



PROTOCOLO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO

Última Actualización: 16 de marzo de 2018.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Lor', 'PMB', '9c', 'LHK', and 'al']



ÍNDICE

Introducción.	3
Objetivo.	3
1. Confidencialidad de las denuncias.	4
2. Presentación de denuncias.	5
3. Medios de presentación de denuncias.	5
4. Del registro de las denuncias.	6
5. Calificación de las denuncias.	6
6. Actuaciones del Comité.	7
7. Conformación y actividades de las Comisiones para la atención de denuncias.	7
8. Procedencia de la Conciliación.	7
9. Resolución del Comité.	8
10. Aprobación de los integrantes.	9

lu

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

yo 2/1/18

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Introducción.

El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), promueve una cultura en materia ética y de prevención de probables conflictos de interés con motivo de la función pública desarrollada por las y los servidores públicos del Hospital Juárez de México (HJM).

El CEPCI divulga y mantiene disponible información completa y actualizada, dando a conocer, además, que es la instancia competente ante la cual deberán dirigirse las denuncias por presuntos incumplimientos al Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de Integridad del Hospital Juárez de México.

Dentro de las atribuciones del CEPCI se encuentran: el asegurar que nuestros valores se practiquen en toda la Institución, proveer de una estructura para la solución de cuestiones éticas, asegurar consistencia en la interpretación y cumplimiento de nuestros Códigos de Ética y de Conducta y ejecutar su rol de Instancia Asesora, así como conducir las investigaciones en caso de ser necesario.

El Comité, es responsable de recibir y dar seguimiento a las denuncias interpuestas en contra de las y los servidores públicos, por actos contrarios al Código de Ética, al Código de Conducta y a las Reglas de integridad del Hospital Juárez de México, de conformidad con los Lineamientos generales para propiciar la integridad de las y los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015, mismos que se modificaron el 12 de septiembre de 2016 y el 22 de agosto de 2017.

Objetivo.

El presente protocolo tiene como objeto dar a conocer la actuación que deben observar los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de interés, en la recepción y atención de denuncias sobre actos de incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de integridad del Hospital Juárez de México.

1. Confidencialidad de las denuncias.

Los integrantes del Comité son responsables de guardar estricta confidencialidad de los asuntos tratados, de conformidad con la Carta de Confidencialidad suscrita al inicio de su cargo.

En cualquier caso se respetará la objetividad en la atención y resolución de la Denuncia, evitando situaciones de conflicto de interés (excusas y recusaciones) y se garantizará siempre la absoluta confidencialidad a la parte denunciante.

Cualquier miembro titular o suplente del CEPCI podrá plantear por escrito, debidamente fundado y motivado, la excusa y/o recusación que considere conveniente, para manifestar el impedimento de conocer o intervenir en determinado asunto que pudiera revestir un conflicto o posible conflicto de interés.

[Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page]



En caso de que el CEPCI apruebe dicha excusa y/o recusación, se solicitará a la Presidencia del mismo la designación de servidora o servidor público de nivel Director(a) o Subdirector(a) que ejerza la suplencia del impedido exclusivamente con relación al asunto planteado.

En aquellos casos en que amerite realizarse una investigación completa y objetiva de los hechos denunciados y tomar las medidas oportunas que fuesen necesarias, será indispensable solicitar a la parte denunciante, su autorización para develar su identidad o dar a conocer la denuncia en las áreas correspondientes.

2. Presentación de denuncias.

Los usuarios de los servicios, los/las servidores públicos del Hospital Juárez de México, pueden hacer del conocimiento presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y al Código de Conducta y acudir ante el Comité para presentar una denuncia.

Las denuncias podrán presentarse de forma anónima, siempre que en éstas se identifique al menos a una persona que le consten los hechos, de conformidad con lo establecido en la Modificación a los Lineamientos del 22 de agosto de 2017.

La denuncia podrá versar, de manera enunciativa más no limitativa, sobre los siguientes aspectos:

- Uso de lenguaje inapropiado o altisonante hacia pacientes, familiares, personas en general, superiores jerárquicos, subalternas y subalternos y/o compañeras y compañeros de trabajo.
- Exigencia de regalos, dádivas o dinero por parte de las y los servidores públicos, con motivo del ejercicio público.
- Actos que vulneren valores éticos, impropios o cuestionables durante la jornada laboral, o al interior de las instalaciones de la Institución durante y fuera del horario laboral.
- Hostigamiento sexual o acoso sexual a los y las pacientes y familiares, a las personas en general y/o a las y los servidores públicos.
- Hostigamiento o acoso laboral a las y los servidores públicos de la Institución.
- Robos al patrimonio del Hospital.
- Tráfico de influencias.
- Uso indebido de información confidencial.
- Discriminación de cualquier tipo.
- Maltrato a pacientes y sus familiares o entre servidores públicos en cualesquiera de sus formas.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'J. L.', 'P.M.H.', 'Q/b', 'G/c', and 'al']



- Dilación injustificada de la asistencia médica.
- Condicionamiento de cualquier tipo de la atención médica, de manera injustificada.
- Negación injustificada del servicio a los pacientes.
- Dispendio de los recursos propiedad de la Institución por las y los servidores públicos.
- Daños a los activos e instalaciones de la Institución.

No son aceptables las denuncias en contra del personal de una empresa que proporcione servicios subrogados al Hospital, o en contra de pacientes o familiares, o de personas en general, al no pertenecer al ámbito competencial del CEPCI.

El CEPCI podrá aceptar sugerencias para el mejoramiento de las conductas de las servidoras y los servidores públicos de la Institución, y para prevenir situaciones que impliquen conflictos de interés.

3. Medios de presentación de denuncias

El Comité dispone de los medios idóneos (físicos y electrónicos) para facilitar la presentación de las denuncias formuladas por las personas en general, mismos que consisten en:

- *Escrito libre.*- Dirigido al CEPCI, en el que se narra el hecho o conducta atribuible a servidora o servidor público, presuntamente contrarios al Código de Conducta y a las reglas de integridad.
- *Formato.*- Es el documento oficial del CEPCI donde se recaban nombre y datos generales del denunciante (excepto en las denuncias anónimas, siempre que se identifique al menos a una persona que le consten los hechos), salvaguardando la confidencialidad de los mismos, así como la información contenida en la denuncia.
- *Correo electrónico.*- Es el canal informático oficial del CEPCI, destinado a este fin: comité.etica.hjm@salud.gob.mx
- *Buzón electrónico.*- El Portal de Intranet contiene una Buzón electrónico, para la captación de denuncias y sugerencias en esta materia. <http://intranet.hjm.gob.mx/polls/index.php/564184/lang/es-MX/>

Asimismo, se brinda directamente *atención personal (entrevista)* por la Presidencia y/o Secretaría Ejecutiva del CEPCI, en el domicilio ubicado en la Dirección de Administración del Hospital Juárez de México, en Av. Instituto Politécnico Nacional No. 5160 Área de Gobierno Primer Piso, Col. Magdalena de las Salinas, Deleg. Gustavo A. Madero, Ciudad de México, C.P. 07760, garantizándose así, el derecho de audiencia de cualquier persona interesada; así como *atención telefónica* a través del número telefónico 57-47-7560 Ext. 7553, para otorgar la orientación y asesoría pertinente a cualquier persona interesada acerca de la forma y requisitos de presentación de denuncias establecidos en el respectivo procedimiento.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.



4. Del registro de las denuncias.

Una vez recibida la denuncia, el Secretario Ejecutivo le asignará un número de expediente, y verificará que contenga los siguientes elementos mínimos:

- Nombre (o nombre de la persona que haya presenciado los hechos);
- Domicilio o dirección electrónica para recibir notificaciones;
- Breve relato de los hechos;
- Los datos de la servidora o del servidor público(a) involucrado(a);
- Los medios probatorios de la conducta; entre éstos, los de al menos un tercero que haya conocido de los hechos.

Por única vez el Secretario Ejecutivo podrá solicitar al promovente, que en un término de 5 días hábiles, contados a partir del siguiente al de la notificación del requerimiento, supla la falta de uno o varios elementos mínimos para hacerla del conocimiento del Comité. En caso de que no atienda dicho requerimiento en el tiempo establecido por el Procedimiento para la atención de denuncias, el Secretario Ejecutivo archivará el expediente como concluido, previa justificación ante el CEPCI.

La información contenida en la denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el Comité cuando ésta involucre reiteradamente a un(a) servidor(a) público(a) en particular.

5. Calificación de las denuncias.

Una vez recibida la denuncia y analizada de conformidad con la información y documentación proporcionada, el CEPCI en un término de **30 días** hábiles a partir de que los requisitos estén completos califica la denuncia e iniciará las actuaciones e investigaciones necesarias para el correcto esclarecimiento de los hechos.

El Secretario Ejecutivo turnará la documentación de la denuncia a los integrantes del Comité para efecto de su valoración, de la cual se podrá determinar su admisión o incompetencia para conocer del asunto.

En caso de no competencia del Comité para conocer de la denuncia, el Presidente deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente.

De considerar el Comité que existe probable incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de Integridad, dará vista a la servidora o servidor público(a) denunciado(a) con la promoción presentada, para que en un lapso de **3 días** hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción del comunicado respectivo, manifieste lo que a su derecho convenga, ello sin perjuicio de que de estimarlo necesario el Comité citará a la servidora o servidor público(a) involucrado(a) con la finalidad de realizarle una entrevista y allegarse de mayores elementos, y de ser el caso, también citará a los testigos que se hubieran ofrecido por las partes, para lo cual se podrá conformar una Comisión temporal, con al menos

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



cuatro de los miembros del Comité, para que realicen las entrevistas pertinentes, debiendo éstos dejar constancia escrita.

El CEPCI priorizará los asuntos recibidos, en función de la importancia y naturaleza del contenido de las denuncias; dando atención especial a las que se refieran a posibles faltas al Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de Integridad, y cubran los respectivos requisitos de procedencia.

El Presidente del Comité podrá determinar medidas preventivas previas en caso de que la denuncia, describa conductas en las que supuestamente se hostigue, agrede, amedrente, acose, intimide o amenace a una persona, sin que ello signifique tener como ciertos los hechos.

6. Actuaciones del Comité.

La circunstancia de presentar una denuncia, no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación del Comité.

Las y los servidores públicos del Hospital Juárez de México deberán apoyar a las y los miembros del Comité y proporcionarles las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones.

7. Conformación y actividades de las Comisiones para la atención de denuncias.

Será el CEPCI el órgano colegiado de la Institución con facultades para registrar, integrar el expediente, investigar, resolver, analizar y archivar las denuncias que se presenten, así como para mantener comunicación con la parte denunciante.

Para tales efectos, el Presidente del CEPCI integrará una Comisión temporal de al menos cuatro miembros, la cual contará con un término de **20 días** hábiles a partir de la calificación para proceder al análisis de cada caso en particular, verificando, de conformidad con el procedimiento establecido y en su caso la necesidad de recabar información adicional a la parte que presenta la denuncia, a fin de que se integre de forma adecuada el expediente correspondiente y presentar el proyecto de resolución al Presidente del Comité y/o al Secretario Ejecutivo.

8. Procedencia de la Conciliación.

La conciliación es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, el cual facilitará el diálogo entre las partes, promoviendo fórmulas que permitan llegar a soluciones satisfactorias, siempre con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética, Código de Conducta y en las Reglas de Integridad.

En ese sentido, recibida la denuncia el CEPCI analizará si los hechos narrados afectan únicamente al promovente y de ser así, si es del interés de la parte denunciante llegar a un acuerdo conciliatorio con la persona presunta responsable de los hechos materia de la denuncia, y de ser así, procederá a emitir un citatorio a ambas personas para que dentro de un lapso de **3 días** hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del comunicado respectivo, acudan a una reunión en la que se ventilen los puntos objeto de desacuerdo y, de

[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]



ser el caso, se llegue a un convenio que dé por terminada la materia o punto de inconformidad respectivo, suscribiendo lo determinado en una acta conciliatoria y/o convenio de mutuo respeto.

De no ser factible la conciliación, el CEPCI deberá dejar constancia de este hecho en el expediente correspondiente y procederá a dar continuidad al trámite y resolución de los puntos planteados en el escrito de denuncia.

En los asuntos referentes a hostigamiento sexual o acoso sexual, no procederá la conciliación y se dará vista al Órgano Interno de Control de las conductas que puedan constituir responsabilidad administrativa en términos de la normatividad aplicable en la materia.

En los asuntos referentes a actos de discriminación, cuando el Comité en los términos de los Lineamientos, estime pertinente que se promueva la conciliación, debe considerar si ésta no representa una situación de victimización para la presunta víctima, de ser el caso, no debe agotar la conciliación.

En su caso, la conciliación debe procurar facilitar el dialogo 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.

En caso de incumplimiento de los acuerdos establecidos en la conciliación o de lo señalado en las recomendaciones, el Comité debe realizar los máximos esfuerzos para insistir en su cumplimiento.

9. Resolución del Comité

El Presidente convoca a sesión extraordinaria para que los miembros de la Comisión temporal expliquen a los integrantes del Comité y a los Asesores, el proyecto de resolución.

Los miembros de la Comisión temporal explican a los integrantes del Comité y a los Asesores el proyecto de resolución.

El pleno del Comité aprueba o modifica el proyecto de resolución.

El Comité determina sus observaciones, y en su caso, recomendaciones:


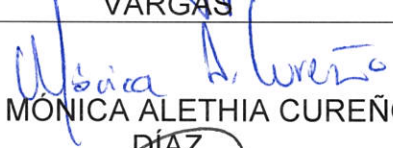

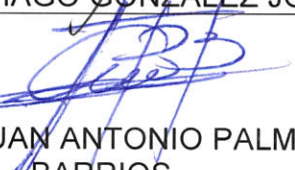
- El proyecto de resolución considerará y valorará todos los elementos recopilados y las entrevistas realizadas.
- Se determinará si de la valoración de los elementos se configura o no, un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de Integridad, un acto de hostigamiento sexual, acoso sexual o de discriminación.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- Los integrantes del CEPCI votarán la aprobación del proyecto de resolución, a efecto de elaborar las respectivas observaciones o recomendaciones que deriven de la atención de la denuncia.
- El/la Presidente dará parte, en su caso, a las instancias correspondientes.
- En caso de un posible acto hostigamiento sexual o acoso sexual no habrá posibilidad de que las partes
 - a) **No se determina incumplimiento.**
El/la Presidente notificará a las partes y se archivará el asunto.
 - b) **Sí se determina incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de Integridad.**
El CEPCI procederá de la siguiente manera:
 - Emitirá las recomendaciones u observaciones y las notificará los involucrados.
 - En caso de que el asunto pudiese constituir una presunta responsabilidad administrativa o sea de carácter laboral, se dará vista al Órgano Interno de Control o a la Subdirección de Recursos Humanos.







XI Aprobación de los integrantes del Comité.

NOMBRE	CARGO Y FIRMA
 LIC. MIGUEL ANGEL TORRES VARGAS	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y PRESIDENTE
 DRA. MONICA ALETHIA CUREÑO DÍAZ	DIRECTORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y VOCAL TITULAR
 C.P. SANTIAGO GONZÁLEZ JOSÉ	SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS Y VOCAL TITULAR
 ARQ. JUAN ANTONIO PALMA BARRIOS	SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS Y VOCAL TITULAR

[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin, including a large 'X' and several initials.]



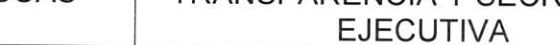
[Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.]



 DR. ALBERTO BAZÁN SOTO	JEFE DE LA DIVISIÓN DE CIRUGÍA Y VOCAL TITULAR
 LIC. EMILIO MORALES TIRADO	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO Y VOCAL TITULAR
 MTRA. MICHELL CHARLIER KURI	ENC. DE LA UNIDAD DE SALUD MENTAL COMUNITARIA Y VOCAL TITULAR
 DR. ONÉSIMO ZALDIVAR REYNA	JEFE DEL SERVICIO DE ANGIOLOGÍA Y VOCAL TITULAR
DR. RICARDO GALLARDO CONTRERAS	ENC. DEL SERVICIO DE PSIQUIATRÍA Y VOCAL TITULAR
DR. JAIME MELLADO ABREGO	JEFE DE PREGRADO Y VOCAL TITULAR
 MA. DEL PILAR MARTÍNEZ GONZÁLEZ	JEFE DE ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA SUR Y VOCAL TITULAR
 L.C. MARTHA PAZ ARROYO	TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO Y ASESORA

[Handwritten signatures and marks on the right margin]



 LIC. VÍCTOR HUGO DÍAZ ÁVILA	SUBDIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ASESOR
 LIC. JULIA LEANDRA GARCÍA ROCHA	TITULAR DE LA UNIDAD JURÍDICA Y ASESORA
LIC. YARA CYNTHIA CUACUAS GUTIÉRREZ	 COORDINADORA DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y SECRETARIA EJECUTIVA

En México, Ciudad de México, a los dieciséis días del mes de marzo de dos mil dieciocho, el Comité aprueba las modificaciones al Protocolo para la recepción y atención de denuncias en el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del Hospital Juárez de México 2018-2019.

(Handwritten signatures and initials)