



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



**L**INEAMIENTOS PARA  
EL REGISTRO Y  
ATENCIÓN DE QUEJAS,  
DENUNCIAS,  
DELACIONES,  
SUGERENCIAS Y  
RECONOCIMIENTOS DEL  
COMITÉ DE ÉTICA Y  
PREVENCIÓN DE  
CONFLICTOS DE  
INTERESES DEL  
INSTITUTO DE SALUD DEL  
ESTADO DE MÉXICO.

Febrero, 2017.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



© Derechos Reservados.  
Primera edición, febrero 2017.  
Gobierno del Estado de México.  
Secretaría de Salud.  
Instituto de Salud del Estado de México.  
Independencia Ote. 1009.  
Colonia Reforma.  
C.P. 50070.  
Impreso y hecho en Toluca, México.  
Printed and made in Toluca, México.  
Correo electrónico: [webmasterisem@salud.gob.mx](mailto:webmasterisem@salud.gob.mx)

La reproducción parcial o total de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expreso de la fuente y dándole el crédito correspondiente.



## CONTENIDO

	Pág.
PRESENTACIÓN.....	4
ANTECEDENTES.....	5
I. OBJETIVO GENERAL.....	6
II. ALCANCE.....	6
III. GLOSARIO.....	6
IV. ASPECTOS GENERALES.....	7
V. DE LA RECEPCIÓN.....	7
VI. DEL REGISTRO.....	8
VII. DE LA QUEJA, DENUNCIA Y DELACIÓN .....	8
VIII. DE LA CONCILIACIÓN.....	9
IX. DEL TRÁMITE Y ATENCIÓN.....	10
X. DE LA DIFUSIÓN.....	11
APROBACIÓN.....	12
VALIDACIÓN.....	13



## PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, la Administración del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

Los presentes lineamientos documentan la acción organizada para dar cumplimiento a lo objetivo del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, de manera organizada y brindando el mayor apoyo a las y los servidores públicos del Instituto de Salud del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delimitan su gestión administrativa.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares del Sector Salud hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.



## ANTECEDENTES

En el marco del Sistema Nacional Anticorrupción establecido por el Presidente de la República Lic. Enrique Peña Nieto y derivado del Acuerdo del Ejecutivo del Estado por el que se expide el Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de México, las Reglas de Integridad para el ejercicio de su empleo, cargo o comisión y los Lineamientos Generales para propiciar su integridad a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, publicado el 30 de noviembre de 2015, en el Periódico Oficial Gaceta del Gobierno, con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo Único, apartado SEXTO, numeral 6, incisos c), h), n), p) fracción IV, r) y numeral 7 del “Acuerdo del Ejecutivo del Estado por el que se expide el Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de México, las Reglas de Integridad para el Ejercicio de su empleo, cargo o comisión y los Lineamientos Generales para propiciar su integridad a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses.

La Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, crea el Protocolo en el cual se establecen los Lineamientos que deberán de observar los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de la Administración Pública Estatal, para el registro y atención a las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos presentados por la ciudadanía y los servidores públicos.

Con la finalidad de dar cumplimiento, el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses del Instituto de Salud del Estado de México, establece los Lineamientos para el Registro y Atención de Quejas, Denuncias, Delaciones, Sugerencias y Reconocimientos, que se reciban sobre las conductas que resulten contrarias al Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad del Instituto de Salud.

El Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses del Instituto de Salud del Estado de México, recibirá las quejas, denuncias y delaciones sobre el incumplimiento del Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad, así como sugerencias y reconocimientos con independencia de las autoridades que faculten los ordenamientos para tales fines.



## I. OBJETIVO GENERAL

Los presentes lineamientos tienen por objeto establecer el seguimiento y atención que deberá observar el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses del Instituto, en el momento que se reporte o registre alguna queja, denuncia o delación, sobre las conductas que resulten presuntamente contrarias al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta, así como las sugerencias o reconocimientos.

## II. ALCANCE

Aplica a todas las servidoras y servidores públicos del Instituto de Salud del Estado de México.

## III. GLOSARIO

**Código de Conducta:** Documento emitido por la titular del Instituto de Salud del Estado de México. A propuesta del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses.

**Código de Ética:** Acuerdo del Ejecutivo del Estado por el que se expide el Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de México, las Reglas de Integridad para el Ejercicio de su empleo, cargo o comisión y los lineamientos generales para propiciar su integridad a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses.

**Comité:** Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses del Instituto de Salud del Estado de México.

**Conflicto de Intereses:** Es la incompatibilidad entre las obligaciones públicas y los intereses privados del sector público, ocurre cuando lo relacionado a un interés público, tiende a estar indebidamente influenciado por un interés ajeno de tipo económico o personal, guiando el servidor público su actuación en beneficio propio o de un tercero.

**Delación:** Es la inconformidad presentada ante el Comité por abusos de poder, actos de corrupción o inobservancia al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta.

**Dirección:** Es la Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

**Instituto:** Es el Instituto de Salud del Estado de México.

**OCI:** Es el Órgano de Control Interno.

**Presidente:** Es el Presidente del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses.

**Lineamientos:** Son las Reglas para el registro, atención y seguimiento de quejas y/o delaciones, sugerencias y reconocimientos, presentadas al Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses.



**Queja:** Es la reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidades, de un acto u omisión contrario al Código de Ética, Código de Conducta y las Reglas de Integridad.

**Quejoso:** Es la persona física o jurídico colectiva que presenta una queja, denuncia o delación ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, por actos presuntamente contrarios al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta.

**Reconocimiento:** Es la expresión satisfactoria relativa a la realización de un trámite, prestación de un servicio del desempeño de un servidor público.

**Reglas de Integridad:** Las conductas para el ejercicio del empleo, cargo o comisión de los servidores públicos del Estado de México.

**SAM:** El Sistema de Atención Mexiquense.

**SECOGEM:** La Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

**Secretario Técnico:** El Secretario del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses.

**Sugerencia:** Es la propuesta que realiza un ciudadano o servidor público para mejorar el servicio público.

#### IV. ASPECTOS GENERALES

Cualquier persona puede hacer del conocimiento al Comité, presuntos incumplimientos al Código de Ética, Reglas de Integridad, Código de Conducta y posibles casos de Conflicto de Intereses, así como la presentación de quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos.

La Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, otorgará al Secretario Técnico del Comité del Instituto, una cuenta de usuario y contraseña, para el registro de todas las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos en el Sistema de Atención Mexiquense.

El lenguaje empleado, no deberá generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que la redacción deberá representar a ambos sexos.

Todo lo no previsto en los presentes lineamientos, se observará en lo aplicable lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

#### V. DE LA RECEPCIÓN

Las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos, podrán ser presentadas ante el Comité de forma presencial, telefónica, escrita, electrónica o a través de cualquier otro medio.



El Secretario Técnico, es la persona encargada para el registro en el Sistema de Atención Mexiquense de las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos, sin embargo cualquier miembro del Comité, tendrá la facultad de recibirlas, para posteriormente remitirla mediante oficio al Secretario Técnico para su captura.

El secretario Técnico deberá hacer de conocimiento al Órgano de Control Interno de las conductas de servidores públicos que puedan constituir responsabilidad administrativa.

Previo al registro en el Sistema de Atención Mexiquense, se citará a las partes, para que se pueda tener un acuerdo conciliatorio, si no existe acuerdo voluntario se realizará el registro correspondiente.

## **VI. DEL REGISTRO**

El Secretario Técnico identificará si se trata de una queja, denuncia, delación, sugerencia o reconocimiento, para realizar el debido registro en el Sistema de Atención Mexiquense (SAM).

Las sugerencias y reconocimientos se registrarán en el Sistema, para que la Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, determine lo conducente.

Las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos, deberán ser capturados en el Sistema de Atención a más tardar dentro del día hábil siguiente de su recepción.

Una vez realizado el registro, se deberá de proporcionar obligatoriamente a la persona que presenta la queja, denuncia, delación, sugerencia o reconocimiento, el número de folio correspondiente, permitiendo la consulta en el sistema del estado que guarda la misma.

El Secretario Técnico o el miembro del Comité que reciba el requerimiento, en forma escrita o anónima deberá verificar que cumpla con los elementos necesarios para su registro y firmará de recibido para que el quejoso tenga certeza de la entrega de su queja, posteriormente se registrará en el SAM.

En el caso de que las quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos se realicen de manera telefónica, éstas deberán ser registradas al momento de su recepción en la bitácora de llamadas para su registro posterior en el SAM.

## **VII. DE LA QUEJA, DENUNCIA Y DELACIÓN**

La queja, denuncias o delaciones deben reunir los siguientes elementos.

1. Narración de los hechos de forma clara, precisando las circunstancias de tiempo (¿Cuándo sucedió?), modo (¿Cómo sucedió?) y lugar (¿Dónde sucedió?).



2. Datos de identificación del servidor público en contra de quien se presenta la queja, denuncia y/o delación, como lo son: nombre y cargo en su defecto, media filiación y área donde desempeña sus labores.
3. Nombre de la unidad médica o administrativa en donde ocurrieron los hechos.
4. En su caso los medios probatorios con los que sustenta su dicho, en caso de existir, como lo son: fotografías, videos, documentos, testimonios, etc.

En caso de no cumplir con los elementos antes señalados, serán analizados bajo los criterios del Sistema de Atención Mexiquense (SAM).

El Secretario Técnico, deberá dar la certeza al que aportó los datos para presentar la queja y/o delación, sobre la correcta utilización de la información en estricta confidencialidad, conforme a lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y a la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

## VIII. DE LA CONCILIACIÓN

Cuando los hechos narrados en la queja, denuncia o delación, afecten únicamente a la persona que la presenta y si las partes están de acuerdo, se podrá llegar a una conciliación, con el objetivo de preservar los principios, valores y Reglas de Integridad contenidos en el Código de Ética y Código de Conducta.

Las partes deberán informar vía escrita al Secretario Técnico, si es su deseo conciliar a más tardar el día hábil siguiente al que se envió el oficio invitándolos a conciliar.

Si no se obtiene respuesta de ambas partes, se estará en el entendido en que no se desea conciliar y la queja, denuncia o delación será registrada en el Sistema de Atención para su trámite correspondiente.

La conciliación No procederá cuando:

1. Se trate de una afectación de tipo físico o moral.
2. Se afecte a menores, incapaces o cualquier otro grupo vulnerable.
3. Se afecte un derecho humano.
4. Exista un daño o perjuicio a recursos públicos.
5. Afecte los derechos a terceros.
6. Se contravengan disposiciones de orden público.

El Secretario Técnico, analizará la queja, denuncia o delación y elaborará los puntos conciliatorios propuestos para la fecha de la audiencia de conciliación, mismos que podrán ser modificados el día de la audiencia por mutuo acuerdo y situación que debe ser asentada en el acta correspondiente.

La audiencia de conciliación se llevará a cabo a más tardar a los tres días hábiles siguientes a la fecha en la que se recibió la queja, denuncia, delación.



Si el día de la audiencia una o ambas partes no se presentan, se les notificará vía oficio la nueva fecha de la misma, que deberá ser al día hábil siguiente de la primera fecha.

Si en la segunda fecha una o ambas partes no se presentan se estará en el entendido que no se desea conciliar, por lo que la queja, denuncia, delación será registrada en el Sistema de Atención para el trámite correspondiente.

La conciliación se llevará a cabo con los miembros que el Comité comisione para tal efecto, levantándose un acta de hechos o de conciliación, que deberá reunir los siguientes elementos:

1. Lugar, fecha y hora.
2. Nombres y firmas de las partes que realiza la conciliación.
3. Nombres y firmas de los miembros del Comité presentes.
4. Circunstancia que suscito la conciliación.
5. El acuerdo al que llegaron las partes, y en su caso las circunstancias de tiempo, modo y lugar del cumplimiento de lo acordado.

La conciliación tendrá el efecto de un acuerdo entre las partes, sin embargo, si la queja, denuncia o delación fue registrada en el Sistema de Atención, antes de que se llegara al acuerdo de la conciliación, no tendrá injerencia en la determinación que lleve a cabo el Órgano de Control Interno, sobre la misma.

Los miembros del Comité para atender una delación presentarán sus conclusiones y si éstas consideran un incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, el Comité determinará su remisión al órgano de control interno.

## **IX. DEL TRÁMITE Y ATENCIÓN**

Una vez que se inicie el trámite de atención a la queja, denuncia, delación por parte de la Dirección General de Responsabilidades o el Órgano de Control Interno, el Secretario Técnico informará al peticionario o al quejoso la disponibilidad de consultarlo vía SAM.

El Comité podrá rendir un informe escrito al quejoso sobre el motivo por el cual la autoridad llegó a la determinación de la conclusión de la queja, este informe se elaborara únicamente si el quejoso lo solicita al Secretario Técnico.

En caso de existir recurrencia de quejas, denuncias o delaciones, sobre el mismo hecho, el Comité rendirá un informe dirigido a la Dirección, en donde se incluyan las observaciones y recomendaciones que serán aplicadas al interior del Instituto de forma alterna a la atención de la queja que de la autoridad correspondiente.

Las acciones realizadas por el Comité en la tramitación de la queja, denuncia o delación deberán ser informadas a la Subdirección de Responsabilidades de la Contraloría Interna dentro de los tres días hábiles siguientes a su realización, sustentando las acciones con copia de la evidencia correspondiente.



Una vez registrada la queja, denuncia o delación en el Sistema de Atención Mexiquense (SAM), el Comité llevará a cabo las siguientes acciones:

1. Obtener medios probatorios que sustenten la queja, denuncia o delación en caso de ser necesario se citará al quejoso para recabar de los mismos.
2. Analizar y formular observaciones y recomendaciones preventivas a los servidores públicos involucrados y a sus superiores jerárquicos.
3. Formular sugerencias, en su caso, a las unidades administrativas o áreas para modificar procesos en los que se detecten incumplimientos al Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad.

Los seguimientos realizados por el Comité, deberán ser registrados en el Sistema de Atención Mexiquense por el Secretario Técnico del Comité, hasta su conclusión.

El Comité deberá promover medidas para el respeto de los principios, valores y acciones contenidos en el Código de Ética, Código de Conducta y las Reglas de Integridad.

## **X. DE LA DIFUSIÓN**

El Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses llevará a cabo acciones para difundir la presentación de quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos en materia de ética, dentro del Instituto.



### APROBACIÓN

Con fundamento en el artículo 293, fracción IV del Reglamento de Salud del Estado de México, el H. Consejo Interno del Instituto de Salud del Estado de México en sesión ordinaria número \_\_\_\_\_, aprobó los presentes **“Lineamientos para el registro y atención de quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses del Instituto de Salud del Estado de México”**, la cual contiene la información referente a consideraciones generales y procedimiento, así como políticas para dar cumplimiento en materia de registro y atención de quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos del Instituto de Salud del Estado de México.

FECHA DE ACUERDO	NÚMERO DE ACUERDO

---

**Mtro. Manuel Marcué Díaz**  
Director de Administración y  
Secretario del Consejo Interno.  
(RUBRICA)



**VALIDACIÓN**  
**PRESIDENTA**

---

**M. E. S. P. Elizabeth Dávila Chávez**  
DIRECTORA GENERAL  
(RUBRICA)

**SECRETARIA TÉCNICA**

---

**Mtra. en DirCom. Claudia Terán Cordero**  
JEFA DE LA UNIDAD DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA  
(RUBRICA)

**VOCALES**

---

**Dr. José Pedro Montoya Moreno**  
COORDINADOR DE SALUD  
(RUBRICA)

---

**Dr. Ángel Salinas Arnaut**  
DIRECTOR DE SERVICIOS  
DE SALUD  
(RUBRICA)

---

**Dra. Rocío Rangel Gómez**  
SUBDIRECTORA DE  
ATENCIÓN MÉDICA  
(RUBRICA)

---

**L. en D. Maricela Flores Martiñón**  
JEFA DEL DEPARTAMENTO  
DE GLOSA  
(RUBRICA)



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



---

**Dr. Jorge Cruz Borromeo**  
DIRECTOR DEL HOSPITAL  
GENERAL TOLUCA  
“DR. NICOLÁS SAN JUAN”  
(RUBRICA)

---

**Dra. Estela Ramírez San Martín**  
DIRECTORA DEL HOSPITAL  
GENERAL TLALNEPANTLA  
“VALLE CEYLAN”  
(RUBRICA)

---

**Dra. Leticia Mendoza Martínez**  
HOSPITAL MATERNO PERINATAL TOLUCA  
“MÓNICA PRETELLINI SÁENZ”  
(RUBRICA)



© **Lineamientos.**

***Lineamientos para la recepción y atención de quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses del Instituto de Salud del Estado de México.***

**Secretaría de Salud**  
***Instituto de Salud del Estado de México***

*Responsable de su elaboración:*

*Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses*

*Responsable de su integración:*

*Mtra. Claudia Terán Cordero*

*Lcda. Elizabeth García Juárez*

Toluca, México  
Febrero 2017.