

## **Procedimiento para la Recepción y Atención de Quejas y/o Denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés**

Con la finalidad de que las y los servidores públicos de Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. (AICM) y Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México, S.A. de C.V. (SACM) tengan un medio para presentar quejas y/o denuncias por incumplimientos al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de AICM y SACM (CEPCI) emitió el presente Procedimiento para la Recepción y Atención de Quejas y/o Denuncias.

Toda la información que el CEPCI reciba derivado de quejas y denuncias será considerada como confidencial.

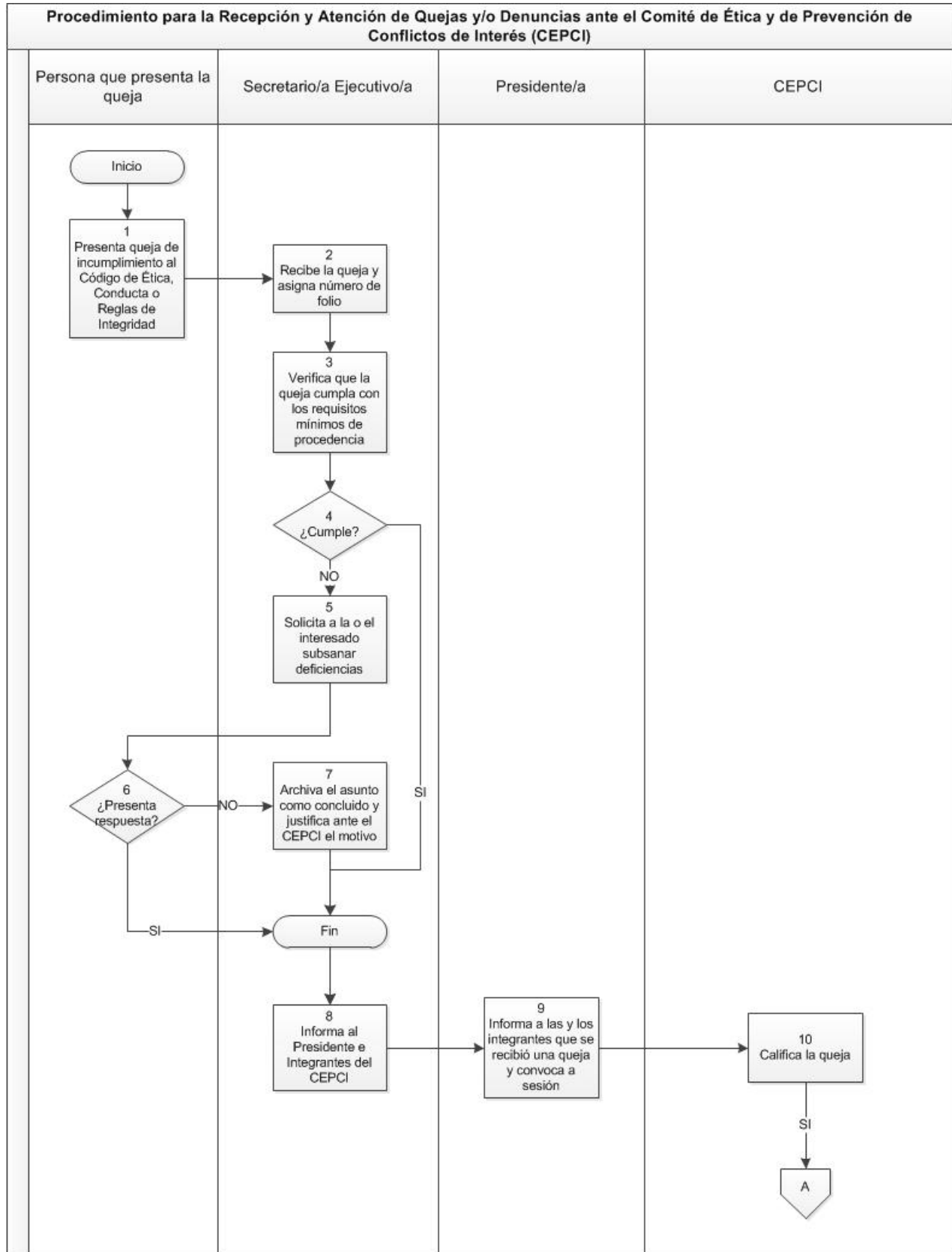
La presentación de una queja o denuncia no otorga a la o el interesado, el derecho de exigir una determinada actuación por parte del CEPCI.

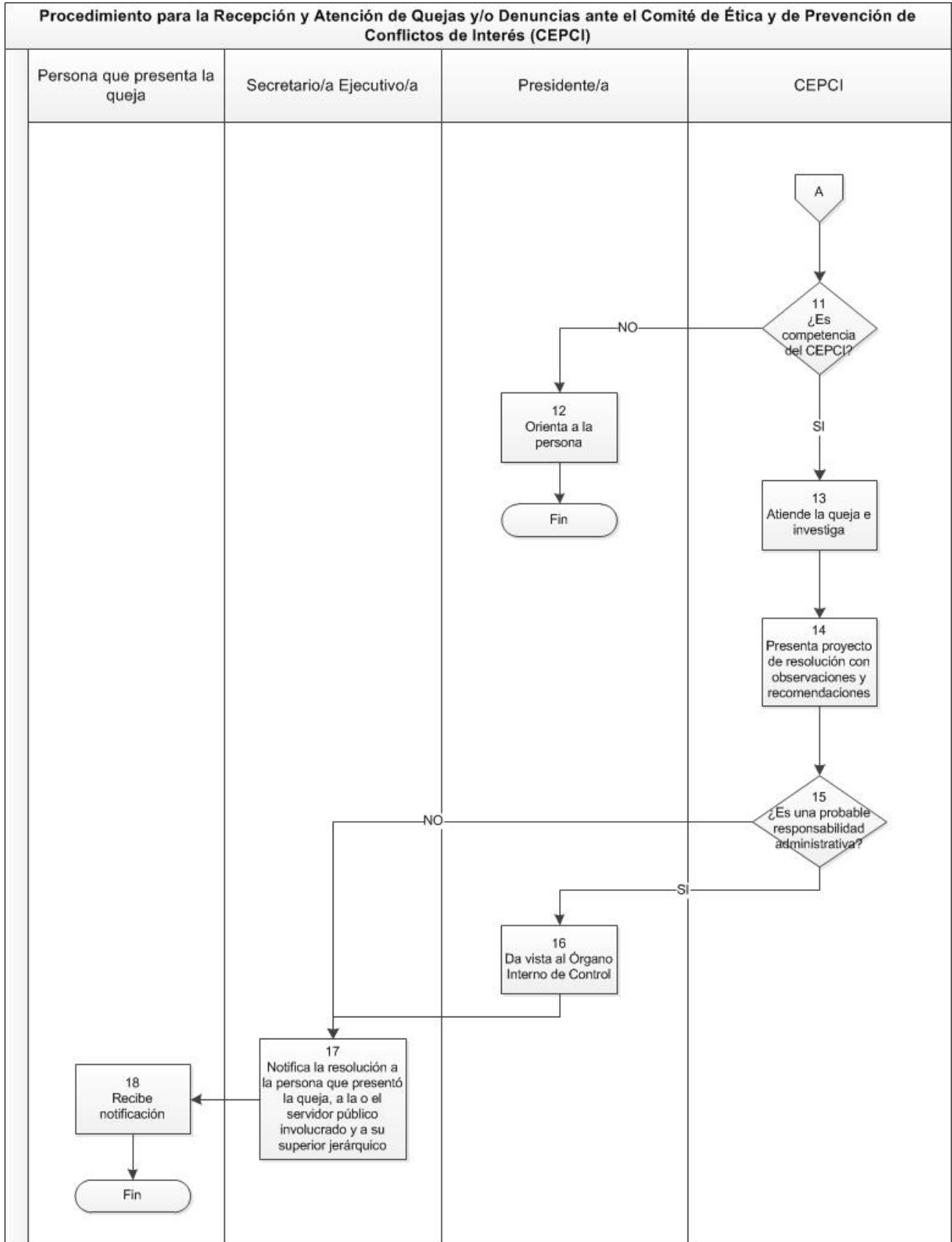
Las quejas y/o denuncias deberán ser entregadas físicamente a el o la Secretaria Ejecutiva, mediante el formato establecido para tal motivo, el cual se puede consultar en la página de Intranet e Internet, o con cualquier integrante del Comité.

El Comité contará con un plazo máximo de tres meses a partir de que la queja se califique como probable incumplimiento para emitir su resolución.

A continuación se presenta el procedimiento a seguir en diagrama, así como una descripción narrativa.

En caso de duda, deberás acercarte a cualquier integrante del Comité.





### Descripción Narrativa

No.	Responsable	Descripción	Término	
1	Persona que presenta la queja	Hace del conocimiento del Comité presuntos incumplimientos al Código de Ética, Reglas de Integridad y el Código de Conducta por escrito		
2	Secretario/a Ejecutivo/a	Recibe la queja y asigna número de folio	3 a 5 días hábiles	
3	Secretario/a Ejecutivo/a	Verifica que la queja cumpla con los requisitos mínimos de procedencia que son: 1. Nombre (opcional) 2. Dirección física o electrónica para recibir informes 3. Breve relato de los hechos 4. Datos de la o el servidor público involucrado 5. Medios probatorios de la conducta (En su caso) 6. Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos (Testigo/a)  Entrega a la persona que presentó la queja un acuse de recibo, en el cual constate el número de folio, fecha, hora y desglose de los elementos aportados.		
4	Secretario/a Ejecutivo/a	¿La queja o denuncia cumple con los requisitos? SI. Continúa en actividad 8 NO. Continúa en actividad 5		
5	Secretario/a Ejecutivo/a	Por única vez solicita a la o el interesado que subsane las deficiencias para poder dar trámite y hacerla del conocimiento del CEPCI.		
6	Persona que presenta la queja	¿La o el interesado subsanó las omisiones? SI. Continúa en actividad 8 NO. Continúa en actividad 7		
7	Secretario/a Ejecutivo/a	Archiva el asunto como concluido y presenta un informe ante el CEPCI que incluye número de folio y la justificación de la decisión.  La información contenida en la queja o denuncia archivada podrá ser considerada como antecedente para el CEPCI cuando ésta involucre reiteradamente a un/a servidor/a público/a en particular.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
8	Secretario/a Ejecutivo/a	Informa al Presidente del CEPCI que se recibió una queja o denuncia, el número de folio, un breve resumen.		1 día hábil a partir de que los requisitos de la delación estén completos

No.	Responsable	Descripción	Término
9	Presidente	Informa a las y los integrantes del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, convoca a sesión ordinaria o extraordinaria	1 día hábil a partir de la recepción de la información de la o el secretario ejecutivo
10	CEPCI	El Comité califica la queja, determinando si es competencia del CEPCI.  Asimismo, determina medidas preventivas en casos que se presenten por hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, intimidación o amenaza a la integridad.	30 días hábiles
11	CEPCI	¿Es competencia del CEPCI? SI. Continúa en actividad 13. NO. Continúa en actividad 12	
12	CEPCI	En caso que el CEPCI determine que no es competencia del Comité atender la queja o denuncia, el Presidente, notificará y orientará a la persona para que la presente ante la instancia que corresponda.  Quedará a consideración del Comité informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia en favor de la de dicha instancia.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	5 días hábiles a partir de la calificación
13	CEPCI	El Comité atiende la queja o denuncia entrevistando a la o el servidor público involucrado, quien puede presentar los elementos que considere pertinentes.  De estimarlo necesario el Comité entrevistará a testigos y a la persona que presentó la queja, con la finalidad de allegarse de mayores elementos.  Cuando los hechos afecten únicamente a la persona que presentó la queja, se podrá intentar una conciliación entre las partes.  Toda la información obtenida constará por escrito y se manejará como confidencial.	20 días hábiles a partir de la calificación

No.	Responsable	Descripción	Término
14	CEPCI	<p>El Comité deberá emitir un proyecto de resolución, votar su aprobación o modificación con observaciones y recomendaciones.</p> <p>La resolución debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar y valorar todos los elementos recopilados.</li> <li>• Determinar si se configura o no un incumplimiento.</li> </ul> <p>La resolución deberá ser pronunciamiento imparcial no vinculatorio.</p>	
15	CEPCI	<p>¿Se determina probable responsabilidad administrativa?</p> <p>SI. Continúa en actividad 16</p> <p>NO. Continúa en actividad 17</p>	3 a 5 días hábiles
16	Presidente	Da vista al Órgano Interno de Control	
17	Secretario/a Ejecutivo/a	<p>Notifica la resolución a la persona que presentó la queja, a la o el servidor público involucrado y a su superior jerárquico.</p> <p>La resolución deberá contener recomendaciones que considere pertinentes para la persona denunciada en las que se le inste a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Conducta de AICM y SACM.</p> <p>Se solicitará a la Subdirección de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore al expediente de la o el servidor público.</p>	
18	Persona que presenta la queja	Recibe la resolución en un máximo de tres meses.	Plazo máximo de tres meses
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>			