



SECRETARIA DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL HOMEOPÁTICO
PROTOCOLO DE ATENCION DE
DENUNCIAS Y QUEJAS ANTE EL
CEPCI



Protocolo para atender denuncias y quejas ante el
Comité de Ética y Prevención de Conflictos de
Intereses.



SECRETARIA DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL HOMEOPÁTICO
PROTOCOLO DE ATENCION DE
DENUNCIAS Y QUEJAS ANTE EL
CEPCI



Índice

Objetivo	3
Confidencialidad	3
Procedimiento	3
Glosario	5
Anexos	7

OBJETIVO

Atender y dar seguimiento a las denuncias o quejas que se presenten ante el Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses por incumplimiento al Código de Conducta del Hospital Nacional Homeopático y de la SSA, al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y a los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos.

CONFIDENCIALIDAD:

El CEPCI está obligado a mantener la confidencialidad de toda persona o del servidor público que presente una denuncia o queja por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad, y el Código de Conducta del Hospital Nacional Homeopático.

Para este fin los integrantes del CEPCI, firmarán un Aviso de Confidencialidad (Anexo 1).

PROCEDIMIENTO

Presentación de la Denuncia o Queja

El usuario o servidor público podrá presentar la denuncia o queja ante el CEPCI a través del “Formato para Denuncias o Quejas HNH” (Anexo 2) o escrito libre (contestando las preguntas: ¿Cuál es su queja? ¿Qué quiere denunciar? ¿A quién? ¿Cuándo y dónde sucedió? a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico cepcihnh@salud.gob.mx
- Buzones físicos ubicados en entrada principal planta baja, sala de espera urgencias planta baja y mostrador del área de pagaduría.

Recolección de Denuncias o Quejas

Se deberá integrar un equipo con el Gestor de Calidad, y un integrante del CEPCI para la apertura de los buzones y revisión de correo electrónico. Entonces se

procederá a recolectar las denuncias o quejas presentadas, conforme al calendario establecido (Anexo 3).

Se dará acuse de recibido electrónicamente a las que hayan sido enviadas al correo cepcihn@salud.gob.mx

Revisión de Procedencia de la denuncia

De la revisión de las denuncias, se deberá constar que estas cuentan con los elementos mínimos de procedencia, que son:

1. Nombre del denunciante (o) en caso de presentarse como denuncia anónima deberá identificar al menos el nombre de dos testigos a quienes les consten los hechos.
2. Domicilio, teléfono o correo electrónico para seguimiento y notificación de la denuncia presentada.
3. Nombre del servidor público denunciado.
4. Descripción de los hechos en forma clara que incluyan lugar, fecha y hora.
5. Documentos o evidencia probatoria de los hechos que se hayan incluido o que hagan constar los hechos (esto realizado por el CEPCI).

Las denuncias que no cumplan con los requisitos anteriormente señalados, se deberán incluir para seguimiento de la Coordinación de Calidad, como parte del Sistema Único de Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Turnar las Denuncias o Quejas al Presidente o Secretaria Ejecutiva del CEPCI

Una vez hecha la lectura de las denuncias y verificación del cumplimiento de los elementos mínimos de procedencia, el integrante del CEPCI que participó dará folio y entrega **EL MISMO DÍA** al Presidente o Secretaria Ejecutiva del CEPCI de los documentos a través de memorándum.

La Secretaria Técnica del Comité, hará de conocimiento al denunciante el folio de la denuncia junto con la fecha y hora de la recepción; así como solicitará información adicional al propio denunciante u otros que permitan tener información verídica y verificable para presentar la misma ante el CEPCI.

Sesionar ante el comité las Denuncias Procedentes

El presidente del CEPCI convocará a Sesión del Comité las denuncias procedentes para integrar un expediente que dé seguimiento para:

- a. Atender la denuncia por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento, o
- b. Determinar no competencia del CEPCI para conocer o dar atención de la denuncia.

En este último caso, el Presidente la turnará ante la instancia correspondiente.

De considerar el CEPCI que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, entrevistará al servidor público involucrado de estimarlo necesario, a los testigos y a la persona que presentó la denuncia para obtener mayor información.

El CEPCI deberá emitir una resolución o pronunciamiento, así como observaciones y/o recomendaciones, dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de la recepción de la misma ante el CEPCI.

Notificación de la Resolución

La Secretaria Técnica del Comité notificará la resolución que el CEPCI determine al denunciante, al servidor público involucrado y al jefe inmediato.

Se dará por concluido el expediente y se mantendrá como antecedente en el caso de que existan posteriores denuncias.

Glosario

Código de Conducta	Instrumento emitido por el Titular de la Entidad a propuesta del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
CEPCI	Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.
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 de los servidores públicos del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o al Código de Conducta del HNH y la SS.
Denunciante	Usuario o Servidor Público que presenta una denuncia.



SECRETARIA DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL HOMEOPÁTICO
PROTOCOLO DE ATENCION DE
DENUNCIAS Y QUEJAS ANTE EL
CEPCI



Queja

Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención, en razón de impugnar la negativa a otorgar servicios médicos o la irregularidad en su prestación.

Reglas de Integridad

Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señalada en el Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

Servidor Público

Son las personas que desempeñan un empleo, cargo o función de cualquier naturaleza en el HNH.



SECRETARIA DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL HOMEOPÁTICO
PROTOCOLO DE ATENCION DE
DENUNCIAS Y QUEJAS ANTE EL
CEPCI



ANEXO 1



Formato para presentar denuncias o quejas en contra de servidores públicos por incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta, Reglas de Integridad o potencial conflicto de interés.



**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y
NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN**

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN ENTRE EL COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS (CEPCI) Y QUE EN EL PRESENTE DOCUMENTO SE DENOMINARÁ “**EL RECEPTOR**” Y POR LA OTRA, EL “**DENUNCIANTE**”.

PRIMERA.- El presente Acuerdo se refiere a la información que EL DENUNCIANTE proporcione al RECEPTOR, ya sea de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos, ya esté contenida en cualquier tipo de documento, para apoyar su denuncia.

SEGUNDA.- 1. EL RECEPTOR únicamente utilizará la información facilitada por EL DENUNCIANTE para el fin mencionado anteriormente, comprometiéndose EL RECEPTOR a mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información, advirtiendo de dicho deber de confidencialidad a sus integrantes, asesores, consejeros e invitados y a cualquier persona que, por su relación con EL RECEPTOR, deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de las obligaciones del RECEPTOR para con EL DENUNCIANTE.

2. EL RECEPTOR o las personas mencionadas en el párrafo anterior no podrán reproducir, modificar, hacer pública o divulgar a terceros la información objeto del presente Acuerdo sin previa autorización escrita y expresa del DENUNCIANTE.

3. De igual forma, EL RECEPTOR adoptará respecto de la información objeto de este Acuerdo las mismas medidas de seguridad que adoptaría normalmente respecto a la información confidencial, evitando en la medida de lo posible su pérdida, robo o sustracción o divulgación no autorizada por el mismo.

TERCERA.- Sin perjuicio de lo estipulado en el presente Acuerdo, ambas partes aceptan que la obligación de confidencialidad no se aplicará en los siguientes casos:

- a) Cuando la información se encontrara en el dominio público en el momento de su suministro al RECEPTOR o, una vez suministrada la información, ésta acceda al dominio público sin infracción de ninguna de las Estipulaciones del presente Acuerdo.



SECRETARIA DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL HOMEOPÁTICO
PROTOCOLO DE ATENCION DE
DENUNCIAS Y QUEJAS ANTE EL
CEPCI



- b) Cuando la información ya estuviera en el conocimiento del RECEPTOR con anterioridad a la firma del presente Acuerdo y sin obligación de guardar confidencialidad.
- c) Cuando la legislación vigente o un mandato judicial exija su divulgación. En ese caso, EL RECEPTOR notificará al DENUNCIANTE tal eventualidad y hará todo lo posible por garantizar que se dé un tratamiento confidencial a la información.
- d) En caso de que EL RECEPTOR pueda probar que la información fue desarrollada o recibida legítimamente de terceros, de forma totalmente independiente a su relación con EL DIVULGANTE.

CUARTA.- Los derechos de propiedad intelectual de la información objeto de este Acuerdo pertenecen al DENUNCIANTE y el hecho de revelarla al RECEPTOR para el fin mencionado en la Estipulación Primera no cambiará tal situación.

En caso de que la información resulte revelada o divulgada o utilizada por EL RECEPTOR de cualquier forma distinta al objeto de este Acuerdo, ya sea de forma dolosa o por mera negligencia, habrá de indemnizar al DENUNCIANTE los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que puedan corresponder a este último.

QUINTA.- El presente Acuerdo entrará en vigor en el momento de la firma del mismo por LOS INTEGRANTES DEL CEPCI extendiéndose su vigencia hasta un plazo de 5 años después de finalizada la participación de cualquier integrante, asesor, consejero, invitado del CEPCI o el denunciante.

ANEXO 2



Formato para presentar denuncias o quejas en contra de servidores públicos por incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta, Reglas de Integridad o potencial conflicto de interés.



I. Proporcione los siguientes datos de contacto para poder dar seguimiento a su denuncia o queja

*Usted es:	Paciente	Familiar o Acompañante	Trabajador
*Fecha en que presenta su denuncia o queja:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
*Forma de denuncia o queja:	Abierta	*Anonima	
Nombre (s)			
Apellido Paterno		Apellido Materno	
*Edad:	<input type="text"/>	*Género:	F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
Fecha de nacimiento:			
Domicilio			
Calle			Número Int/Ext
Alcaldía o Municipio			Entidad Federativa
Teléfono:			Código Postal
*Correo electrónico:			*Dato obligatorio para contacto

Nota: En caso de que desee conservar el anonimato de su denuncia o queja deberá identificar al menos el nombre de dos testigos a quienes les consten los hechos y los elementos anteriormente marcados con un ().

*Testigo 1.

*Testigo 2.

Aviso de Privacidad: Sus datos personales serán protegidos en términos de lo dispuesto por la Ley en los Lineamientos de Protección de Datos Personales emitidos por el Instituto Nacional de Acceso a la Información Pública, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 25 de Enero de 2018.

II. Datos de la Denuncia o Queja	
Nombre del (a) Servidor (a) público (a) contra quien se presenta la denuncia o queja:	
<input type="text"/>	
¿Dónde ocurrieron los hechos? Mencione el lugar específico.	
<input type="text"/>	
¿Cuándo ocurrieron los hechos? Fecha, Hora aproximados.	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	

Continúe al reverso.

