



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Dependencia:

Sección:

Número de Oficio:

Protocolo para la recepción de quejas o denuncias por presunto incumplimiento al Código de Ética de la Administración Pública Estatal y/o al Código de Conducta del Fideicomiso Lago de Tequesquitengo interpuestas ante el Comité de Ética del Fideicomiso.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos

Agosto 2023



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Protocolo para la
recepción de quejas o
denuncias ante el Comité
de Ética del Fideicomiso

CONTENIDO

1. Objetivo.
2. Marco normativo.
3. Glosario.
4. De la confidencialidad de la información.
5. De la presentación de las quejas o denuncias.
6. Recepción y registro de quejas o denuncias.
 - 6.1. Generación de un número de expediente.
 - 6.2. Revisión de requisitos mínimos de procedencia.
 - 6.3. Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja o denuncia.
 - 6.4. Acuse de recibo.
7. De la tramitación, sustanciación y análisis.
 - 7.1. Aviso al Comité para su conocimiento.
 - 7.2. Sobre la calificación de la queja o denuncia.
 - 7.3. De las medidas preventivas.
 - 7.4. Sobre la atención a la queja o denuncia por parte del Comité.
 - 7.5. Recopilación de información adicional.
 - 7.6. De la conciliación.
8. De la resolución y pronunciamiento.
 - 8.1. De la emisión de conclusiones por parte del Comité.

1



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Protocolo para la
recepción de quejas o
denuncias ante el Comité
de Ética del Fideicomiso

1. Objetivo

Este protocolo tiene como objetivo crear un marco sólido para abordar de manera adecuada las quejas y denuncias relacionadas con el incumplimiento del Código de Ética establecido en la Administración Pública Estatal y el Código de Conducta del Fideicomiso Lago de Tequesquitengo. Así mismo busca promover un ambiente ético, responsable y transparente, al tiempo que garantiza la protección de quienes presentan las quejas o denuncias y la aplicación justa de medidas en caso de incumplimientos.

2



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Protocolo para la
recepción de quejas o
denuncias ante el Comité
de Ética del Fideicomiso

2. Marco normativo.

1. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos;
2. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos;
3. Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Morelos;
4. Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de Morelos;
5. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Morelos;
6. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos;
7. Código de Ética de la Administración Pública Estatal;
8. Lineamientos generales para la integración, organización y funcionamiento de los Comités de Ética de la Administración Pública;
9. Estatuto Orgánico del Fideicomiso Lago de Tequesquitengo;
10. Código de Conducta del Fideicomiso Lago de Tequesquitengo.

3



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos

3. Glosario.

1. **Código de Ética:** Se refiere al Código de Ética de la Administración Pública Estatal.
2. **Código de Conducta:** Se refiere al Código de Conducta del Fideicomiso Lago de Tequesquitengo.
3. **Comité:** Se refiere al Comité de Ética del Fideicomiso Lago de Tequesquitengo.
4. **Denuncia:** Acto por el que una persona hace del conocimiento la acción u omisión por parte de un servidor público de determinados hechos presumiblemente contrarios a la ley, con el objeto de que dicho órgano aplique las normas jurídicas correspondientes y en su caso las recomendaciones o sanciones procedentes.
5. **Denunciante:** quien hace del conocimiento del Comité presuntos incumplimientos al Código de Ética de la Administración Pública Estatal y/o al Código de Conducta del Fideicomiso Lago de Tequesquitengo.
6. **Lineamientos:** A los Lineamientos generales para la integración, organización y funcionamiento de los Comités de Ética de la Administración Pública;
7. **Fideicomiso:** Al Fideicomiso Lago de Tequesquitengo.
8. **Protocolo:** Se refiere al Protocolo para la recepción de quejas o denuncias por presunto incumplimiento al Código de Ética de la Administración Pública Estatal y/o al Código de Conducta del Fideicomiso Lago de Tequesquitengo interpuestas ante el Comité de Ética del Fideicomiso.
9. **Secretaría Técnica:** Se refiere a la persona titular del área administrativa del Fideicomiso.
10. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

4

4. De la confidencialidad de la información.

El Comité mantendrá estricta confidencialidad, así como dar oportuno cumplimiento al acuerdo de confidencialidad a que hace referencia el numeral 18 de los Lineamientos generales para la





MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Protocolo para la
recepción de quejas o
denuncias ante el Comité
de Ética del Fideicomiso

integración, organización y funcionamiento de los Comités de Ética de la Administración Pública.

5. De la presentación de las quejas o denuncias.

Cualquier persona que conozca de posibles incumplimientos al Código de Ética o al Código de Conducta podrá acudir ante el Comité para presentar una queja o denuncia, la cual deberá ser por escrito y estar dirigido al Comité, y acompañarse preferentemente con evidencia o el testimonio de un tercero al que le consten los hechos y que respalde lo dicho.

El Comité podrá establecer medios electrónicos para la presentación de quejas o denuncias y admitir la presentación de éstas de manera anónima, siempre que se identifique en la narrativa al menos alguna evidencia o persona a la que le consten los hechos.

6. Recepción y registro de las quejas o denuncias.

Una vez presentada la denuncia, la Secretaría Técnica del Comité, deberá constatar que venga plenamente requisitada; para el caso de denuncias anónimas, verificar que en éstas se pueda identificar al menos una evidencia o una persona a la que le consten los hechos.

6.1 Generación de un número de expediente.

Una vez recibida una queja o denuncia, la persona que ocupe la Secretaría Técnica del Comité, le asignará un número de expediente y verificará que contenga el nombre y el domicilio o dirección electrónica para recibir informes, un breve relato de los hechos, los datos de la persona servidora pública involucrada y en su caso, los medios probatorios de la conducta, incluyendo a un tercero al que le consten los hechos. Adicionalmente, la registrará en un formato electrónico elaborado para tal fin.

Este número deberá ser único y consecutivo según el momento en que se reciba cada denuncia o queja.

Será responsabilidad de la persona que ocupe la Secretaría Técnica velar por la correcta administración de dichos folios, así como la adecuada salvaguarda de la información contenida en los mismos.

6.2 Revisión de requisitos mínimos de procedencia.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Protocolo para la
recepción de quejas o
denuncias ante el Comité
de Ética del Fideicomiso

Posterior a la asignación del folio o número de expediente, y a efecto de poder dar trámite a la queja o denuncia, se procederá a la verificación de los elementos indispensables de procedencia de la queja o denuncia. La persona que ocupe la Secretaría Técnica constatará que la misma contenga:

1. Datos del promovente de la queja y/o Denuncia.
 - a) Domicilio o dirección electrónica para recibir notificaciones
 - b) Número Telefónico,
 - c) Correo electrónico.
2. Datos de la persona servidora pública contra quien presenta la queja y/o Denuncia.
 - a) Nombre,
 - b) Unidad Administrativa donde desempeña el cargo.
3. Narrativa de los hechos.
4. Datos de los Testigos (en su caso)
 - a) Nombre,
 - b) Domicilio,
 - c) Número Telefónico,
 - d) Unidad Administrativa, o en su caso dependencia.
 - e) Correo electrónico.

6.3 Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja o denuncia.

La persona que ocupe la Secretaría Técnica solicitará por única vez que la queja o denuncia cumpla con los elementos previstos para hacerla del conocimiento del Comité, y de no contar con ellos archivará el expediente como concluido. La información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el Comité cuando ésta involucre reiteradamente a una persona servidora pública en particular.

Por única vez y en el supuesto de que, la persona que ocupe la Secretaría Técnica, detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento de quién la haya presentado. Ello a efecto de que, de la manera más expedita posible, a la persona que interponga la queja o denuncia pueda subsanar dichas deficiencias para que, la persona que ocupe la Secretaría Técnica, pueda darle trámite y hacerla del conocimiento del Comité.

En caso de existir omisiones en la queja o denuncia, la persona servidora pública que interponga la queja o denuncia cuenta con tres días hábiles siguientes al día hábil siguiente al



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Protocolo para la
recepción de quejas o
denuncias ante el Comité
de Ética del Fideicomiso

que surta efectos su notificación para subsanar la información, enviando la documentación por escrito dirigido a la persona que ocupe la Secretaría Técnica del Comité.

De no contar con respuesta alguna por parte la persona servidora pública que interponga la queja o denuncia, 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 Comité cuando éstas involucren reiteradamente a una persona servidora pública en particular.

6.4. Acuse de recibo.

La persona que ocupe la Secretaria Técnica entregará (dentro de un periodo no mayor a 5 días hábiles desde la recepción de la queja o denuncia y/o subsanación de la misma), a quien haya presentado la queja o denuncia, un acuse de recibo impreso en el que conste el número de expediente bajo el cual estará radicada la queja o denuncia, la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los elementos aportados por la persona servidora pública que interponga la queja o denuncia.

7. De la tramitación, sustanciación y análisis.

7.1. Aviso al Comité para su conocimiento.

La documentación de la queja o denuncia se turnará por la persona que ocupe la Secretaría Técnica a los miembros del Comité para efecto de su calificación, que puede ser: probable incumplimiento o de no competencia para conocer la queja o denuncia.

En caso de que el Comité no cuente con competencia para conocer de la queja o denuncia, la persona titular de la Presidencia o de la Secretaría Técnica, deberá orientar a la persona que interpone la queja o denuncia para que la presente ante la instancia correspondiente.

7.2. Sobre la calificación de la queja o denuncia.

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

- A. Probable incumplimiento o;
- B. No competencia para conocer la queja o denuncia.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Protocolo para la recepción de quejas o denuncias ante el Comité de Ética del Fideicomiso

En caso de que el Comité no cuente con competencia para conocer de la queja o denuncia, la persona titular de la Presidencia o de la Secretaría Técnica, deberá orientar a la persona que interpone la queja o denuncia para que la presente ante la instancia correspondiente.

En el supuesto de que el Comité determine que la queja o denuncia no es competente, éste, tiene cinco días hábiles a partir de la calificación para notificar a el/la denunciante de la calificación y orientarlo(a) para que acuda a la instancia correspondiente.

7.3. De las medidas preventivas.

La persona titular de la Presidencia del Comité, sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos y atendiendo a las circunstancias del caso, determinará medidas preventivas, si las circunstancias del caso lo ameritan, cuando los hechos narrados en la queja o denuncia describan conductas en las que supuestamente se hostigue, agrede, amedrente, acose, intimide o amenace a una persona, sin que ello signifique tener como ciertos los hechos; debiendo establecer la temporalidad de las mismas las cuales podrán ser de manera enunciativa mas no limitativa, las siguientes;

1. La reubicación física,
2. El cambio de unidad administrativa,
3. Cambio de horario de trabajo de la presunta víctima y
4. Las demás que sean eficaces para procurar su integridad.

Para implementar las medidas referidas anteriormente, se deberá contar con la anuencia de la presunta víctima.

7.4. Sobre la atención a la queja o denuncia por parte del Comité.

De considerar el Comité que existe probable incumplimiento al Código de Ética o al Código de Conducta, entrevistará a la persona servidora pública involucrada y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a las personas testigos de los hechos y a la persona que interpone la queja o denuncia.

Toda la información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito y deberá estar sujeta a la cláusula de confidencialidad que suscriben los integrantes del Comité que conocen de las quejas o denuncias.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Protocolo para la
recepción de quejas o
denuncias ante el Comité
de Ética del Fideicomiso

La circunstancia de presentar una queja o denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación del Comité.

El Comité cuenta con treinta días hábiles a partir de que los requisitos de la queja o denuncia están completos para calificar la misma.

7.5. Recopilación de información adicional.

Las personas servidoras públicas adscritas a la dependencia o entidad deberán apoyar al Comité y proporcionar las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones.

7.6. De la conciliación.

Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó y considerando la naturaleza de los mismos, las personas miembros del Comité, podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, siempre con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética y en el Código de Conducta.

8. De la resolución y pronunciamiento.

8.1. De la emisión de conclusiones por parte del Comité.

Las personas miembros del Comité presentarán sus conclusiones y si éstas consideran un incumplimiento al Código de Ética y al Código de Conducta, determinarán sus observaciones y en su caso, emitirá recomendaciones o pronunciamientos.

Por cada queja o denuncia que conozca el Comité se podrán emitir recomendaciones de mejora consistentes en capacitación, sensibilización y difusión en materias relacionadas con el Código de Ética y el Código de Conducta de la dependencia o entidad.

El Comité dará vista al Órgano Interno de Control del ente público que corresponda, de las conductas que puedan constituir responsabilidad administrativa en términos de la normatividad aplicable en la materia.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Protocolo para la recepción de quejas o denuncias ante el Comité de Ética del Fideicomiso

El trámite y la atención de una queja o denuncia deberá concluirse por el Comité dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

Finalmente, la persona que ocupe la Secretaría Técnica será el responsable de notificar, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, el/la denunciante, al servidor público involucrado y a su superior jerárquico sobre la resolución que haya tenido a bien emitir el Comité.





MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Protocolo para la
recepción de quejas o
denuncias ante el Comité
de Ética del Fideicomiso

Integrantes del Comité de Ética del Fideicomiso Lago de Tequesquitengo.

PRESIDENTE

LIC. DIONICIO EMANUEL ÁLVAREZ ANONALES

Director General del Fideicomiso Lago de
Tequesquitengo.

SECRETARIA TÉCNICA

C.P. COINDA VELÁZQUEZ LOZA

Coordinadora de Enlace
Financiero y Administrativo del
Fideicomiso Lago de Tequesquitengo.

VOCAL

LIC. HÉCTOR RAÚL ROMÁN DELGADO

Coordinador Ejecutivo del Fideicomiso Lago de
Tequesquitengo.

INTEGRANTES

LIC. MARISELA MARTÍNEZ LÓPEZ

Comisario Público en el Fideicomiso Lago De
Tequesquitengo.

ING. JOSÉ LUIS GALINDO SÁMANO

Coordinador operativo del Fideicomiso Lago de
Tequesquitengo.

11



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos