



# PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, REGLAS DE INTEGRIDAD Y CODIGO DE CONDUCTA

*[Handwritten signature]*

MANZANILLO, COLIMA, JUNIO 2020



*[Vertical handwritten notes and signatures on the right margin]*

*[Vertical handwritten notes and signatures on the left margin]*



**INDICE**

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. GLOSARIO**
- III. OBJETIVO**
- IV. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA QUEJA O DENUNCIA**
- V. PROTOCOLO DE ATENCION DE DENUNCIAS**
- VI. FORMATO DE QUEJA Y/O DENUNCIA**



*[Handwritten notes in blue ink on the left margin]*

*[Handwritten notes in blue ink on the right margin]*

*[Handwritten signature/initials]*



## I. INTRODUCCIÓN

Por lograr un cambio en la actuación de los servidores públicos, es indispensable que parta de un deseo colectivo con principios y valores, nuestros usuarios deben ocupar el centro de nuestra atención y su satisfacción debe ser uno de los objetivos de la Institución, por lo tanto, es imprescindible vigilar el cumplimiento y evaluación de la actividad pública.

Es importante tomar acciones que busquen a través del análisis integral de las quejas y denuncias, incidir en la prevención y corrección de conductas irregulares contrarias al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta.

Todas las actividades relacionadas con la captación, seguimiento y conclusión de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios se han compilado en lo que denominaremos: "PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y ATENCION DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, REGLAS DE INTEGRIDAD Y CÓDIGO DE CONDUCTA", que cualquier persona presente ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a large loop at the top and several initials and marks below.



Handwritten notes and a vertical line in blue ink on the left margin.

Handwritten signature or mark in blue ink in the lower center of the page.

Handwritten signature or mark in blue ink in the lower center of the page.

Handwritten signature or mark in blue ink at the bottom right of the page.



**II. GLOSARIO**

**Código de Conducta.** - Instrumento emitido por el Titular de la Entidad a propuesta del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

CEPCI. - El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la APIMAN

**Entidades.** - Las consideradas como entidades paraestatales en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

**Lineamientos.** - 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, publicados en el Diario Oficial de la Federación mediante Acuerdo del 20 de agosto de 2015.

**Denuncia.** - A la manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, por quien los considera hechos causantes de una falta o infracción administrativa.

**Queja.** - A la expresión de hechos probablemente irregulares de quien resiente o dice resentir una afectación en sus derechos atribuidos a servidores públicos en ejercicio de sus funciones.

**OIC.** - Órgano Interno de Control de APIMAN.

**Delación.** - La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público, y que resulta presuntamente contraria al Código de Ética, Código de Conducta y a las Reglas de Integridad.

**Conflicto de Interés.** - La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones.

**Reglas de Integridad.** - Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el Acuerdo del 20 de agosto de 2015 en el DOF.



Handwritten blue ink marks and signatures are present throughout the page, including a large vertical mark on the left, a large mark on the right, and several signatures at the bottom.



**III. OBJETIVO**

El presente procedimiento tiene como objetivo convertirse en un instrumento administrativo que permita a la Administración Portuaria Integral de Manzanillo, S.A. de C.V. atender de manera oportuna y eficaz las Quejas y Denuncias presentadas por la ciudadanía o los/as empleados/as de la Entidad, cuando exista inconformidad, por presuntas irregularidades administrativas, cometidas en el desempeño de las funciones de los/as servidores/as públicos/as; brindándoles de manera confiable un servicio que permita atender y solucionar sus demandas.

Handwritten notes in blue ink on the right margin, including a large loop at the top and several vertical lines and symbols.



Vertical handwritten line on the left side of the page.

Handwritten signature or mark in blue ink.

Handwritten signature or mark in blue ink.

Handwritten mark in blue ink at the bottom right.



## IV. EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS

### 1. Confidencialidad de la información:

Se deberá salvaguardar la naturaleza de confidencialidad respecto al manejo de la información que derive de las quejas o denuncias a las que tengan acceso o de las que tengan conocimiento.

### 2. Sobre la presentación de quejas y denuncias:

La presentación de las Quejas y Denuncias podrá realizarse por medios electrónicos, escrito o por comparecencia.

### 3. Sobre la recepción y registro de quejas y denuncias:

Cualquier persona o servidor/a público/a podrá interponer su queja o denuncia ante el o la secretaria/o ejecutivo/a del CEPCI por un presunto incumplimiento a:

- Código de Ética
- Reglas de Integridad
- Código de Conducta

Podrán presentarse quejas y denuncias anónimas siempre y cuando proporcione datos o indicios que hagan presumir la probable responsabilidad del o los denunciados.

### 4. Generación de un folio de expediente:

Se asignará por parte del secretario/a Ejecutivo/a del CEPCI, un número de expediente o folio a cada queja o denuncia. Éste deberá ser único y consecutivo según el momento en que se reciba cada denuncia o queja y será responsabilidad del secretario/a Ejecutivo/a cuidar la correcta administración de dichos folios, así como la adecuada salvaguarda de la información contenida en los mismos. Que se informe al ciudadano/a sobre la captación de su queja o denuncia, así como el número de expediente con el que se registró para su seguimiento.

### 5. Revisión de requisitos mínimos que deberá tener:

- Nombre
- Domicilio o dirección electrónica
- Breve relato de los hechos
- Datos del servidor público involucrado
- Medios probatorios de la conducta
- Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos





6. Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja o denuncia:

Si al recibir la queja o denuncia el Secretario/a Ejecutivo/a detecta la necesidad de subsanar, aclarar, alguna deficiencia, en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento de quién la haya presentado, para subsanar, aclarar, dichas deficiencias en un plazo máximo de 3 días, a efecto de que, pueda darle trámite y hacerla del conocimiento del CEPCI, notificar a las áreas institucionales como el Órgano Interno de Control, a la Gerencia de Procedimientos Legales o a la Jefatura de Recursos Humanos con oportunidad en el supuesto de que existan términos de prescripción de la acción o de la investigación de la presunta conducta contraria a la normatividad vigente.

De no contar, enmendar, corregir la deficiencia de la queja o denuncia por parte del interesado, el expediente con número de folio se archivará como concluido. Es importante precisar que la información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el CEPCI cuando éstas involucren reiteradamente a un servidor público en particular.

7. Acuse de recibo:

El secretario/a Ejecutivo/a entregará a quien haya presentado la queja o denuncia, un acuse de recibo impreso o electrónico, en el que conste el 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 las pruebas aportadas por el denunciante.

En el acuse de recibo que se genere se deberá incluir una leyenda que informe al denunciante que la circunstancia de presentar una queja o denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del CEPCI.

8. Aviso al Presidente y demás integrantes de CEPCI para su conocimiento:

El secretario/a Ejecutivo/a por los medios electrónicos o los que en su caso se hayan determinado, informará al Presidente del CEPCI sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere.

Así mismo y para el caso de que la queja o denuncia haya sido procedente, el secretario/a Ejecutivo/a turnará y hará del conocimiento al CEPCI, el expediente original a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria.



*[Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin]*



Con relación a las quejas o denuncias que no reunieron los requisitos de existencia, el secretario/a Ejecutivo/a deberá informar al CEPCI sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente o folio que se le asignó, y la razón o razones por las que el expediente se clasificó como concluido y para canalizarlo directamente con el comité o subcomité archivado.

*[Faint handwritten notes on the left margin]*

*[Handwritten signature]*

*[Vertical handwritten notes on the right margin]*

*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signatures and marks at the bottom of the page]*