

PROCEDIMIENTO

Para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V.



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]
(Ratificado en la 1ª Reunión Ordinaria del CEPCI 27/04/2017)

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

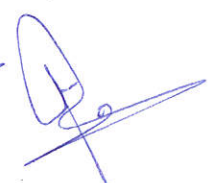
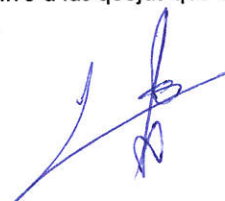
Elaborado 15 de abril de 2016.

[Large handwritten signature]
31

Contenido	Página
Objetivo	3
Alcance	3
Procedimiento	4
I. Confidencialidad de la Información	4
II. Sobre la presentación de quejas y denuncias	4
III. Sobre la recepción y registro de quejas y denuncias	5
IV. De la tramitación, sustanciación y análisis	9
V. De la Resolución y Pronunciamiento	11
VI. Forma para la presentación de una queja o denuncia	13
Glosario	17

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.



OBJETIVO


El objetivo del presente Procedimiento es garantizar que la presentación de quejas y denuncias de cualquier persona realmente cumpla con su objetivo esencial que es el velar por la correcta conducta, denunciando las presuntas conductas contrarias a lo establecido en el Código de Ética y de Conducta de las Servidoras y Servidores Públicos de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., a través del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de esta Entidad.

ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todo el personal de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., así como a los particulares que quieran presentar alguna queja o denuncia por actos contrarios al Código de Ética y de Conducta de las Servidoras y Servidores Públicos de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., en el ejercicio de sus funciones.

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.



PROCEDIMIENTO

I. Confidencialidad de la Información.

Dada la naturaleza de la información que se analizará en este procedimiento se considera esencial que los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., suscriban una cláusula 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, a fin de salvaguardar la 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 menos que tengan el carácter de servidores públicos.

Con fundamento en el Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona identificada o identificable.

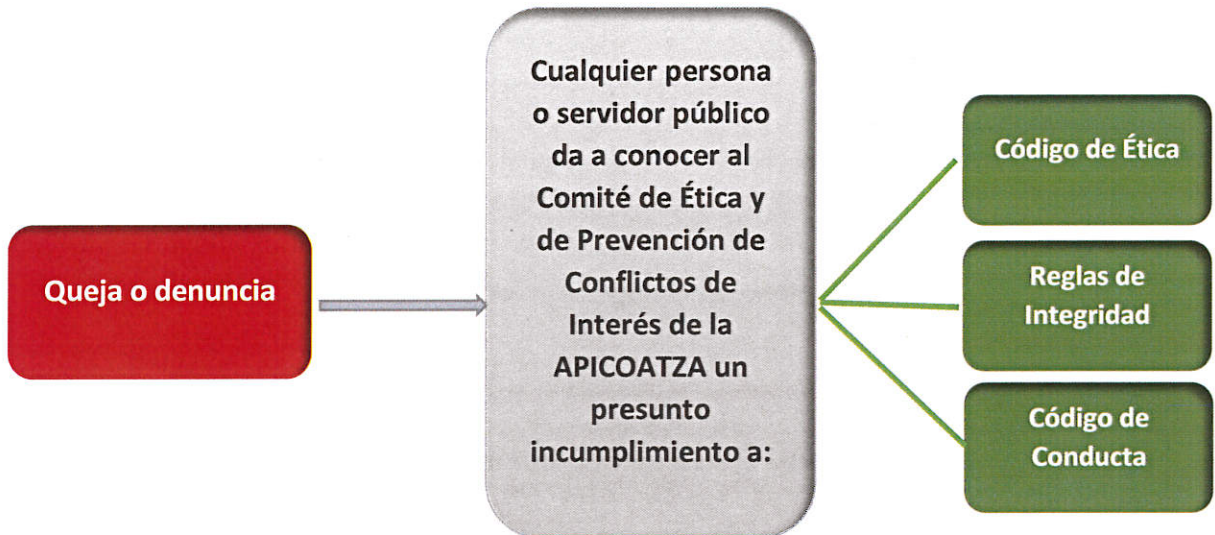
II. Sobre la presentación de quejas y denuncias.

El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., en lo sucesivo CEPCI, ha determinado que la presentación de quejas y denuncias podrá interponerse de forma personal, ante el Presidente del CEPCI, en la Gerencia de Administración y Finanzas.

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.

III. Sobre la recepción y registro de quejas y denuncias



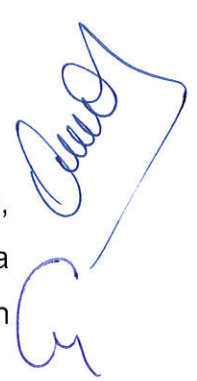
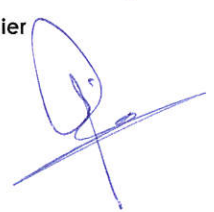

- ❖ Una vez presentada la queja o denuncia, para poder darle trámite, se deberá constatar que venga acompañada del testimonio de un tercero.
- ❖ Podrán presentarse quejas o denuncias anónimas siempre que en éstas se pueda identificar, al menos, a una persona a quién le consten los hechos.

a) **Generación de un folio de expediente:**

Como una garantía de atención y resolución a las quejas o denuncias, se asignará, por parte de la Secretaria Ejecutiva 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 de la Secretaria

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

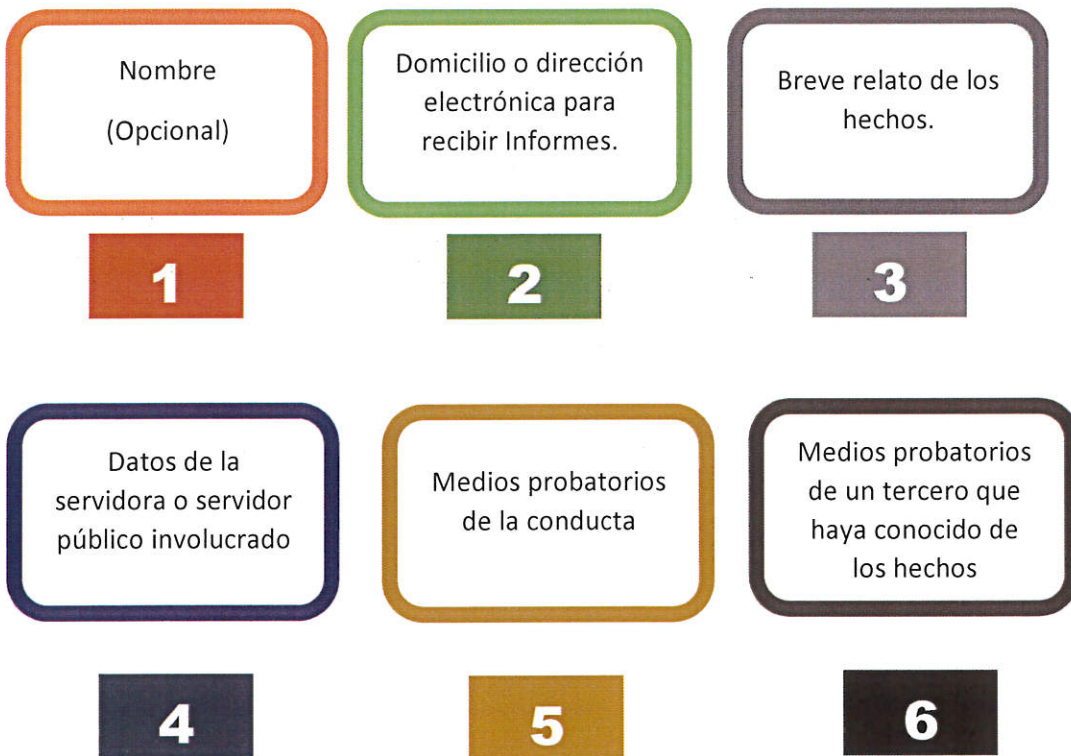
Elaborado 15 de abril de 2016.



Ejecutiva velar por la correcta administración de dichos folios, así como la adecuada salvaguarda de la información contenida en los mismos.

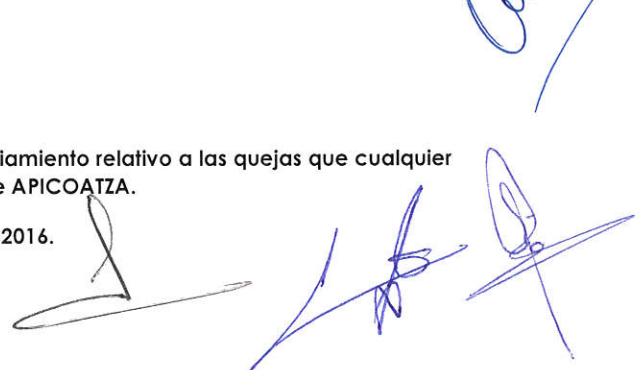
b) Revisión de requisitos mínimos de procedencia:

Posterior a la asignación de folio o expediente, se procederá a la verificación de los elementos indispensables de procedencia de la queja o denuncia. Es decir, la Secretaría Ejecutiva constatará que la queja o denuncia contenga:



Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

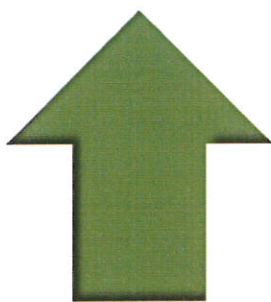
Elaborado 15 de abril de 2016.



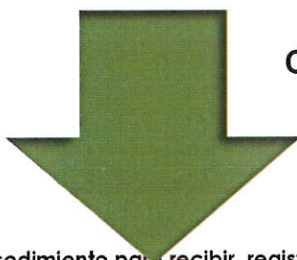
c) Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja o denuncia:

Por única vez y, en el supuesto que, la Secretaría Ejecutiva detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento de quién la haya presentado. Lo anterior, para que, de la manera más expedita posible, el interesado o interesada pueda subsanar dichas deficiencias y, la Secretaría Ejecutiva pueda darle trámite y hacerla del conocimiento del CEPCI.

De no contar con respuesta alguna por parte de la interesada o 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 una servidora o servidor público en particular.



**Subsanada la deficiencia:
Se hace del conocimiento del CEPCI**



**Deficiencia sin subsanar:
Archivo
Con efectos de precedente)**



Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.

d) Acuse de recibo:

La Secretaria Ejecutiva entregará a quien haya presentado la queja o denuncia, un acuse de recibo impreso, 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 el denunciante.

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

e) Aviso al presidente y demás integrantes del CEPCI para su conocimiento:

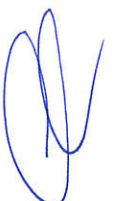
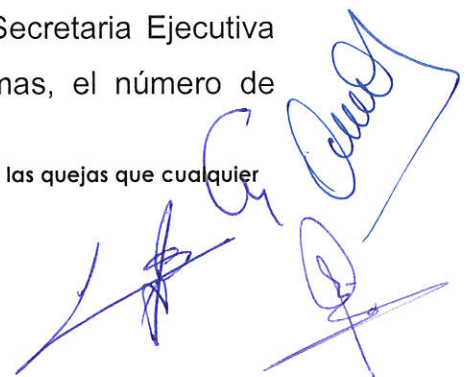
La Secretaria Ejecutiva de manera física, informará al Presidente del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere.

Asimismo, y para el caso de que la queja o denuncia, haya sido procedente, la Secretaria Ejecutiva turnará y hará del conocimiento del CEPCI, el expediente original para de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria del CEPCI.

Con relación a las quejas o denuncias sin fundamento, la Secretaria Ejecutiva deberá informar al CEPCI sobre la recepción de las mismas, el número de

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.



expediente o folio que se le asignó, y la razón o razones por las que el expediente se clasificó como concluido y archivado.

9/18

IV. De la tramitación, sustanciación y análisis

a) Informe del Presidente al pleno del CEPCI:

El Presidente deberá informar, a través de oficios, a cada uno de los demás integrantes del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, así como la necesidad de abordar el tema en sesión ordinaria o extraordinaria.

b) De las medidas preventivas:

Una vez que el CEPCI tenga acceso al expediente podrá determinar medidas preventivas cuando la queja o denuncia describan conductas en las que supuestamente se actualicen conductas de hostigamiento, agresión, amedrentar, acoso, intimidación o amenaza a la integridad de una persona, Servidora o Servidor Público.

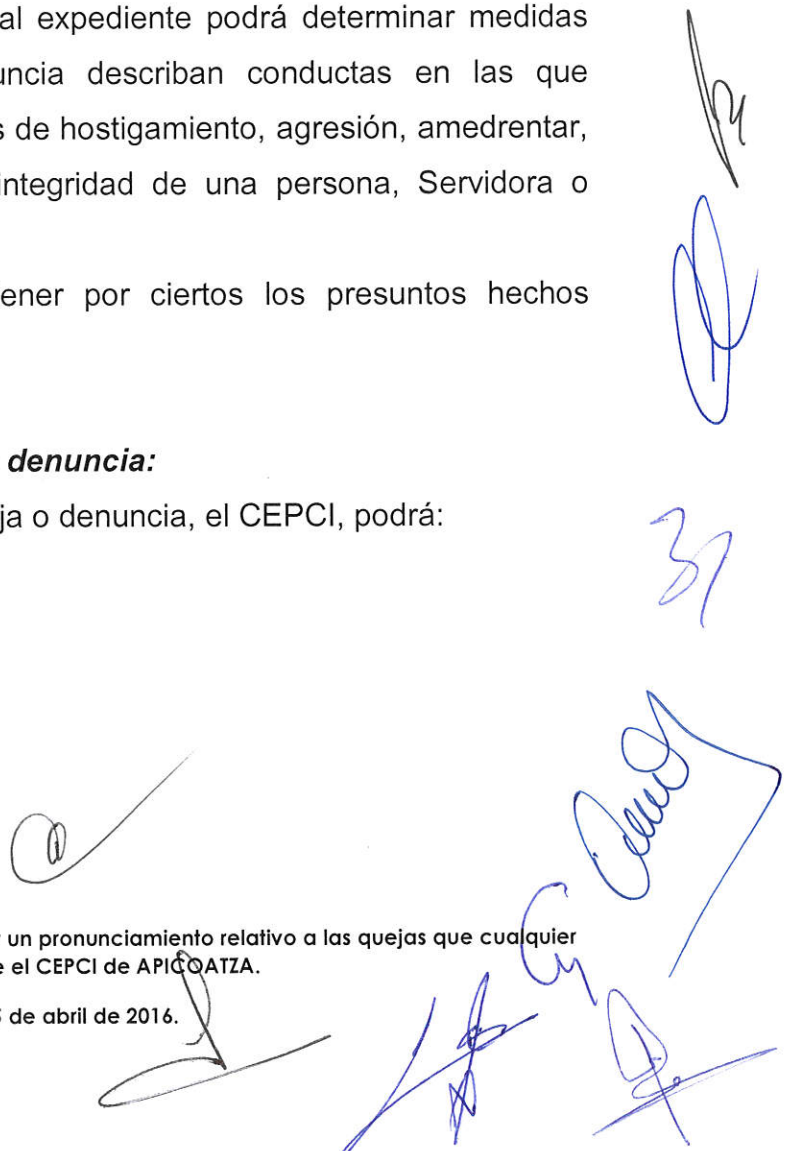
Lo anterior, sin que ello signifique tener por ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia.

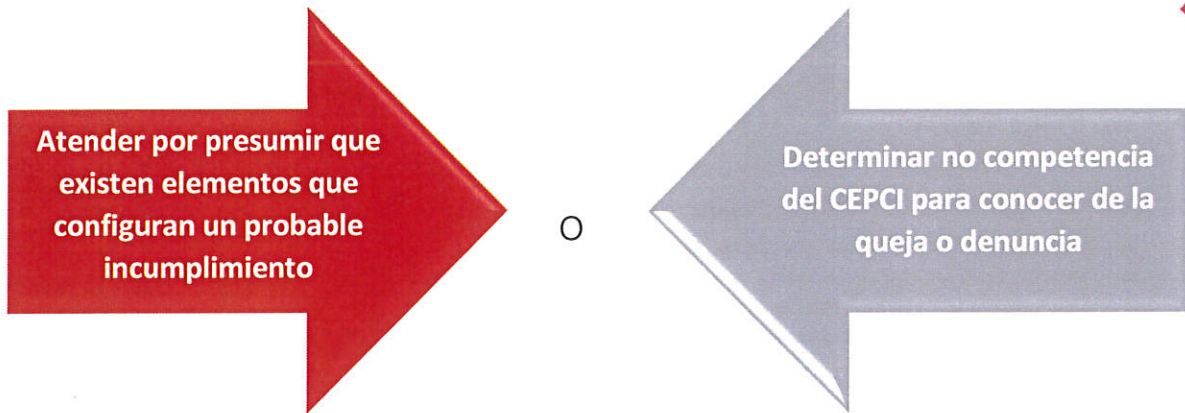
c) Sobre la calificación de la queja o denuncia:

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

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.





En caso de no competencia del CEPCI para conocer la delación, el Presidente, orientará a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente. Quedará a consideración del CEPCI informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia en favor de la dicha instancia, dando vista al OIC, en su caso.

d) Sobre la atención de la queja o denuncia por parte del CEPCI:

De considerar al CEPCI que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, 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 queja o denuncia. Cabe señalar que toda la información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito y deberá estar sujeta a la cláusula de confidencialidad que suscriben los miembros del CEPCI que conocen de las quejas o denuncias.

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOAATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.

e) Sobre la conformación de una comisión que conozca de la queja o denuncia:

Para desempeñar la tarea de atención a la queja o denuncia, el CEPCI una Comisión para apoyar los trabajos del Comité en materia de atención de quejas y denuncias, con 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 información adicional:

Cualquier servidora o servidor público de la entidad deberá apoyar a los miembros del CEPCI y proporcionarles los documentales 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 aquellos casos relacionados con conflictos de interés, se podrá solicitar la opinión de la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés (UEEPCI) de la Secretaría de la Función Pública (SFP).

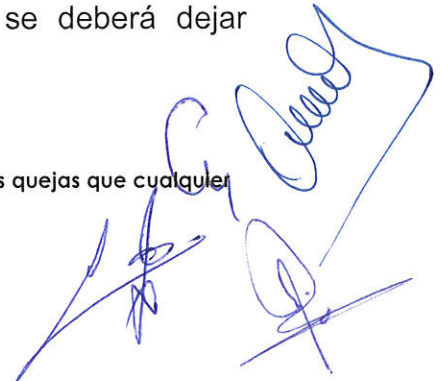
g) De la conciliación:

Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del CEPCI 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, Reglas de Integridad y Código de Conducta.

En el caso de que la conciliación no sea procedente, se deberá dar el curso que determine la Comisión creada al efecto, y en dado caso, se deberá dejar constancia de ese hecho en el expediente correspondiente.

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOAATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.



V. De la resolución y pronunciamiento.

La resolución o pronunciamiento que emita el CEPCI tendrá el sentido que el propio Comité determine a partir de las características de la queja o denuncia y del estudio y análisis de la misma. Sin embargo, la atención de la queja o denuncia deberá concluirse por el propio CEPCI mediante la emisión de observaciones o recomendaciones, dentro de un **plazo máximo de tres meses** contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

a) De la emisión de conclusiones por parte del CEPCI:

- ❖ El proyecto de pronunciamiento que elabore el CEPCI deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados por él mismo, así como las entrevistas que se hayan realizado.
- ❖
- ❖ 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, Código de Conducta o las Reglas de Integridad.
- ❖ 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 CEPCI en pleno, determinen si se configuró un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad, se procederá de la siguiente manera:

- ✓ El CEPCI en pleno, determinará sus observaciones.

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APIC OATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.



- ✓ Emitirá las recomendaciones 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 las Reglas de Integridad.
- ✓ De estimar que se actualizó una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V.
- ✓ Solicitará al Departamento de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore al expediente de la servidora o servidor público.
- ✓ Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato de la servidora o servidor público transgresor, con copia al Dr. Ovidio Noval Nicolau. Director General de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V.

VI. Formato para la presentación de una queja o denuncia.

Datos de la persona que presenta la queja o denuncia <small>(Todos son opcionales)</small> Nombre: <input type="text"/> Domicilio: <input type="text"/> Teléfono: <input type="text"/> Correo electrónico: <input type="text"/> @	
<small>[Advertencia a la persona que desee conservar el anonimato respecto a que sólo podrá enterarse del curso de la queja o denuncia presentada a través del seguimiento que ella misma dé a las sesiones del Comité]</small>	
Datos del servidor/a público/a contra quien se presenta la queja o denuncia Nombre(s) (*): <input type="text"/> Apellido paterno: <input type="text"/> Apellido materno: (*): <input type="text"/> Entidad o dependencia en la que desempeña: (*): <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Cargo o puesto: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Entidad Federativa: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Breve narración del hecho o conducta (*): <input type="text"/> Ocurrió en... (Entidad) <input type="text"/> <input type="checkbox"/> (Fecha / periodo) <input type="text"/> <input type="checkbox"/>	
Datos de una persona que haya sido testigo de los hechos Nombre: (*): <input type="text"/> Domicilio: <input type="text"/> Teléfono: (*): <input type="text"/> Correo Electrónico (*): <input type="text"/> @	¿Trabaja en la Administración Pública Federal? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <small>(Si contestó "Sí" la siguiente información es indispensable)</small> Entidad o dependencia (*): <input type="text"/> Cargo (*): <input type="text"/>

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.

[Handwritten signatures and initials in blue ink are present on the right side of the page, including a large signature at the bottom right and several initials above it.]

Cuadro Resumen

Para la atención del Procedimiento de queja o denuncia por probable incumplimiento al Código de Ética de alguna servidora o servidor público de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	EVIDENCIA DOCUMENTAL O ELECTRÓNICA
1) Promovente	Hace del conocimiento del Comité presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código Ética y de Conducta.	NO	Micrositio (agregar vinculo) Correo electrónico (señalar correo electrónico) Escrito dirigido al Presidente del Comité
2) Secretaria Ejecutiva	Asigna número de folio o expediente a la queja o denuncia y verifica que cumpla los requisitos.	3 días hábiles	Expediente de la queja o denuncia
3) Secretaria Ejecutiva	En el supuesto de que la queja o denuncia no cumpla con los requisitos, solicita que se subsane.	3 días hábiles	Correo electrónico o, en su caso, notificación al promovente.
4) Promovente	Si hay omisiones en la queja o denuncia, la subsana.	5 días hábiles	Correo electrónico o, en su caso, escrito del promovente.
5) Secretaria Ejecutiva	En el supuesto que no se subsanen las omisiones de la queja o denuncia en término, archiva el expediente como concluido, previa justificación ante el CEPCI.	NO	Expediente de la queja o denuncia así como acta de la sesión mediante la cual se dio a conocer el archivo de la queja o denuncia por no cumplir con los requisitos.

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.



RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	EVIDENCIA DOCUMENTAL O ELECTRÓNICA
6) Secretaria Ejecutiva	Envía correo electrónico con los documentos de la queja o denuncia a los miembros del Comité y a la Subgerencia Jurídica.	1 día hábil a partir de que los requisitos de la queja o denuncia estén completos	Correo electrónico Expediente de la queja o denuncia
7) CEPCI	Califica la queja o denuncia	30 días hábiles a partir de que los requisitos estén completos	Acta de la sesión
8) CEPCI	Si existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, conforma una Comisión con 3 de los miembros responsables.	Se conforma en la misma sesión en que se califica la queja o denuncia	Acta de la sesión
9) Presidente del CEPCI	En el supuesto de que el Comité determine que no es competente, notifica al Promovente y lo orienta para que acuda a la instancia correspondiente.	5 días hábiles a partir de la calificación.	Correo electrónico o, en su caso, oficio al Promovente. Expediente de la queja o denuncia.

[Handwritten signatures in blue ink]

[Handwritten signature in black ink]

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.

[Multiple handwritten signatures in blue ink]



RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	EVIDENCIA DOCUMENTAL O ELECTRÓNICA
10) Comisión	Atiende la queja o denuncia, se allega de mayores elementos y presenta proyecto de pronunciamiento a la Secretaria Ejecutiva del CEPCI.	20 días hábiles a partir de la calificación.	Actas de entrevistas. Correos electrónicos solicitando informes y documentación. Correo a la Secretaria Ejecutiva. Expediente de la queja o denuncia.
11) Secretaria Ejecutiva	Envía a los miembros del Comité y a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, correo electrónico con el proyecto de resolución de la Comisión.	1 día hábil a partir de la recepción del proyecto.	Correo electrónico. Expediente de la queja o denuncia.
12) Comisión	Explican al Comité el proyecto de resolución	NO	Acta de la sesión
13) CEPCI	Aprueba o modifica el proyecto de resolución	La atención de la queja o denuncia deberá concluir en un plazo máximo de 3 meses a partir de que se califique como probable incumplimiento	Acta de la sesión. Expediente de la queja o denuncia

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.

[Handwritten signature]

[Multiple handwritten signatures and initials in blue ink]

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	EVIDENCIA DOCUMENTAL O ELECTRÓNICA
14) Presidente del CEPCI a través de la Secretaría Ejecutiva.	De considerarse que hubo una probable responsabilidad administrativa, da vista al Órgano Interno de Control.	5 días hábiles.	Oficio. Expediente de la queja o denuncia.
15) Secretaria Ejecutiva	Notifica la resolución al Promovente, a la servidora o servidor público involucrado y a su superior jerárquico.	5 días hábiles	Correo electrónico. Expediente de la queja o denuncia.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

17 / 18

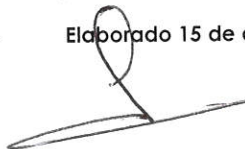
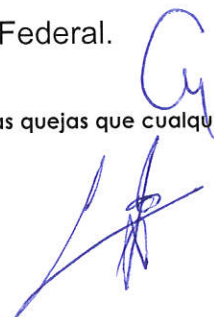
GLOSARIO

Para efectos del desahogo el Procedimiento para la Recepción y Atención de Quejas y Denuncias en el Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., se entenderá por:

- **APICOATZA:** Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V.
- **CEPCI:** Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés.
- **Código de Conducta:** El instrumento emitido por el Titular de la Entidad a propuesta del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.
- **Código de Ética:** El Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal a que se refiere el Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal.

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016.




- **Comité:** Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A. de C.V.
- **Conflicto de Interés:** La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios de la servidora o servidor público puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones.
- **Delación:** La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a una servidora o servidor público, y que resulta presuntamente contraria al Código de conducta y a las Reglas de Integridad.
- **Denuncia:** La manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentren involucrados servidoras o servidores públicos federales en ejercicio de sus funciones.
- **Queja:** A la expresión de hechos probablemente irregulares de quien resiente o dice resentir una afectación en sus derechos, atribuidos a servidoras o servidores públicos en ejercicio de sus funciones, o en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales, que se hacen del conocimiento de la autoridad competente para investigarlos.
- **Reglas de Integridad:** Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el Acuerdo.

