá ser considerada como un antecedente para el Comité de Ética cuando involucre reiteradamente a las servidoras y servidores públicos.





El Comité de Ética no podrá compartir información sobre las denuncias y/o quejas hasta en tanto no se cuente con un pronunciamiento final.

En todo momento los datos personales deberán protegerse.

Conflicto de intereses. En caso de que alguno de los integrantes del Comité de Ética y Conducta tenga relación directa o indirecta con alguna queja y/o denuncia, o se advierta algún conflicto de intereses, deberá manifestarlo de inmediato y se excusara de conocer o participar en dicho procedimiento, evitando mantenerse alejado de relaciones o situaciones en las cuales sus intereses personales pudieran verse en conflicto con la necesaria equidad e imparcialidad que deben revestir sus actuaciones; considerando para ello, lo siguiente:

f) Probable incumplimiento al Código de Ética y Conducta.

De considerar el Comité de Ética y Conducta que existe probable incumplimiento al Código de Ética y conducta, y **mientras el motivo de la falta no sea grave**, los integrantes del comité podrán entrevistar a las servidoras y servidores públicos involucrados, y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la denuncia, tomando en cuenta en todo momento, la cláusula de confidencialidad que suscribieron en su toma de protesta.

En el caso de que la falta que llegue al comité de ética y conducta se considere falta "grave", de inmediato deberá remitirse a la Secretaría de Contraloría e informar al Órgano Interno de Control para su debida sustanciación y evitar incurrir en actos de omisión.

Las servidoras y servidores públicos deberán apoyar a los integrantes del Comité de Ética y proporcionarles las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones.

g) No competencia para conocer de la denuncia.

Cuando el Comité de Ética no cuente con competencia para conocer de la denuncia, por instrucción de la Presidenta del Comité, el Secretario Ejecutivo levantará un acta, en la que el Comité de Ética acordará la no competencia y la presidencia deberá orientar a la persona para que la presente en la instancia correspondiente, haciéndole saber que el Comité de Ética adoptará las medidas pertinentes para prevenir la actuación de este tipo de conductas a través de mecanismos de capacitación, sensibilización y difusión.



IX. Medidas Preventivas.

El comité de ética puede en conjunto con el titular del área administrativa, sin que en modo alguno se tengan por ciertos los hechos de la queja y/o de la denuncia, adoptar y ejecutar medidas preventivas que permitan que la víctima no sufra un perjuicio de difícil o imposible reparación, cuando:

- I. De los hechos denunciados se adviertan conductas en las que se agrede, amedrente, intimide o amenace a una persona, o
- II. Se presuma la vulneración de cualquier derecho humano, pero en particular la vida, la libertad, la salud, la integridad personal (física y/o psicológica), la seguridad (personal y/o jurídica) y el patrimonio, y cuyos efectos sean de imposible o difícil reparación.

Asimismo, en su adopción y ejecución se debe tener en cuenta las características del caso y el respeto a la privacidad de la víctima, teniendo el debido cuidado de no generar con estas, nuevos actos de discriminación o, en su caso, victimización.

El titular del área administrativa, y el presidente del Comité de Ética pueden determinar de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes medidas preventivas:

- I. Acción de movilidad funcional, el traslado de área de la persona que presuntamente agrede;
- II. Cambio de horario para que dichas personas no coincidan en el trabajo; Cursos o pláticas de sensibilización;
- III. Reacomodo en los espacios de trabajo, siempre se evitará aislar a la víctima;
- IV. Canalizar a buscar apoyo psicológico de ser necesario y/o requerido por la víctima;
- V. Cualquier medida que se considere oportuna para salvaguardar la dignidad de la víctima.

En este sentido es importante precisar, que si la denuncia y/o queja se trata de una falta grave de inmediato deberá orientar al denunciante a interponer su queja ante la Secretaría de Contraloría, o en su caso el mismo comité remitir la denuncia de forma inmediata, a efecto de que le den el trámite pertinente y se lleva a cabo la investigación correspondiente.





X. Determinaciones.

En la atención de quejas y/o denuncias los integrantes del Comité de Ética y Conducta, deben actuar con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética y Conducta.

Los integrantes del Comité de Ética y Conducta comisionados para atender una queja y/o denuncia, presentarán sus conclusiones y si éstas consideran un incumplimiento al Código de Ética, podrán implementar en las unidades administrativas en la que se haya generado la queja y/o denuncia, recomendaciones de mejora consistentes en capacitación, sensibilización y difusión específicas, orientadas a prevenir la futura comisión de conductas que resulten contrarias al Código de Ética y Conducta.

Además, el Comité de Ética y Conducta podrá dentro del plazo no mayor a tres meses, emitir las observaciones y recomendaciones que podrán consistir en un pronunciamiento imparcial no vinculatorio, y que se harán del conocimiento de las servidoras y servidores públicos involucrados, de sus superiores jerárquicos y en su caso, del Órgano Interno de Control, así como una propuesta de mejora y de acciones para mejorar el contexto organizacional, a partir de la vulnerabilidad y deficiencia identificada en la denuncia.

El Comité de Ética y Conducta dará vista a la Secretaría de la Contraloría y a los Órganos Internos de Control, de las denuncias que se presenten y que constituyan faltas administrativas o hechos de corrupción graves.





FORMATO PARA PRESENTAR QUEJA O DENUNCIA

FECHA: DIA/MES/AÑO: _____

INDIQUE CON UNA "X" EL TRÁMITE

Queja	Denuncia	Sugerencias	Reconocimiento por buenas prácticas
-------	----------	-------------	-------------------------------------

I. **Datos de la persona que presenta el trámite.** (Si desea que sea anónima no llene el campo del nombre, solo todos los demás datos)

Nombre completo:	
Domicilio:	
Medios de contacto	teléfono celular:
Correo electrónico:	

II. **Relato de hechos motivo de su queja, denuncia, sugerencias o reconocimiento**

Fecha y hora:	Lugar:
Descripción de los hechos:	





--	--

III. Testigos.

Deberá indicar por lo menos un testigo de los hechos.

El testigo es servidora o servidor público: SI () NO ()

Nombre del testigo:

Datos de contacto del testigo:

Correo electrónico:	
Teléfono fijo o celular:	

IV. Datos de la servidora o servidor público involucrado en la denuncia, queja, sugerencia o reconocimiento.

Nombre completo:

V. Proporcione la siguiente información en caso de conocerla:

Área de adscripción:	
Puesto desempeñado:	

VI. Documentos comprobatorios.

Señale en qué consisten y mencione si los adjunta:





Michoacán
HONORIDAD Y TRABAJO



CENTRO DE
CONCILIACIÓN
LABORAL DE MICHOACÁN

De no contar con ellos, indique donde se localizan o a quien le constan:

Quien suscribe, manifiesta bajo protesta de decir verdad que los hechos manifestados son ciertos.

Firma (opcional)

