

---

**PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE**



**Secretaría General**


**Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional**

**Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés**

**Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias.**


**P01-PD-PRQD**

---

	<b>Procuraduría de la Defensa del Contribuyente</b>		Hoja	2 DE 15
			Versión	2.0
	<b>Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias</b> Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés		P01-PD-PRQD	
	Secretaría General		<b>Unidad Administrativa Responsable:</b> Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional	


## Contenido

1. Control de Cambios y Versiones.	3
2. Objetivo.	4
3. Alcance.	4
4. Marco Normativo.	4
5. Glosario de Términos y Acrónimos.	6
6. Procedimiento para someter quejas y/o denuncias ante el CEPCI.	8
8. Diagrama de flujo.	10
9. Protocolo de atención de quejas y/o denuncias.	11
10. Anexos.	15

	<b>Procuraduría de la Defensa del Contribuyente</b>		Hoja	3 DE 15
			Versión	2.0
	<b>Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias</b> Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés			P01-PD-PRQD
Secretaría General			<b>Unidad Administrativa Responsable:</b> Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional	

## 1. Control de Cambios y Versiones.

Número de revisión	Fecha	Elaboró nombre / área	Revisó nombre / área	Visto Bueno nombre / área	Aprobó nombre / área	Descripción del cambio
1.0	24/05/2017	<b>Lic. Juan Manuel Muñetón Vargas</b> Dirección de Calidad y Desarrollo Institucional	<b>C.P. Julio César Castro Pérez</b> Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional	<b>Lic. Guillermo González Ávila</b> Secretaría General	<b>Lic. Diana Bernal Ladrón de Guevara</b> Titular de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente	Creación del documento.
2.0	21/03/2018	<b>Lic. Juan Manuel Muñetón Vargas</b> Dirección de Calidad y Desarrollo Institucional	<b>C.P. Julio César Castro Pérez</b> Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional	<b>Lic. Juan Miguel Rivera Ortega</b> Secretaría General	<b>Lic. Diana Bernal Ladrón de Guevara</b> Titular de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente	Ratificación.

	<b>Procuraduría de la Defensa del Contribuyente</b>		Hoja	4 DE 15
	<b>Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias</b> Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés		Versión	2.0
	Secretaría General		P01-PD-PRQD	
		<b>Unidad Administrativa Responsable:</b> Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional		

## 2. Objetivo.


Desarrollar el procedimiento que establece las actividades para presentar ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, quejas y/o denuncias por incumplimientos al Código de Conducta de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y el protocolo para su atención por los miembros de dicho Comité.

## 3. Alcance.


El procedimiento comprende la secuencia de actividades requeridas para la presentación de la queja o denuncia, su registro, análisis y el pronunciamiento que en su caso emita el Comité respecto de la queja y/o denuncia presentada.

## 4. Marco Normativo.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
D.O.F. 05-II-1917 y sus reformas.
2. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
D.O.F. 29-XII-1976 y sus reformas.
3. Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.  
D.O.F. 04-IX-2006 y sus reformas.
4. Ley Federal de los Derechos del Contribuyente.  
D.O.F. 23-VI-2005 y sus reformas.
5. Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
D.O.F. 18-VII-2016 (en vigor a partir del 19/07/2017).
6. Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.  
D.O.F. 18-III-2014.
7. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.  
D.O.F. 20-V-2013.
8. Programa Institucional 2013-2018 de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.  
D.O.F. 16-V-2014.
9. Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.  
D.O.F. 27-V-2014.

	<b>Procuraduría de la Defensa del Contribuyente</b>		Hoja	5 DE 15
	<b>Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias</b> Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés		Versión	2.0
	Secretaría General		<b>Unidad Administrativa Responsable:</b> Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional	

10. 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.  
D.O.F. 20-VIII-2015.
11. Código de Conducta de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.  
Autorizado por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en mayo de 2017.
12. Bases para la integración, organización y funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.  
Autorizado por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en marzo de 2017.

	<b>Procuraduría de la Defensa del Contribuyente</b>		Hoja	6 DE 15
	<b>Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias</b> Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés		Versión	2.0
	Secretaría General		P01-PD-PRQD	
		<b>Unidad Administrativa Responsable:</b> Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional		

## 5. Glosario de Términos y Acrónimos.

Término / Acrónimo	Definición / Descripción
Bases	Bases para la integración, organización y funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
Código de Conducta	Documento que establece el comportamiento ético al que deben sujetarse los servidores públicos en su quehacer cotidiano, previniendo conflictos de interés, y delimitando su actuación en situaciones específicas.
Código de Ética	Documento que contiene los principios constitucionales y valores que todos los servidores públicos debemos observar en el desempeño de nuestro empleo, cargo, comisión o función.
Comité / CEPCI	El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.
Conflicto de Interés	La posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de los Servidores Públicos en razón de intereses personales, familiares o de negocios.
DAJ	Dirección de Asuntos Jurídicos.
Delación / Queja / 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, el Código de Conducta y a las Reglas de Integridad.
Delegaciones	Delegaciones Regionales y Estatales de la Procuraduría, con circunscripción territorial en uno o más estados de la República Mexicana, en términos del artículo 4° de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.
DRH	Dirección de Recursos Humanos.
Expediente	Conjunto de documentos ordenados que tratan de un mismo asunto, de carácter indivisible y estructura básica de la serie documental; donde se hacen constar todas las actuaciones, tanto acuerdos como diligencias, así como actos de las partes y terceros, correspondientes al ejercicio de las facultades establecidas en términos de las disposiciones aplicables.
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.
Persona interesada / denunciante.	Cualquier ciudadano o servidor público que presenta una queja o denuncia ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.



**Procuraduría de la Defensa del Contribuyente**

Hoja 7 DE 15

Versión 2.0


**Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias**  
**Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés**

P01-PD-PRQD

Secretaría General

**Unidad Administrativa Responsable:**  
Dirección General de Planeación  
y Desarrollo Institucional

Término / Acrónimo	Definición / Descripción
OIC	Órgano Interno de Control en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.
Procuraduría	Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.
Reglas de Integridad	Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública.
Resolución	Pronunciamiento que emite el CEPCI para determinar si la queja o denuncia presentada constituye un incumplimiento al Código de Ética, el Código de Conducta y a las Reglas de Integridad.
UEEPCI	Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Función Pública.

	<b>Procuraduría de la Defensa del Contribuyente</b>		Hoja	8 DE 15
	<b>Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias</b> Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés		Versión	2.0
	Secretaría General		P01-PD-PRQD	
		<b>Unidad Administrativa Responsable:</b> Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional		

## 6. Procedimiento para someter quejas y/o denuncias ante el CEPCI.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	EVIDENCIA DOCUMENTAL O ELECTRÓNICA
1. Interesado.	Presenta su queja o denuncia al Comité, por incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta.	No.	Correo electrónico: <a href="mailto:etica-conducta@prodecon.gob.mx">etica-conducta@prodecon.gob.mx</a> Escrito simple. Directamente ante el Secretario Ejecutivo.
2. Secretario Ejecutivo.	Recibe la denuncia del Interesado, asigna número de folio, fecha, hora de recepción y desglose de la información.	Un día hábil.	Expediente de la queja o denuncia.
3. Secretario Ejecutivo.	Verifica que la queja o denuncia contenga los elementos mínimos de procedencia:  -Nombre (opcional); -Domicilio o dirección electrónica para recibir informes; -Descripción detallada de los hechos; -Datos del Servidor Público involucrado; -Medios probatorios de la conducta y; -Testimonio de los hechos de un tercero; <b>-Sí contiene los elementos mínimos: ver actividad 7.</b> <b>-No contiene los elementos mínimos: ver actividad 4.</b>	Tres días hábiles.	
4. Secretario Ejecutivo.	Solicita al interesado información adicional.	Dos días hábiles	Correo electrónico al interesado. Expediente de la queja o denuncia.
5. Interesado.	Entrega información adicional solicitada. <b>-Si se subsanan las omisiones ver actividad 7.</b> <b>-No se subsana las omisiones ver actividad 6.</b>	Tres días hábiles.	Correo electrónico: <a href="mailto:etica-conducta@prodecon.gob.mx">etica-conducta@prodecon.gob.mx</a> Escrito simple. Directamente ante el Secretario Ejecutivo.
6. Secretario Ejecutivo.	Archiva el expediente como concluido y elabora justificación ante el CEPCI.  <b>-Continúa en actividad 8</b>	Tres días hábiles.	Expediente de la queja o denuncia.





**Procuraduría de la Defensa del Contribuyente**

Hoja 9 DE 15

Versión 2.0

**Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias**  
Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

P01-PD-PRQD

Secretaría General

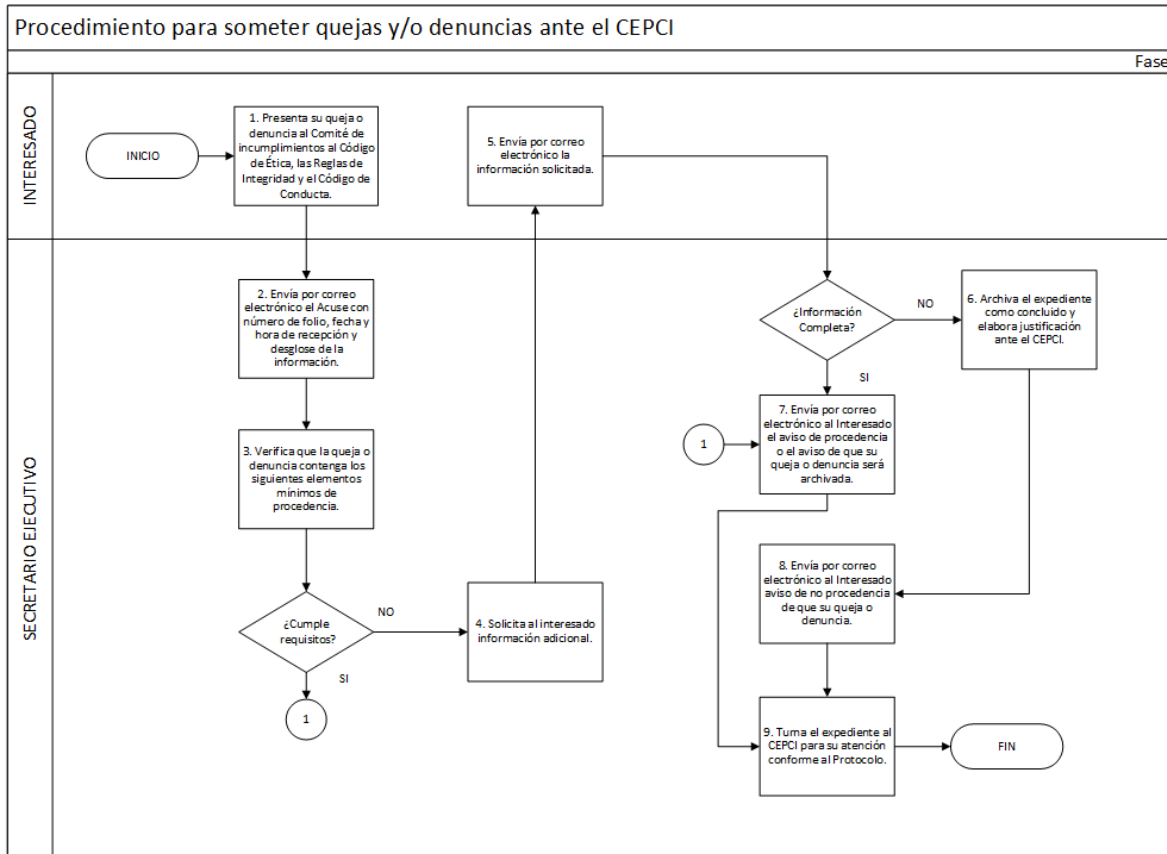
**Unidad Administrativa Responsable:**  
Dirección General de Planeación  
y Desarrollo Institucional


RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	EVIDENCIA DOCUMENTAL O ELECTRÓNICA
7. Secretario Ejecutivo.	Envía por correo electrónico al Interesado aviso de procedencia de su queja o denuncia.  <b>Continúa en actividad 9.</b>	Tres días hábiles.	Correo electrónico.
8. Secretario Ejecutivo.	Envía por correo electrónico al Interesado aviso de no procedencia de que su queja o denuncia.	Tres días hábiles.	Correo electrónico.
9. Secretario Ejecutivo.	Turna el expediente al CEPCI para su atención conforme al protocolo.	Tres días hábiles.	Expediente de la queja o denuncia.

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**



### 8. Diagrama de flujo.



	<b>Procuraduría de la Defensa del Contribuyente</b>		Hoja	11 DE 15
	<b>Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias</b> Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés		Versión	2.0
	Secretaría General		P01-PD-PRQD	
		<b>Unidad Administrativa Responsable:</b> Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional		

## 9. Protocolo de atención de quejas y/o denuncias.

### a) Recepción y registro.

Aplicación	El presente protocolo es aplicable a todos los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en la atención de las quejas y denuncias.
Confidencialidad de la información.	<p>Por la naturaleza de la información que debe ser analizada por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en relación a las quejas y denuncias que reciba, sus miembros propietarios y suplentes deberán suscribir la cláusula de confidencialidad que se adjunta al presente protocolo como Anexo 1.</p> <p>Se debe salvaguardar la naturaleza de confidencialidad o anonimato que, en algunos casos, deberá prevalecer respecto del nombre y demás datos de la persona que presente la queja o denuncia, y de los terceros a los que consten los hechos.</p>
Medio de presentación.	Las quejas y/o denuncias se presentarán por correo electrónico, a la cuenta: <a href="mailto:etica-conducta@prodecon.gob.mx">etica-conducta@prodecon.gob.mx</a> , mediante escrito simple o en forma presencial con el Secretario Ejecutivo.
Registro	El Secretario Ejecutivo del Comité, asignará un número de expediente a cada queja o denuncia recibida en la cuenta de correo electrónico o personalmente.
Requisitos de procedencia.	<p>El Secretario Ejecutivo verificará si la queja o denuncia presentada cuenta con los requisitos indispensables de procedencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre (opcional).</li> <li>• Dirección de correo electrónico para recibir informes.</li> <li>• Relato minucioso de los hechos.</li> <li>• Datos del servidor público involucrado.</li> <li>• Medios probatorios de la denuncia.</li> <li>• Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos.</li> </ul> <p>Se puede presentar una queja o denuncia de forma anónima.</p>
Requerimiento de información adicional.	<p>Si los requisitos de procedencia de la queja o denuncia proporcionados por el denunciante son insuficientes para darle trámite, éstos le serán requeridos por el Secretario Ejecutivo por única vez, dentro de los 5 días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la misma.</p> <p>El denunciante dispondrá de un plazo de 3 días hábiles, contados a partir de la notificación hecha por el Secretario Ejecutivo, para responder al requerimiento de información adicional. Si cumplido el plazo no se atiende el requerimiento, se considerará como desistimiento del denunciante y la queja o denuncia se archivará como concluida, considerándose como antecedente cuando involucre reiteradamente a un servidor público en particular.</p>



**Procuraduría de la Defensa del Contribuyente**

Hoja 12 DE 15

Versión 2.0

**Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias**  
Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

P01-PD-PRQD

Secretaría General

**Unidad Administrativa Responsable:**  
Dirección General de Planeación  
y Desarrollo Institucional

Notificación a OIC, DAJ o DRH.

En el supuesto de que los hechos expuestos en la queja o denuncia deban ser del conocimiento del Órgano Interno de Control (OIC), Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ) o Dirección de Recursos Humanos (DRH) y existan términos de prescripción, éstos deberán ser notificados a la brevedad a las instancias competentes.

Notificación de recepción de la queja o denuncia.

El Secretario Ejecutivo notificará la recepción de la queja o denuncia al denunciante, por correo electrónico.

En esta notificación se indicará el número de expediente asignado, la fecha y hora de recepción, así como los elementos aportados por el denunciante.

La notificación incluirá la leyenda “La presente queja o denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho a exigir una determinada actuación por parte del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría”.

Informe al Presidente del CEPCI

El Secretario Ejecutivo informará por correo electrónico al Presidente del Comité sobre la queja o denuncia recibida, el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere.

Este informe incluirá, la calificación de procedencia, de archivo o de no competencia para conocer de la queja o denuncia. Cuando se clasifique como archivo o de no competencia, se agregarán al informe las razones por las que el expediente se calificó de esta manera.

**b) Tramitación y análisis.**

Informe del Presidente al Pleno del CEPCI

El Presidente, instruirá al Secretario Ejecutivo que incluya en la orden del día de la siguiente Sesión Ordinaria, o en su caso, Extraordinaria, el expediente de la queja o denuncia calificada como procedente.

Establecimiento de medidas preventivas

Cuando la queja o denuncia describa conductas en las que se presuman conductas de hostigamiento, agresión, amedrentamiento, acoso, intimidación o amenaza a la integridad de una persona o servidor público, podrá determinar medidas preventivas para la protección y restitución de derechos de los posibles afectados.

Para este propósito, el CEPCI podrá coordinarse con las Comisiones de Derechos Humanos, el Instituto Nacional de las Mujeres o Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, según corresponda.



**Procuraduría de la Defensa del Contribuyente**

Hoja 13 DE 15

Versión 2.0

**Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias**  
**Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés**

P01-PD-PRQD

**Secretaría General**

**Unidad Administrativa Responsable:**  
 Dirección General de Planeación  
 y Desarrollo Institucional

Calificación del CEPCI a la queja o denuncia

En la sesión del Comité que se presente la queja o denuncia, se someterá a votación de sus miembros la calificación de la misma. Ésta podrá ser:

- Atenderla por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento.
- Determinar la no competencia del CEPCI para conocer de la queja o denuncia.

Cuando se califique la no competencia del Comité, el Secretario Ejecutivo orientará al denunciante para que presente su queja o denuncia ante la instancia correspondiente.

Conformación de la comisión temporal que atenderá la queja o denuncia.

Como parte del acuerdo del Comité en el que se califique atender la queja o denuncia, se determinarán los miembros del CEPCI que conformarán la Comisión temporal que recopilará información adicional acerca de la queja o denuncia.

Recopilación de información adicional.

La Comisión temporal, a efecto de allegarse de mayores elementos para emitir una resolución respecto de la queja o denuncia, podrá realizar:

- Entrevistas al o los servidores públicos involucrados, testigos y si es posible, a la persona que realizó la denuncia, mismas que deberán quedar registradas por escrito o en medios electrónicos.
- Solicitar el apoyo de expertos en las materias que se estime pertinente.
- Solicitar las documentales o informes que requiera para llevar a cabo sus funciones y resolver eficiente e imparcialmente la queja o denuncia.

Los servidores públicos de la Procuraduría, deberán apoyar a los miembros del CEPCI. En los casos en que existan conflictos de interés, se solicitará la opinión de la UEEPCI.

Conciliación.


Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que los presentó, la Comisión temporal podrá intentar una conciliación entre las partes involucradas, siempre con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética, Reglas de Integridad y el Código de Conducta de la Procuraduría.

Si la conciliación no es posible, se proseguirá con el trámite de la queja o denuncia, elaborando una constancia de las gestiones de conciliación realizadas, agregándola al expediente, concluyendo así la fase de tramitación y análisis,



**c) Resolución de la queja y/o denuncia.**

Proyecto de resolución.	<p>La Comisión temporal elaborará un proyecto de resolución, considerando y valorando toda la información y los elementos que haya sido recopilada.</p> <p>Se debe especificar si con base en la valoración de tales elementos, se configura un incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad o el Código de Conducta de las Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.</p> <p>El proyecto de resolución se someterá al del pleno del CEPCI, para su deliberación y posteriormente, se someterá a votación su aprobación.</p> <p>Si el proyecto no es aprobado, se deberá especificar si la resolución es definitiva o si el proyecto deberá modificarse para ser nuevamente sometido al pleno del CEPCI, así como el plazo para realizar las modificaciones procedentes.</p>
Determinación de incumplimiento.	<p>Cuando la resolución determine que se ha configurado un incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad o el Código de Conducta de las Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, el CEPCI:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Determinará sus observaciones.</li><li>• Emitirá sus recomendaciones a la(s) persona(s) denunciada(s), instándolo(s) a dejar de realizar las conductas que configuran el incumplimiento.</li><li>• Dará vista al Órgano Interno de Control en la Procuraduría, si dicha conducta configura una probable responsabilidad administrativa.</li><li>• Solicitará a la Dirección de Recursos Humanos, que las recomendaciones se incorporen al expediente del o los servidores públicos que cometieron el incumplimiento.</li><li>• Remitirá copia de las recomendaciones al jefe inmediato al que estén adscritos los servidores públicos que cometieron el incumplimiento.</li></ul>
Plazo máximo de atención.	<p>La atención de la queja o denuncia deberá concluirse por el CEPCI, mediante la emisión de observaciones o recomendaciones, dentro de un plazo máximo de 3 meses a partir de que se califique como probable incumplimiento.</p>

	<b>Procuraduría de la Defensa del Contribuyente</b>		Hoja	15 DE 15	
			Versión	2.0	
	<b>Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias</b> <b>Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés</b>			P01-PD-PRQD	
	<b>Secretaría General</b>		<b>Unidad Administrativa Responsable:</b> Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional		

## 10. Anexos.

### ANEXO 1

#### CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD:

El suscrito \_\_\_\_\_ en mi carácter de miembro integrante del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la **PRODECON**, me comprometo a guardar absoluta confidencialidad en términos de lo que establecen la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la legislación en materia de protección de datos personales, y demás normatividad aplicable, con respecto a todo lo inherente a la información y documentación de que tenga conocimiento con motivo de la presentación de una delación (queja o denuncia), en contra de algún servidor público perteneciente a este Organismo, por haber realizado alguna conducta contraria a lo establecido en el Código de Ética, de la Reglas de Integridad y del Código de Conducta.

Lugar y fecha.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma.