



**PROCEDIMIENTO Y PROTOCOLO
DE ATENCIÓN A QUEJAS
DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO
AL CÓDIGO DE CONDUCTA
DE LAS PERSONAS SERVIDORAS
PÚBLICAS DE LA AGENCIA
ESPACIAL MEXICANA**





PROCEDIMIENTO Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN A QUEJAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE LA AGENCIA ESPACIAL MEXICANA (AEM)

I. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS EN MATERIA DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y CONFLICTOS DE INTERÉS DE LA AEM

1. De la confidencialidad de la información.
2. Sobre la presentación de quejas y denuncias.
3. Sobre la recepción procedencia y registro de quejas.
4. Formato para la presentación de la queja.

II. PROTOCOLO DEL CEPCI PARA EL SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA AEM

1. **Etapa 1.** Apertura, clasificación y captura de información y contacto con la persona usuaria o, en caso de tratarse de persona anónima, con el o la testigo señalada en la queja.
2. **Etapa 2.** Revisión de información y envío al CEPCI.
3. **Etapa 3.** Turno del seguimiento y resolución final de la queja.
4. **Etapa 4.** Conclusiones de la cédula de queja por parte del CEPCI

III. NORMATIVIDAD





I. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS EN MATERIA DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y CONFLICTOS DE INTERÉS DE LA AEM

Propósito:

El presente procedimiento representa un marco de referencia para orientar a las y los particulares y a las personas servidoras públicas de la AEM, a contar con un mecanismo que tutele el cumplimiento del Código de Conducta de la AEM, así como asegurar y propiciar el cumplimiento de los valores, principios y reglas de integridad dispuestos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal emitido por la Secretaría de la Función Pública, para el ejercicio de la función pública.

La AEM reconoce que las personas servidoras públicas pueden enfrentar dilemas éticos en su entorno laboral. En dicho contexto es necesario dotar de certeza y seguridad jurídica a cualquier persona y en particular a las personas servidoras públicas de la entidad, que en el ejercicio de sus derechos se vean en la necesidad de presentar alguna queja por un presunto incumplimiento al Código de Conducta de la AEM.

En tal sentido, dentro de este apartado se hace del conocimiento a las y los particulares y a las personas servidoras públicas de la AEM, los **aspectos esenciales para la presentación de quejas** en materia de integridad, ética y conflictos de interés de la AEM, derivadas de un presunto incumplimiento al Código de Conducta de la AEM, mismas que se enlistan a continuación:

1. De la confidencialidad de la información

Dada la naturaleza de la información susceptible de analizarse referente a una queja en materia de integridad, ética y/o conflictos de interés, se considera esencial que todas las personas integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CPECI) suscriban una **cláusula de confidencialidad** respecto al manejo de la información que derive de las quejas a las que se tengan acceso o de las que tengan conocimiento.

Lo anterior, a efectos de que las personas, en su carácter de particulares, así como el personal de la institución tengan la certeza de que las quejas que presenten ante el CEPCI, serán abordados anteponiendo un carácter de confidencialidad durante su seguimiento y hasta su conclusión y archivo del asunto, por parte de las personas que integran el CEPCI.





2. Sobre la presentación de quejas y denuncias

El CEPCI de la AEM, dispone que la presentación de quejas derivadas del incumplimiento al Código de Conducta de la AEM, deberá realizarse a través de medios electrónicos mediante la página web de la AEM, que se encuentra disponible al público, y a la cual las y los particulares y las personas servidoras públicas de la AEM podrán acceder a través de la siguiente liga electrónica: <https://www.gob.mx/aem/acciones-y-programas/buzon-de-etica-de-la-aem>

3. Sobre la recepción, procedencia y registro de quejas

Las personas que presenten una queja deberán tener en cuenta, lo siguientes aspectos:

La queja procede cuando algún particular o persona servidora pública de la AEM da a conocer al CEPCI un presunto incumplimiento al:

- ✓ Código de Conducta de las personas servidoras públicas de la AEM¹

Una vez presentada la queja y a efecto de poder darle trámite, se deberá constatar que ésta venga acompañada del testimonio de una tercera persona.

- ✓ Podrán presentarse quejas anónimas siempre que en éstas se pueda identificar al menos a una persona a quien le consten los hechos.

a) Generación de una cédula de identificación de la queja:

Como una garantía de atención y resolución a las quejas presentadas, se asignará al momento de la presentación de la queja, un número de cédula de expediente o folio a cada queja.

b) Revisión de requisitos mínimos de procedencia:

Posterior a la asignación de cédula de la queja, se procederá a la verificación de los elementos indispensables de procedencia de la queja que deberá considera la parte quejosa al momento de la presentación, los cuales se enumeran a continuación:

¹ Documento que recoge los principales valores y principios del Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, y el cual incorpora a su vez valores y principios específicos que resultan indispensables en materia de integridad y ética por parte de la AEM. Consulta en:

<https://www.gob.mx/aem/acciones-y-programas/integridad-publica-45399>





- ✓ Nombre (opcional)
- ✓ Domicilio o dirección electrónica para recibir informes.
- ✓ Breve relato de los hechos.
- ✓ Datos de la o las personas servidoras públicas involucradas
- ✓ Medios probatorios de la conducta presuntamente vulnerada.
- ✓ Medios probatorios de una tercera persona que haya conocido de los hechos.

c) Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja:

Por única vez y en el supuesto de que se detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la queja, se hará del conocimiento de quien la haya presentado.

De no contar con respuesta alguna por parte de la persona interesada, en un plazo no mayor a cinco días hábiles a partir del requerimiento para subsanar la queja, el expediente con número de cédula se archivará como concluido.

d) Acuse de recibo

Se entregará a la persona que haya presentado la queja, un acuse de recibo impreso o electrónico, en el que conste el número de cédula o expediente bajo el cual estará respaldada la queja correspondiente.

4. Formato para la presentación de la queja.

Como parte integral del presente procedimiento, al final de este documento se anexa un formato sugerido para la presentación de la queja, con la intención de facilitar a las y los particulares y a las y a las personas servidoras públicas la presentación y tramitación de la queja. De igual forma, dicho formato, se encuentra disponible para su descarga en la dirección electrónica siguiente:

<http://www.aem.gob.mx/downloads/Formato-Quejas.xlsx>





II. PROTOCOLO DEL CEPCI PARA EL SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA AEM

Propósito:

Generar e implementar un mecanismo de atención que permita contar con un sistema de seguimiento de las quejas recibidas por parte de las y los particulares y de las personas servidoras públicas de la AEM.

Etapas 1. Apertura, clasificación y captura de información y contacto con la persona usuaria o, en caso de tratarse de persona anónima, con el o la testigo señalada en la queja.

Responsable: Secretaría Ejecutiva del CEPCI o en caso de ausencia, la persona del Comité que designe la Presidencia:

1.1 Recibe la cédula en el buzón virtual de quejas de ética y conducta "buzón del Comité de Ética", recopila la información contenida en el buzón en una bitácora de seguimiento, sin exceder de dos días hábiles siguientes a la fecha de ingreso de la cédula. En presencia de dos testigos de asistencia. Una de las cuales será una persona servidora pública del Órgano Interno de Control (OIC).

1.2 Asigna número de folio y clasifica la información en:

- Cédulas de quejas
- Cédulas no competentes

No procede: Se captura en el reporte indicando las causas por las que no procede, al no revestir competencia del Comité de Ética, o bien, aquellas en que se trate de competencia de otras áreas. (Pasa a la siguiente actividad).

Sí procede: En caso ser posible, se establece comunicación con las personas interesadas para validar la queja y obtener más información al respecto, de lo contrario, únicamente se registra lo relatado en la queja interpuesta en el buzón.





- **Reporte**

1.3 Registrar la información obtenida en la bitácora.

1.4 Informa a cada una de las personas integrantes del CEPCI sobre la recepción de la queja, y en su caso, se podrá convocar a reunión extraordinaria para abordarla ante el pleno.

- **Bitácora**

1.5 Captura el reporte informativo correspondiente, clasificando los comentarios de acuerdo con su contenido y lo turna para conocimiento de la Presidencia del CEPCI.

1.6 La clasificación se lleva a cabo luego de una identificación que advierta que la materia versa en relación con una queja y no a una sugerencia u opinión. El fondo del asunto compete al CEPCI, tal como señala en las etapas siguientes.

*Documentos generados en esta etapa:

- Reporte de la bitácora.
- Informe a la Presidencia del CEPCI.

Etapa 2. Revisión de información y envío al CEPCI.

Responsable: Integrantes del CEPCI.

2.1 Revisan el reporte y determinan:

No procede: Se realiza notificación por escrito sobre la improcedencia de la queja a la persona quejosa y regresa a la Secretaría Ejecutiva del Comité para su archivo final. Fin de la queja y protocolo.

- ❖ En caso de no competencia del CEPCI para conocer de la queja o delación², la Secretaría Ejecutiva deberá orientar por escrito a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente.

² Delación: La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público, y que resulta presuntamente contraria al Código de Conducta y a las Reglas de Integridad.





Sí procede: Envían el reporte a las áreas competentes del seguimiento de la queja dentro de los 5 días hábiles posteriores a la apertura de la urna para que el área recabe la información necesaria y lleve a cabo el seguimiento correspondiente e informe al Comité sobre la resolución dada al asunto.

2.2 De las medidas preventivas:

Responsable: Presidencia del CEPCI

Una vez que el CEPCI tenga acceso al expediente podrá determinar medidas preventivas. Lo anterior, procederá siempre y cuando la queja describa conductas en las que se pudieran estar actualizando conductas de hostigamiento, agresión, acoso, intimidación o amenaza a la integridad de una persona o servidor público. Las medidas preventivas podrán determinarse en coordinación con INMUJERES, CNDH u otra institución con competencia en la materia.

2.3 Sobre la atención a la queja por parte del CEPCI:

Responsable: Integrantes del CEPCI, subcomité o comisión designada

De considerar el CEPCI que existe probable incumplimiento al Código de Conducta de la AEM, entrevistará a la persona servidora pública involucrada y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, al testigo de asistencia y a la persona que presentó la queja.

- ❖ Las reuniones para la atención de quejas podrán ser de dos tipos: presenciales o virtuales, según lo determine la Presidencia.

2.4 De la conciliación:

Responsables: Presidencia, integrantes del CEPCI, subcomité o comisión designada

Cuando los hechos narrados en una queja afecten únicamente a la persona que la presentó, la Presidencia y por intermedio de su Secretaría Ejecutiva, las personas que integran el CEPCI o las personas comisionadas para la atención correspondiente, podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas. Preferentemente lo hará la Secretaría Técnica auxiliada de los miembros del CEPCI que conozcan de la materia.





Sí procede: Regresa a la Secretaría Ejecutiva para archivo final. Fin de la queja y protocolo.

- ❖ Se levanta minuta de la conciliación con lo cual se da por concluido el asunto. La reunión de conciliación la llevará la Presidencia por intermedio de la Secretaría Ejecutiva del CEPCI y la o las personas integrantes del Comité, que la presidencia determine.

No procede: Las partes no logran conciliar, por lo que se levanta la minuta de la reunión de conciliación y se continúa con el seguimiento correspondiente de la queja hasta su conclusión, por parte del CEPCI.

Etapas 3. Turno de seguimiento y resolución final de la queja.

Responsable: Áreas administrativas y CEPCI

- 3.1** El CEPCI turna la queja a las áreas competentes para su seguimiento y cumplimiento de la resolución y recomendaciones que determine el Comité, en caso de ser necesario.
- ❖ La atención a la queja por parte del CEPCI o comisión designada para su seguimiento, en su caso, deberá concluirse en un **plazo máximo de un mes**, contado a partir de que se califique como probable incumplimiento.
- 3.2** Las unidades administrativas a través de sus superiores jerárquicos, informan al CEPCI sobre las acciones realizadas para el seguimiento y/o resolución del asunto, en un plazo máximo de **5 días hábiles** posteriores a la sustanciación.

*Documentos generados:

- Oficios o comunicaciones escritas o electrónicas por parte de las unidades administrativas a través de sus superiores jerárquicos.

Etapas 4. Conclusiones de la cédula de queja por parte del CEPCI:

Responsable: CEPCI, subcomité o comisión designada.





- 4.1** Elabora proyecto de resolución de la cédula de queja, mismo que deberá considerar lo siguiente:
- ✓ El proyecto de resolución que elabore el CEPCI o la comisión en su caso, deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados.
 - ✓ Se deberá determinar si con base en la valoración de los elementos allegados y analizados materia de la queja, se configura o no un incumplimiento del Código de Conducta de la AEM.
 - ✓ En sesión extraordinaria, presencial o virtual, el CEPCI podrá discutir el proyecto de resolución y deberá votar su aprobación.
- 4.2** Emite y notifica la resolución a las partes con las conclusiones correspondientes en las cuales se indicará el cumplimiento o incumplimiento del Código de Conducta.
- 4.3** En el caso de haber determinado incumplimiento al Código de Conducta, la resolución incluirá recomendaciones en las que se inste a la persona servidora pública que haya incumplido el Código de Conducta a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias a las normas establecidas.
- ✓ De estimar que se incurrió en una probable responsabilidad administrativa, el Comité dará vista al OIC.
 - ✓ Solicitará a la Gerencia de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore al expediente de la persona servidora pública.
 - ✓ Se remitirá copia de la recomendación al superior(a) jerárquico(a) a quien se encuentre adscrita la persona servidora pública que haya sido objeto de la queja.
- 4.4** Recibe seguimiento del cumplimiento derivado de la resolución instruida por el CEPCI. Fin de la queja y protocolo.

*Documentos generados:

- Resolución emitida por parte del CEPCI.
- Cumplimiento de la resolución.
- Integra expediente del seguimiento otorgado y lo archiva.



III. Normatividad aplicable:

- Acuerdo por el que se emite el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal. D.O.F. 05-02-19.
- Código de Conducta de las Personas Servidoras Públicas de la Agencia Espacial Mexicana.
- Guía para la recepción y atención de quejas y denuncias en el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés emitido por la SPF.
- Bases de Integración y Funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Agencia Espacial Mexicana.

Ciudad de México a 10 de julio de 2020.- El **Presidente Titular del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés** de la Agencia Espacial Mexicana, **C.P. Francisco López Cardiel**. - Rúbrica.

Liga de publicación del Procedimiento y Protocolo:

<https://www.gob.mx/aem/acciones-y-programas/integridad-publica-45399>

Este documento fue aprobado por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la AEM, mediante la primera sesión ordinaria del **10 de julio de 2020**.





ANEXO

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS DE LA AEM

Datos de la persona que presenta la queja (*Todos son opcionales)	
Nombre:	
Teléfono:	
Domicilio:	
Correo electrónico:	
Datos de la servidora/or pública/o contra quien se presenta	
Nombre (s):	Apellidos:
Cargo o puesto:	
Breve Narración del hecho o conducta:	

Ocurrió en:

Entidad:

Fecha:

Datos de una persona que haya sido testigo(a) de los hechos	
Nombre:	
Domicilio:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	

¿Trabaja en la Administración Pública Federal?

Si	
No	

Entidad o Dependencia:

Cargo:

Insurgentes Sur 1685. Int. 301 y 1301, Guadalupe Inn, C.P. 01020, Álvaro Obregón. CDMX, México.

Tel. 52 (55) 3691.1310 www.gob.mx/aem



2020
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA