

## PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS, Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS, POR ACTOS CONTRARIOS A LA ÉTICA PÚBLICA, INTEGRIDAD PÚBLICA, PRESUNTOS CONFLICTOS DE INTERÉS O ACTOS INAPROPIADOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE IEPSA.

### 1. OBJETIVO

Poner a disposición de los (las) servidores (as) públicos (as) del Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V. (IEPSA) y de cualquier persona que desee presentar una queja o denuncia contra algún servidor público de la misma, los pasos a seguir por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés para la atención de denuncias y actos contrarios a la ética, integridad, conducta institucional o presuntos conflictos de interés, así mismo en ANEXO se proponen algunos mecanismos que sirvan de base para identificar y denunciar la ocurrencia de posibles actos de corrupción, fraudes, abusos o actos inapropiados de los (las) servidores (as) públicos (as) de IEPSA, en el ejercicio de sus funciones, con la finalidad de promover la ética e integridad pública, la transparencia y rendición de cuentas, y alcanzar mayores niveles de eficiencia en el desempeño institucional.

### 2. ALCANCE

La aplicación de estos procedimientos, protocolo y mecanismos (ANEXO) están dirigidos a todos (as) los (las) servidores (as) públicos (as) de IEPSA en todos sus niveles y ámbitos.

Con estos procedimientos, protocolo y mecanismos (ANEXO) se pretende impulsar la denuncia de actos contrarios a la ética, conducta institucional, integridad pública y prevención de conflictos de interés, tales como: la corrupción, fraudes, abusos y en general actos inapropiados de las y los servidores (as) públicos (as) de IEPSA en el desempeño de su empleo, cargo o comisión o en el ejercicio de los recursos públicos.

### 3. FUNDAMENTO LEGAL

El presente documento se elaboró con fundamento en acuerdo sexto, numeral 6, apartado “*De las Funciones*” inciso h, del “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.

### 4. DEFINICIONES

Para entender el lenguaje empleado en el presente documento se entenderá por:

**Acto inapropiado:** Es la acción u omisión de los (las) servidores (as) públicos (as) que produzca daño, perjuicio o dificultad hacia alguna persona, bien o recursos públicos para beneficio propio o de alguna otra persona.

**Causa:** Son los medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del acto o riesgo.

**Código de Conducta:** El documento escrito que determina una serie de reglas concretas de actuación dentro de la institución y que define comportamientos con base en criterios de ética e integridad.

**Comité:** El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.

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

**Consecuencia:** Son los efectos generados por la ocurrencia de un acto o riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la institución. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio o un detrimento.

**Corrupción:** Es la acción u omisión de los (las) servidores (as) públicos (as) o de una persona natural o jurídica privada, que usa y abusa de su poder para favorecer a intereses propios, a cambio de una recompensa, dañando así el interés público y/o el de la institución pública o privada en la que labora.

**Denuncia:** Es el acto por el que cualquier persona, verbalmente o por escrito, relata ante una autoridad los hechos posiblemente constitutivos en un delito, acto de corrupción, fraude o acto inapropiado cometido por parte de cualquier otra persona o servidor (a) público (a).

**Delación:** Es la narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor(a) público(a), y que resulta presuntamente contraria al Código de Conducta, Código de Ética y a las Reglas de Integridad, en la que puede o no ocultar su identidad.

**Fraude:** Comete el delito de fraude el o la que engañando a otra persona o aprovechándose del error en que ésta se halla se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido.

**Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización de un riesgo o acto de corrupción, fraude, abuso o acto inapropiado en la institución.

**Integridad:** Esta se reconoce como una cualidad humana que le da a quien la posee la autoridad para decidir y resolver por sí misma cuestiones vinculadas a su propio accionar, comúnmente hace referencia a una persona correcta, educada, atenta e intachable.

**Probabilidad:** Es la oportunidad de ocurrencia de un acto o riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que la acción o el riesgo se presente).

**Procedimientos:** Los presentes Procedimientos para la presentación de quejas o denuncias por actos contrarios a la ética pública, integridad pública, presuntos conflictos de interés o actos inapropiados de los servidores públicos de IEPSA.

**Protocolo:** El presente Protocolo para que el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de IEPSA atienda las quejas o denuncias que reciba por actos de sus servidores públicos contrarios a la ética pública, integridad pública, presuntos conflictos de interés o actos inapropiados.

**Servidor público:** Es aquel que está normado por un régimen de función pública bajo una ley específica de derecho público o mediante disposiciones equivalentes, y que asume actividades o desempeña funciones enmarcadas en los intereses de la Administración Pública Federal.

## 5. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR ACTOS CONTRARIOS A LA ÉTICA PÚBLICA, INTEGRIDAD PÚBLICA, PRESUNTOS CONFLICTOS DE INTERÉS O ACTOS INAPROPIADOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE IEPSA

Cualquier persona puede hacer del conocimiento presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad, el Código de Conducta o cualquier acto inapropiado por una persona o servidor (a) público (a), y enviar o acudir ante el Comité para presentar una delación o denuncia, acompañado del testimonio de un tercero. El Comité podrá establecer medios electrónicos para la presentación de delaciones y/o denuncias.

- 5.1 Se podrá admitir la presentación de delaciones y/o denuncias anónimas, siempre que en éstas se identifiquen por al menos a una persona que le consten los hechos.
- 5.2 Cuando resulte necesario el Comité mantendrá estricta confidencialidad del nombre y demás datos de la persona que presente una delación o denuncia, y del o los terceros a los que les consten los hechos, a no ser que tengan el carácter de servidores (as) públicos (as).
- 5.3 El/La servidor (a) público (a) que haya visto o sido víctima de algún acto contrario a la Ética, reglas de Integridad, Conducta Institucional o acto inapropiado por algún servidor (a) público (a) o por cualquier otra persona de IEPSA como acoso sexual, acoso laboral, discriminación, corrupción, fraude, robo, etc. se le exhorta para que presente una delación o denuncia de los supuestos actos en forma inmediata ante el Comité.
- 5.4 El Comité recomienda a la persona que informe o al denunciante, que use el formato de denuncia que están disponibles en los buzones de IEPSA o que le puede proporcionar el Presidente o el Secretario Ejecutivo de dicho Comité, o en su caso enviar un correo electrónico a la cuenta [denuncia.etica@iepsa.gob.mx](mailto:denuncia.etica@iepsa.gob.mx) donde deberá proporcionar la siguiente información: nombre (o sobrenombre) y el domicilio o dirección electrónica del denunciante para recibir informes, un breve relato de los hechos, los datos de la persona o del (la) servidor (a) público (a) involucrado (a) y en su caso, los medios probatorios del comportamiento contrario a la conducta o la ética, acto de corrupción, o acto inapropiado cometido, en el que se incluya los de al menos un tercero que haya conocido de los hechos. En general la información lo más clara, concisa y pertinente permitirá iniciar una investigación de la denuncia o delación; aunque los informes orales también se tomarán en cuenta como reclamos.
- 5.5 El Secretario Ejecutivo es la persona designada por el Comité para recibir denuncias o delaciones orales o escritas, quien le asignará un número de expediente y solicitará por única vez que la delación cumpla con los elementos previstos en el punto anterior para hacerla del conocimiento del Comité, y de no contar con ellos archivará el expediente como concluido.
  - 5.5.1 La información contenida en la denuncia o delación podrá ser considerada como un antecedente para el Comité cuando ésta involucre reiteradamente a un servidor público en particular; sin embargo todos los miembros del Comité que reciban alguna denuncia o delación informarán de inmediato al Secretario Ejecutivo y/o al Presidente.

- 5.6 Una vez satisfechos los requisitos de información pertinente para dar curso a la queja o denuncia el Secretario Ejecutivo le asignará un número de expediente y generará un acuse de recibo para la persona denunciante, en el cual se le informará del tiempo máximo que puede tomar al Comité emitir la observación o recomendación que, en su caso, se derive de la queja o denuncia, y que posiblemente el Comité le convocará a una o más entrevistas para allegarse de más información para la resolución.
- 5.7 El Comité difundirá un resumen de estos **Procedimientos** en lugares visibles y accesibles para todos los servidores públicos, así como los nombres de los miembros del Comité. Además, estos procedimientos deberán estar disponibles en el Departamento de Recursos Humanos.
- 5.8 El Comité respetará, en todo lo que sea posible, el carácter confidencial del denunciante, de las personas contra las que se presente la denuncia, queja o delación y de los testigos, en consistencia con las obligaciones legales del Comité de investigar, de tomar medidas y de ajustarse a lo que se descubra o a sus obligaciones de hacerlas públicas.

## 6. PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA O DENUNCIA

- 6.1 Los presentes procedimientos no niegan el derecho que tiene el (la) denunciante o afectado (a) de seguir otras formas alternativas de recurso, queja, acusación, denuncia o notificación ante otra instancia. Si se requiere presentar una queja, delación o denuncia relacionada con irregularidades cometidas por servidores (as) públicos(as) en el desempeño de sus funciones, puede dirigirse al Órgano Interno de Control de IEPSA, o hacerlo directamente a la Secretaría de la Función Pública por los siguientes medios:
- a) Vía telefónica: número 2000-3000, extensión 2164.
  - b) Por correo electrónico: a la cuenta de correo [contactociudadano@funcionpublica.gob.mx](mailto:contactociudadano@funcionpublica.gob.mx).
  - c) De forma personal: en el espacio de contacto ciudadano de la Secretaría de la Función Pública.
  - d) Por correspondencia tradicional: la dirección para enviar quejas y denuncias es avenida Insurgentes Sur No. 1735 planta baja, módulo 3, colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020 en la Ciudad de México.
- 6.2 El Órgano Interno de Control de IEPSA deberá informar al Comité o al Presidente que se ha presentado una denuncia, delación o queja en su área, contra actos contrarios a los Códigos de Ética y Conducta, manteniendo la información como reservada de acuerdo con las Leyes Federales vigentes, referentes a los datos del (la) denunciante o denunciado(a), en cuyo caso le dará trámite a la denuncia, queja o delación de acuerdo a sus procedimientos.

## 7. PROTOCOLO PARA QUE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS DE IEPSA ATIENDA LAS QUEJAS O DENUNCIAS QUE RECIBA POR ACTOS DE SUS SERVIDORES PÚBLICOS CONTRARIOS A LA ÉTICA PÚBLICA, INTEGRIDAD PÚBLICA, PRESUNTOS CONFLICTOS DE INTERÉS O ACTOS INAPROPIADOS.

- 7.1 Al recibir la denuncia o delación y la documentación soporte, el Secretario Ejecutivo la turnará a los miembros del Comité para efecto de su calificación, que puede ser: probable incumplimiento del Código de Conducta, Código de Ética o Reglas de Integridad o de no competencia para conocer de la denuncia o delación.

El Comité tendrá competencia cuando la denuncia o delación esté relacionada con actos contrarios al Código de Ética, reglas de Integridad, Código de Conducta o presunto conflicto de interés por lo que no será competencia del Comité cuando se trate de otros hechos relacionados con los riesgos de corrupción, fraude, abusos o actos inapropiados de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, por lo que deberá seguir lo indicado en el numeral 6.

- 7.2 En caso de la determinación de no competencia del Comité para conocer de la denuncia o delación, el Secretario Ejecutivo lo comunicará al Presidente, quien deberá orientar a la persona que presentó la denuncia o delación para que la presente ante la instancia correspondiente.

Si la denuncia o delación se encuentra fuera del ámbito de competencia del Comité, el Secretario Ejecutivo turnará la denuncia o delación al Departamento de Asuntos Jurídicos o al Área de Quejas del Órgano Interno de Control de IEPSA, o ambas, según corresponda. No obstante, la persona que presentó la denuncia o queja, si así lo desea, podrá presentarla directamente ante la Secretaría de la Función Pública, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 9.1 de los presentes procedimientos.

- 7.3 De considerar el Comité que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, el Secretario Ejecutivo notificará al Presidente del Comité quien coordinará la investigación de la queja, denuncia o delación, quien para esta tarea podrá designar al Secretario Ejecutivo o conformar una comisión con al menos tres de los miembros temporales, para que realicen la investigación o entrevistas, debiendo éstos dejar constancia escrita. El Secretario Ejecutivo o la comisión buscará la posibilidad de establecer contacto por separado con el servidor público involucrado en la denuncia o delación, los testigos y a la persona que presentó la denuncia o delación, con la finalidad de allegarse de mayores elementos, pruebas, comentarios, etc.

- 7.4 Si la denuncia implica al titular, algún gerente de la entidad, Presidente o Secretario del Comité, la denuncia se presentará directamente ante la Secretaría de la Función Pública por los medios establecidos en el segundo párrafo del numeral 6.1 de estos procedimientos.

- 7.5 La circunstancia de presentar una denuncia o delación no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación del Comité. Los (las) servidores (as) públicos (as) de IEPSA deberán apoyar a los miembros del Comité y proporcionarles las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones en la investigación.

- 7.6 El Secretario Ejecutivo del Comité, al recibir una queja, denuncia o delación que argumente actos contrarios a la ética y conducta institucional, riesgos proclives a actos de corrupción, fraudes, abusos o actos inapropiados de los (las) servidores (as) públicos (as), implementará lo establecido en el numeral 5.5 de los **Procedimientos**, se comprometerá a hacer de conocimiento de los miembros del Comité, y en su caso, se iniciará una investigación, según lo determinen los miembros del Comité.

- 7.7 La investigación puede consistir en entrevistas personales con el denunciante, con la persona contra la que se presenta la denuncia, delación, queja, acto inapropiado, etc. y con otros que tengan conocimiento del supuesto incidente o de las circunstancias que motivaron la denuncia o delación. La investigación también puede consistir en la evaluación de cualquier otra información o documentos que pudieran ser relevantes a los hechos supuestos.

Para poder establecer las entrevistas, el Secretario Ejecutivo deberá coordinar con el denunciante algunas condiciones de lugar, fechas y horarios en que se pueden hacer, las personas que

puedan estar presentes (sólo integrantes titulares del Comité, los asesores, etc.), o si el/la entrevistada se puede hacer acompañar por una persona de su confianza, y demás condiciones que permitan abundar en la investigación.

7.8 Para determinar si la conducta pretendida constituye una violación a los Códigos de Conducta o Código de Ética, el Comité tomará en consideración para la investigación lo siguiente:

- a) la naturaleza y el contexto de los incidentes.
- b) la frecuencia, duración, repetición, gravedad y alcance de los supuestos hechos.
- c) la relación existente entre las partes involucradas.
- d) el sexo, el origen étnico o racial, el color, la orientación sexual, la nacionalidad de origen, los impedimentos físicos, la religión y/o la edad de la víctima.
- e) Las pruebas o evidencias que en su caso presente el denunciante.

7.9 Siempre que algún acto o incidente específico constituya alguna violación a los Códigos de Conducta o Ética, se requiere que haya una determinación basada en todos los hechos y en las circunstancias que las originaron.

7.10 Al terminar la investigación el Secretario Ejecutivo o los miembros del Comité comisionados para atender la denuncia o delación, presentarán un informe escrito de sus conclusiones a todos los miembros del Comité de si los alegatos han sido comprobados como hechos y si éstos consideran un incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta. El Comité determinará sus observaciones y en su caso, recomendaciones que conduzcan a la conclusión del caso, como pueden ser:

- a) Si el Comité determina por mayoría de sus integrantes la actualización de una vulneración al Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de Integridad, así como un posible conflicto de interés:
  - i. Éste se deberá hacer del conocimiento de la persona denunciante, la persona denunciada y del jefe inmediato de éste último;
  - ii. Se podrá solicitar al área de Recursos Humanos la inclusión de la observación o recomendación al expediente de la persona denunciada;
  - iii. Se dará por concluido el asunto denunciado.
- b) Si el Comité determina por mayoría de sus integrantes la no actualización de una vulneración al Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de Integridad:
  - i. Deberá archivarla el Comité para el caso de que sirva como precedente en el caso de futuras quejas contra la misma persona denunciada;
  - ii. Se dará por concluido el asunto denunciado.

De estimar una probable responsabilidad administrativa, dará vista al órgano interno de control de IEPSA, y si la denuncia, delación o queja involucra al Presidente, el informe puede ser presentado directamente a la Secretaría de la Función Pública conforme a lo establecido en el numeral 6 del presente documento.

7.11 La atención de la denuncia, delación o queja deberá concluirse por el Comité dentro de un plazo de dos meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento, y podrá prorrogarse un mes más de ser necesario.

## 8. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA

- 8.1 El Presidente del Comité podrá determinar medidas preventivas previas en caso de que la denuncia o delación describa conductas en las que supuestamente se hostigue, agreda, amedrente, acose, intimide, discrimine o amenace a una persona, sin que ello signifique tener como ciertos los hechos. Las medidas preventivas que, en su caso, se determinen deberán proteger los derechos laborales y demás aspectos jurídicos en materia de igualdad, no discriminación y derechos humanos.
- 8.2 Cuando los hechos narrados en una denuncia o delación afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del Comité comisionados para su atención, podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, protegiendo los derechos laborales y jurídicos en materia de igualdad, no discriminación y derechos humanos, siempre con el interés de respetar el Código de Conducta, así como los principios y valores contenidos en el Código de Ética y en las Reglas de Integridad.
- 8.3 El Presidente a través del Secretario Ejecutivo informará al denunciante y al servidor público denunciado, el resultado de la investigación y las medidas que va a tomar el Comité como resultado de su conclusión. El Comité mantendrá esta información como reservada de acuerdo con las Leyes Federales vigentes, referentes a la privacidad de datos o de registros del denunciante y denunciado.
- 8.4 El Comité al recibir dentro informe de que ha ocurrido una actuación o conducta inapropiada del (la) servidor (a) público (a) a los Códigos de Conducta y Ética, intentará en primera instancia lo indicado en el numeral 8.2, si no se lograra la conciliación tomará las medidas conducentes para turnar la denuncia o delación y la investigación al área de Recursos Humanos, Asuntos Jurídicos, Órgano Interno de Control de la entidad, o a la autoridad competente, para su tratamiento y atención, cuidando en todo momento remediar la falta y proteger a la víctima.
- 8.5 Cualquier acción tomada por el Comité consecuente con este tipo de denuncias, delaciones o quejas, será consistente con lo establecido en los Códigos de Conducta y Ética, por lo que deberá considerar necesario y apropiado terminar lo que haya ocurrido y prevenir su recurrencia.

## **9. NORMA DE NO REPRESALIA**

- 9.1 La presentación de algún reporte, queja, denuncia o delación sobre conductas discriminatorias, de acoso o actos contrarios a la ética y conducta, no tendrá efectos sobre la situación laboral del denunciante o el empleo futuro del informante, sobre el ambiente de trabajo, las asignaciones de trabajo, el ambiente de aprendizaje o las calificaciones de sus superiores.
- 9.2 El Comité tomará conocimiento del (la) servidor(a) público(a) que actúe en represalia ó en contra de la persona que informe algún incidente contrario a la ética y conducta institucional, en contra de quien testifique, auxilie o participe en alguna investigación, o audiencia relacionados con la denuncia del hecho. La represalia incluye, sin estar limitada a ello, cualquier forma de intimidación, venganza o acoso, para lo cual podrá hacerse una nueva denuncia ante el Comité de Ética.

## ANEXO

### MECANISMOS PARA LA DETECCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, ABUSOS Y FRAUDES

Los presentes mecanismos tienen como propósito que los (las) servidores (as) públicos (as) de IEPSA tengan algunas herramientas para identificar, prevenir, disuadir y denunciar posibles ocurrencias de actos de corrupción, fraudes, abusos o actos inapropiados cometidos por cualquier servidor(a) público(a) de IEPSA, sin importar su nivel jerárquico, en el desempeño de sus funciones.

Dichos mecanismos y criterios tienen el respaldo institucional del Comité, para dar certeza y apoyo al (la) denunciante o informante.

- I. Es conveniente que el (la) servidor (a) público (a) tenga claros los objetivos y metas institucionales, una vez definidos y comprendidos es necesario considerar que el riesgo de actos de corrupción, fraudes, abusos, etc. es la posibilidad de que ocurra un acontecimiento que provoque efectos adversos en el logro de las metas y objetivos, el cual se mide en términos de su impacto y probabilidad de ocurrencia.
- II. Las áreas más vulnerables donde puedan ocurrir riesgos de corrupción, fraude, abusos, etc. son: Compras, Pagos, Inspección, Auditoría, Expedición de documentos, manejo de dinero en efectivo, manejo de bienes muebles (almacén), entre otras que se consideren necesarias.
- III. Es importante identificar el tipo de riesgo, pues dependiendo su ámbito será su impacto en diferentes metas y objetivos institucionales. La clasificación general de los riesgos es: Estratégicos, de integridad o ética, operativo, reputacional, financiero, de cumplimiento o tecnológico.
- IV. Se debe evaluar el riesgo tomando en cuenta su probabilidad de ocurrencia y su grado de impacto que generaría en caso de que se materialice. Para definir el **grado de impacto**, debe considerarse el valor 5 de mayor jerarquía y 1 de menor. Para determinar la **probabilidad** de materialización del riesgo, se deben de considerar los factores y su frecuencia, tomando el valor 5 cuando se tenga casi la certeza de que va a ocurrir y 1 cuando sea muy poco probable que ocurra.
- V. Independientemente del análisis de impacto y probabilidad, se debe de promover una cultura acorde a los valores plasmados en el Código de Ética, Código de Conducta y las Reglas de Integridad, promoviendo una cultura de integridad interna institucional.
- VI. Cualquier acto contrario al Código de Ética, Reglas de Integridad, Código de Conducta, así como los posibles actos de corrupción, fraude, abuso o acción inapropiada por parte de cualquier servidor (a) público (a) debe de denunciarse a las instancias competentes.