

## 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 Interés de CAPUFE 2015-2017, con el propósito de determinar su proceder y dar respuesta a la persona interesada.

## II. ALCANCE

Las y los usuarios 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 o algún servidor público, 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
- 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) dentro de los 30 días naturales contados a partir de que sucedan los hechos.

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

La queja o denuncia será recibida a través de la Ventanilla Única, a cargo del Secretario Ejecutivo 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)

**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 INTERÉS DE CAPUFE.**

- Breve relato de los hechos que se aducen como irregulares (obligatorio)
- Datos de la o el servidor público involucrado (obligatorio)
- En su caso, los medios probatorios de la conducta, entre éstos, los de al menos un tercero que haya conocido de los hechos.

**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.

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

La Ventanilla Única (Secretario Ejecutivo del Comité):

1. Recibe la queja o denuncia, la registrará y le asignará 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, generará un acuse de recibo electrónico, el cual se enviará a la persona interesada.
3. Informará 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".
4. Verificará 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 contados a partir de que se envíe el acuse de recibo electrónico; de no recibirlos en el plazo previamente establecido la queja o denuncia se decretará como improcedente y el expediente se archivará como concluido.
5. En caso de ser procedente la queja o denuncia, se informará 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 le informará a la persona quejosa o al denunciante que el Comité determinará la resolución dentro de un plazo máximo de 90 días naturales contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.



**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 INTERÉS DE CAPUFE.**

En caso de que la queja o denuncia haya sido remitida directamente al Órgano Interno de Control en CAPUFE, su atención y resolución se apegará a los plazos establecidos por dicho Ente Fiscalizador.

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 del Comité, quien informará lo conducente a los 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.

**V. INFORMACIÓN ADICIONAL**

**a. Glosario de Términos**

No.	Concepto	Descripción
1	CAPUFE y/u Organismo	Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
2	Comité o Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de CAPUFE 2015-2017.	El Órgano de consulta y asesoría especializada para contribuir en la emisión, actualización, aplicación y cumplimiento de las acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético.
3	Persona Quejosa o Denunciante	Cualquier persona interesada, que interponga una queja o denuncia ante el Comité.  Las y los usuarios que transitan por las autopistas y puentes operados por CAPUFE.  Personal que labora en CAPUFE.  Clientes y Proveedores del Organismo.
4	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, con motivo de actos u omisiones presuntamente irregulares cometidos por una o un servidor público en ejercicio de su cargo o función.
5	Miembros del Comité	Integrantes del Comité que conocen de las quejas o denuncias presentadas.
6	Ventanilla Única	Secretario Ejecutivo del Comité quien recibe, registra y verifica que la queja o denuncia cuente con los elementos mínimos de procedencia.
7	Órgano Interno de Control en CAPUFE	Ente Fiscalizador (OIC).

**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 INTERÉS DE CAPUFE.**

<b>8</b>	Código de Conducta	El instrumento emitido por el Director General de CAPUFE para orientar la actuación de las y los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones ante situaciones concretas que se les presenten y que deriven del objetivo, visión y misión del Organismo; el cual incluye el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y las Reglas de Integridad, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015.
<b>9</b>	Código de Ética	El Código de Ética de los servidores públicos de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015.
<b>10</b>	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. (DOF 20-08-2015)
<b>11</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)
<b>12</b>	Reglas de integridad	Las reglas de integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el Acuerdo.

**b. Aprobación del Procedimiento**

El presente documento fue aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria de fecha 29 de agosto de 2016 del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de CAPUFE 2015-2017.



Handwritten signatures and initials in blue and black ink, including a large blue '4' on the left, a blue signature, a black signature, a blue circular stamp, and a blue signature on the right.