

SISTEMA DE TRANSPORTE CONVENCIONAL DE HIDALGO

“PROCEDIMIENTO Y PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS AL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS”.

El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Transporte Convencional de Hidalgo, con la finalidad de que, las y los servidores públicos del Sistema de Transporte Convencional de Hidalgo tengan un medio para presentar Quejas y/o Denuncias por incumplimiento al Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo, Reglas de Integridad y Código de Conducta del Sistema de Transporte Convencional, emite el presente Procedimiento para la Recepción y Atención de Quejas y Denuncias presentadas al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés. Es relevante señalar el carácter confidencial que se mantendrá en el tratamiento y gestión de los asuntos que se traten en el marco de este Procedimiento, así como también el compromiso y atención que se tendrá para que el CEPCI del Sistema de Transporte Convencional derivado de las denuncias que se presenten.

I Objetivo.

Establecer en el presente instrumento el procedimiento a seguir para la tramitación y seguimiento a las Quejas o Denuncias presentadas al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, por presunta actuación de conductas contrarias al Código de Conducta del STCH, al Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo y a las Reglas de Integridad para el ejercicio del servicio público por parte de algún ciudadano o Servidor Público adscrito a Sistema de Transporte Convencional de Hidalgo.

II Marco Normativo.

El Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Transporte Convencional de Hidalgo, en el ejercicio de sus funciones actuará conforme al siguiente marco normativo:

- A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- B. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo;
- C. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción;
- D. Ley General de Responsabilidades Administrativas;
- E. Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Hidalgo;
- F. Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022;
- G. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Hidalgo;
- H. Estatuto Orgánico del Sistema de Transporte Convencional de Hidalgo;
- I. Decreto Gubernamental por el que contiene el Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo;
- J. Acuerdo por el que se crea el Código de Conducta del Sistema de Transporte Convencional de Hidalgo;

- K. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno;
- L. Acuerdo Lineamientos Generales que Establecen las Bases para la Integración, Organización y Funcionamiento de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés;

III Glosario.

- a) **CEPCI:** Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Transporte Convencional de Hidalgo;
- b) **Código de Conducta:** El Código de Conducta del Sistema de Transporte Convencional, es el instrumento deontológico emitido por la persona que ocupa la titularidad de la dependencia, a propuesta de su Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.
- c) **Código de Ética:** El Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo, instrumento deontológico expedido por el Licenciado Omar Fayad Meneses, Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Hidalgo, publicado en el Periódico Oficial del Estado, documento que establece los parámetros generales de valoración y actuación respecto al comportamiento al que aspira una persona servidora pública, en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión.
- d) **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.
- e) **Comité:** El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Transporte Convencional de Hidalgo;
- f) **Denuncia:** La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a una persona servidora pública, y que resulta presuntamente contraria al Código de Ética o al Código de Conducta;
- g) **Estado:** El Estado Libre y Soberano de Hidalgo;
- h) **Lineamientos:** Lineamientos Generales que establecen las Bases para la Integración, Organización y Funcionamiento de los Comités de Ética y Prevención de Conflicto de Interés;
- i) **Protocolo Cero:** Establece medidas específicas para prevenir conductas de Acoso Sexual y/o Laboral y Hostigamiento Sexual y/o Laboral en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, así como promover una cultura Institucional de igualdad de género y un clima laboral libre de violencia.
- j) **Queja:** Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en el ejercicio de sus funciones que afectan la esfera jurídica de una persona y que se hacen del conocimiento de la autoridad;
- k) **Reglas de Integridad:** Las Reglas de Integridad contenidas en el Código de Conducta; son las acciones para delimitar las conductas de los servidores públicos en situaciones específicas, absteniéndose de participar en las que pudieran afectar la seguridad, la independencia y la imparcialidad de su actuación pública;

- l) **Secretario Ejecutivo:** El Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de Sistema de Transporte Convencional de Hidalgo;
- m) **Servidor Público:** Las y los servidores públicos que desempeñan un empleo, cargo o comisión en el Sistema Transporte Convencional de Hidalgo;
- n) **Sistema:** Sistema de Transporte Convencional de Hidalgo;
- o) **Unidad:** Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Contraloría, del Gobierno del Estado de Hidalgo.

IV De la Confidencialidad de la información

Con la finalidad de salvaguardar la naturaleza de confidencialidad o anonimato que, en algunos casos, deberá prevalecer respecto del nombre y demás datos de la persona que presente la Queja o Denuncia, y de los terceros a los que les consten los hechos, a no ser que tengan el carácter de servidores públicos, los miembros del Comité deberán observar en el desarrollo de sus funciones y en el conocimiento de los asuntos que impliquen la contravención del marco normativo, su actuación será con reserva, discreción y ajustarán sus determinaciones a criterios de legalidad, imparcialidad, objetividad, transparencia, certeza ética e integridad. Para lo anterior deberán:

1. Mantener la información confidencial en estricta reserva y no revelar ningún dato de la información a ninguna otra parte, relacionada o no, sin el consentimiento previo escrito del denunciante.
2. Instruir al personal que estará encargado de recibir la información confidencial, debiendo suscribir el presente acuerdo de confidencialidad si fuere necesario, de su obligación de recibir, tratar y usar la información confidencial que reciban como confidencial y destinada únicamente al propósito objeto del presente acuerdo, en los mismos términos en que se establece en el presente instrumento.
3. Divulgar la información confidencial únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
4. Tratar confidencialmente toda la información directa o indirectamente del denunciante, y no utilizar ningún dato de esa información de ninguna manera distinta al propósito del citado acuerdo.
5. No manejar, explotar o divulgar la información confidencial a ningún a persona, entidad o dependencia, por ningún motivo en contravención a lo dispuesto por este instrumento, salvo que sea expresamente autorizado a hacerlo por el denunciante.

V De la presentación de Quejas y Denuncias

La presentación de Quejas y Denuncias debe ser presentada al correo electrónico: comite_etica_stch@hidalgo.gob.mx en el Formato para presentación de Quejas y Denuncias disponible en la página web del Sistema de Transporte Convencional de Hidalgo, solicitándolo al mismo correo, así como a la persona consejera del Comité.

VI Recepción y registro de Quejas y Denuncias.

Una vez presentada la Queja o Denuncia, de persona particular, persona servidora pública o anónima el Secretario Ejecutivo, deberá constatar que venga acompañada del testimonio de un tercero, en el caso de Quejas o Denuncias anónimas se deberá verificar que en esta se pueda identificar a una persona a la que le consten los hechos, además deberá:

a) Generar un folio de expediente:

El Secretario Ejecutivo asignará un número de expediente a cada Queja o Denuncia, el cual será único y consecutivo, según el momento en que se reciba cada Queja o Denuncia y se deberá notificar a la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés a más tardar 3 días después de recibida y de manera inmediata en cuanto se realice la determinación o recomendación.

b) Revisar los requisitos mínimos de procedencia:

1. Nombre (opcional),
2. Domicilio o dirección electrónica para oír y recibir informes,
3. Breve relato de los hechos,
4. Datos del servidor público involucrado,
5. Medios probatorios de la conducta; y
6. Medios probatorios de al menos un tercero que haya conocido de los hechos.

c) Solicitud de subsanación de deficiencias de la Queja y Denuncia.

En el supuesto de que, el Secretario Ejecutivo detecte alguna deficiencia en la Queja o Denuncia, lo hará del conocimiento de quien la haya presentado y solicitará por única vez al interesado, subsanar dichas deficiencias en un plazo no mayor a cinco días hábiles, a efecto de que pueda darle trámite y hacerla del conocimiento del Comité.

De no contar con respuesta alguna por parte del interesado, el expediente se archivará como concluido. La información contenida en la Queja o Denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el Comité cuando ésta involucre reiteradamente a un Servidor Público en particular.

d) Acuse de recibo.

El Secretario Ejecutivo a través del correo electrónico del Comité enviará a quien haya presentado la Queja o Denuncia un acuse de recibo electrónico, en el que conste número de folio bajo el cual estará respaldada la Queja o Denuncia, la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los medios probatorios aportados por la o el denunciante. El acuse de recibo deberá contener la siguiente leyenda: ***“La presentación de una Queja o Denuncia no exime al Comité de emitir una determinada actuación, sin vulnerar derechos del quejoso”.***

e) Aviso a los integrantes del Comité para su conocimiento.

El Secretario Ejecutivo informará a los miembros del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, la cual deberá contener el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere.

Asimismo, y para el caso de que la queja o denuncia haya sido procedente, turnará y hará del conocimiento del Comité, la información de la queja o denuncia, a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria.

Sobre las quejas o denuncias que no cumplieron con los requisitos mínimos de procedencia, el Secretario Ejecutivo también deberá informar al Comité sobre la recepción de las mismas, los números de expedientes asignados y la razón o razones por las que el expediente se clasificó como concluido y archivado.

VII De la tramitación, sustanciación y análisis.

a) Informe del Presidente a los miembros del Comité.

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

b) De las medidas preventivas.

Una Vez que el Comité tenga acceso al expediente podrá determinar medidas preventivas cuando la queja o denuncia describa conductas en las que supuestamente se hostigue, agrede, amedrente, acose, intimide o amenace la integridad de una persona o Servidor Público, sin que signifique tener como ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia.

c) De la calificación a la queja o denuncia.

El Comité emitirá la calificación de la queja o denuncia que, puede ser: probable incumplimiento o de no competencia para conocer de la queja o denuncia.

En caso de no competencia del Comité para conocer de 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 en favor de dicha instancia, dando vista al Órgano Interno de Control.

d) Sobre la atención de la queja o denuncia por parte del Comité.

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 queja o denuncia. Cabe señalar que toda la información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito o en medios electrónicos y deberá estar a la confidencialidad del manejo de la información.

La Circunstancia de presentar una denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación del Comité. Los servidores públicos del Sistema deberán apoyar a los miembros del Comité y proporcionarles las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones.

e) Sobre la conformación de una Comisión temporal o permanente que conozca de las quejas o denuncias.

Para desempeñar la tarea de atención a la queja o denuncia, el Comité podrá conformar una comisión, con al menos tres de los miembros temporales, para que realicen las entrevistas, debiendo éstos dejar constancia escrita, misma que deberá incorporarse al expediente respectivo.

f) Recopilación de la información adicional

Cualquier Servidor Público del Sistema 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 los casos relacionados con conflictos de interés, el Comité podrá solicitar la opinión de la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés.

g) De la Conciliación.

Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del Comité comisionados para su atención, 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 las Reglas de Integridad.

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

VIII De la resolución y pronunciamiento.

La resolución o pronunciamiento que se emita, 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 Comité dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento, mediante la emisión de observaciones o recomendaciones.

a) De la emisión de conclusiones por parte del Comité, del subcomité o la comisión temporal o permanente.

1. 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.
2. Se deberá determinar en el cuerpo del proyecto si, con base en la valoración de tales elementos, se configura o no, un incumplimiento al Código de ética, al Código de Conducta o las Reglas de Integridad.
3. En sesión ordinaria o extraordinaria, el Comité podrá discutir el proyecto de resolución y deberá votar su aprobación a efecto e elaborar las respectivas observaciones o recomendaciones relativas a la queja o denuncia.
4. Será facultad del Presidente dar parte, en su caso, a las instancias correspondientes.

b) De la determinación de un incumplimiento.

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

1. Determinará sus observaciones.
2. Emitirá sus observaciones 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 la Reglas de Integridad.

3. De estimar una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control.
4. Solicitará a la Dirección de Administración y Finanzas del Sistema, que dicha recomendación se incorpore al expediente personal del Servidor Público.
5. Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato, con copia al Titular de la Unidad Administrativa de adscripción de la o el Servicio Público transgresor.

IX Del formato para la presentación de la queja o denuncia.

Las quejas o denuncias deberán ser presentadas en el siguiente formato que se encontrará en la página web de Sistema de Transporte Convencional de Hidalgo.

X De la falta de veracidad de la queja o denuncia.

En caso que se observe que la persona denunciante sea servidora pública y el Comité tenga certeza, de que los hechos fueron denunciados con falta de veracidad y dolo con pretensión de afectar a la persona denunciada, el Comité podrá emitir una recomendación dirigida a la primera y en caso de considerar que existe una presunta responsabilidad administrativa, derivada de un acto o conducta de incumplimiento al Código de Ética o al Código de Conducta deberá dar vista al Órgano Interno de Control.

IX De las medidas preventivas.

- I. Emitir por parte de sus titulares un pronunciamiento de "Cero Tolerancia" a las conductas de acoso sexual y/o laboral y hostigamiento sexual y/o laboral, que deberá comunicarse periódicamente a los servidores públicos, a través de los medios o canales de comunicación institucionales que resulten idóneos para dejar constancia de su conocimiento;
- II. Asegurar que la totalidad del personal reciba al menos una sesión anual de sensibilización en materia de igualdad entre mujeres y hombres y prevención del acoso sexual y/o laboral y hostigamiento sexual y/o laboral las cuales deberán ser brindadas a través de la Oficialía Mayor en coordinación con el Instituto;
- III. Brindar facilidades para el proceso formativo de sensibilización de quienes integran los Comités y en su caso para la certificación de las personas consejeras;

- IV.** Promover una cultura institucional de igualdad de género y un clima laboral libre de violencia, y documentar la campaña de difusión que anualmente se lleve a cabo, entre otros, para prevenir y erradicar el acoso sexual y/o laboral y hostigamiento sexual y/o laboral;
- V.** Contar con el número necesario de las personas consejeras, debiendo contar con por lo menos dos por cada 100 servidores públicos;
- VI.** Fomentar la capacitación y certificación en temas relacionados a impulsar la igualdad laboral y la no discriminación;
- VII.** Fortalecer las capacidades de los servidores públicos para identificar conductas que impliquen acoso sexual y/o laboral y hostigamiento sexual y/o laboral; y
- VIII.** Proporcionar a las personas consejeras los medios para llevar a cabo sus actividades con oportunidad en los casos de acoso sexual y/o laboral y hostigamiento sexual y/o laboral.