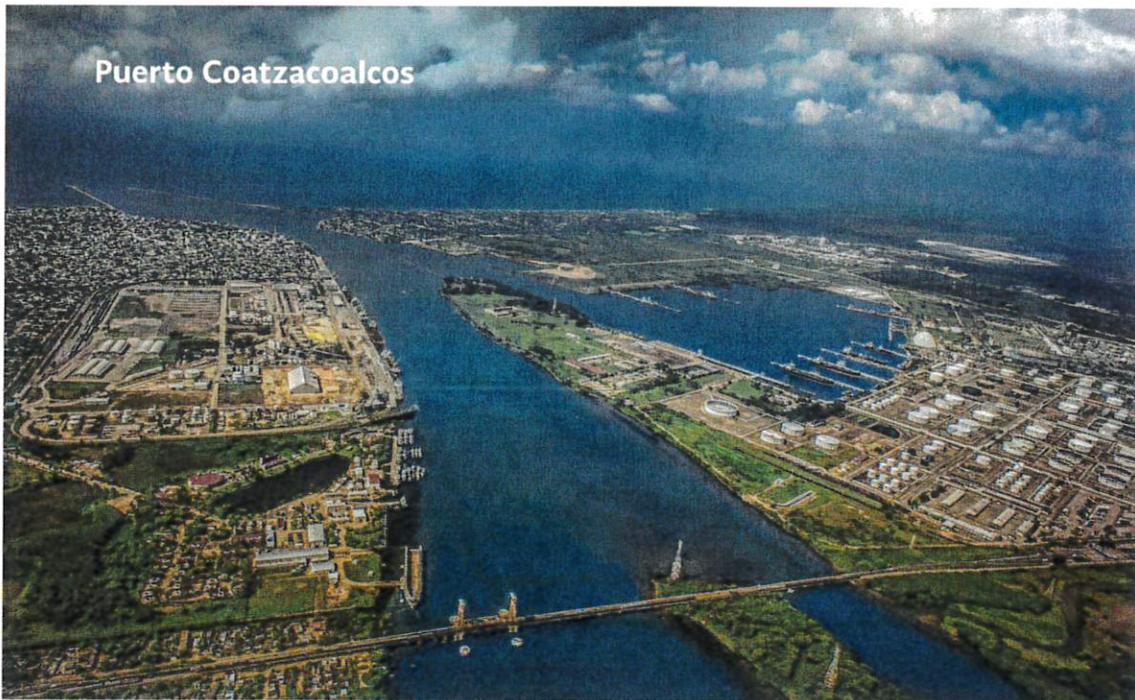




PROCEDIMIENTO

Para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V.



Modificado en la 3ª Reunión Extraordinaria del CEPCI 01/04/2019)

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten mark]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

INDICE

INDICE	2
OBJETIVO.....	3
ALCANCE	3
PROCEDIMIENTO.....	3
Confidencialidad de la Información.	3
Sobre la presentación de quejas y denuncias.....	4
Sobre la recepción y registro de quejas y denuncias.....	4
Generación de un folio de expediente:	5
Revisión de requisitos mínimos de procedencia:	5
Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja o denuncia:	6
Acuse de recibo:.....	7
Aviso al presidente y demás integrantes del CEPCI para su conocimiento:	7
De la tramitación, sustanciación y análisis.....	8
Informe del Presidente al pleno del CEPCI:	8
De las medidas preventivas:	8
Sobre la calificación de la queja o denuncia:	8
Sobre la atención de la queja o denuncia por parte del CEPCI:.....	9
Sobre la conformación de una comisión que conozca de la queja o denuncia:.....	9
Recopilación de información adicional:.....	9
De la conciliación:	10
De la resolución y pronunciamiento.....	10
De la emisión de conclusiones por parte del CEPCI:.....	10
De la determinación de un incumplimiento:	11
Formato para la presentación de una queja o denuncia.....	12
Cuadro Resumen.....	14
CONCLUSIÓN.....	16
GLOSARIO.....	17




OBJETIVO

El objetivo del presente Procedimiento es garantizar que la presentación de quejas y denuncias de cualquier persona realmente cumpla con su objetivo esencial que es el velar por la correcta conducta, denunciando las presuntas conductas contrarias a lo establecido en el Código de Ética y de Conducta de las Servidoras y Servidores Públicos de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., a través del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de esta Entidad.

ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todo el personal de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., así como a los particulares que quieran presentar alguna queja o denuncia por actos contrarios al Código de Ética y de Conducta de las Servidoras y Servidores Públicos de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., en el ejercicio de sus funciones.

PROCEDIMIENTO

Confidencialidad de la Información.

Dada la naturaleza de la información que se analizará en este procedimiento se considera esencial que los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., suscriban una cláusula de confidencialidad respecto al manejo de la información que derive de las quejas o denuncias a las que tengan acceso o de las que tengan conocimiento, a fin de salvaguardar la 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

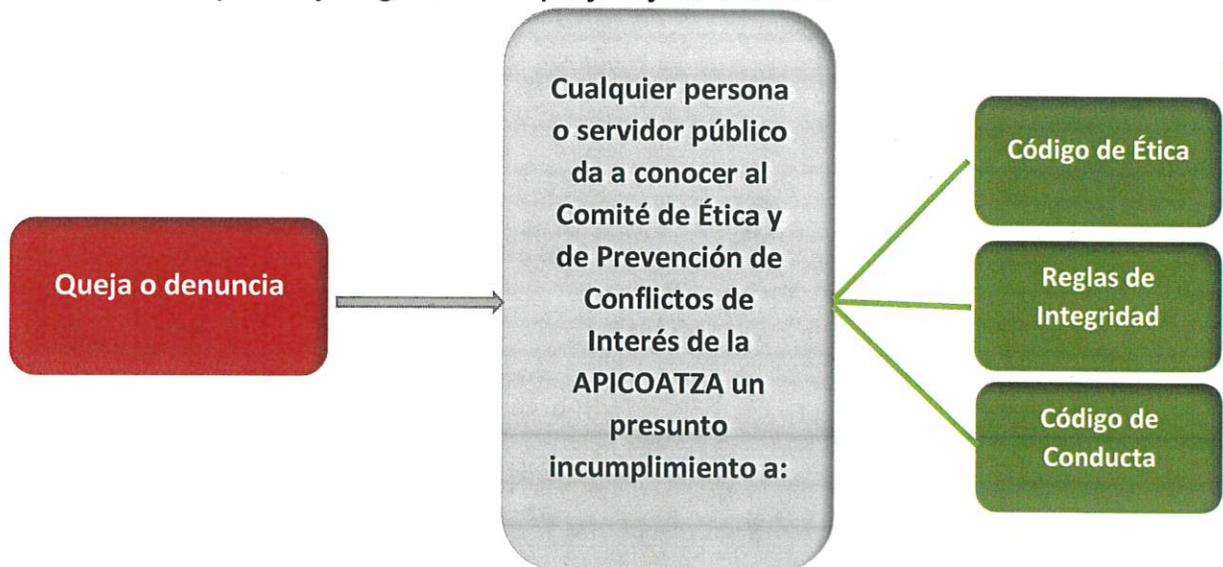
los que les consten los hechos, a menos que tengan el carácter de servidores públicos.

Con fundamento en el Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona identificada o identificable.

Sobre la presentación de quejas y denuncias.

El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., en lo sucesivo CEPCI, ha determinado que la presentación de quejas y denuncias podrá interponerse de forma personal, ante el Presidente del CEPCI, en la Gerencia de Administración y Finanzas.

Sobre la recepción y registro de quejas y denuncias



- ❖ Una vez presentada la queja o denuncia, para poder darle trámite, se deberá constatar que venga acompañada del testimonio de un tercero.
- ❖ Podrán presentarse quejas o denuncias anónimas siempre que en éstas se pueda identificar, al menos, a una persona a quién le consten los hechos.

Generación de un folio de expediente:

Como una garantía de atención y resolución a las quejas o denuncias, se asignará, por parte de la Secretaria Ejecutiva del CEPCI, un número de expediente o folio a cada queja o denuncia. Éste deberá ser único y consecutivo según el momento en que se reciba cada denuncia o queja y será responsabilidad de la Secretaria Ejecutiva velar por la correcta administración de dichos folios, así como la adecuada salvaguarda de la información contenida en los mismos.

Revisión de requisitos mínimos de procedencia:

Posterior a la asignación de folio o expediente, se procederá a la verificación de los elementos indispensables de procedencia de la queja o denuncia. Es decir, la Secretaria Ejecutiva constatará que la queja o denuncia contenga:



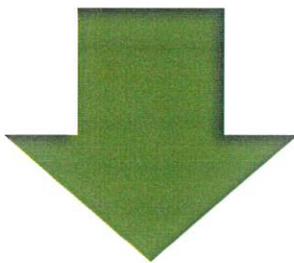
Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja o denuncia:

Por única vez y, en el supuesto que, la Secretaria Ejecutiva detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento de quién la haya presentado. Lo anterior, para que, de la manera más expedita posible, el interesado o interesada pueda subsanar dichas deficiencias y, la Secretaria Ejecutiva pueda darle trámite y hacerla del conocimiento del CEPCI.

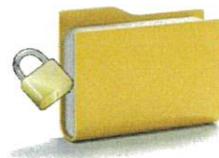
De no contar con respuesta alguna por parte de la interesada o interesado, el expediente con número de folio se archivará como concluido. Es importante precisar que la información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el CEPCI cuando éstas involucren reiteradamente a una servidora o servidor público en particular.



**Subsanada la deficiencia:
Se hace del conocimiento del CEPCI**



**Deficiencia sin subsanar:
Archivo
Con efectos de precedente)**



(Handwritten signatures and initials in blue ink)

Acuse de recibo:

La Secretaria Ejecutiva entregará a quien haya presentado la queja o denuncia, un acuse de recibo impreso, en el que conste el número de folio o expediente bajo el cual estará respaldada la queja o denuncia, la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los elementos aportados por el denunciante.

En el acuse de recibo que se genere se deberá incluir una leyenda que informe al denunciante que la presentación de una queja o denuncia, no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Comité.

Aviso al presidente y demás integrantes del CEPCI para su conocimiento:

La Secretaria Ejecutiva de manera física, informará al Presidente del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere.

Asimismo, y para el caso de que la queja o denuncia, haya sido procedente, la Secretaria Ejecutiva turnará y hará del conocimiento del CEPCI, el expediente original para de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria del CEPCI.

Con relación a las quejas o denuncias sin fundamento, la Secretaria Ejecutiva deberá informar al CEPCI sobre la recepción de las mismas, el número de expediente o folio que se le asignó, y la razón o razones por las que el expediente se clasificó como concluido y archivado.

De la tramitación, sustanciación y análisis

8 / 18

Informe del Presidente al pleno del CEPCI:

El Presidente deberá informar, a través de oficios, a cada uno de los demás integrantes del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, así como la necesidad de abordar el tema en sesión ordinaria o extraordinaria.

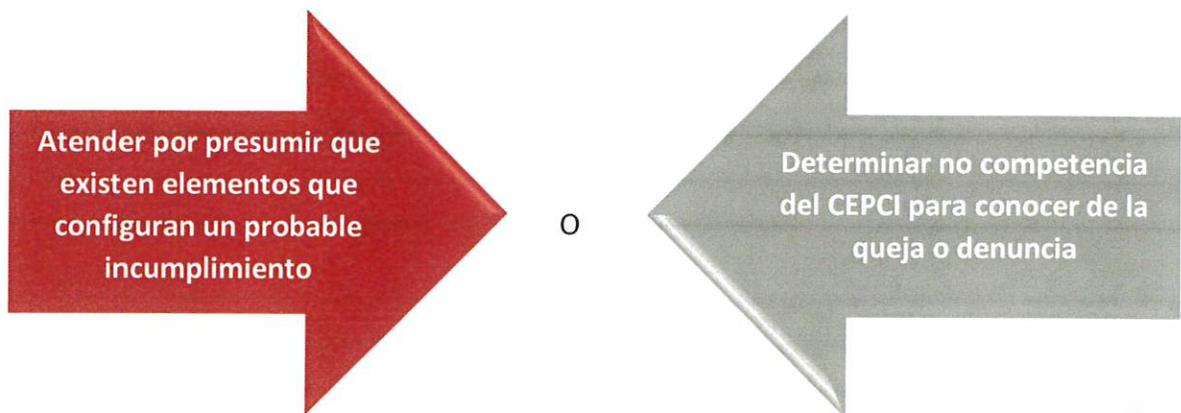
De las medidas preventivas:

Una vez que el CEPCI tenga acceso al expediente podrá determinar medidas preventivas cuando la queja o denuncia describan conductas en las que supuestamente se actualicen conductas de hostigamiento **sexual**, acoso **sexual** agresión, amedrentar, intimidación, **discriminación** o amenaza a la integridad de una persona Servidora o Servidor Público.

Lo anterior, sin que ello signifique tener por ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia.

Sobre la calificación de la queja o denuncia:

Para efectos de la calificación de la queja o denuncia, el CEPCI, podrá:



En caso de no competencia del CEPCI para conocer la delación, el Presidente, orientará a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente. Quedará a consideración del CEPCI informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia en favor de la dicha instancia, dando vista al OIC, en su caso.

Sobre la atención de la queja o denuncia por parte del CEPCI:

De considerar al CEPCI que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, entrevistará a la servidora o servidor público involucrado y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la queja o denuncia. Cabe señalar que toda la información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito y deberá estar sujeta a la cláusula de confidencialidad que suscriben los miembros del CEPCI que conocen de las quejas o denuncias.

Sobre la conformación de una comisión que conozca de la queja o denuncia:

Para desempeñar la tarea de atención a la queja o denuncia, el CEPCI una Comisión para apoyar los trabajos del Comité en materia de atención de quejas y denuncias, con tres de los miembros temporales, para que realicen las entrevistas, debiendo éstos dejar constancia escrita, misma que deberá incorporarse al expediente respectivo.

Recopilación de información adicional:

Cualquier servidora o servidor público de la entidad deberá apoyar a los miembros del CEPCI y proporcionarles los documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones a cabalidad y poder así resolver de la manera más imparcial y eficiente posible, la queja o denuncia. En aquellos casos relacionados con conflictos de interés, se podrá solicitar la opinión de la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés (UEEPCI) de la Secretaría de la Función Pública (SFP).

De la conciliación:

Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del CEPCI 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, Reglas de Integridad y Código de Conducta.

En el caso de que la conciliación no sea procedente, se deberá dar el curso que determine la Comisión creada al efecto, y en dado caso, se deberá dejar constancia de ese hecho en el expediente correspondiente.

De la resolución y pronunciamiento.

La resolución o pronunciamiento que emita el CEPCI tendrá el sentido que el propio Comité determine a partir de las características de la queja o denuncia y del estudio y análisis de la misma. Sin embargo, la atención de la queja o denuncia deberá concluirse por el propio CEPCI mediante la emisión de observaciones o recomendaciones, dentro de un **plazo máximo de tres meses** contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

De la emisión de conclusiones por parte del CEPCI:

- ❖ El proyecto de pronunciamiento que elabore el CEPCI deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados por él mismo, así como las entrevistas que se hayan realizado.
- ❖ Se deberá determinar en el cuerpo del proyecto si, con base en la valoración de tales elementos, se configura o no, un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad.

- ❖ Será facultad del Presidente dar parte, en su caso, a las instancias correspondientes.

De la determinación de un incumplimiento:

En el supuesto de que los miembros del CEPCI en pleno, determinen si se configuró un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad, se procederá de la siguiente manera:

- ✓ El CEPCI en pleno, determinará sus observaciones.
- ✓ Emitirá las recomendaciones a la persona denunciada en las que, en su caso, se inste al transgresor a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Ética, Código de Conducta o las Reglas de Integridad.
- ✓ De estimar que se actualizó una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V.
- ✓ Solicitará al Departamento de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore al expediente de la servidora o servidor público.
- ✓ Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato de la servidora o servidor público transgresor, con copia a **la Dirección General** de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V.



Formato para la presentación de una queja o denuncia.



Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, SA de CV

ANEXO 1

 COATZACOALCOS COORDINACIÓN GENERAL DE PUERTOS Y MARINA MERCANTE	ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE COATZACOALCOS, S.A DE C.V.	Fecha:
	FORMATO DE QUEJAS Y DENUNCIAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES	Hora:

QUEJA: DENUNCIA

Datos Generales de la persona que presenta la queja o denuncia.			
Nombre completo:			
Puesto o área donde labora:			
Correo electrónico (opcional):			
Teléfono:			
Nombre de la o el Jefe inmediato:			
Datos de la persona sobre la que se presenta la queja o denuncia.			
Nombre completo:			
Puesto o área donde labora:			
Nombre de la o el Jefe inmediato:			
Declaración de Hechos:			
Fecha en que ocurrió:	Hora:	Lugar:	
Frecuencia de los Hechos:	fue una vez:	varias veces:	
Descripción de los hechos: Anexe las hojas que sean necesarias.			

Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A. de C.V.
Interior del Recinto Fiscal S/N, Col. Centro, C.P. 96400, A.P. 04, Coatzacoalcos, Ver.,
Tel. (921) 211 0270 www.puerto-de-coatzacoalcos.com.mx

Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016

Segunda Modificación 1° de abril de 2019.

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]



Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, SA de CV

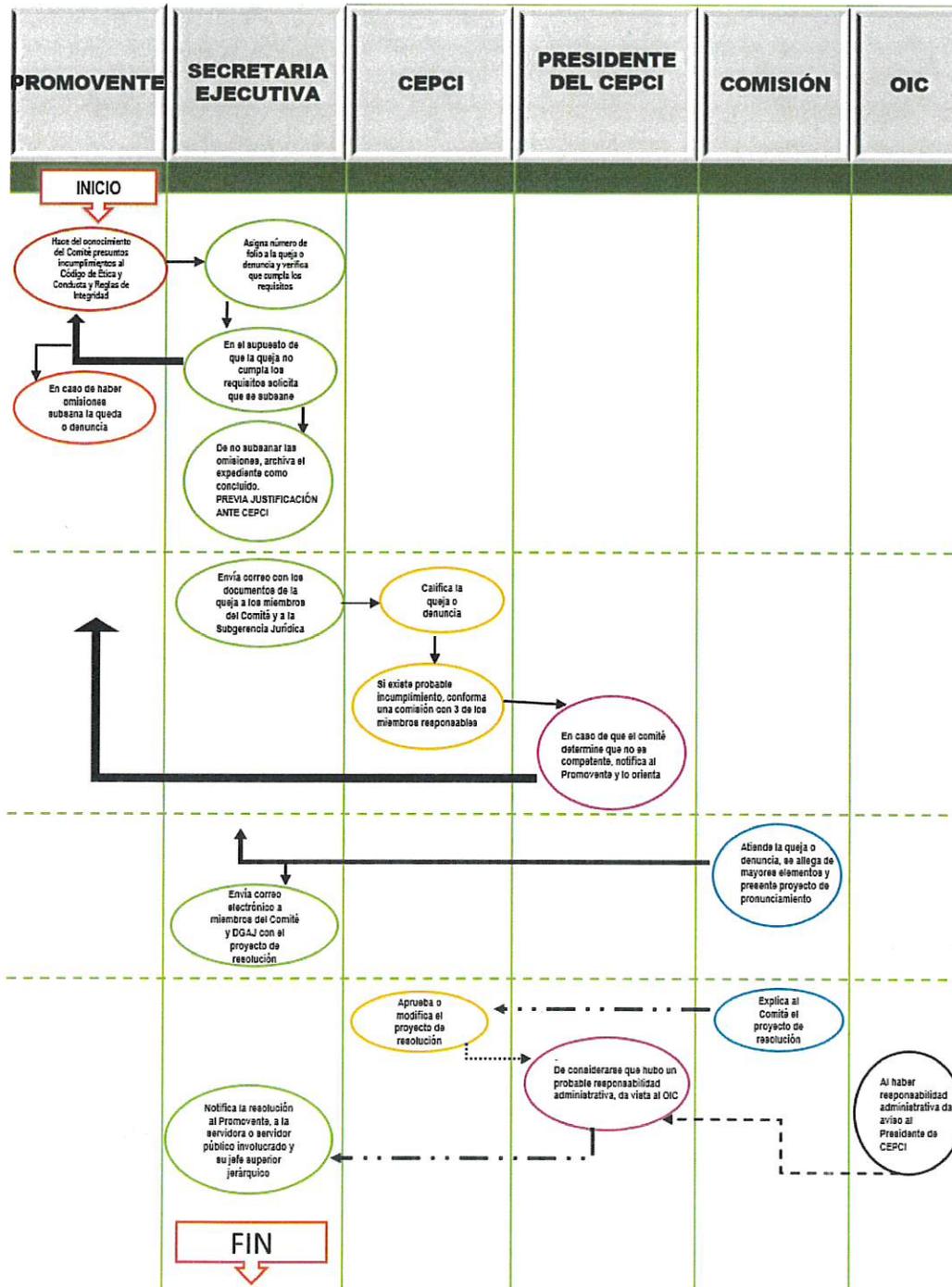
Consecuencias o repercusiones físicas, psicológicas y personales:	
¿Qué actitud manifiesta actualmente esa persona hacia usted?	
Mencione si hubo cambios en su situación laboral a partir de los hechos	
¿Cómo le afecto esa situación a nivel personal, familiar o social?	
Evidencias: En caso de contar con evidencia que apoyen su queja, favor de mencionarlas. Estas pueden ser: declaración de testigo (opcional), documentos, cartas, correos electrónicos e impresos, fotografías, grabación de conversaciones, videos, etc.	
Mencione alguna otra información que desee agregar.	
Firmas	
Nombre y firma de la persona que presenta la queja o denuncia.	Nombre y firma de la persona encargada de recibir y atender quejas o denuncias.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.]

Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A. de C.V.
Interior del Recinto Fiscal S/N, Col. Centro, C.P. 96400, A.P. 04, Coatzacoalcos, Ver.,
Tel. (921) 211 0270 www.puerto-de-coatzacoalcos.com.mx

Cuadro Resumen

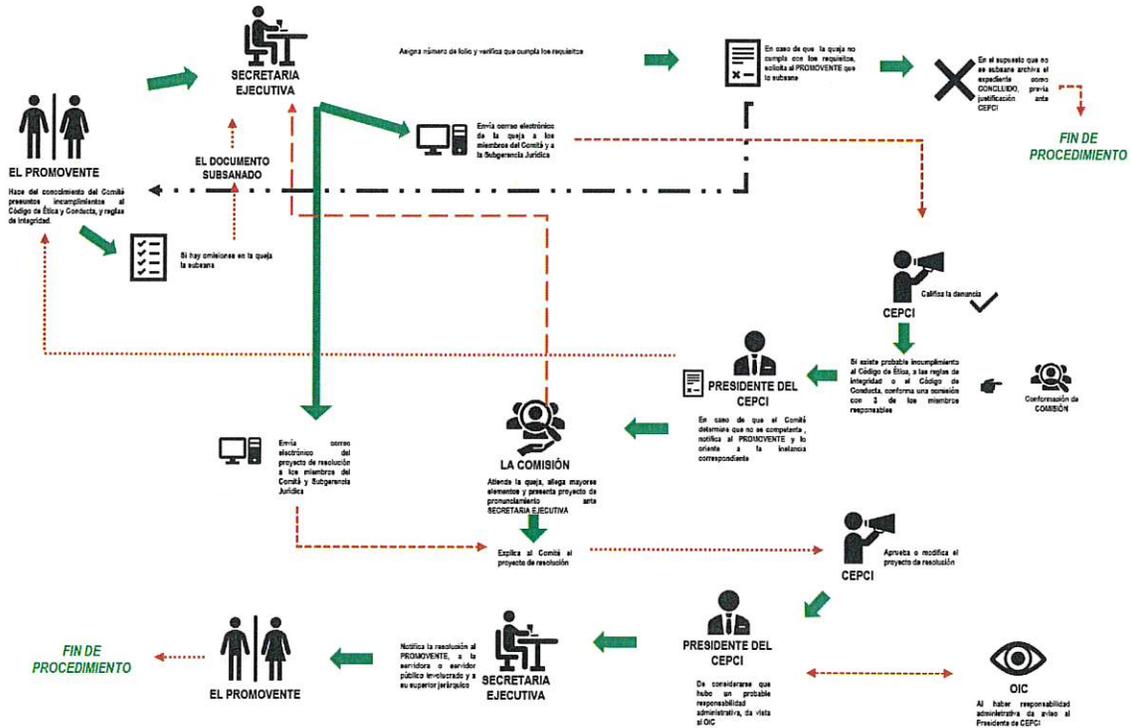
Para la atención del Procedimiento de queja o denuncia por probable incumplimiento al Código de Ética o Reglas de Integridad de alguna servidora o servidor público de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V.



Procedimiento para recibir, registrar, analizar y emitir un pronunciamiento relativo a las quejas que cualquier persona presente ante el CEPCI de APICOATZA.

Elaborado 15 de abril de 2016
Segunda Modificación 1° de abril de 2019.

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page]



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



CONCLUSIÓN

Los valores son una guía para nuestro comportamiento. Formar parte de nuestra identidad como personas y nos orientan sobre cómo actuar en los distintos ámbitos de nuestras vidas.

Aunque los valores comienzan a formarse desde temprana edad, son personales, únicos y cada quien les da un sentido propio; la puesta en práctica de los valores es una decisión personal. Cada uno de nosotros determina cómo actuar frente a las distintas situaciones de su vida.

Sin embargo, la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos es consciente de la importancia de decir y promover los valores, es por ello que podemos mencionar que es fundamental contar con un Procedimiento Administrativo para someter Queja y Denuncias; a fin de contribuir a un ambiente laboral de respeto y buena comunicación.

GLOSARIO

17/18

Para efectos del desahogo el Procedimiento para la Recepción y Atención de Quejas y Denuncias en el Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., se entenderá por:

- **Acuerdo.** 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 y sus modificaciones en el Diario Oficial de la Federación el 02/09/2016, y 22/08/2017.
- **APICOATZA.** Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V.
- **CEPCI.** Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés.
- **Código de Conducta.** El instrumento emitido por el Titular de la Entidad a propuesta del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.
- **Código de Ética.** El Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal a que se refiere el Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal.
- **Comité.** Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A. de C.V.
- **Conflicto de Interés.** La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios de la servidora o servidor público



puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones.

- **Delación.** La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a una servidora o servidor público, y que resulta presuntamente contraria al Código de conducta y a las Reglas de Integridad.
- **Denuncia.** La manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentren involucrados servidoras o servidores públicos federales en ejercicio de sus funciones.
- **Queja.** A la expresión de hechos probablemente irregulares de quien resiente o dice resentir una afectación en sus derechos, atribuidos a servidoras o servidores públicos en ejercicio de sus funciones, o en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales, que se hacen del conocimiento de la autoridad competente para investigarlos.
- **Reglas de Integridad.** Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el Acuerdo.