



"2022, Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS EN EL MARCO DE CUMPLIMIENTO A LOS CÓDIGOS DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DEL MUNICIPIO DE HUIXQUILUCAN, ESTADO DE MÉXICO.

Con fundamento en lo establecido en el artículo 16 y 17 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, y en la Gaceta 27 Secciones III y IV de fecha 13 de septiembre del año 2022 por la que se expiden el Código de Ética y el Código de Conducta para los Servidores Públicos del Municipio de Huixquilucan, Estado de México, la Contraloría Interna Municipal a través de la Coordinación de Evaluación de Gestión y Entrega Recepción, recibirá las quejas sobre el incumplimiento al Código de Ética y al Código de Conducta para los Servidores Públicos del Municipio de Huixquilucan, Estado de México, así como las sugerencias y reconocimientos, con independencia de las autoridades que faculten los ordenamientos para tales fines.

La Contraloría Interna Municipal crea el presente protocolo con el objeto de establecer las reglas que se deberán observar, para el registro y seguimiento a las quejas, sugerencias y reconocimientos, presentados por la ciudadanía y los servidores públicos.

PRESENTACIÓN

La Contraloría Interna Municipal se apoyará en los Enlaces de Control Interno para llevar el control, registro, orientación y seguimiento de las quejas y sugerencias que reciban, sobre las conductas que resulten presuntamente contrarias al Código de Ética y al Código de Conducta para los Servidores Públicos del Municipio de Huixquilucan, Estado de México.

Así como de los reconocimientos que, por su actuación, reciban servidores públicos municipales.

Lo anterior, con la finalidad de mejorar el servicio público municipal, mediante la obtención de información que permita detectar áreas proclives a la corrupción y generar acciones de prevención y así fomentar la confianza ciudadana.

Por lo tanto, se exhorta a los servidores públicos del Ayuntamiento de Huixquilucan a cumplir cabalmente los lineamientos que aquí se exponen.



"2022, Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.- El presente protocolo tiene por objeto establecer los lineamientos que deberá observar la Contraloría Interna Municipal, los Titulares de las Dependencias y los Enlaces de Control Interno en el registro y atención de quejas y sugerencias que se reciban en transgresión a los Códigos de Ética y de Conducta para los Servidores Públicos del Municipio de Huixquilucan, Estado de México o los reconocimientos a los servidores públicos que por su actuación se hagan acreedores.

Artículo 2.- El lenguaje empleado en este protocolo, no deberá generar ninguna distancia, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción representan a ambos sexos.

Artículo 3.- Para efectos del presente propocolo, se entenderá por:

- a) Códigos. - Al Código de Ética y al Código de Conducta para los Servidores Públicos del Municipio de Huixquilucan, Estado de México, aprobados por el Ayuntamiento de Huixquilucan.
- b) Comité: Comité de Ética del Municipio de Huixquilucan, Estado de México.
- c) Conflicto de Intereses: Es la incompatibilidad entre las obligaciones públicas y los intereses privados del servidor público, ocurre cuando lo relacionado a un interés público, tiende a estar indebidamente influenciado por un interés ajeno de tipo económico o personal, guiando el servidor público su actuación en beneficio propio o de un tercero.
- d) Coordinación: Es la Coordinación de Evaluación de Gestión y Entrega Recepción de la Contraloría Interna Municipal de Huixquilucan a cargo del servidor público que esté designado.
- e) Contraloría: Es la Contraloría Interna Municipal de Huixquilucan.
- f) Enlace. - Al Servidor público nombrado como Enlace de Control Interno, por el titular de cada Dependencia y que realizará funciones asignadas en el presente protocolo.
- g) Protocolo: Son las reglas para el registro, atención y seguimiento de quejas,



"2022, Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

sugerencias y reconocimientos, presentadas a la Contraloría Interna Municipal a que se refiere el presente documento.

- h) Queja: Es la reclamación o protesta que se hace ante una autoridad, a causa de un desacuerdo o inconformidad, de un acto u omisión contrario a los Códigos de Ética y de Conducta.
- i) Quejoso: Es la persona física o jurídico colectiva que presenta una queja, denuncia o delación ante la Contraloría Interna Municipal, por actos presuntamente contrarios al Código de Ética y/o al Código de Conducta.
- j) Reconocimiento. - Es la expresión satisfactoria relativa a la realización de un trámite, prestación de un servicio o del desempeño de un servidor público.
- k) Sugerencia: Es la propuesta que realiza un ciudadano o servidor público para mejorar el servicio público.
- l) Titular. - Es el Director General o su equivalente, de la Dependencia;

Artículo 4.- En todo lo previsto por el presente protocolo, se observará en lo aplicable lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México.

CAPITULO II

DE LA RECEPCIÓN

Artículo 5.- Los Enlaces serán los encargados de recibir en primera instancia las quejas referentes al incumplimiento a los preceptos de los Códigos, así como de informar todos los casos, a la Coordinación, para fines estadísticos.

Artículo 6.- Los Enlaces junto con su Titular, deberán atender al interior de sus Unidades Administrativas las quejas recibidas, determinando lo conducente e informando a la Coordinación, de las acciones realizadas.

Artículo 7.- Los Enlaces harán del conocimiento de la Coordinación, presuntos incumplimientos al Código de Ética o al Código de Conducta y posibles casos de conflicto de interés, solo en caso de que al interior del área no haya sido posible su resolución o exista reincidencia en la conducta del servidor público.



"2022, Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

Artículo 8.- En caso de las quejas confidenciales, éstas se investigarán de igual manera y se atenderán en la medida de lo posible.

Artículo 9.- Las quejas, sugerencias y reconocimientos, que deban ser notificadas y atendidas por la Coordinación, serán presentadas de forma escrita, por parte de los Enlaces.

Artículo 10.- La Coordinación, será la encargada de realizar el registro de las quejas, sugerencias y reconocimientos recibidos.

Para el registro, se llenará el formato **ANEXO 1**, a fin de recabar los datos de la persona que presenta la queja, a fin de que el Coordinador esté en posibilidades de realizar el registro correspondiente.

CAPITULO III

DEL REGISTRO

Artículo 11.- Las quejas, sugerencias o reconocimientos deberán ser registrados a más tardar dentro de las primeras 24 horas siguientes a su recepción.

Artículo 12.- Una vez realizado el registro, se deberá proporcionar obligatoriamente a la Dependencia que presenta la queja, sugerencia o reconocimiento, el número de folio asignado, permitiendo la consulta del estado que guarda la misma.

Si la queja se presenta de forma escrita y confidencial, se verificará que cuente con los elementos necesarios para su registro y se le entregará al Coordinador para su seguimiento.

CAPÍTULO IV

DE LA QUEJA

Artículo 13.- La queja debe reunir los siguientes requisitos:

1. Narración de los hechos de forma clara, precisando las circunstancias de tiempo (¿cuándo?), modo (¿Cómo sucedió?) y lugar (¿dónde sucedió?) y qué falta se considera que se cometió.
2. Datos de identificación del servidor público en contra de quien se presenta la queja, como son: nombre y cargo o en su defecto, media filiación y área en donde desempeña sus labores.
3. Nombre de la dependencia en donde ocurrieron los hechos.



"2022, Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

Artículo 14.- El Enlace y el Coordinador, deberán dar certeza al que aportó los datos, para presentar la queja, sobre la correcta utilización de la información en estricta confidencialidad, conforme a lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

CAPITULO V

DE LA CONCILIACIÓN

Artículo 15.- Cuando los hechos narrados en la queja, afecten únicamente a la persona que la presenta y si las partes están de acuerdo, se podrá llegar a una conciliación, con el objetivo de respetar y preservar los principios, valores y compromisos contenidos en el Código de Ética y el Código de Conducta.

Para lo anterior el Coordinador analizará la queja y si es posible la conciliación, notificará vía oficio a las partes esta sugerencia, a más tardar el día hábil siguiente al que se recibió el oficio, invitándolas a conciliar.

Artículo 16.- La conciliación procederá cuando las partes así los estimen pertinente.

Artículo 17.- El Coordinador, analizará la queja y elaborará los puntos conciliatorios propuestos para la fecha de la audiencia de conciliación.

Artículo 18.- La audiencia de conciliación se llevará a más tardar a los tres días hábiles siguientes a la fecha en la que se recibió la queja, cuyas partes serán notificadas por el enlace en conjunto con el Coordinador.

Artículo 19.- La conciliación se llevará a cabo con el Coordinador, levantándose un acta de hechos de conciliación que deberá reunir los siguientes elementos:

1. Lugar, fecha y hora
2. Nombres y firmas de las partes que realizan la conciliación
3. Circunstancia que suscitó la conciliación
4. El acuerdo al que llegaron las partes y en su caso las circunstancias de tiempo, modo y lugar de cumplimiento de la acordado



"2022, Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

CAPITULO VI

DEL TRÁMITE Y ATENCIÓN

Artículo 20.- En el caso de que exista una recurrencia notoria de quejas, sobre el mismo hecho, la Coordinación rendirá un informe dirigido al Comité de Ética del Municipio de Huixquilucan, sobre dicha circunstancia, en dónde se incluyan las observaciones y recomendaciones que serán aplicadas al interior de la Dependencia de forma alterna a la atención de la queja por la autoridad correspondiente.

Artículo 21. Una vez registrada la queja, la Coordinación llevará a cabo las siguientes acciones:

1. Obtener medios probatorios que sustenten la queja; en caso de ser necesario, se citará al quejoso para recabar los mismos.
2. Analizar y formular observaciones y recomendaciones preventivas al o los servidores públicos involucrados y a sus superiores jerárquicos.
3. Formular sugerencias, en su caso, a las unidades administrativas o áreas para modificar procesos en los que se detecten incumplimientos al Código de Ética y/o Código de Conducta.
4. Remitir copia de dichas recomendaciones a la Subdirección de Factor Humano, para su inclusión en el expediente personal del servidor público que corresponda.

Artículo 22. Las acciones realizadas deberán ser notificadas con soporte documental al Comité como evidencia de su cumplimiento.

Artículo 23. Los seguimientos realizados por la Coordinación, deberán ser registrados por parte del Comité, hasta su conclusión.

Artículo 24. El Comité deberá promover medidas para el respeto de los principios, valores y acciones contenidos en el Código de Ética, y el Código de Conducta.

CAPITULO VII

DEL TRÁMITE Y ATENCIÓN

Artículo 25. Los reconocimientos recibidos, serán registrados por la Coordinación, e informados al Comité de Ética para que éste elabore y entregue al servidor público reconocido, el documento que deje constancia de tal hecho.



"2022, Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

Artículo 26. El Coordinador, remitirá copia de dichos reconocimientos a la Subdirección de Factor Humano, para su inclusión en el expediente personal del servidor público que corresponda.

CAPITULO VI DE LA DIFUSIÓN

Artículo 27. La Coordinación llevarán a cabo acciones para difundir los medios para la presentación de quejas, sugerencias y reconocimientos en materia de ética, dentro de las Dependencias.

PROCEDIMIENTO

1. La Contraloría por conducto de la Coordinación, informará a los Titulares de las Dependencias y a los Enlaces de Control Interno de forma oficial, de las funciones a realizar por éstos últimos según se establecen en el Protocolo de Actuación.
2. El Enlace recibirá las quejas, sugerencias y reconocimientos de su Dependencia y las registrará.
3. El Enlace remitirá de forma semestral, la estadística de casos recibidos y el seguimiento de cada uno de ellos, a la Coordinación.
4. El Enlace, al momento de la recepción de la queja, se estará allegado de la información suficiente respecto al asunto que le permitan comprobar o desmentir el hecho señalado.
5. El Enlace deberá tratar los asuntos recibidos con el Titular de la Dependencia a más tardar 3 días después de la recepción.
6. El Titular de la Dependencia analizará la información presentada y determinará la procedencia o invalidez del caso.
7. En caso de determinar la procedencia, el Titular dictará las acciones a seguir a fin de solventar la problemática detectada de forma directa con el personal a su cargo mencionado en los hechos.
8. Debiendo el Enlace dar el seguimiento correspondiente al cumplimiento de las acciones determinadas.
9. En caso de reincidencia de las conductas denunciadas por parte del servidor público, el Enlace remitirá la queja a la Coordinación para su análisis.
10. La Coordinación será la encargada de recibir y registrar los asuntos.
11. Como primera instancia, el Enlace y el Coordinador realizarán una propuesta de puntos de conciliación con el responsable de la conducta.



"2022, Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

12. El acuerdo de conciliación lo realizará la el Enlace junto con el Coordinador.
13. En caso de la falta de cumplimiento del acuerdo tomado o en caso de reincidencia, el Coordinador remitirá el asunto a la Autoridad Investigadora, dependiente de la Subdirección Jurídica de la Contraloría Interna Municipal, para su determinación.
14. Del análisis de los informes semestrales la Coordinación informará al Comité de los reconocimientos recibidos y los datos del servidor público respectivo.
15. El Comité expedirá documento oficial al servidor público reconocido del que también se enviará copia a la Subdirección de Factor Humano para su inclusión en el expediente personal del mismo.

Lo no previsto e este Protocolo de Actuación para quejas en el ámbito de la ética y la conducta será resuelta por el Comité.


Lic. Benito García Ávalos.
Contralor Interno Municipal.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA DEL MUNICIPIO DE HUIXQUILUCAN, ESTADO DE MÉXICO.

ANEXO 1. FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS.

1	QUEJA ☐	DENUNCIA ☐	SUGERENCIA ☐	RECONOCIMIENTO ☐	
2	CORREO ELECTRÓNICO ☐	PERSONAL ☐	TELEFÓNICA ☐	ESCRITO ☐	BUZÓN ☐
3	NOMBRE DEL QUEJOSO _____				
4	QUIEN PRESENTA LA QUEJA SERVIDOR PÚBLICO ☐ CIUDADANO ☐				
DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA, DENUNCIA, SUGERENCIA O RECONOCIMIENTO					
5	DOMICILIO _____				
6	NÚMERO TELEFÓNICO _____				
7	CORREO ELECTRÓNICO _____				
DATOS DE LA QUEJA, DENUNCIA, SUGERENCIA O RECONOCIMIENTO					
8	LUGAR Y FECHA DE LOS HECHOS _____				
9	NARRACIÓN DE LOS HECHOS _____ _____ _____ _____ _____ _____				
10	NOMBRE, CARGO, LUGAR DE ADSCRIPCIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO _____ _____ _____				
11	OTROS MEDIO PROBATORIOS	DOCUMENTOS ☐	FOTOGRAFÍAS ☐	VIDEOS ☐	TESTIGOS ☐
12	COMENTARIOS ADICIONALES _____ _____ _____ _____ _____				

NOMBRE Y FIRMA DEL QUEJOSO

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE



