



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

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 Ética y Conducta, de corrupción y/o de Conflictos de Interés.

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, o que denuncie actos de corrupción y/o conflictos de interés, será protegida y protegido contra represalias por haber presentado queja en ese sentido, atendiendo en todo momento su integridad, respetando los Derechos Humanos.

II. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Cualquier persona o servidora y servidor público puede dar a conocer al CEPCI un presunto incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta, actos de corrupción y/o conflictos de interés, la cual deberá ser acompañada del testimonio de un tercero, estas podrán ser presentadas de forma escrita, por correo electrónico o de forma anónima, siempre y cuando se pueda identificar al menos a una persona a quien le consten los hechos.

III. RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS

1. La o el Secretario(a) Ejecutivo(a) del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses recibe la queja sobre posible violación al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta de la Entidad, por casos de Hostigamiento Sexual o Acoso Sexual, de Discriminación, actos de corrupción y/o conflictos de interés.
2. Como garantía de atención y resolución de las quejas y denuncias, la o el Secretario(a) Ejecutivo(a) asignará un número de expediente o folio a cada una de éstas, mismo que será único y consecutivo y será su responsabilidad velar por la correcta administración de dichos folios, así como la adecuada salvaguarda de la información contenida en los mismos, verificará que se cumplan los requisitos en el término de tres días.



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

3. La queja o denuncia deberá contener los datos siguientes:
 - a. Nombre (opcional)
 - b. Domicilio o dirección electrónica para recibir informes
 - c. Breve relato de los hechos
 - d. Datos de la Servidora o Servidor Público involucrado
 - e. Medios probatorios de la conducta
 - f. Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos
4. Por única ocasión y en el supuesto que la Secretaria o Secretario Ejecutivo(a), detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento de quién la haya presentado para que éste, dentro de un plazo de tres días posteriores a la presentación de la queja o denuncia, subsane dichas deficiencias. Ello a efecto de que, el o la Secretaria Ejecutiva, pueda darle trámite y hacerla del conocimiento del CEPCI.
5. De no contar con respuesta alguna por parte del interesado, el expediente con número de folio se archivará como concluido, quedando ésta información como antecedente para el CEPCI en caso de que éstas involucre reiteradamente a una servidora o servidor público en particular.
6. La Secretaria o Secretario Ejecutiva(o) 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 los elementos aportados por la o el denunciante.
7. En el acuse de recibido 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 Comité.
8. La Secretaria Ejecutiva, mediante correo electrónico o de manera presencial, 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.
9. Así mismo y para el caso de que la queja o denuncia haya sido procedente, la Secretaria Ejecutiva turnará y hará del conocimiento del CEPCI, un día hábil, a partir de que los requisitos de la Delación estén completos, el expediente original a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria.
10. Con relación a las quejas o denuncias que no satisficieron los requisitos de existencia, la o el Secretario Ejecutivo 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 archivado.

IV. TRAMITACIÓN, SUSTANCIACIÓN Y ANÁLISIS

1. La o el Presidente del CEPCI informará mediante oficio y correo electrónico a cada uno de los integrantes del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, así como la necesidad de atenderla mediante sesión ordinaria o extraordinaria.



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

2. Una vez que el CEPCI tenga acceso al expediente determinará medidas preventivas cuando la queja o denuncia describa conductas de hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, intimidación o amenaza en contra de alguna servidora o servidor público de ECHASA.
3. Para efectos de la calificación de la queja o denuncia, el CEPCI contará con treinta días hábiles a partir de que los requisitos estén completos y podrá:
 - a. Atenderla por presumir que existe elementos que configuran un probable incumplimiento.
 - b. Determinar no competencia del CEPCI para conocer de la queja o denuncia.
4. En caso de no competencia del Comité para conocer la delación, la Presidenta notificará durante los cinco días hábiles a partir de la calificación al Promovente y lo orientará para que acuda a la instancia correspondiente. Quedará a consideración del CEPCI el informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia en favor de dicha instancia, dando vista al OIC en su caso.
5. De considerar el Comité que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad, el Código de Conducta, o se trate de un caso de Hostigamiento Sexual o Acoso Sexual, de Discriminación, actos de corrupción y/o conflictos de interés, entrevistará a la servidora o servidor público involucrado y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la delación, durante los veinte días hábiles a partir de la calificación. Cabe señalar que toda información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito o medios electrónicos y deberá estar sujeta a la cláusula de confidencialidad que suscriben los miembros del CEPCI que conocen de las quejas o denuncias.
6. Para la atención de la queja o denuncia, el CEPCI podrá conformar una comisión temporal o permanente con al menos tres de los miembros temporales, mismos que se harán cargo de realizar las entrevistas, debiendo éstos dejar constancia escrita, misma que deberá incorporarse al expediente respectivo.
7. Para efectos de recopilar información, cualquier servidora o servidor público de la entidad deberá apoyar a los miembros del CEPCI que hayan sido comisionados para la atención de la queja o denuncia, proporcionando información necesaria que ayude en la investigación del caso de manera imparcial y eficiente.
8. En caso de que los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del CEPCI comisionados para su atención, intentarán una conciliación entre las partes involucradas, anteponiendo siempre el respeto de los principios y valores contenidos en el Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta. Si la conciliación no es 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 ese hecho en el expediente correspondiente.

V. RESOLUCIÓN Y PRONUNCIAMIENTO

1. El CEPCI emitirá una resolución o pronunciamiento a partir del estudio y análisis de la queja o denuncia, donde se harán observaciones y/o recomendaciones dentro de un plazo máximo de tres meses, contados a partir de que se califique como probable incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad y Conducta, algún caso de Hostigamiento Sexual o Acoso Sexual, de Discriminación, corrupción y/o conflictos de interés.



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

2. El proyecto de resolución que elabore la comisión temporal o permanente o el CEPCI deberá considerar y valorar todos los elementos que se hayan recopilado, así como las entrevistas que se hayan realizado. Con base a esto, se determinará si se configura o no un incumplimiento al Código de Ética, Conducta o las Reglas de Integridad, algún caso de Hostigamiento Sexual o Acoso Sexual, de Discriminación, corrupción y/o conflictos de interés.
3. En sesión extraordinaria, el Comité temporal o permanente o el CEPCI podrá discutir el proyecto de resolución y deberá votar su aprobación a efecto de elaborar las respectivas observaciones o recomendaciones relativas a la queja o denuncia.
4. Será facultad de la o el Presidente dar parte, en su caso, a las instancias correspondientes durante los cinco días hábiles siguientes a la resolución.
5. En caso de que el CEPCI determine que sí se configuró un incumplimiento al Código de Ética, Conducta o las Reglas de Integridad, algún caso de Hostigamiento Sexual o Acoso Sexual, de Discriminación, corrupción y/o conflictos de interés, se procederá de la siguiente manera:
 - a) El comité temporal o permanente o el CEPCI en pleno, determinará sus observaciones.
 - b) Emitirá sus recomendaciones a la persona denunciada en las que, en su caso, se inste al trasgresor a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad.
 - c) De estimar que se actualizó una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control.
 - d) Solicitará al área de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore al expediente del servidor público o de la servidora pública.
 - e) Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato, con copia al Titular del Área al que esté adscrito la o el servidor público a trasgresor durante los cinco días hábiles a la resolución.


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

[Handwritten signature in black ink at the bottom left]



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

VI. Formato presentación de queja

	ESTUDIOS CHURUBUSCO AZTECA S.A.	FECHA:
	FORMATO DE QUEJAS POR CASOS CONTRARIOS A LA ÉTICA Y CONDUCTA, REGLAS DE INTEGRIDAD, CASOS DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL O ACOSO SEXUAL, DE DISCRIMINACIÓN, CORRUPCIÓN Y/O CONFLICTOS DE INTERÉS.	HORA:
		NUMERO DE FOLIO:
		PÁGINA 1 DE 2

Datos Generales de la Persona que Presenta la Queja.

Nombre completo:	
Puesto o área donde labora:	
Correo electrónico (opcional):	
Teléfono:	
Nombre de la o el Jefe inmediato:	

Datos de la Persona sobre la que se presenta la queja.

Nombre completo:	
Puesto o área donde labora:	
Nombre de la o el Jefe inmediato:	

Declaración de Hechos:

Fecha en que ocurrió:	Hora:	Lugar:
Frecuencia de los hechos:	Fue una vez:	Varias veces:

Descripción de los hechos: (Anexe las hojas que sean necesarias):

Consecuencias o repercusiones físicas, psicológicas y personales:

¿Qué actitud manifiesta actualmente esa persona hacia usted?

Mencione si hubo cambios en su situación laboral a partir de los hechos.

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



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

[Empty box for initial information]

¿Cómo le afectó esa situación a nivel personal, familiar o social?

Evidencias: En caso de contar con evidencias que apoyen su queja, favor de mencionarlas. Estas pueden ser: declaración de testigo (opcional), documentos, cartas, correos electrónicos e impresos, fotografías, grabación de conversaciones, videos, etcétera (si quiere mayor espacio anexe las hojas que sean necesarias).

[Empty box for evidence details]

Mencione alguna otra información que desee agregar.

[Empty box for additional information]

Firmas

[Empty signature box for complainant]

[Empty signature box for handler]

Nombre y firma de la persona que presenta la queja

Nombre y firma de la persona encargada de recibir y atender quejas

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

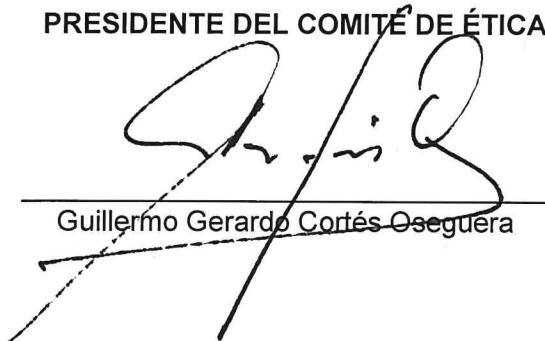
[Handwritten signature in blue ink at the bottom left]



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

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 Extraordinaria del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés llevada a cabo el 30 de mayo del 2019.

PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA



Guillermo Gerardo Cortés Oseguera

SECRETARIA EJECUTIVA



Patricia Orozpe Guzmán

MIEMBROS CON VOZ Y VOTO



Leslie Marlene Castro Pérez
Consejero



Oscar Arellano León
Consejero



Angelica Yamilé Mondragón Mauno
Consejera



Cecilia Chávez Cortés
Consejera



Paloma Jaqueline Dorantes Castelán
Consejera

