

ANEXO 2

**PROCEDIMIENTO PARA SOMETER QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE CAPUFE ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DE CAPUFE.**

**I. OBJETIVO**

Establecer los pasos a seguir por parte de la persona interesada, para la presentación de quejas y/o denuncias por incumplimiento al Código de Conducta de CAPUFE ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses de CAPUFE, con el propósito de determinar su proceder y dar respuesta a la persona interesada.

**II. ALCANCE**

Las personas usuarias de las autopistas y puentes operados por CAPUFE, clientes y proveedores del Organismo, así como el personal que labora en el mismo, pueden presentar una queja o denuncia en contra de alguna persona servidora pública de CAPUFE, por presunto incumplimiento al Código de Conducta, asimismo, aquellas personas que tengan conocimiento sobre un hecho o conducta irregular atribuida a una o un servidor público, y que resulte presuntamente contraria al Código de Conducta y a las Reglas de Integridad.

*Conductas o hechos descritos en el Código de Conducta, relativos a:*

- Principios constitucionales y legales.
- Valores constitucionales.
- Reglas de Integridad.
- Valores Organizacionales.

**III. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS Y LOS MIEMBROS DEL COMITÉ**

La queja o denuncia recibida será tratada con reserva, discreción y se adoptarán las medidas de seguridad, cuidado y protección de datos personales, a fin de evitar el mal uso o acceso a los mismos, conforme a lo establecido en la normatividad en materia de protección de datos personales.

**IV. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

**a. Presentación de quejas y denuncias**

La persona quejosa o el denunciante deberá enviar su queja o denuncia en escrito libre, a la cuenta de correo [eticayconducta@capufe.gob.mx](mailto:eticayconducta@capufe.gob.mx), podrá presentarla en forma presencial o por escrito, dentro de los 30 días naturales contados a partir de que sucedan los hechos, por presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta.

Para mayor información podrá comunicarse al teléfono 5200 2000 Ext. 2194 con el C. Pablo Álvarez Rodríguez.

ANEXO 2

**PROCEDIMIENTO PARA SOMETER QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE CAPUFE ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DE CAPUFE.**

La queja o denuncia será recibida a través de la Ventanilla Única, a cargo del(a) Secretario(a) Ejecutivo(a) del Comité, quien verificará que la misma cuente con los elementos mínimos para su procedencia.

**b. Elementos mínimos para la procedencia de la queja o denuncia**

- Nombre de la persona quejosa o el denunciante (opcional).
- Domicilio o dirección electrónica para recibir notificaciones (obligatorio).
- Breve relato de los hechos que se aducen como irregulares (circunstancias de modo, tiempo y lugar en que sucedieron los hechos), (obligatorio).
- Datos de la persona servidora pública involucrada (obligatorio).
- Medios probatorios de la conducta (opcional).
- Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos (obligatorio).

**c. Presentación de quejas o denuncias anónimas**

Serán admitidas siempre que en ésta se identifique al menos a una persona que le consten los hechos. En caso de que no se señale medio de contacto para notificar, serán desechadas y se archivarán como concluidas.

**d. Recepción y registro de quejas y denuncias**

La Ventanilla Única (Secretario/a Ejecutivo/a del Comité):

1. Recibe la queja o denuncia, la registra y le asigna un número de folio único y consecutivo.
2. En un plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente al que se reciba la queja o denuncia, solicita a la persona quejosa que en un plazo de cinco días hábiles proporcione información adicional, a fin de allegarse de mayores elementos y estar en posibilidad de dar curso a la misma.
3. Recibida la información, verifica que la queja o denuncia cuente con los elementos mínimos para su procedencia, de existir omisiones de los elementos, prevendrá a la persona quejosa o al denunciante para que los envíe en un plazo de cinco días hábiles; de no recibirlos en el plazo previamente establecido, la queja o denuncia se tendrá como no presentada, se desechará y se archivará como concluida.
4. Subsana el requerimiento, genera un acuse de recibo electrónico, el cual se enviará a la persona interesada.
5. Turna la queja o denuncia a las áreas Jurídico, Capital Humano y Órgano Interno de Control en CAPUFE, con el propósito de prever plazos y términos de atención en asuntos de su competencia y por la naturaleza de los mismos según corresponda.
6. Informa 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.



ANEXO 2

**PROCEDIMIENTO PARA SOMETER QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE CAPUFE ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DE CAPUFE.**

7. Informa a la persona quejosa o denunciante la admisión de la queja y que el Comité determinará la resolución dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.
8. Convoca a sesión al Comité para dar a conocer la queja o denuncia.
9. En caso de que la queja o denuncia sea procedente, se informa a la persona quejosa o al denunciante su radicación.

**e. Resolución y pronunciamiento del Comité**

**i. En caso de no ser competencia del Comité:**

Una vez revisados los elementos mínimos para la procedencia de la queja o denuncia y corroborado que la misma no es competencia del Comité, se procederá conforme a lo siguiente:

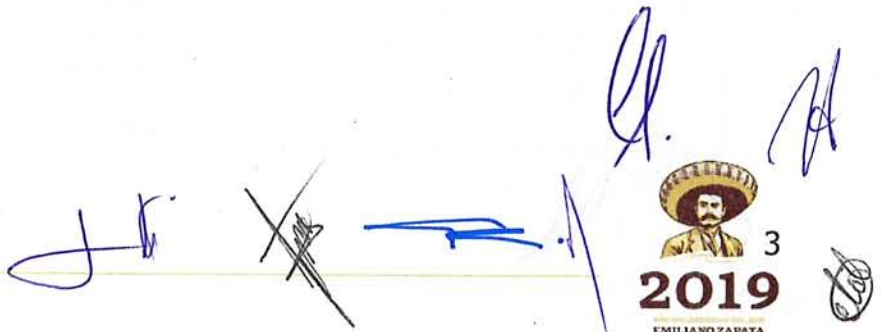
1. Se notificará a la persona quejosa o al denunciante los motivos de improcedencia dejando salvos sus derechos para que los haga valer ante la instancia competente para conocer del asunto.
2. Se le informará si la queja o denuncia fue canalizada o turnada a otra área para su atención y seguimiento.

**ii. En caso de ser competencia del Comité:**

Se conformará un Subcomité con al menos tres miembros temporales, quienes llevarán a cabo las entrevistas a las partes involucradas en la queja o denuncia, y de ser posible la conciliación entre las partes.

El Subcomité generará un Informe de entrevistas, conclusiones y en su caso, propuesta de recomendaciones, el cual será presentado al Pleno del Comité, mismo que servirá de apoyo para la calificación respecto a la procedencia o no de la queja o denuncia.

En el supuesto de que alguna o algún miembro del Comité esté involucrado en las quejas o denuncias que se presenten, y que por ende haga dudosa su imparcialidad; es decir, tenga alguna relación de parentesco o amistad con alguna de las partes, o bien, que la queja o denuncia se promueva en su contra; deberá excusarse por escrito dirigido al Presidente(a) del Comité, quien informará lo conducente a los(as) demás miembros; en caso contrario, se le exhortará para que se excuse de conocer del asunto y de participar en las sesiones del Comité donde se trate el mismo.



Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page. On the right, there is a circular stamp featuring a portrait of Emiliano Zapata, with the text "3" above it and "2019" below it, and "EMILIANO ZAPATA" at the bottom. To the right of the stamp is a handwritten signature. To the left of the stamp are several other handwritten signatures and a large "X" mark.

ANEXO 2

**PROCEDIMIENTO PARA SOMETER QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE CAPUFE ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DE CAPUFE.**

**V. INFORMACIÓN ADICIONAL**

**a. Glosario de Términos**

No.	Concepto	Descripción
1	Acuerdo	Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (DOF 20-08-2015) y sus reformas.
2	CAPUFE y/u Organismo	Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
3	Código de Conducta	El instrumento deontológico emitido por el Director General de CAPUFE para orientar la actuación de las personas servidoras públicas en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones ante situaciones concretas que se les presenten y que deriven de las funciones y actividades propias del Organismo en el que se aplicarán los principios, valores y reglas de integridad contenidas en el Código de Ética de.
4	Código de Ética	El Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 2019 y sus reformas.
5	Comité o Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses de CAPUFE.	El Órgano de consulta y asesoría para contribuir en la emisión, actualización, aplicación y cumplimiento de las acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético y digno, y que tienen a su cargo el fomento de la ética e integridad en el servicio público y la prevención de Conflictos de Intereses a través de acciones de orientación, capacitación y difusión en el Organismo

*[Handwritten signatures]*

*[Handwritten signature]*



*[Handwritten mark]*

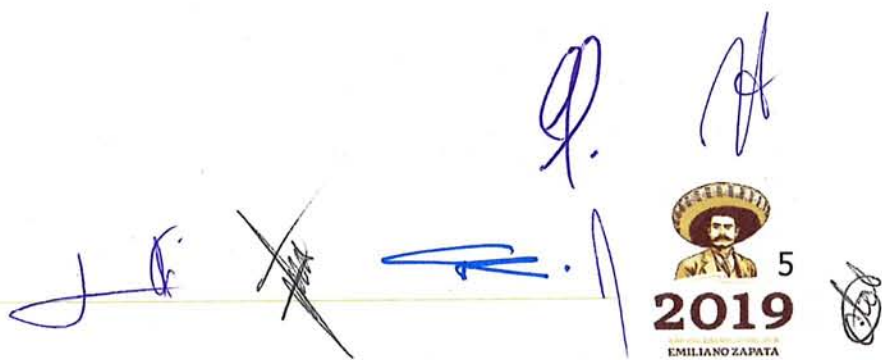
ANEXO 2

**PROCEDIMIENTO PARA SOMETER QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE CAPUFE ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DE CAPUFE.**

<b>6</b>	Lineamientos Generales.	Los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (DOF 20-08-2015) y sus reformas.
<b>7</b>	Miembros del Comité	Integrantes del Comité que conocen de las quejas o denuncias presentadas por la persona interesada.
<b>8</b>	Órgano Interno de Control en CAPUFE	Ente Fiscalizador (OIC) que funge como asesor en el Comité.
<b>9</b>	Persona Quejosa o Denunciante	Cualquier persona interesada, que interponga una queja o denuncia ante el Comité en contra de alguna persona servidora pública de CAPUFE.
<b>10</b>	Queja o denuncia	Manifestación realizada por la persona interesada, o por aquella persona que tenga conocimiento de presuntos hechos de incumplimiento del Código de Conducta, a través de escrito libre enviado a la cuenta eticayconducta@capufe.gob.mx, con motivo de actos u omisiones presuntamente irregulares cometidos por alguna persona servidora pública en el desempeño de su empleo, cargo, o comisión.
<b>11</b>	Reglas de integridad	Las reglas de integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el Acuerdo y sus reformas y actualizaciones.
<b>12</b>	Ventanilla Única	Secretario(a) Ejecutivo(a) del Comité quien recibe, registra y verifica que la queja o denuncia cuente con los elementos mínimos de procedencia.

**b. Aprobación y actualización del Procedimiento**

El presente documento fue aprobado y actualizado en la Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 30 de mayo de 2019 del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses de CAPUFE.



5  
2019  
EMILIANO ZAPATA