

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	12
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-44		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2016	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

FIRMAS

REVISÓ: FRANCISCO ALANÍS GLORIA
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

AUTORIZÓ: JUAN CARLOS GASTELUM TREVIÑO
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ÍNDICE

I.	Objetivo General	2
II.	Fundamento Jurídico y Referencia Normativas	2
III.	Glosario	2
IV.	Reglas Generales	3
V.	Cuadro Resumen	10
VI.	Control de Cambios	12

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	2	12
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-44		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2016	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

I. OBJETIVO GENERAL

Establecer mecanismos de atención a quejas y denuncias que se presenten ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, que vulneren los valores y comportamientos éticos señalados en el Código de Conducta, Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública.

II. FUNDAMENTO JURÍDICO y REFERENCIA NORMATIVAS

Fundamento Jurídico.

- Acuerdo Sexto, numerales 6, incisos c), i) y, h) y 7 del 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.

Referencias Normativas.

- ISO/9001: Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- ISO/IEC 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información – Requerimientos.
- Marco de certificación de responsabilidad social corporativa y gestión responsable del juego de la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE).

III. GLOSARIO

Para los efectos del presente, se entenderá por:

1. Promovente: Servidor Público que presenta una queja o denuncia ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, por la presunta conducta contraria al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o al Código de Conducta de la Pronósticos para la Asistencia Pública.

2. Queja: 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 a las Reglas de Integridad

3. Denuncia: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, que se hacen del conocimiento de la autoridad por un tercero.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	12
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-44		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2016	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

4. CEPCI: Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

5. Contacto con quejosos y/o denunciante: Comunicación a través de cualquier medio entre particulares y los servidores públicos sujetos a este Protocolo.

6. UEEPCI: Unidad Especializada en Ética y Prevención en Conflictos de Interés.

IV. REGLAS GENERALES

1. De la confidencialidad de la Información:

- Los integrantes del CEPCI deberán salvaguardar los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen en el servicio público, ESTABLECIDOS en el artículo 7 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Resulta esencial que los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés suscriban una cláusula de confidencialidad respecto del manejo de la información que derive de las quejas o denuncias de las que tengan conocimiento.
- Que los datos personales que se recaben con motivo del contacto con particulares serán protegidos y tratados conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.
- Del análisis realizado por los integrantes del CEPCI, y cuando se advierta que las conductas de los servidores públicos presumen alguna violación de los preceptos señalados en el artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y que la queja o denuncia presentada reúna los elementos de modo, tiempo y lugar, deberá hacerlo del conocimiento del Órgano Interno de Control en Pronósticos para la Asistencia Pública, con base en el procedimiento establecido en el “Buzón de Quejas y Denuncias”, en el sitio identificado para tal efecto en la página WEB.

2. Sobre la presentación de quejas y/o denuncias

La queja o denuncia que se presente con motivo del presunto incumplimiento al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o al Código de Conducta de Pronósticos para la Asistencia Pública, por parte de algún servidor público; deberá presentarse por alguno de los siguientes medios:

- a) *Medios Físicos:* Escrito dirigido al Presidente del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI).

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	12
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-44		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2016	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

b) *Medios Electrónicos*: Al correo electrónico
denunciascodigodeconducta@pronosticos.gob.mx

c) *Ambos*

A efecto de poder dar trámite a la queja o denuncia, la misma deberá acompañarse del testimonio de un tercero.

En cuanto a las quejas y denuncia anónimas, éstas podrán presentarse siempre y cuando se pueda identificar a una de las personas a quien le consten los hechos.

3. Recepción y registro de quejas y/ o denuncias

El Secretario Ejecutivo del CEPCI deberá:

- a) Asignar a la queja o denuncia un número de folio o expediente. Este deberá ser único y consecutivo.
- b) Ser responsable de la correcta administración de los folios y/o expedientes, así como de la preservación de la información contenida en las quejas o denuncias.
- c) Posterior a la asignación de folio o expediente; proceder a la revisión de los requisitos indispensables de procedencia de la queja o denuncia:

1. Nombre (opcional)
2. Domicilio o dirección electrónica para recibir informes
3. Relato de los hechos
4. Datos del Servidor Público involucrado
5. Medios probatorios de la conducta
6. Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos

- d) En caso de existir alguna deficiencia en la queja o denuncia, solicitar se subsane la misma; a efecto de darle trámite y hacerla del conocimiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI).

En el supuesto de que no se subsanen las omisiones de la queja o denuncia en el término estipulado para ello, el expediente o folio, se archivará como **“ASUNTO CONCLUIDO”**.

La información contenida en la queja o denuncia podrá considerarse como un antecedente para el CEPCI, cuando involucre de manera reiterada a un servidor público.

- e) Entregar a quien presente la queja o denuncia, acuse de recibo; ya sea impreso o electrónico, mismo que deberá contener: número de folio o expediente bajo el cual estará

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		5	12
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-44		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2016	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

respaldada 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 una leyenda: *“El hecho de presentar una queja o denuncia, no otorga el derecho a quien la promueve, para exigir al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), una determinada actuación”.*

f) Notificar a al Órgano Interno de Control, Jurídico o Recursos Humanos, para el caso de existir términos de prescripción de la acción o de la investigación de la presunta conducta contraria a la normatividad vigente.

g) Al dar trámite a la queja o denuncia, tendrá que:

1. Informar por medio electrónico al Presidente del Comité, sobre la recepción de la queja o denuncia, haciendo de su conocimiento el número de expediente o folio asignado, así como un resumen del asunto de referencia. Realizado lo anterior, deberán decidir si la misma se turnará al CEPCI mediante Sesión Ordinaria o Extraordinaria.
2. En caso de resultar procedente la queja o denuncia, turnar y hacer del conocimiento del CEPCI, el expediente original a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente Sesión Ordinaria o Extraordinaria.

h) Informar al CEPCI sobre la recepción de las quejas o denuncias que no cumplieron con los requisitos de existencia, para lo cual acompañará dicha información del número de expediente o folio asignado, así como de la exposición de motivos por la que el expediente se calificó como **“ASUNTO CONCLUIDO”**.

4. De la tramitación, sustanciación y análisis

El presidente deberá informar por la vía que determiné más apropiada, a cada uno de los demás integrantes del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, así como la necesidad de abordar el tema en sesión ordinaria o extraordinaria.

Una vez que el CEPCI tenga acceso al expediente, podrá determinar medidas preventivas cuando la queja o denuncia describa conductas en las que supuestamente se actualicen conductas de hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, intimidación o amenaza a la integridad de una persona o servidor público. Lo anterior, sin que ello signifique tener por ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia.

Calificación de la queja o denuncia

Para efectos de la calificación de la queja o denuncia, el Comité podrá:

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	12
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-44		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2016	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

a) Atenderla por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento.

De considerar el Comité que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, entrevistará al servidor público involucrado y de estimarlo necesario para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la delación, toda la información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito o en medios electrónicos y deberá estar sujeta a la cláusula de confidencialidad que suscriben los miembros del CEPCI que conocen quejas o denuncias.

b) Determinar no competencia del Comité para conocer la queja o denuncia.

El Presidente deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente. Quedará a consideración del Comité el informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia a favor de la de dicha instancia, dando vista al OIC en su caso.

Conformación de Comisión temporal o permanente que conozca de la queja o denuncia

El Comité podrá conformar una comisión temporal o permanente, con, al menos tres de los miembros temporales, para que realicen las entrevistas, debiendo estos dejar constancia escrita, para incorporarse al expediente respectivo.

Recopilación de Información adicional

Cualquier servidor público deberá apoyar a los miembros del Comité y proporcionarles los documentos e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones a cabalidad y poder así resolver de la manera más imparcial y eficiente posible la queja o denuncia, en casos de conflicto de interés se podrá solicitar opinión de la UEEPCI.

De la conciliación

Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que lo presentó los miembros del CEPCI comisionados para su atención, podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, siempre con interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética, Código de Conducta y en las Reglas de Integridad.

En el caso de que la conciliación no sea procedente, se deberá dar el curso que determine el Comité o la comisión temporal o permanente creada, y en dado caso, se deberá dejar constancia de ese hecho en el expediente correspondiente.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	12
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-44		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2016	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

5. De la resolución y pronunciamiento

La resolución deberá tener el sentido que el propio Comité determine darle a partir de las características de la queja o denuncia y del estudio y análisis de la misma.

La atención de la queja o denuncia deberá concluirse por el CEPCI o la Comisión temporal o permanente mediante la emisión de observaciones o recomendaciones, dentro de un plazo máximo de **TRES MESES** contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

- El proyecto de resolución que elabore la Comisión temporal o permanente o el Comité en pleno, deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados, así como las entrevistas que se hayan realizado.
- Se deberá determinar en el cuerpo del proyecto, con base en la valoración de tales elementos, se configura o no, un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad.
- En sesión extraordinaria, el Comité temporal o permanente o el CEPCI podrá discutir el proyecto de resolución y deberá votar su aprobación a efecto de elaborar las respectivas observaciones o recomendaciones relativas a la queja o denuncia.
- Será facultad del Presidente dar parte, en su caso, a las instancias correspondientes.

En el supuesto que de que los miembros del Comité temporal o permanente o el CEPCI en pleno, determinen que sí se configuró un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad, se procederá de la siguiente manera:

- El comité temporal o permanente o el CEPCI en pleno, determinará sus observaciones.
- Emitirá sus recomendaciones a la persona denunciada en las que, en su caso se inste al transgresor a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad.
- De estimar que se determinó una probable responsabilidad administrativa, se dará de conocimiento al Órgano Interno de Control.
- Solicitará al área de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore al expediente del servidor público.
- Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato, con copia al Titular de la Unidad al que esté adscrito el servidor público transgresor.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	12
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-44		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2016	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

6. Formato de quejas y denuncias

Procedimiento: El promovente deberá requisitar con la información necesaria para dar solvencia a su queja o denuncia.

  PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS FORMATO DE QUEJAS Y DENUNCIAS			
Fecha		Folio	
Nombre de quién presenta la denuncia			
Domicilio o dirección electrónica para recibir notificaciones			
Teléfono y Extensión			
Hechos que desee denunciar			
Nombre del Servidor Público Involucrado			
¿Cuándo ocurrieron los hechos?			
Fecha y hora			
Relato de los hechos			
La narración debe ser concreta, describiendo la forma en que sucedieron los hechos, especificando el orden en que acontecieron, los nombres de las personas involucradas, acompañantes, servidores públicos o bien personas presentes durante el desarrollo de éstos y su participación en los mismos, para que pueda respaldar lo sucedido evitando descripciones de situaciones vagas e imprecisas.			
Elementos de prueba			
Medios probatorios			
En caso de que exista algún elemento que pueda servir como prueba, favor de anexarlo, describirlo o indicar su localización o indicar si anexarán algún documento o archivo:			
Si tiene testigos de los hechos que deseen apoyar su denuncia o si conoce a otras personas afectadas, favor de indicarlo en los espacios:			
Nombre			
Domicilio			
Teléfono			
Medios probatorios de un tercero			
Conforme a lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales, hacemos de su conocimiento, que Pronósticos para la Asistencia Pública, con domicilio en Insurgentes Sur 1397 Col. Insurgentes Milcoac, C.P. 03920, Ciudad de México, se le informa que los Datos Personales que se recaben con objeto del formato de presentación de queja o denuncia, serán utilizados para cumplir con las atribuciones del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés conforme al Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de Pronósticos para la Asistencia Pública.			
Toda queja o denuncia deberá constar por escrito debiendo llenar el presente formato y presentarlo, de manera personal, en las instalaciones de Pronósticos para la Asistencia Pública, piso 12 en la Subdirección General de Administración y Finanzas, de Lunes a Viernes en horario de 8:00 a 18:00 hrs ó dirección de correo electrónico: denuncias@codeconducta@pronosticos.gob.mx a cualquier hora del día.			

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	12
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-44		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2016	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Protocolo: El Secretario Ejecutivo deberá requisitarlo con la información obtenida de los documentos que entregue el quejoso al momento de recibir la queja o denuncia para su control interno.

 		PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS FORMATO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS			
Fecha		Folio			
Nombre de quién presenta la denuncia					
Naturaleza de la queja					
Código de Ética		Reglas de Integridad		Código de Conducta	
	SI		NO		
¿Cumple con los requisitos?					
Requiere plazo para subsanar la queja					
Envío al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés					
Fecha de envío		Hora de envío			
 					
 					
PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS FORMATO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS					
Acuse de recibo					
Fecha de recepción		Hora de recepción			
Relación de elementos aportados					
 					

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		10	12
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-44		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2016	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

V. CUADRO RESUMEN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	EVIDENCIA DOCUMENTAL O ELECTRÓNICA
1) Promovente	Presenta queja y/o denuncia por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta, a través de cualquiera de los medios institucionales	No	Escrito dirigido al Presidente del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés Correo electrónico: denunciascodigoconducta@pronosticos.gob.mx
2) Secretario Ejecutivo	Asigna número de folio o expediente a la queja o denuncia y revisa los requisitos indispensables de procedencia de la queja o denuncia	Tres días hábiles	Expediente de la queja o denuncia
3) Secretario Ejecutivo	En el supuesto de que la queja o denuncia no cumpla con los requisitos, solicita la subsanación	Tres días hábiles	Correo electrónico Notificación al promovente Expediente de la queja o denuncia
4) Promovente	Si hay omisiones o denuncia las subsana	Cinco días hábiles	Escrito dirigido al Presidente del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés Correo electrónico: denunciascodigoconducta@pronosticos.gob.mx
5) Secretario Ejecutivo	En el supuesto de que no se subsanen las omisiones de la queja o denuncia en el término estipulado para ello, el expediente o folio, se archivará como “ ASUNTO CONCLUIDO ”, previa justificación ante el CEPCI	No	Expediente de la queja o denuncia Acta de la Sesión mediante la cual se dio a conocer el archivo de la queja o denuncia por no cumplir con los requisitos
6) Secretario Ejecutivo	Entrega a quien presente la queja o denuncia, acuse de recibo; ya sea impreso o electrónico	Dos días hábiles	Acuse de recibo impreso o electrónico, que deberá contener: número de folio o expediente bajo el cual estará respaldada la queja o denuncia, la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los elementos aportados por el quejoso o denunciante
7) Secretario Ejecutivo	Notificar al Órgano Interno de Control, Jurídico o Recursos Humanos, para el caso de existir términos de prescripción de la acción o de la investigación de la presunta conducta contraria a la normatividad vigente; para lo cual acompañará su informe del número de expediente o folio asignado, así como de un resumen del asunto de referencia	Tres días hábiles	Correo electrónico: Expediente de la queja o denuncia
8) Secretario Ejecutivo	Dando trámite a la queja o denuncia, informar por medio electrónico al Presidente del Comité, sobre la recepción de la misma, haciendo de su conocimiento el número de expediente o folio asignado, así como un resumen del asunto de referencia	Dos días hábiles a partir de que los requisitos de la queja o denuncia estén completos	Correo electrónico informando al Presidente del CEPCI

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		11	12
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-44		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2016	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

9) Secretario Ejecutivo	En caso de resultar procedente la queja o denuncia, turnar al CEPCI, el expediente original a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente Sesión Ordinaria o Extraordinaria	Tres días hábiles	Expediente original de la queja o denuncia
10) Secretario Ejecutivo	Informar al CEPCI sobre la recepción de las quejas o denuncias que no cumplieron con los requisitos de existencia, para lo cual acompañará dicha información del número de expediente o folio asignado, así como de la exposición de motivos por la que el expediente se calificó como “ASUNTO CONCLUIDO” .	Tres días hábiles	Expediente de la queja o denuncia
11) Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI)	Analiza y califica la queja y/o denuncia	Treinta días hábiles a partir de que los requisitos estén completos	Acta de la Sesión Ordinaria o Extraordinaria
12) Comité, Subcomité, Comisión Permanente o Temporal	Si existe probable incumplimiento al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o al Código de Conducta de la Pronósticos para la Asistencia Pública, por parte de algún Servidor Público, se conforma una Comisión	Se conforma en la misma sesión en la que se califica la queja y/o denuncia	Acta de la Sesión Ordinaria o Extraordinaria
13) Presidente del Comité	En caso de que se determine que el CEPCI no es competente, se notifica e instruye al promovente, a fin de que acuda a la instancia competente para conocer del caso	Cinco días hábiles a partir de la calificación	Correo electrónico Notificación al promovente Expediente de la queja o denuncia
14) Subcomité, Comisión Permanente o Temporal	Atiende la queja o denuncia, allegándose de mayores elementos, a fin de presentar Proyecto de Resolución al Secretario Ejecutivo	Veinte días hábiles a partir de la calificación	Actas de entrevistas Correos electrónicos Correo al Secretario Ejecutivo Expediente de la queja o denuncia
15) Secretario Ejecutivo	Envía a los miembros del Comité y a la Unidad de Asuntos Jurídicos correo electrónico con el Proyecto de Resolución	Un día hábil a partir de la recepción del proyecto	Correo electrónico Expediente de la queja o denuncia
17) Subcomité, Comisión Permanente o Temporal	Expone ante el Comité Proyecto de Resolución	No	Acta de la Sesión Ordinaria o Extraordinaria Proyecto de Resolución

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		12	12
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-44		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2016	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

18) Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés	Aprueba o modifica Proyecto de Resolución	La atención de la queja y/o denuncia deberá concluir en un plazo máximo de TRES MESES	Acta de la Sesión Ordinaria o Extraordinaria Expediente de la queja o denuncia
19) Presidente del Comité	De existir una probable responsabilidad administrativa, da vista al Órgano Interno de Control	Cinco días hábiles	Oficio No. Expediente de la queja o denuncia
20) Secretario Ejecutivo	Notificar resolución al Promovente, Servidor Público involucrado y a su Superior Jerárquico	Cinco días hábiles	Correo electrónico Notificación al Promovente Expediente de la queja o denuncia

VI. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación del documento.	Octubre 2016