



GOBIERNO DE
CULIACÁN
2018-2021



INMUVI

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA

**PROCEDIMIENTO PARA LA
INVESTIGACIÓN DE
POSIBLES ACTOS
CONTRARIOS A LA ÉTICA**



GOBIERNO DE
CULIACÁN
2018-2021

INMUVI



INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA

Protocolo para la Atención de Actos Contrarios a la Ética para que sirva como guía procedimental para la atención de los servidores públicos y la tramitación de los casos de quejas o denuncias en sus diferentes etapas: recepción, orientación, admisibilidad, calificación, conciliación, investigación y conclusión de las mismas.

En este documento se revisan los siguientes aspectos nodales para dar trámite a los casos de queja o denuncia por actos contrarios a la ética en el Instituto de Vivienda del Municipio de Culiacán, Sinaloa:

1. La atención adecuada y oportuna del servidor público o persona que es objeto y denuncia un acto, omisión o práctica social contraria al Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de Integridad, desde la admisión del caso o bien de su orientación hacia otras instancias, si éste no fuera competencia del CEPCI;
2. La calificación inicial de los hechos denunciados, considerando su gravedad, las afectaciones a otros derechos, los presuntos responsables y las posibles medidas administrativas;
3. La búsqueda de una conciliación, cuando resulte procedente, entre las partes mediante un acuerdo que resuelva la problemática;
4. Una investigación que determine con certeza si hubo o no un acto, omisión o práctica social contraria al Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de Integridad, en los casos de la queja o denuncia que no pudieron resolverse por el procedimiento conciliatorio, y
5. La emisión de la resolución que corresponda, de manera fundada y motivada.

Conforme al Diccionario de la Lengua Española, queja o denuncia viene del latín delatio, -ōnis. 1. f. Acusación, denuncia.

El lenguaje empleado en este documento, 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. Asimismo, cuando se refiera a los servidores públicos del Instituto de Vivienda del Municipio de Culiacán Sinaloa.



GOBIERNO DE
CULIACÁN
2018-2021

INMUVI

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA



Definición

Para los efectos del presente protocolo se entenderá por:

Acuerdo: Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de las y los servidores públicos del Municipio de Culiacán, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos con la finalidad de implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés;

- a) **Bases:** Las Bases para la Integración, Organización y Funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés;
- b) **Código de Conducta:** El instrumento emitido por el Titular de la Dependencia a propuesta del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés;
- c) **Código de Ética:** El Código de Ética de las y los Servidores Públicos del Municipio de Culiacán, al que se refiere el Acuerdo;
- d) **Comité o CEPCI:** El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Instituto de Vivienda del Municipio de Culiacán, Sinaloa. En su caso, los subcomités o comisiones permanentes o temporales que se establezcan conforme a los Lineamientos generales;
- e) **Conflicto de interés:** La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de su empleo, cargo, comisión o función;
- f) **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, Código de Ética y a las Reglas de Integridad;
- g) **Queja o 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, Código de Conducta y a las Reglas de Integridad;





INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA

- h) **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;
- i) **Reglas de integridad:** Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública;
- j) **Titular:** El titular del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, y
- k) **Unidad o UEEPCI:** La Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Función Pública.

1. Marco conceptual y jurídico sobre los actos contrarios a la ética.

Conforme a 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*, cualquier persona puede hacer del conocimiento presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta y acudir ante el CEPCI para presentar una queja o denuncia, acompañado del testimonio de un tercero.

La naturaleza, mandato, atribuciones y principios de actuación del CEPCI, se establecen en los Lineamientos antes citados, y con las siguientes funciones: vigilar la aplicación y cumplimiento del Código de Ética, Código de Conducta y las Reglas de Integridad por parte de los servidores públicos; formular sugerencias al Comité de Control y Desempeño Institucional para modificar procesos y tramos de control en las unidades administrativas o áreas, en las que se detecten conductas contrarias al Código de Ética, las Reglas de Integridad y al Código de Conducta; y, recibir quejas y denuncias sobre presuntos incumplimientos a estos ordenamientos.



GOBIERNO DE
CULIACÁN
2018-2021

INMUVI



INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA

Existen tres documentos rectores, de observancia obligatoria para todos los servidores públicos del Instituto de Vivienda del Municipio de Culiacán, Sinaloa; en el desarrollo de sus funciones y actividades, que son el Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta. Mismos que al no observarse estrictamente puede dar lugar a actos contrarios a la ética.

2. Principios de actuación.

Los procedimientos de queja o denuncia que se tramiten ante el Comité serán breves y sencillos, y se regirán por los principios por persona de inmediatez, concentración, eficacia, profesionalismo, buena fe, gratuidad y suplencia de la deficiencia de la queja o denuncia.

El servidor público que tiene a su cargo la tramitación de expedientes de queja o denuncia tendrá en sus actuaciones, entre otros, fe pública para certificar la veracidad de los hechos con relación a las delaciones presentadas ante dicho Comité; las orientaciones que se proporcionen; la verificación de medidas administrativas, necesarias para la debida sustanciación del procedimiento. La fe pública consistirá en la facultad de autenticar documentos preexistentes o declaraciones y hechos que tengan lugar o estén aconteciendo en su presencia.

El personal debe contar con los conocimientos suficientes para detectar y actuar eficazmente frente a los fenómenos contrarios a la ética y evitar que algún prejuicio nuble su entendimiento, ya que de lo contrario estaría incurriendo en discriminación. Se debe colocar siempre al quejoso como el centro de sus actuaciones en: la orientación; la recepción de las quejas o denuncias; la conciliación; la investigación; la resolución; y, el seguimiento. Para evitar la dilación de las comunicaciones escritas y de las actuaciones no indispensables, el Comité, a través del Secretario Ejecutivo, procurará el contacto directo entre peticionarios y responsables de los actos contrarios a la ética.

En resumen, la obligación de garantizar a todos los servidores públicos y personas los derechos reconocidos en instrumentos como Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de Integridad se traduce en el deber de prevenir, investigar y sancionar las violaciones a la ética.



GOBIERNO DE
CULIACÁN
2018-2021

INMUVI

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA



3. Formas para interponer una queja o denuncia.

En el Comité las quejas y denuncias pueden interponerse por las vías siguientes:

- a) Personalmente, ante el Titular del Comité de Ética.
- b) Por escrito libre presentado ante el Titular del Comité de Ética.
- c) Correo electrónico institucional dirigido al Titular del Comité de Ética.

Las únicas formalidades que se requieren para presentar una queja o denuncia son: que contenga el nombre y el domicilio o dirección electrónica de la parte peticionaria para recibir informes, un breve relato de los hechos que la motivan, los datos del servidor público involucrado y en su caso, los medios probatorios de la conducta, entre éstos, los de al menos un tercero que haya conocido de los hechos.

Por su parte, el relato de los hechos que motivan la queja o denuncia deberá ser claro, precisando cómo, cuándo y dónde sucedieron; así como cualquier otra información que considere relevante, y la información que permita identificar al autor o autora del presunto acto, omisión o práctica social contraria a la ética.

Cuando la queja o denuncia se haya realizado por correo electrónico, deberá ratificarse dentro de los cinco días hábiles siguientes al de su presentación. En ese sentido, por ratificación se entenderá el acto voluntario, que se realiza por cualquier vía, a través del cual el servidor público o persona agraviada demuestra su interés en formular una queja o denuncia, por lo cual hace suyo un acto jurídico realizado en el Protocolo.

Una vez recibida la queja o denuncia, el Secretario Ejecutivo 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 del servidor público involucrado y en su caso, los medios probatorios de la conducta, entre éstos, los de al menos un tercero que haya conocido de los hechos.





GOBIERNO DE
CULIACÁN
2018-2021

INMUVI

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA



3.1 Contacto.

En el momento de la entrevista se recaba la información necesaria que permita determinar o no la admisibilidad de la queja o denuncia, así como para realizar las acciones. Si el servidor público que presenta una queja o denuncia sufre una crisis emocional durante la entrevista, el personal del Comité de Ética debe contar con las herramientas necesarias para realizar una atención adecuada que brinde tranquilidad a la persona a fin de poder recabar la información necesaria.

3.2 Recepción de una queja o denuncia por escrito o por correo electrónico.

Todo servidor público del Instituto de Vivienda del Municipio de Culiacán, Sinaloa u otra persona podrán presentar una queja o denuncia por presuntos actos, omisiones o prácticas sociales contrarios a la ética ante el Comité. Las quejas o denuncias podrán presentarse por escrito con firma o huella digital y datos generales de identificación del servidor público peticionario, así como la narración de los hechos que las motivan; no obstante ello, también pueden formularse verbalmente mediante comparecencia ante el Titular del Comité o por correo electrónico institucional, debiendo ratificarse dentro de los cinco días hábiles siguientes, de lo contrario se tendrá por no presentada.

Los casos deben abordarse bajo el principio de buena fe, es decir, se actuará a partir de la información proporcionada por la persona o por el servidor público peticionario, sin prejuzgar sobre su veracidad.



GOBIERNO DE
CULIACÁN
2018-2021

INMUVI

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA



3.3 Entrevista personal y telefónica.

La entrevista es una herramienta de comunicación para comprender el caso y recabar la información necesaria para un tratamiento oportuno y eficiente; para ello se requiere una comunicación fluida entre la persona entrevistada y quien conduce la entrevista. La fluidez en la comunicación se facilitará en la medida en que la persona o el servidor público peticionario se sienta entendido por el servidor público y valore que le ofrezcan una o diversas alternativas, según sea el caso, para encontrar una solución a su planteamiento.

El Titular utilizará el formato del **anexo 1**, para recibir la queja o denuncia. Los apartados del formato que deberán llenarse en esta etapa son:

- a) Datos de la persona o del servidor público peticionario: Nombre completo y domicilio;
- b) Datos de localización;
- c) Hechos: En este rubro se deberá preguntar a la persona, al menos, lo siguiente: cuándo sucedieron los hechos, cómo sucedieron, dónde se suscitaron y quiénes estaban presentes (de aquí podrían identificarse posibles testigos);
- d) Servidor público presuntamente responsable, es decir, a quiénes se atribuye el acto, la omisión o práctica social contraria a la ética, y
- e) Pretensión: Se preguntará qué espera que el Comité haga por ella; sólo se anotará si el peticionario refiere pretensiones específicas.

La recapitulación es fundamental para corroborar la información, a fin de dilucidar qué está faltando y para que el servidor público peticionario tenga la certeza de que se le está entendiendo. Esta recapitulación se hará en lenguaje sencillo y en voz alta, con el propósito de que la persona o el servidor público peticionario vayan siguiendo y, en su caso, precisando la información.



GOBIERNO DE
CULIACÁN
2018-2021

INMUVI

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA



3.4 Suplencia.

Una vez realizada la entrevista, la persona entrevistadora determinará si de los hechos narrados por la parte peticionaria se está en presencia de un presunto acto, omisión o práctica social contraria a la ética o no; en caso de ser afirmativa la respuesta, procederá a realizar la suplencia de la queja o denuncia correspondiente, pero en caso contrario brindará la orientación que conforme a derecho corresponda.

Un requisito de admisibilidad es que los hechos hayan sucedido dentro del plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de la fecha en que la persona o el servidor público peticionario tuvo conocimiento de la conducta presuntamente contraria a la ética.

3.5 Orientación.

En los casos que se advierta claramente que el asunto que plantea la persona o el servidor público peticionario no se trata de un presunto acto, omisión o práctica social contraria a la ética o por alguna otra razón no se surte a competencia del Comité, se le orientará de manera breve y sencilla al servidor público peticionario y agraviado, respecto a la naturaleza de su asunto, los derechos que les asisten y los medios para hacerlos valer y, en su caso, las canalizará ante las instancias correspondientes que puedan atender su planteamiento.

3.6 Admisibilidad.

El Comité podrá admitir la presentación de quejas o denuncias anónimas, siempre que en ésta se identifique al menos a una persona que le consten los hechos. Sin embargo no admitirá quejas o denuncias anónimas, ni aquellas que resulten evidentemente improcedentes, infundadas o no expongan conductas o prácticas contrarias a la ética, dentro del ámbito de su competencia, o éstas consistan en la reproducción de una queja o denuncia ya examinada y determinada anteriormente.



GOBIERNO DE
CULIACÁN
2018-2021

INMUVI

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA



4. Calificación y preparación del caso.

Una vez abierto un expediente de queja o denuncia, el Secretario Ejecutivo procederá a realizar una calificación inicial a partir de la información recabada mediante la suplencia de queja o denuncia aportada por la persona o por el servidor público peticionario de forma directa mediante su escrito o correo electrónico institucional.

4.1 Calificación inicial.

La calificación podrá formularse en el sentido de que se trata de:

- a) Un presunto acto, omisión o práctica social contraria a la ética;
- b) Un caso en el que no se surte la competencia del Comité;
- c) Pendiente, cuando no haya suficientes elementos para calificar;
- d) Un caso no contrario a la ética, y
- e) Un caso de improcedencia.

4.2 Estudio del caso.

Una vez calificado el asunto, se puede realizar un estudio más a fondo de éste, a fin de determinar la ruta de atención del mismo o si se requiere de información adicional para ello.

Algunas preguntas como las siguientes pueden ayudar a detectar si es necesario precisar alguna información sobre los hechos:

Contenido:

- a) ¿Del relato de hechos se desprende con suficientes elementos que hubo un acto, omisión o práctica presuntamente contraria a la ética, es decir, que hubo menoscabo o anulación en el reconocimiento, goce o ejercicio de derechos y libertades?
- b) Se responden las preguntas ¿qué, quién, cómo, cuándo, dónde?



GOBIERNO DE
CULIACÁN
2018-2021

INMUVI

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA



4.3 Coherencia.

Se ordenarán cronológicamente los hechos para el análisis:

- a) ¿Los hechos se van desarrollando en secuencia lógica; es decir que en tiempo, modo y lugar es viable que hubieran podido suceder?
- b) ¿Hay algún hecho incompleto o que se requiera precisar?
- c) ¿Hay cambios abruptos de hechos, faltando alguna conexión entre ellos?

Parte presuntamente responsable:

- d) ¿Se tiene identificada a la parte presuntamente responsable (nombre, apellidos, cargo, institución, domicilio)?
- e) ¿Qué tendría que decir la parte señalada como presuntamente responsable?

Parte peticionaria:

- f) ¿Se desprenden con claridad los derechos generales y específicos vulnerados?
- g) ¿Se tiene claridad sobre qué daño(s) sufrió?

Si la queja o denuncia es calificada como pendiente, la solicitud de aclaración o información adicional a la persona o al servidor público peticionario se hará por cualquier medio. El término para aportar información adicional es de 5 días hábiles posteriores a la fecha de la notificación. En el caso de la parte peticionaria, si en ese periodo no ha aportado la información solicitada, en caso de no hacerlo después del segundo requerimiento, por un plazo igual, se emitirá acuerdo de conclusión del expediente por falta de interés.





GOBIERNO DE
CULIACÁN
2018-2021

INMUVI

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA



5. Rectificación de la queja o denuncia y contacto con la persona o servidor público peticionario.

Se debe proceder a la ratificación de la queja o denuncia si ésta fue interpuesta por correo electrónico institucional, para lo cual se contactará al peticionario. En este contacto también se podrá recabar la información faltante. La ratificación es el acto voluntario del servidor público peticionario por el que hace suyo un acto jurídico realizado en el procedimiento.

6. Notificación a la parte presuntamente responsable de informe o declaración.

El primer contacto con la parte presuntamente responsable se hará por oficio. El Secretario Ejecutivo del Comité de Ética dirigirá a la parte a quien se le imputa el presunto acto, omisión o práctica social contraria a la ética en un escrito de solicitud de informe, notificándole el contenido de la queja o denuncia, solicitando la información sobre los hechos y pruebas que quiera aportar, requerimiento que deberán desahogar en un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes al de la fecha de su notificación.

El Secretario Ejecutivo del Comité de Ética, citará al presunto responsable para que declare lo que a su derecho corresponda, presentando los testigos que considere necesarios.





GOBIERNO DE
CULIACÁN
2018-2021

INMUVI

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA



7. Visita a la persona que interpuso la queja del informe o declaración rendida por la parte presuntamente responsable.

Una vez recabada la solicitud de informe o declaración correspondiente, la respuesta se hará del conocimiento de la persona o del servidor público peticionario en todos los casos en que a juicio del servidor público a cargo del procedimiento de atención de la queja o denuncia se considere necesario que conozca el contenido del informe, para que manifieste lo que a su derecho convenga.

La notificación de la vista a la persona o al servidor público peticionario podrá realizarse mediante comparecencia personal o por correo electrónico.

8. Determinación del trámite o conclusión en el procedimiento de queja o denuncia.

En el procedimiento de queja o denuncia, se esperará la respuesta del oficio enviado a la parte presuntamente responsable o a los resultados de su declaración, con el fin de conocer su disposición a conciliar, en los casos en que ello resulte procedente.

De ser afirmativa, se procede a determinar el trámite e iniciar el procedimiento de conciliación. Frente a la negativa o no respuesta del agente responsable de actos contrarios a la ética de participar en la audiencia de conciliación; o bien, la negativa del servidor público peticionario para ello, el Comité abrirá la etapa de investigación, o se determinará la queja o denuncia de considerar que cuenta con los elementos o pruebas necesarias para ello.

9. Procedimiento de conciliación.

Conforme a los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes





GOBIERNO DE
CULIACÁN

2018-2022

INMUVI

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA



que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del Comité comisionados para su atención, podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, 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.

Después de haber admitido, calificado la queja o denuncia y recabado algunos elementos mediante la solicitud de informe o comparecencia del servidor público involucrado y, en su caso, derivados de la visita a la persona o servidor público peticionario, será fungir como conciliador para apoyar a la persona o al servidor público quejoso a encontrar una solución a la problemática presentada, en acuerdo con la presuntamente responsable de actos contrarios a la ética. La conciliación es la etapa del procedimiento de queja o denuncia por medio del cual personal de este Comité intenta, en los casos que sea procedente, avenir a las partes para resolverla, a través de alguna de las soluciones que se propongan, mismas que siempre velarán por la máxima protección de los derechos de la persona o del servidor público presuntamente víctima de conductas o prácticas sociales contrarios a la ética.

El proceso de conciliación se desarrolla básicamente en tres etapas:

- a) Propuesta conciliatoria;
- b) Audiencia, y
- c) Celebración del convenio.

Con la información recabada hasta esta etapa, se hará una valoración preliminar de los daños presuntamente sufridos por el servidor público víctima de los actos contrarios a la ética y una propuesta para su reparación, particularmente se deberán identificar las medidas que garanticen la no repetición de los actos, omisiones o prácticas sociales contrarios a la ética, lo anterior permitirá determinar algunos de los puntos petitorios de la conciliación, por lo que en la misma se establecerán las medidas administrativas.

Una vez tenido el contacto con las partes manifestando su disposición





presentada en la audiencia, con base en las pretensiones del servidor público peticionario y/o agraviado, en las pruebas y argumentos que hubieran aportado las partes:

- a) Tener una conducta de respeto y tolerancia;
- b) Permitir que el servidor público conciliador guíe el procedimiento;
- c) Estar receptivos para la comprensión del fenómeno de actos contrarios a la ética;
- d) Dialogar constructivamente y participar corresponsablemente para la solución del conflicto, y
- e) Procurar el bien común, tomando en cuenta que los actos contrarios a la ética afectan no sólo al servidor público que denuncia, sino también a otros grupos de personas.

La audiencia de conciliación puede concluir por cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Por acuerdo en el que se haya determinado la totalidad o parte de los puntos propuestos como mínimos;
- b) Por el comportamiento irrespetuoso o agresivo de alguna de las partes hacia la otra;
- c) Por decisión conjunta o separada de las partes;
- d) Por inasistencia injustificada de una o ambas partes, y
- e) Por decisión de la persona conciliadora, cuando de la conducta de alguna o de ambas partes se desprenda indudablemente que no hay voluntad para llegar a un acuerdo.

9.2 Celebración del convenio.

Cuando las partes lleguen a un acuerdo, se suscribirá el convenio conciliatorio respectivo.



9.3 Conclusión del expediente por conciliación.

Una conclusión es la resolución fundada y motivada mediante la cual se resuelve dar por terminado un procedimiento de la queja o denuncia.

10. Investigación y resolución

Una investigación eficaz requiere un método que guíe sobre qué hechos investigar y cuál debe ser la ruta y los tiempos a seguir; el método nos ayudará a encontrar el camino más preciso y rápido para llegar a las respuestas.

Documentar los actos contrarios a la ética es organizar la información de manera que permita demostrar su existencia y las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos violatorios.

10.1 Conclusiones de la queja o denuncia.

Causales de conclusión

Una vez analizadas las actuaciones que integran el expediente de queja o denuncia y a efecto de determinar el mismo, es necesario establecer las siguientes cuestiones:

- a) Competencia del Comité de Ética para conocer de los hechos expuestos por la peticionaria;
- b) Nexos causales entre los hechos materia de la queja o denuncia y las causales o motivos de actos contrarios a la ética;
- c) Elementos probatorios que permiten determinar la existencia de presuntos actos, omisiones o prácticas sociales de actos contrarios a la ética; y,



peticionaria. Por otra parte, si la queja o denuncia es presentada por correo electrónico Institucional, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su presentación, ésta deberá ser ratificada, por lo que en caso de no suceder esto se concluirá la misma por tenerse por no presentada. Se considera falta de interés tácita cuando se le realizan dos requerimientos a la misma solicitándole que aclare los hechos de los que se inconforma, sin que ésta atienda dichos requerimientos.

El acuerdo de conclusión deberá contener la información general del caso y una argumentación sólida que justifique la causal o causales de conclusión seleccionadas, para lo cual se utilizarán las evidencias.

Los acuerdos de conclusión se notificarán tanto a la persona o al servidor público petionario como al servidor público al que se le imputaron las conductas por actos contrarios a la ética, salvo cuando se hubiese concluido por conciliación.

11 Resolución por disposición

Si una vez finalizada la investigación, el Comité comprueba los actos, omisiones o prácticas sociales por actos contrarios a la ética formulará la correspondiente resolución por disposición, la cual estará basada en las constancias del expediente de queja o denuncia.

11.1 Formas de reparar el daño inmaterial causado

Las formas de reparar el daño inmaterial causado es la realización de acciones de satisfacción, las cuales son aquellas que provean la reparación integral a los quejosos de forma simbólica o representativa. Las medidas de reparación pueden ser:

- a) Amonestación por escrito: Medida de reparación, consistente en la advertencia que se hace a los servidores públicos, haciéndoseles ver las consecuencias de la falta que cometieron, con la finalidad de encauzar su conducta en el correcto desempeño de sus acciones y funciones, conminándolos a no repetir las acciones, omisiones o



- b) **Disculpa:** La disculpa es una medida de reparación consistente en un pronunciamiento que realiza el servidor público que cometió los actos contrarios a la ética, mediante el cual expresa el reconocimiento de su responsabilidad cometida por la violación al derecho a los actos contrarios a la ética, la cual va dirigida a la víctima.
- c) **Garantías de no repetición:** Las garantías de no repetición son aquellas medidas de carácter positivo conformadas por un conjunto de acciones encaminadas a evitar violaciones futuras a los actos contrarios a la ética por motivos y ámbitos similares a los investigados en la queja o denuncia.

11.2 Contenido de las Resoluciones

Las resoluciones por disposición estarán basadas en la documentación, trámites y pruebas que consten en el expediente de queja o denuncia. Se sugiere que estén compuestas de los siguientes apartados:

- a. Competencia del Comité para conocer y resolver del Procedimiento de queja o denuncia;
- b. Descripción de los hechos de la queja o denuncia;
- c. Procedimiento de tramitación y enumeración de las evidencias que integran el expediente;
- d. Análisis del caso, fundamentación y motivación de la resolución, y
- e. Las medidas administrativas.

Si la investigación está bien realizada, la redacción de la resolución es muy simple siguiendo el esquema anterior. La lectura del documento debe dar la certeza de que los hechos por actos contrarios a la ética sucedieron; de los derechos que fueron afectados; de quién o quiénes fueron los responsables, y de las medidas administrativas para contribuir a la prevención y eliminación de los actos contrarios a la ética.



12 Formato

Anexo I.

Datos de la persona que presenta la queja o denuncia		[Todos son Opcionales]	
Nombre:	<input type="text"/>	Domicilio:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>	Correo electrónico:	<input type="text"/> @ <input type="text"/>
<small>[Advertencia a la persona que desee conservar el anonimato respecto a que sólo podrá enterarse del curso de la queja o denuncia presentada a través del seguimiento que ella misma dé a las sesiones del Comité]</small>			

Datos del servidor/a público/a contra quien se presenta la queja o denuncia		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre (s): (*)	Apellido paterno:	Apellido materno: (*)
Entidad o dependencia en la que desempeña: (*)		<input type="text"/>
Cargo o puesto:	<input type="text"/>	Entidad Federativa: <input type="text"/>
Breve narración del hecho o conducta (*)		<input type="text"/>
Ocurrió en ...		
(Entidad)	<input type="text"/>	
(Fecha/periodo)	<input type="text"/>	

Datos de una persona que haya sido testigo de los hechos		¿Trabaja en la Administración Pública Federal?	
Nombre: (*)	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> No	
Domicilio:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Sí	
Teléfono: (*)	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <small>(Si contestó "SÍ" la siguiente información es indispensable)</small>	
Correo Electrónico (*)	<input type="text"/> @ <input type="text"/>	Entidad o dependencia (*)	<input type="text"/>
		Cargo: (*)	<input type="text"/>