



**Protocolo para la atención de denuncias  
remitidas al Comité de Ética y de Prevención  
de Conflictos de Interés del Sistema de  
Agencias Turísticas TURISSSTE**

## Contenido

I. Introducción.....	3
II. Glosario.....	4
III. Objetivo del Protocolo.....	7
IV. Alcance del Protocolo.....	7
V. Marco legal.....	7
VI. Protocolo para la atención de denuncias.....	8
Generalidades.....	8
Personas Consejeras y Asesoras.....	9
Acciones de capacitación y formación.....	10
Acciones de prevención.....	11
Medidas preventivas.....	11
Denuncias.....	12
Resguardo y protección de datos.....	14
Observaciones y recomendaciones.....	14
Vista al Órgano Interno de Control.....	15

## I. Introducción

Considerando que el artículo 1o. constitucional establece que todas las autoridades del Estado Mexicano, en el ámbito de sus respectivas competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como el deber de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a dichos derechos humanos.

Teniendo en cuenta, que las conductas de hostigamiento sexual, acoso sexual, discriminación o cualquiera que trasgreda la integridad de las personas, constituyen una falta de respeto, diligencia y rectitud hacia las personas con las que se tiene relación con motivo del empleo, que atentan contra los valores éticos, los derechos humanos y la integridad física o psicológica de las víctimas, constituyen una infracción que da lugar a un procedimiento y a una sanción, en términos de las disposiciones en materia de responsabilidades administrativas.

Para lograr la transformación de la función gubernamental y construir un buen gobierno creíble y confiable para los ciudadanos, fue y es vigente para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) el contar con un Protocolo para la atención de denuncias, que informe a las personas servidoras públicas, las acciones para prevenir y dar atención a casos que transgredan los derechos humanos dentro del mismo Instituto.

Toda vez que el Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE es un organismo desconcentrado del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, también es necesario fomentar las medidas preventivas y de atención a los actos contrarios al Código de Ética, las Reglas de Integridad y los Principios Constitucionales, y en su caso, al Código de Conducta.

Es necesario contar con herramientas concretas para llevar a cabo la prevención y atención de conductas contrarias a la Ética dentro del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, por consecuente, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés tuvo a bien emitir el presente Protocolo.

## II. Glosario

El lenguaje empleado en el Protocolo para la atención de denuncias remitidas al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

Para efectos del presente Protocolo, se entenderá por:

**Acoso laboral:** Situación en la que una persona ejerce conductas de violencia verbales, físicas o ambas, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo

**Acoso sexual:** es una forma de violencia con connotación lasciva en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos;

**Acuerdo:** el 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, publicado el 20 de agosto de 2015 en el Diario Oficial de la Federación;

**Bases:** las Bases para la integración, organización y funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE;

**Código de Conducta:** el instrumento emitido y aprobado por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, que contempla los valores institucionales emanados del Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y que las y los servidores públicos adoptan de manera integral;

**Código de Ética:** el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, contenido en el Acuerdo del Diario Oficial de la Federación del día 20 de agosto de 2015;

**Comité:** el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE. Órgano integrado en términos de los Lineamientos Generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético;

**Conflicto de Interés:** la situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público pueden afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones;

**Datos personales:** cualquier información concerniente a una persona física identificada e identificable;

**Denuncia:** la narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público, y que resulta presuntamente contraria al Código de Ética, al Código de Conducta o a las Reglas de Integridad;

**Discriminación:** es la distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

**Equidad de género:** El principio ético de justicia que consiste en eliminar los desequilibrios existentes en el acceso y control de los recursos entre mujeres y hombres y lograr el reconocimiento a las diferencias de género, sin que éstas impliquen una razón para discriminar;

**Ética:** rama de la filosofía considerada como el conjunto de principios, valores costumbres y normas que rigen la conducta humana;

**Hostigamiento sexual:** el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales o físicas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

**Lineamientos:** 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;

**Persona Asesora:** son personas asignadas, que orientan y acompañan a la Presunta Víctima por actos discriminatorios, conforme a lo señalado en el Protocolo de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de presuntos actos de discriminación;

**Persona Consejera:** son personas designadas, que orientan y acompañan a la Presunta Víctima por actos de Hostigamiento sexual o Acoso sexual, conforme a lo señalado en el Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual;

**Personas servidoras públicas:** representantes de elección popular, los miembros del Poder Judicial de la Federación, los funcionarios y empleados y, en general, toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Congreso de la Unión o en la Administración Pública Federal, así como a los servidores públicos de los organismos a los que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos otorgue autonomía, quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones.

**Presunta Víctima:** la persona que ha sido afectada directa o indirectamente en su esfera jurídica al ser objeto de un presunto hostigamiento sexual o acoso sexual, o bien, que sufrió daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general ha sido expuesta en peligro o lesión de sus derechos como consecuencia de la comisión de actos de discriminación;

**Principios Constitucionales:** aquellos valores contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que las y los servidores públicos deben observar en el desempeño de sus funciones.

**Protocolo:** el presente Protocolo para la atención de denuncias remitidas al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, emitido y aprobado para la prevención y atención de denuncias presentadas.

**Reglas de integridad:** las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el Acuerdo del Diario Oficial de la Federación del día 20 de agosto de 2015;

**TURISSSTE:** el Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE;

**Unidad:** la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública, y

**Valor:** la característica que distingue la actuación de las y los servidores públicos tendientes a lograr credibilidad de las instituciones públicas.

### **III. Objetivo del Protocolo**

Establecer acciones uniformes y efectivas para la prevención, atención y sanción de presuntos actos de discriminación, acoso sexual, hostigamiento sexual, corrupción o aquellos que transgredan los derechos humanos o la integridad de cualquier persona dentro del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, a través del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés y aquellas personas servidoras públicas que hayan sido nombradas como Personas Consejeras y/o Asesoras como primer contacto con las personas denunciantes.

### **IV. Alcance del Protocolo**

El presente Protocolo es de observancia general y obligatoria para las personas servidoras públicas que laboran en el Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, en el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades.

### **V. Marco legal**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción
- 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, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015.
- PROTOCOLO de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de presuntos actos de discriminación.
- PROTOCOLO para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
- Los demás ordenamientos legales, que de acuerdo al caso en concreto del que se tenga conocimiento, sean aplicables

## **VI. Protocolo para la atención de denuncias**

### **Sección Primera**

#### **Generalidades**

1. La aplicación del presente protocolo deberá realizarse sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones jurídicas que el Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE tiene que observar en los procedimientos para la imposición de sanciones en materia laboral, administrativa o en su caso, penal.
2. El Protocolo es una herramienta que tiene por objeto establecer acciones para prevenir, atender y sancionar los presuntos actos de discriminación, acoso sexual, hostigamiento sexual, corrupción o aquellos que transgredan los derechos humanos de cualquier persona.
3. El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE llevará a cabo acciones para promover el respeto, la prevención, la protección, la sanción y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas, en el desempeño o con motivo de su empleo, cargo, comisión o funciones en el servicio público o al acudir a solicitar un trámite o un servicio público a la Administración Pública Federal.
4. En el desempeño de los empleos, cargos, comisiones o funciones del servicio público dentro del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, se deberá velar por la salvaguarda de la integridad y dignidad de las personas.  
Entre otras acciones de naturaleza análoga, la persona servidora pública deberá abstenerse en el ejercicio de sus funciones de realizar conductas contrarias al Código de Ética, las Reglas de Integridad y al Código de Conducta.
5. En la interpretación y aplicación del Protocolo, se priorizará la no revictimización.
6. Lo no previsto en el Protocolo, se atenderá conforme a lo contemplado en el Acuerdo.  
En todo caso, se observarán las previsiones, reglas y pautas de actuación contenidas en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, y las disposiciones jurídicas aplicables en materia de responsabilidades administrativas.
7. La interpretación para efectos administrativos y la atención de los casos no previstos en el Protocolo corresponderá a la Secretaría de la Función Pública, a través de la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses.
8. El Comité de Ética, la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses y el Órgano Interno de Control, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán y vigilarán la observancia del Protocolo.

## Sección Segunda

### Personas Consejeras y Asesoras

1. Las Personas Consejeras y Asesoras serán el primer contacto con la Presunta Víctima, y están encargadas de orientar, asesorar y acompañar en el trámite de la denuncia ante las diferentes autoridades competentes, así como en su caso, de su seguimiento.
2. La designación de las Personas Consejeras y Asesoras será hecha entre el personal del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE y estará condicionada a la calificación de las competencias que deben acreditar.
3. Las Personas Consejeras y Asesoras deben contar con la capacitación y certificación pertinentes en materia de hostigamientos sexual, acoso sexual y discriminación.
4. Se considera impedimento para fungir como Persona Consejera y Asesora: cualquier conflicto de interés, enemistad manifiesta con la Presunta Víctima o el conocimiento previo de una denuncia contra quien en una segunda denuncia es la Presunta Víctima.
5. Las Personas Consejeras y Asesoras deberán procurar actuar bajo las siguientes pautas de conducta:
  - a) Generar confianza en las personas que expongan hechos o conductas de Hostigamiento sexual, Acoso sexual, Discriminación u otras;
  - b) Respetar la expresión de sentimientos sin proferir juicios de valor;
  - c) Actuar con empatía ante la situación que enfrenta la persona;
  - d) Mostrar tranquilidad y proyectar seguridad;
  - e) Tener equilibrio entre distancia y cercanía emocional;
  - f) Transmitir mensajes claros mediante lenguaje accesible, claro y simple;
  - g) Comunicar a la Presunta víctima con precisión y claridad que no tiene injerencia en la resolución de la problemática planteada, y
  - h) Expresar con pertinencia el alcance de su función y del acompañamiento que puede otorgar.
6. Son funciones de las Personas Consejeras y Asesoras en la aplicación del Protocolo, las siguientes:
  - a) Dar atención de Primer contacto y, en caso de urgencia, auxiliar a la Presunta víctima para que reciba atención especializada que corresponda;
  - b) Proporcionar la información pertinente, completa, clara y precisa a las personas que le consulten sobre conductas relacionadas con el Hostigamiento sexual, Acoso sexual, discriminación, corrupción u otras, en su caso, orientarlas sobre las instancias que son competentes para conocer los hechos;
  - c) Procurar, con los medios que le fueron conferidos, el derecho a la no revictimización de la Presunta Víctima y, en su caso, orientarla a las instancias competentes para hacer efectivo dicho derecho;

- d) Procurar seguridad y privacidad a la Presunta Víctima al momento de realizar la entrevista inicial, en el lugar que se le proporcione;
- e) Establecer una relación empática con la Presunta Víctima, ser cuidadosa con el tono y volumen de su voz cuando se dirija a ésta, mantener un perfil bajo en su lenguaje corporal, además de ser precavida respecto del contacto físico;
- f) Expresar con oportunidad a la Presunta Víctima, el alcance de su función y del acompañamiento que puede otorgar, e incluso debe orientar a la Presunta Víctima, o cualquier persona que solicite la información, sobre las instancias que son competentes para conocer los hechos narrados, así como de aclarar que su presentación ante una u otra no limita su derecho de acudir a alguna otra a presentar su denuncia;
- g) Mencionar a la Presunta Víctima que pueden requerirle para presentarse ante el Comité con la finalidad de aportar mayores elementos en el caso;
- h) Apoyar a la Presunta Víctima en el llenado del formato de denuncia, en la que se incluya en forma de narrativa, una descripción de las conductas, que contenga datos de identificación, correo electrónico y número de teléfono, en su caso, de domicilio, así como las circunstancias de tiempo, modo, y lugar, y, en su caso, referencia de terceras personas a las que puedan constar los hechos; siempre cuidando la estabilidad emocional de la Presunta Víctima, y procurando no revictimizarla;
- i) Turnar en un plazo no mayor a tres días hábiles a la secretaria o al secretario Ejecutivo del comité, las denuncias de las que tenga conocimiento en la atención directa del Primer contacto;
- j) Llevar un registro de los casos y de las denuncias presentadas, así como del trámite que se le dio a la misma, en el formato que establezca el Comité, en su caso, debe otorgar información sobre éstas a las autoridades que así lo requieran, y
- k) Dar seguimiento ante el Comité respecto al desahogo y atención de las denuncias previstas en el Protocolo.

### Sección Tercera

#### **Acciones de capacitación y formación**

1. El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE deberá incluir en su Programa Anual de Capacitación, cursos de sensibilización y capacitación a las personas que intervengan en el Protocolo.
2. El personal que intervenga en el Protocolo deberá estar informado de los cursos que el Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE brinde para su sensibilización, capacitación o formación, ya sean presenciales o en línea, y aquellos que por intervención de otras Dependencias sean obligatorios.

## Sección Cuarta

### **Acciones de prevención**

El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, a través de su Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, deberá realizar al menos las siguientes acciones:

1. Realizar acciones para promover el respeto, la prevención, la protección, la sanción y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas que desempeñen un empleo, cargo, comisión o función;
2. Difundir y promover el Protocolo entre el personal y a aquellas personas que mantengan con TURISSSTE una relación de prestación de servicios profesionales independientes, laboren en forma eventual, sean proveedores o presten servicios por cualquier motivo, o sean usuarias de cualquiera de los servicios o de trámites que se otorgan en las mismas, o acudan a sus instalaciones por cualquier causa;
3. Fomentar la cultura de la denuncia, mediante el acompañamiento de las Personas Consejeras y Asesoras;
4. Promover y coordinar una cultura institucional de igualdad de género y un clima laboral libre de violencia, así como documentar la campaña de difusión que anualmente se lleve a cabo;
5. Determinar, ejecutar, en su caso, levantar, las medidas preventivas que, de acuerdo al caso, resulten necesarias para evitar algún perjuicio a la Presunta Víctima, y
6. Proporcionar a las Personas Consejeras y Asesoras con oportunidad los medios, elementos e insumos y espacios físicos para desarrollar sus funciones y actividades de manera adecuada y óptima.

## Sección Quinta

### **Medidas preventivas**

El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, a través de su Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, deberá, sin que en modo alguno se tengan por ciertos los hechos denunciados, adoptar y ejecutar medidas preventivas que permitan que la Presunta Víctima no sufra un perjuicio de difícil o imposible reparación.

Las medidas preventivas pueden adoptarse y ejecutarse cuando:

1. De los hechos denunciados se adviertan conductas en las que se agrede, amedrente, intimide o amenace a una persona, o

2. Se presume la vulneración de cualquier derecho humano, pero en particular la vida, la libertad, la salud, la integridad personal (física y/o psicológica), la seguridad (personal y/o jurídica) y el patrimonio, y cuyos efectos sean de imposible o difícil reparación.

Asimismo, en su adopción y ejecución se debe tener en cuenta las características del caso, y el respeto a la privacidad de la Presunta Víctima y a la no revictimización.

El Comité de Ética puede determinar, de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes medidas preventivas:

- a) Acción de movilidad funcional, el traslado de área de la Presunta Víctima o de la persona que presuntamente agrede;
- b) Cambio de horario para que dichas personas no coincidan en el trabajo;
- c) Cursos o pláticas de sensibilización;
- d) Reacomodo en los espacios de trabajo para evitar aislar a la Presunta Víctima;
- e) Apoyo psicológico de ser necesario y/o requerido por la Presunta Víctima;
- f) Cualquier medida que se considere oportuna para salvaguardar la dignidad de la Presunta Víctima.

El Comité de Ética, considerando la gravedad del caso, puede solicitar de otras autoridades que resulten competentes el apoyo para la adopción e implementación de medidas preventivas.

## Sección Sexta

### Denuncias

1. Cualquier persona que conozca de posibles incumplimientos al Código de Ética, a las Reglas de integridad o al Código de Conducta podrá acudir ante el Comité para presentar una denuncia;
2. El Comité establecerá el presente Protocolo como guía para la atención de denuncias, con el fin de difundirlo a todo el personal del Sistema a través de los medios necesarios;
3. El Comité establecerá el Procedimiento para someter denuncias como guía para seguir los pasos necesarios en la presentación de las mismas, y será difundido a todo el personal del Sistema;
4. Toda denuncia será presentada conforme a lo establecido en el Procedimiento para someter denuncias emitido por el Comité, a excepción cuando este no haya sido elaborado. De ser así, se hará conforme a lo indicado en la normatividad aplicable en esta materia;

5. Una vez recibida una denuncia, la persona que ocupe la Secretaría Ejecutiva le asignará un número de expediente y verificará que contenga el nombre y el domicilio o dirección electrónica para recibir informes, un breve relato de los hechos, los datos de la persona servidora pública involucrada y en su caso, los medios probatorios de la conducta. Adicionalmente, la registrará en el sistema informático que la Unidad ponga a disposición;
6. La persona que ocupe la Secretaría Ejecutiva solicitará por única vez que la denuncia cumpla con los elementos previstos para hacerla del conocimiento del Comité, y de no contar con ellos archivará el expediente como concluido. La información contenida en la denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el Comité y para el órgano interno de control cuando ésta involucre reiteradamente a una persona servidora pública en particular;
7. La documentación de la denuncia se turnará por la persona que ocupe la Secretaría Ejecutiva a los miembros del Comité para efecto de su calificación, que puede ser: probable incumplimiento o de no competencia para conocer de la denuncia;
8. En caso de que el Comité no cuente con competencia para conocer de la denuncia, el Presidente deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente, haciéndole saber que el Comité adoptará las medidas pertinentes para prevenir la actualización de ese tipo de conductas a través de mecanismos de capacitación, sensibilización y difusión;
9. La Presunta Víctima podrá seguir el Procedimiento para someter denuncias ante las diferentes instancias que se mencionan en el Protocolo, dejando a salvo su derecho a elegir la vía que estime más adecuada a sus intereses.  
El orden en el que las autoridades conocerán el Procedimiento será el siguiente:
  - a) Personas Consejeras y Asesoras;
  - b) Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, o
  - c) Órgano Interno de Control;
10. De considerar el Comité que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de integridad o el Código de Conducta, entrevistará a la persona servidora pública involucrada y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la denuncia. Para esta tarea el Comité podrá conformar un subcomité, con al menos tres de los miembros temporales, para que realicen las entrevistas, debiendo estos dejar constancia escrita;
11. La circunstancia de presentar una denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación del Comité. Las personas servidoras públicas adscritas al Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE deberán apoyar a los miembros del Comité y proporcionarles las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones, y
12. La atención de la denuncia deberá concluirse por el Comité dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

## Sección Séptima

### **Resguardo y protección de datos**

1. La información obtenida, generada y resguardada por el Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE con motivo de la aplicación del Protocolo, está sujeta a las disposiciones en las materias de archivo, transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y demás normativa aplicable;
2. El nombre de la Presunta Víctima, tendrá el carácter de información confidencial para evitar que se agrave su condición o se exponga a sufrir un nuevo daño por este tipo de conductas, así como el nombre de la persona denunciada, en tanto no se emita una resolución;
3. El Comité mantendrá estricta confidencialidad del nombre y demás datos de la persona que presente una denuncia y de los terceros a los que les consten los hechos. Los Comités no podrán compartir información sobre las denuncias hasta en tanto no se cuente con un pronunciamiento final por parte del Comité. En todo momento, los datos personales deberán protegerse;
4. La información que se genere con base en su agrupación para fines estadísticos, de análisis, proyecciones o que resulte meramente informativa, será pública siempre y cuando se asegure la disociación de datos personales;
5. Las Personas Consejeras y Asesoras garantizarán a la Presunta Víctima, la confidencialidad en el manejo, uso, resguardo y conservación de cualquier documento o constancia que le proporcione la Presunta Víctima, así como de los registros, referencias y notas que realice de su intervención, asesoría y acompañamiento, y
6. Los miembros del Comité, las Personas Consejeras y Asesoras, los invitados y demás integrantes que tengan acceso a información, deberán signar un acuerdo de confidencialidad indicando nombre completo, función dentro del Comité y firma, el cual deberá garantizar la protección y uso responsable de los datos de terceros.

## Sección Octava

### **Observaciones y recomendaciones**

1. En caso de que el Comité considere un incumplimiento al Código de Ética, al Código de Conducta o a las Reglas de Integridad, debe comunicar a las personas involucradas sus observaciones y, en su caso, las recomendaciones que estime pertinentes;
2. Cuando el Comité, en los términos de las Bases, estime pertinente que se promueva la conciliación, debe considerar si ésta no representa una situación de revictimización para la Presunta Víctima, de ser el caso, no debe agotar la conciliación;

3. La conciliación debe procurar facilitar el diálogo y la adopción de compromisos efectivos, levantándose constancia por escrito de la amigable composición. De no llegarse a algún acuerdo entre las partes, el Comité debe continuar con el desahogo de la atención de la denuncia y comunicar a las personas involucradas el acuerdo que sobre la misma haya recaído, cuando corresponda las recomendaciones a que hubiere lugar;
4. El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE podrá otorgar la atención especializada a la Presunta Víctima a través de Instituciones públicas, mediante la celebración de los instrumentos correspondientes, y
5. La o el presidente del Comité, sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, y atendiendo a las circunstancias del caso, podrá dictar entre otras medidas que tiendan a la protección de la Presunta Víctima, la reubicación física, el cambio de unidad administrativa, cambio de horario de trabajo y demás que sean eficaces para procurar su integridad, y determinará la vigencia de las mismas.

## Sección Novena

### **Vista al Órgano Interno de Control**

1. El Órgano Interno de Control, acordará el inicio de la investigación correspondiente a partir de la vista que realice el Comité;
2. Acorde con los principios de legalidad, respeto, protección y garantía de la dignidad e integridad personal, las investigaciones relacionadas serán conducidas por la autoridad que corresponda, de manera que la Presunta víctima no sufra un mayor agravio;
3. En caso de que de la vista que el Comité haga al área de quejas del Órgano Interno de Control, no se cuente con elementos suficientes para advertir circunstancias de tiempo, modo y lugar, la persona titular de dicha área podrá solicitar la presentación de la Presunta víctima para esos efectos, en relación con lo establecido en las disposiciones jurídicas aplicables;
4. El Órgano Interno de Control llevará a cabo el procedimiento administrativo que corresponda, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables en torno a la investigación de las denuncias, y
5. El Órgano Interno de Control fincará las responsabilidades a que haya lugar e impondrá, en su caso, las sanciones administrativas respectivas.