

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS DERIVADAS DE CONDUCTAS CONTRARIAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA, DE ÉTICA Y/O REGLAS DE INTEGRIDAD DE ESTUDIOS CHURUBUSCO AZTECA, S.A (ECHASA)**

Este protocolo contribuye a sensibilizar a servidoras y servidores públicos responsables de la atención y seguimiento del Código de Conducta, sobre las afectaciones en las que podemos ser susceptibles si no atendemos el alcance que se pretende con este, y que incluso pongan en detrimento los derechos humanos de mujeres y hombres al interior de la entidad.

De tal manera, como parte de la cultura institucional se indica el compromiso de establecer mecanismos para eliminar prácticas contrarias al Código de Conducta.

I. CONFIDENCIALIDAD

Dada la naturaleza de la denuncia en contra de una servidora o servidor público, es necesario contribuir al buen manejo de esta. Teniendo como principal fin, salvaguardar la integridad, tanto física como psicológica de la persona que se ve en una situación que comprometa los valores de conducta que se persiguen en ECHASA. Por tal motivo:

1. Toda queja será tratada con seriedad, prontitud y confidencialidad.
2. Toda queja y denuncia será motivo de investigación, la cual será tratada con absoluta confidencialidad por parte de las autoridades involucradas.
3. Toda servidora y servidor público que sea objeto de una conducta contraria a los valores de la entidad, será protegida/o contra represalias por haber presentado queja en ese sentido.

II. RECEPCIÓN DE LA QUEJA

1. Se recibe la queja sobre posible caso en contra de los valores de la entidad, de forma escrita en la oficina de Remuneraciones y se turna al Comité Ética y Conducta, con los datos siguientes:
 - a) Nombre y cargo
 - b) Tiempo, modo y lugar en el que se haya presentado la presunta situación constitutiva en contra de los valores
 - c) Nombre y cargo de la presunta persona que haya cometido actos en contrarios a los valores.
 - d) Nombre(s) de la persona(s) que en su caso, haya(n) sido testigos de la situación reportada
2. Se orienta a la persona, procurando el tratamiento inmediato, confidencial, y objetivo del caso.
3. Se indica al quejoso que podrá firmar y ratificar su queja por escrito dentro de un plazo de tres días hábiles, adjuntando las evidencias que tenga para soportar la misma.

III. ASIGNACIÓN DE NÚMERO DE EXPEDIENTE

1. Se asigna un número de expediente y lo entrega con la queja firmada al Comité de Ética para su seguimiento.
2. Se Integra el expediente con las evidencias y probanzas proporcionadas por la persona que presente la queja.
3. Inicia la investigación correspondiente, citando a las personas involucradas para la integración de la misma.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS DERIVADAS DE CONDUCTAS CONTRARIAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA, DE ÉTICA Y/O REGLAS DE INTEGRIDAD DE ESTUDIOS CHURUBUSCO AZTECA, S.A (ECHASA)****IV. EVALUACIÓN DEL CASO**

1. El Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Conducta prepara la convocatoria para realizar una reunión extraordinaria a fin de evaluar el caso y determinar su gravedad.
2. Se realiza la reunión y se analiza la queja para ayudar a determinar la gravedad de los hechos.
3. Con base en la documentación presentada y análisis realizado, se determina la gravedad del caso.
4. En caso de que el Comité de Ética y Conducta determine la atención del caso, se le notifica por escrito al agresor, a través del Secretario Ejecutivo del Comité de Ética o en su caso al Jefe de Remuneraciones, que está incumpliendo con el Código de Ética de la Entidad, para que en lo futuro se conduzca con estricto apego al mismo, y que dicho apercibimiento será anexado a su expediente laboral, mismo que será devuelto a Recursos Humanos.
5. En el caso de que el Comité de Ética y Conducta determine la existencia de presuntas irregularidades administrativas, turna expediente al Órgano Interno de Control de la Entidad para que sea este quien dé seguimiento al mismo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS DERIVADAS DE CONDUCTAS CONTRARIAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA, DE ÉTICA Y/O REGLAS DE INTEGRIDAD DE ESTUDIOS CHURUBUSCO AZTECA, S.A (ECHASA)

Se aprueba y firma el Protocolo de Atención de Quejas y Denuncias Derivadas de Conductas Contrarias al Código de Conducta, de Ética y/o Reglas de Integridad de Estudios Churubusco Azteca S.A. en la Segunda Sesión Ordinaria del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés llevada a cabo el 29 de junio del 2016.

PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA

Lic. Claudia Xóchitl Nájera Prieto,
Directora de Administración y Finanzas

SECRETARIO EJECUTIVO

Mtra. Patricia Orozpe Guzmán,
Gerente de Recursos Humanos

MIEMBROS CON VOZ Y VOTO

C. Guillermo Gerardo Cortés Oseguera,
Gerente de Planeación, Programación y
Presupuesto

C. Oscar Arellano León,
Jefe de Control Presupuestal

Lic. Diana Karina Hernández Hernández
Auxiliar Administrativo

C. Diana Orihuela Suárez
Jefe de Archivo

C. José Guadalupe Caballero Franco
Auxiliar Administrativo