



# PROTOCOLO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADOS AL COMITÉ DE ÉTICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA

## Índice

I. Introducción .....	2
II. Objetivo .....	2
III. Alcance .....	2
IV. Criterios Generales.....	2
V. Confidencialidad de la información.....	3
VI. Presentación de sugerencias, quejas y/o denuncias .....	3
VII. Recepción por el Comité.....	3
VIII. Gestión .....	4
IX. Investigación, mediación y pruebas.....	5
X. Resolución.....	6
A. Investigación, mediación y pruebas.....	6
B. Mediación.....	6
C. Determinación .....	7
D. Notificaciones y recomendaciones .....	7
XI. Consideraciones generales.....	8



## I. Introducción

El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Comisión Estatal del Agua de Baja California Sur (CEPCI-CEABCS) emite el presente instrumento para la recepción y atención a sugerencias, quejas y/o denuncias, como muestra del compromiso que este tiene con el impulso a la igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, austeridad, confidencialidad, disciplina, integridad, justicia, objetividad, profesionalismo, equidad, dignidad y respeto de las personas, así como la búsqueda de la prevención, disminución y erradicación de la discriminación, acoso sexual, hostigamiento sexual, discriminación y violencia en todas sus formas.

Este instrumento actuará en concordancia con el Código de Conducta de la Comisión Estatal del Agua y el Código de Ética de la Administración Pública Estatal.

## II. Objetivo

El presente documento tiene como objetivo establecer el protocolo por medio del cual el CEPCI-CEABCS recibirá y atenderá las sugerencias, quejas o denuncias presentadas por ciudadanos y/o personal de la Comisión Estatal del Agua; para fomentar y mejorar la actitud, comportamiento, respeto, vocación de servicio y equidad con la cual se conduce el personal de la CEA.

Asimismo, se presentará el protocolo para atender casos en los cuales se presenten violaciones al Código de Ética y/o al Código de Conducta de la Comisión Estatal del Agua, que sean del dominio público, aun cuando no se reciba una queja o denuncia formal.

## III. Alcance

Este protocolo aplica a todas las áreas y personal de la Comisión Estatal del Agua (CEA), dentro de sus actividades diarias, productos de trabajo y/o relaciones laborales que lleve a cabo esta Comisión.

## IV. Criterios Generales

Para fines de este documento, se entenderá por:

CEABCS: Comisión Estatal del Agua de Baja California Sur

Contraloría: Contraloría General del Gobierno del Estado

CEPCI-CEABCS: Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Comisión Estatal del Agua de Baja California Sur.

Código de ética: Código de Ética de la Administración Pública Estatal.

Código de Conducta: Código de Conducta de la Comisión Estatal del Agua



Conciliación: Proceso de mediación entre dos o más personas, a través del respeto, promoción del diálogo y entendimiento con el CEPCI-CEABCS como testigo, moderador y celebrador del acuerdo entre las partes.

Queja: Trámite que se realiza ante del CEPCI-CEABCS en el cual existe un quejoso que establece reproche o crítica de hechos en agravio de una persona.

Denuncia: Trámite que se realiza ante el CEPCI-CEABCS en cual el denunciante comunica una violación específica al Código de Ética, Código de Conducta, Leyes o Reglamentos.

## V. Confidencialidad de la información

Los miembros del CEPCI-CEABCS se encuentran obligados a guardar confidencialidad y discreción de las sugerencias, quejas o denuncias que sean presentadas ante el CEPCI-CEABCS, aun cuando estas sean desestimadas por no competencia o por la determinación de no incumplimiento a los códigos de ética y conducta.

La confidencialidad y discreción de los miembros del CEPCI-CEABCS deberá ser sobre el nombre del quejoso o denunciante, el caso que se presenta y/o la resolución del mismo, esto para evitar el perjurio, obstaculización o entorpecimiento de los procesos que debe llevar este CEPCI-CEABCS. La confidencialidad y discreción de los miembros sobre la atención de sugerencias, quejas o denuncias no tiene prescripción, incluso una vez determinada la resolución aplicable al proceso, al menos que los miembros del CEPCI-CEABCS así lo decidan en casos donde se busque evitar el perjurio o daño moral de alguna persona física o moral.

Para el caso de sugerencias que sean realizadas para la mejora de procesos, del ambiente laboral y/o de las condiciones laborales, o todas aquellas que no representen una acusación o queja en específico de algún miembro del personal o área, serán sometidas ante el CEPCI-CEABCS para la difusión, publicación o apertura de la sugerencia recibida.

## VI. Presentación de sugerencias, quejas y/o denuncias

El procedimiento inicia con la presentación de sugerencias, quejas o denuncias, y deberá realizarse de acuerdo con el "procedimiento para someter quejas y/o denuncias ante el CEPCI-CEABCS".

La presentación de la sugerencia, queja o denuncia se considera como el inicio del procedimiento, sin embargo, el protocolo de atención se considerará formalmente iniciado una vez que la secretaría ejecutiva le asigne un número de folio para todo el proceso, este folio será utilizado para resguardar toda la información en un expediente individual.

## VII. Recepción por el CEPCI-CEABCS

Una vez que la Secretaría Ejecutiva haya asignado el folio a la sugerencia, queja o denuncia recibida, el expediente deberá ser turnado a la presidencia del CEPCI-CEABCS, quien, a su vez presentará el



expediente correspondiente a los miembros del CEPCI-CEABCS para que el caso sea tomado en cuenta en la siguiente sesión de dicho CEPCI-CEABCS.

Para los casos en los cuales la Secretaría Ejecutiva determine la no procedencia de la queja o denuncia, deberá presentar ante el CEPCI-CEABCS un informe sobre la recepción de la queja, denuncia o sugerencia, el número de expediente y folio que se le asigne, así como la justificación por la cual el expediente fue clasificado como concluido y archivado.

La Presidencia, a través de cualquier medio, deberá proporcionar e informar a cada uno de los integrantes del CEPCI-CEABCS sobre la recepción de la sugerencia, queja o denuncia; agregado a esta información deberá presentar la fecha de la sesión en la cual el CEPCI-CEABCS abordará el expediente recibido; los días transcurridos entre la asignación del folio y la sesión en la cual el CEPCI-CEABCS atenderá la sugerencia, queja o denuncia, misma que no deberá exceder los 15 días hábiles, y deberá quedar asentado en la minuta de la sesión el acuerdo de confidencialidad sobre el manejo de los datos de las personas, testigos, información y documentación a la que se tendrá acceso para la atención de la sugerencia, queja o denuncia, así como los requisitos mínimos que fueron revisados por la presidencia ejecutiva.

## VIII. Gestión

Dentro de la sesión en la cual el CEPCI-CEABCS analice por primera vez el expediente correspondiente, se deberán analizar y calificar la queja o denuncia, en caso de determinar no competencia, el CEPCI-CEABCS podrá orientar ante que institución se deberá presentar la sugerencia, queja o denuncia.

En caso de determinar la posible falta al código de conducta o de ética, el CEPCI-CEABCS podrá considerar si es necesaria alguna de las siguientes acciones:

- Entrevistar al quejoso o denunciante,
- Entrevistar al testigo en caso de contar con uno,
- Solicitar pruebas o testigos adicionales,
- Recopilar información adicional
- Establecer una comisión especializada para revisar el expediente con al menos 4 miembros titulares.
- Para quejas, podrá determinar realizar conciliación
- Para quejas, podrá establecer una propuesta de mejora para su análisis anual.
- El tiempo o sesiones máximo para la atención del expediente, no deberá exceder de dos meses.



El CEPCI-CEABCS, aun cuando la evidencia muestre la posible violación a los códigos, siempre deberá entrevistar al denunciado o afectado por la queja y/o denuncia, conocer su testimonio, pruebas y/o testigos.

Asimismo, dentro de la primera sesión se deberán establecer las medidas preventivas mínimas necesarias de acuerdo con cada caso, determinando si el quejoso o denunciante puede ser victimizado, presionado, hostigado, amedrentado, acosado o si incluso, se ve amenazada la integridad de una persona o servidor público. Estas acciones preventivas de ningún modo presumirán culpabilidades o inocencias, la motivación única es la protección del quejoso o denunciante ante cualquier acción de la cual pueda ser víctima. Para el establecimiento de las medidas de protección, el CEPCI-CEABCS deberá establecer un acuerdo por medio del cual se establecen las medidas de protección, el cual deberá establecer:

- Las causas que motivan la medida
- El tipo de medida o medidas que se solicita adoptar
- La o las personas que se protegerán
- Las personas servidoras públicas o unidades administrativas a las que se les deberá notificar la medida a fin de que, en el ámbito de sus atribuciones, coadyuven a su cumplimiento.

Cuando cualquier miembro del CEPCI-CEABCS sea el acusado o bien, la parte que presenta la queja o denuncia, estos deberán ser excusados del CEPCI-CEABCS por el tiempo en el que se da el resolutive definitivo.

Cuando el CEPCI-CEABCS reciba sugerencias, se presentarán dentro de la siguiente sesión normal del CEPCI-CEABCS y se analizará su procedencia para que sea integrado dentro de los procesos de mejora del CEPCI-CEABCS o bien, como una propuesta del CEPCI-CEABCS ante el área o instancia correspondiente, siempre y cuando se sustente la atribución del CEPCI-CEABCS para realizar dicha propuesta.

## IX. Investigación, mediación y pruebas

Durante el proceso de indignación inicial, el CEPCI-CEABCS podrá solicitar a las unidades administrativas de la institución y/o personas servidoras públicas información adicional que considere necesaria para contar con elementos probatorios que le permitan advertir la existencia de probables vulneraciones al código de ética o al código de conducta.

En caso de no contar con elementos que apunten a la existencia de una probable vulneración al código de ética o código de conducta, se deberá notificar a la parte denunciante el resultado de su indagación, señalando las razones que sustenten la determinación de conclusión y archivo del expediente.



## X. Resolución

### A. Investigación, mediación y pruebas

Una vez que el CEPCI-CEABCS cuente con el expediente podría iniciar con la indagatoria inicial de acuerdo con los principios de igualdad y no discriminación, en la cual se analizará el caso con base en el expediente y se establecerá si es necesario aplicar las disposiciones de los protocolos especializados para conductas de hostigamiento sexual o acoso sexual, así como si existen elementos que apunten a probables vulneraciones al código de ética o código de conducta, para que en un plazo no mayor a 6 días hábiles a partir de la notificación, el denunciado tenga conocimiento que existe una denuncia en su contra por las conductas que se le atribuyen para que presente las pruebas convenientes.

Durante el proceso de indignación inicial, el CEPCI-CEABCS podrá solicitar a las unidades administrativas de la institución y/o personas servidoras públicas información adicional que considere necesaria para contar con elementos probatorios que le permitan advertir la existencia de probables vulneraciones al código de ética o al código de conducta.

En caso de no contar con elementos que apunten a la existencia de una probable vulneración al código de ética o código de conducta, se deberá notificar a la parte denunciante el resultado de su indagación, señalando las razones que sustenten la determinación de conclusión y archivo del expediente.

Durante la indagatoria se deberán analizar los testigos y/o pruebas, los cuales deberán estar directamente relacionados con el caso que atañe al expediente de modo que puedan respaldar testimonios y/o entrevistas para que el CEPCI-CEABCS pueda constatar los hechos.

Una vez terminada la indagación inicial se procederá a citar a las partes involucradas para iniciar con el proceso de entrevistas, las cuales no podrán exceder los 10 días hábiles a partir de la terminación del plazo para que el acusado presente las pruebas, establecidas en el párrafo primero de este apartado A, en caso de que el apercibido no se presente a la entrevista, podrá ser citado por una segunda ocasión.

Las entrevistas deberán ser siempre realizadas por separado sin importar quienes sean los entrevistados.

### B. Mediación

Cuando los hechos denunciados afecten a la esfera personal de la parte denunciante y no así al ejercicio del servicio público, el CEPCI-CEABCS considerará que es posible que las partes lleguen a un acuerdo amistoso, se ofrecerá un ejercicio de conciliación orientado por la Secretaría Ejecutiva, procurando el dialogo y compromisos por las partes, para llegar a un acuerdo por escrito, al cual



deberá ser verificado por el CEPCI-CEABCS para que en caso de incumplimiento se acuerde la reapertura del expediente. El plazo no será mayor a 5 días hábiles a partir del cierre de entrevistas.

En caso de no ser posible conciliar entre las partes, el CEPCI-CEABCS deberá continuar con el desahogo del proceso natural de resolución.

### C. Determinación

Una vez presentado el expediente de queja o denuncia, el comité determinara si es necesario analizar el caso en cierto número de sesiones, si se puede dar respuesta en la misma reunión o si es necesario formalizar una comisión que analice a mayor profundidad el caso.

Una vez desahogadas las pruebas, el CEPCI-CEABCS contará con 10 días hábiles para elaborar el proyecto de determinación para ser sometido a votación y con una prórroga de hasta en 10 días hábiles adicionales; el proyecto de determinación podrá ser en forma de recomendaciones individuales, generales o bien, dar por concluido el proceso al no advertir vulneraciones a código de ética o conducta.

El proyecto de determinación deberá contener al menos:

- Análisis puntual de los hechos y conductas denunciadas
- Fundamento de la falta (reglas de integridad, código de conducta y/o código de ética)
- Valoración de cada una de las pruebas.
- El sentido de la determinación (recomendación individual, general o dar por concluido el proceso; las recomendaciones individuales o generales estarán orientadas a realizar acciones de capacitación, sensibilización, difusión o mejora de procesos)
- Las recomendaciones hacia quien se presentó la queja o denuncia.
- Recomendaciones de prevención y mejora para la institución y hacia el jefe inmediato del faltante.
- Las instancias a las cuales de turnará el expediente

La determinación deberá estar dirigida de la siguiente manera:

- Para capacitaciones y sensibilización: A las personas vulneradas y/o a los titulares.
- Para acciones de difusión, deberán aplicarse de manera generalizadas.
- Para acciones de mejora, deberán dirigirse a titulares.

### D. Notificaciones y recomendaciones

Una vez votada y determinado el proyecto de determinación, deberá ser notificado a la persona quejosa o denunciante, así como a la persona superior jerárquica en un plazo no mayor a tres días, debidamente firmada por los integrantes del CEPCI-CEABCS.



Para recomendaciones de capacitación y sensibilización deberán dirigirse a las personas que cometieron las faltas, para casos individuales, notificando para su conocimiento al titular de unidad a la cual el faltante se encuentra adscrito, si se tratasen de recomendaciones generales, deberán ser dirigidas al titular de unidad; las recomendaciones que contemplen la implementación de acciones de difusión, lo mismo para las recomendaciones de mejoras.

Una vez que el CEPCI-CEABCS notifica las determinaciones y/o recomendaciones al titular de la unidad administrativa, quien sea su titular tendrá cinco días hábiles para comunicar al CEPCI-CEABCS su adopción y 30 días hábiles para aplicarlas.

Si se determina la procedencia de la falta, y concluida la sesión el comité acordara ante qué instancia corresponde presentar el expediente y resolución para que se tomen las medidas legales o correctivas necesarias, la Secretaría Ejecutiva tendrá 5 días hábiles para turnar el expediente a la instancia correspondiente, así mismo deberá presentar un breve resumen del caso para que sea adjuntado al expediente del trabajador.

#### XI. Consideraciones generales

- Ninguna decisión tomada por el comité será considerada como un acto de presunta inocencia o culpabilidad.
- Todas las personas servidoras públicas de la CEABCS deberán apoyar al CEPCI-CEABCS y proporcionar toda la información necesaria para los procesos que éste lleve a cabo.
- Las medidas preventivas se podrán considerar también a petición de quien presenta la queja o denuncia.
- La CEABCS podrá considerar una conciliación cuando se determine que existe una afectación al bienestar emocional y/o laboral de una persona, siempre y cuando no revictimice a la persona quejosa o denunciante.
- Toda decisión que tome el CEPCI-CEABCS deberá ser plasmada en la minuta de la sesión con su respectiva justificación o motivación.
- El CEPCI-CEABCS siempre podrá proporcionar recomendaciones a los jefes inmediatos del personal afectado y/o transgresor.
- La atención del CEPCI-CEABCS no deberá exceder los 4 meses a partir de su registro en el sistema.
- Las denuncias anónimas se podrán someter a revisión del CEPCI-CEABCS para la determinación de vulneraciones al código de ética o al código de conducta.
- Las decisiones que tome el CEPCI-CEABCS deberán ser realizadas democráticamente.