



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

PROCEDIMIENTO:
RECEPCIÓN, ATENCIÓN
DE QUEJAS, DENUNCIAS,
SUGERENCIAS Y
RECONOCIMIENTOS
PRESENTADAS ANTE EL
COMITÉ DE ÉTICA Y DE
PREVENCIÓN DE
CONFLICTO DE INTERESES

MAYO 2018

SECRETARÍA DE OBRA
PÚBLICA

COMISIÓN DEL AGUA DEL
ESTADO DE MÉXICO

**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN,
ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS,
SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS
PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE
ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE
CONFLICTO DE INTERESES**

© Derechos Reservados
Primera Edición Mayo 2018
Gobierno del Estado de México
Secretaría de Obra Pública
Comisión del Agua del Estado de México
Unidad de Modernización Administrativa e Informática
Félix Guzmán No. 10, col. El Parque Naucalpan

Impreso y hecho en Naucalpan, México
Printed and made in Naucalpan México
Cuenta de correo electrónico: caemedomex@yahoo.com.mx

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

ÍNDICE

| | PÁG. |
|---|----------------------|
| PRESENTACIÓN | II |
| OBJETIVO GENERAL | III |
| IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL) | IV |
| RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | V |
| DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: | VI |
| • PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES | 230B11000/01 1 DE 19 |
| SIMBOLOGÍA | VII |
| REGISTRO DE EDICIONES | VIII |
| DISTRIBUCIÓN | IX |
| VALIDACIÓN | X |

| | | |
|---|----------|--------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES | Edición: | Primera |
| | Fecha: | Mayo de 2018 |
| | Código | 230B11000/01 |
| | Página: | II de X. |

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, en la Administración del Estado de México, se 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.

El presente procedimiento, documenta la acción organizada para coadyuvar en el cumplimiento del objetivo del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses (CEYPCI), en materia de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos de la Comisión del Agua del Estado de México.

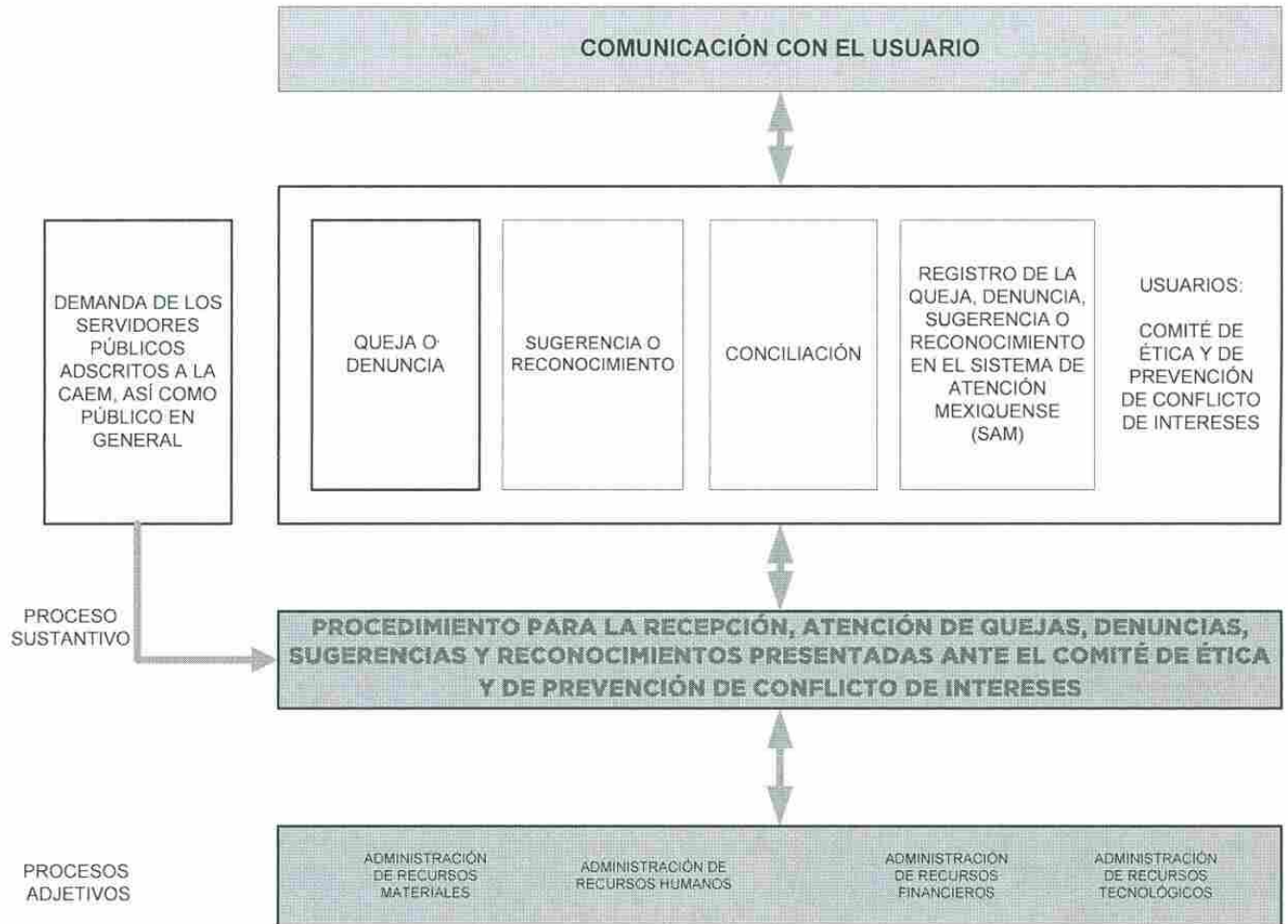
Este documento, contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de este Organismo Auxiliar hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

| | | |
|---|----------|--------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES | Edición: | Primera |
| | Fecha: | Mayo de 2018 |
| | Código | 230B11000/01 |
| | Página: | III de X |

OBJETIVO GENERAL

Organizar y regular los trámites que realiza el COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES de la Comisión del Agua del Estado de México, mediante la formalización y estandarización de los métodos de trabajo y el establecimiento de lineamientos que regulen el procedimiento de Recepción, Atención de Quejas y Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos, presentadas por los servidores públicos de la CAEM, desde su recepción hasta en su caso resolución o registro en el sistema denominado SAM (Sistema de Atención Mexiquense).

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

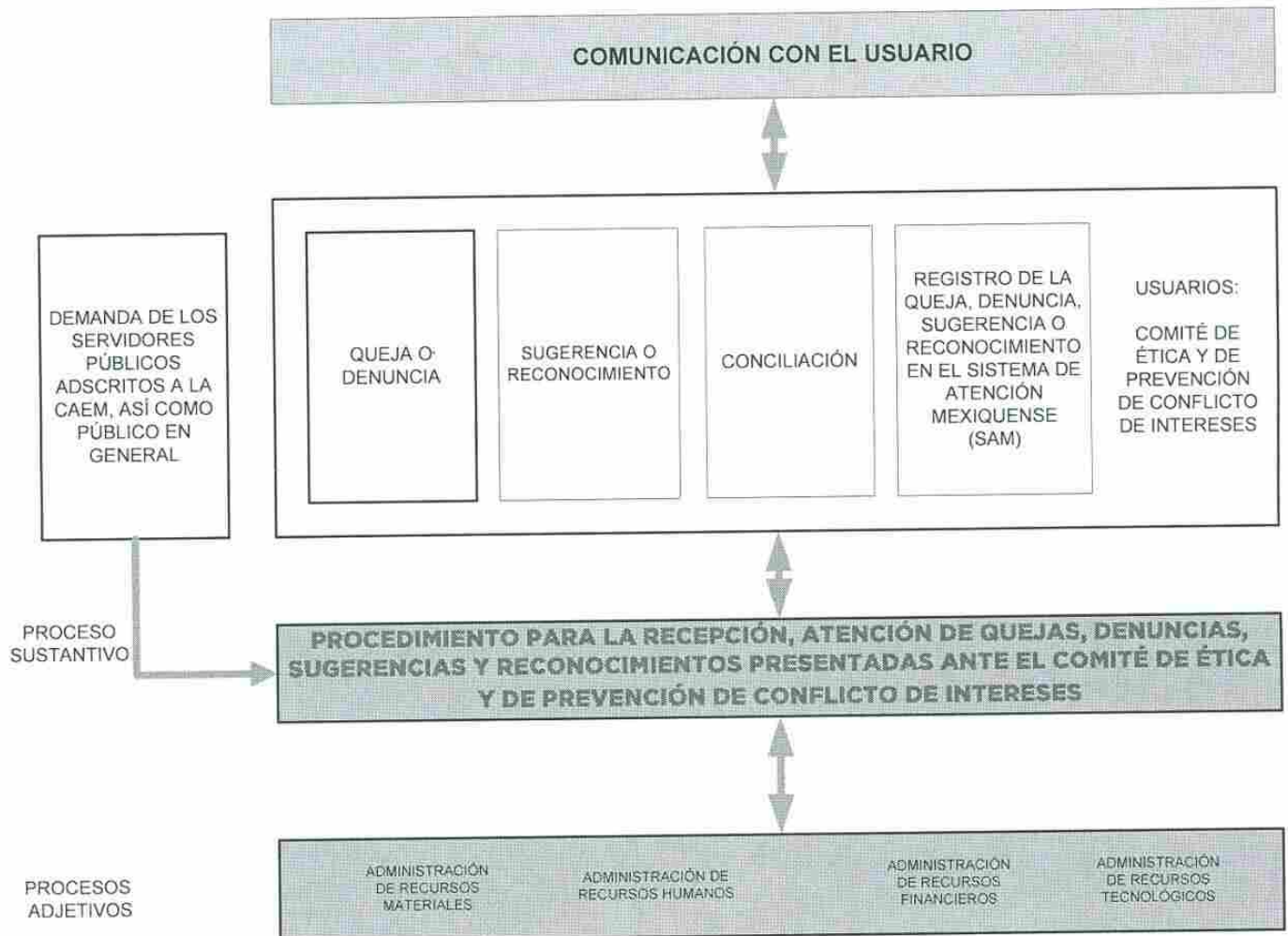


| | | |
|---|----------|--------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES | Edición: | Primera |
| | Fecha: | Mayo de 2018 |
| | Código | 230B11000/01 |
| | Página: | III de X |

OBJETIVO GENERAL

Organizar y regular los trámites que realiza el COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES de la Comisión del Agua del Estado de México, mediante la formalización y estandarización de los métodos de trabajo y el establecimiento de lineamientos que regulen el procedimiento de Recepción, Atención de Quejas y Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos, presentadas por los servidores públicos de la CAEM, desde su recepción hasta en su caso resolución o registro en el sistema denominado SAM (Sistema de Atención Mexiquense).

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



| | | |
|---|----------|--------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES | Edición: | Primera |
| | Fecha: | Mayo de 2018 |
| | Código | 230B11000/01 |
| | Página: | V de X |

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Recepción y atención de quejas, denuncias, delaciones, sugerencias y reconocimientos presentadas ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de los servidores públicos adscritos a la Comisión del Agua del Estado de México,

Procedimiento:

- Procedimiento para la recepción, atención de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos presentadas ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses

| | | |
|---|----------|--------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES | Edición: | Primera |
| | Fecha: | Mayo de 2018 |
| | Código | 230811000/01 |
| | Página: | VI de X |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|--|----------|--------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES | Edición: | Primera |
| | Fecha: | Mayo de 2018 |
| | Código | 230BT1000/01 |
| | Página: | 1 de 19 |

PROCEDIMIENTO:

Recepción y atención de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos presentados ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de la Comisión del Agua del Estado de México.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos que deberá observar el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses en materia de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos, desde su recepción, atención hasta su resolución.

ALCANCE

Aplica a los miembros integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses y a los servidores públicos involucrados en las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos.

REFERENCIAS

ESTATALES

- DECRETO NÚMERO 209.- POR EL QUE SE EXPIDE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS. Gaceta del Gobierno del 30 de mayo de 2017.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y sus Municipios. TÍTULO SEXTO, De la Información Clasificada, Capítulo III, De la Información Confidencial. Gaceta del Gobierno del 4 de mayo de 2016.
- "Acuerdo de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México por el que se establece el Sistema de Atención Mexiquense". Artículos PRIMERO, SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO Y NOVENO. Gaceta del Gobierno del 14 de noviembre de 2007.
- "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 del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses". Artículo Único, apartado SEXTO, numeral 6, incisos h), n), p) fracción IV, r) y numeral 7. Gaceta del Gobierno del 30 de noviembre de 2015.
- Manual de Operación del Sistema de Atención Mexiquense. Numerales 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.2, 7.3 y 8. Gaceta del Gobierno del 27 de noviembre de 2007 y sus reformas.
- Protocolo de Actuación de los Servidores Públicos que intervienen en las Contrataciones Públicas, Prorrogas, el Otorgamiento de Licencias, Permisos, Autorizaciones, Concesiones y sus Modificatorios Nacionales como Internacionales. Gaceta del Gobierno. Sección Tercera, miércoles 23 de septiembre de 2015.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

| | |
|----------|--------------|
| Edición: | Primera |
| Fecha: | Mayo de 2018 |
| Código | 230B11000/01 |
| Página: | 2 de 19 |

- Reglas de Integridad para el Ejercicio del Empleo, Cargo o Comisión de los Servidores Públicos de la Comisión del Agua del Estado de México, mayo de 2017 CAEM.
- Manual General de Organización de la Comisión del Agua del Estado de México; Apartado VII.- Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: 230B10000 Vocalía Ejecutiva, 230B20000 Dirección General del Programa Hidráulico, 230B30000 Dirección General de Inversión y Gestión, 230B40000 Dirección General de Infraestructura Hidráulica, 230B50000 Dirección General de Operación y Atención a Emergencias 230B60000 Dirección General de Coordinación con Organismos Operadores, 230B70000 Dirección General de Asuntos Jurídicos, 230B80000 Dirección General de Administración y Finanzas.

RESPONSABILIDADES

Los miembros integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, por conducto del Secretario Técnico o a través del servidor público en quien delegue, serán los responsables de recibir, atender, registrar en el Sistema de Atención Mexiquense (SAM), las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos y en su caso enterar a la Contraloría Interna.

Miembros integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, deberán:

- Promover las medidas para el respeto de los principios, valores y acciones contenidos en el Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad.
- Atender la petición del servidor público de la Comisión del Agua del Estado de México que requiera presentar una queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento, siempre y cuando este sustentada con hechos y/o documentos.
- Proporcionar apoyo y acompañar a los servidores públicos adscritos a la Comisión del Agua del Estado de México para presentar ante el Secretario del Comité o servidor público en quien delegue para registrar una queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento, en el "Libro de Registro del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de la CAEM".
- Avisar al Secretario del Comité dentro de las 24 horas siguientes al recibo de cualquier queja, denuncia. presentada ante el CEYPCI.
- Revisar las carpetas de los asuntos que le presente el Secretario.
- Asistir en fecha y hora indicadas en la Orden del Día, para llevar a cabo la reunión del trabajo del Comité.
- Dictaminar y Establecer los acuerdos por mayoría de votos de asuntos tratados en la reunión y girar instrucciones de los mismos al Secretario del Comité.
- Dar seguimiento a los acuerdos establecidos en las reuniones de trabajo del Comité.
- Informar por escrito al quejoso o peticionario el motivo por el cual se determinó la conclusión de su queja, denuncia.

| | | |
|--|----------|--------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES | Edición: | Primera |
| | Fecha: | Mayo de 2018 |
| | Código | 230B11000/01 |
| | Página: | 3 de 19 |

- Informar por escrito a la Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción de la SECOGEM, sobre las acciones realizadas en la tramitación de la queja, denuncia, dentro de los tres días hábiles siguientes a su realización, sustentando las acciones con copia de las evidencias correspondientes.
- Dar seguimiento a las quejas, denuncias o delaciones y registrar éstas en el sistema del SAM, hasta su conclusión.
- Informar por escrito a la Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción de la SECOGEM, sobre la incidencia constante de una queja, denuncia, de un mismo hecho, en el cual se incluyan las observaciones y recomendaciones que serán aplicadas al interior de la Comisión.

El Secretario del Comité, deberá:

- Registrar en el "Libro de Registro del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de la CAEM" las quejas, denuncias o delaciones que se reciban y conservar el "Formato de recepción de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos".
- Revisar que las quejas, denuncias reúnan los requerimientos establecidos en la política seis del presente documento.
- Identificar si se trata de queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento.
- Dar certeza al servidor público o persona en general, que presente una queja, denuncia, que su requerimiento será tratado con estricta confidencialidad conforme a lo establecido por la "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios", así como a la "Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México".
- Proporcionar al servidor público o persona en general, el Número de Folio que el SAM le otorgue por el registro de su queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento.
- Cuando haya acuerdo de las partes citar y llevar a cabo la conciliación de la queja, denuncia, cuando ésta sólo afecte al servidor público o persona en general, preservando los principios y valores, contenidos en el Código de Ética, el Código de Conducta de la CAEM y las Reglas de Integridad para el Ejercicio del Empleo Cargo o Comisión de los Servidores Públicos de la CAEM.
- Revisar que la conciliación cumpla con lo establecido en la política de conciliación.
- Elaborar los puntos de conciliación entre las partes afectadas en la queja, denuncia.
- Solicitar la presencia de los integrantes designados por el Comité para llevar a cabo la conciliación entre las partes afectadas en la queja, denuncia.
- Notificar a los involucrados en la queja, denuncia, cuando no se presenten a la audiencia se fijará una nueva fecha para llevarla a cabo y en caso de no presentarse ninguno de los afectados, la queja denuncia, se registrará y archivará en el SAM.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

| | |
|----------|--------------|
| Edición: | Primera |
| Fecha: | Mayo de 2018 |
| Código: | 230B11000/01 |
| Página: | 4 de 19 |

- Informar al quejoso o peticionario la factibilidad de consultar el Seguimiento y conclusión en el SAM, o a través de la Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción de la SECOGEM.

El Peticionario que requiera la atención a su queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento, deberá:

- Hacer del conocimiento del Comité los actos de incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad para el Ejercicio del Empleo Cargo o Comisión de los Servidores Públicos de la CAEM, Código de Conducta de la CAEM y posible caso de Conflicto de Intereses, a través de la forma presencial y por escrito, electrónica o cualquier otro medio que pueda identificarse a la persona.
- Requisar la petición en el "Formato de recepción de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos".
- Solicitar al Secretario o servidor público en quien delegue, cuando así lo requiera, se registre en el SAM su queja, denuncia.
- Elaborar un escrito al Secretario cuando requiera realizar un acuerdo de conciliación entre los afectados en la queja, denuncia.
- Presentarse en fecha y hora requeridas para la cita de audiencia, llevar a cabo la conciliación entre las partes afectadas en la queja, denuncia.
- Presentar a los miembros integrantes del Comité en la reunión específica de conciliación los puntos que desea rectificar o readecuar del mismo.
- Presentar ante los miembros integrantes del Comité los elementos probatorios que sustenten la queja, denuncia.

DEFINICIONES

Código de Conducta Al Código de Conducta de la Comisión del Agua del Estado de México.

Código de Ética Es el 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 en la Gaceta del Gobierno el 30 de noviembre de 2015.

Comité Al el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de la Comisión del Agua del Estado de México.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

| | |
|----------|--------------|
| Edición: | Primera |
| Fecha: | Mayo de 2018 |
| Código: | 230B11000/01 |
| Página: | 5 de 19 |

Conflicto de Intereses

Es la incompatibilidad entre las obligaciones públicas y los intereses privados del servidor público, ocurre cuando lo relacionado a un interés público, tienden 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.

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

OIC

Es el Órgano Interno de Control.

Presidente

Es el Presidente del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses (CEYCIP) y titular de la Comisión del Agua del Estado de México.

Protocolo

Son las reglas para el registro, atención y seguimiento de quejas y/o sugerencias y reconocimientos, presentadas al Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, a que se refiere el presente documento.

Queja

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

Quejoso

La persona física o jurídico colectiva, que presenta una queja, denuncia, ante el Comité de Ética y 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 o del desempeño de un servidor público adscrito a la Comisión del Agua del Estado de México.

Reglas de Integridad

A las Reglas de Integridad para el Ejercicio del Empleo cargo o Comisión de los Servidores públicos de la Comisión del Agua del Estado de México.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

| | |
|----------|--------------|
| Edición: | Primera |
| Fecha: | Mayo de 2018 |
| Código | 230B11000/01 |
| Página: | 6 de 19 |

| | |
|-------------------|---|
| SAM | Sistema de Atención Mexiquense. |
| SECOGEM | La Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México. |
| Secretario | El Secretario del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de la Comisión del Agua del Estado de México. |
| Sugerencia | Es la propuesta que realiza un ciudadano o servidor público para mejorar el servicio público que se presta en la CAEM. |

INSUMOS

- Formato de "Recepción de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos"
- "Libro de Registro del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de la CAEM".
- Acuerdo de atención del asunto.

RESULTADOS

- Queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento atendido.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Protocolo de Actuación para la Recepción y Trámite de Quejas, Denuncias y Reconocimientos presentadas ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses.
- "Procedimiento inherente al Manual Operativo del Sistema de Atención Mexiquense".
- "Procedimientos inherentes a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios".
- "Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de México".
- "Código de Conducta de la CAEM".
- "Reglas de Integridad para el Ejercicio de su Empleo, Cargo o Comisión de los Servidores Públicos de la CAEM".

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

| | |
|----------|--------------|
| Edición: | Primera |
| Fecha: | Mayo de 2018 |
| Código: | 230B11000/01 |
| Página: | 7 de 19 |

POLÍTICAS

1. Todo lo previsto por el presente procedimiento, se observará en lo aplicable de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios y el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
2. Cualquier persona, pondrá hacer del conocimiento al Comité, presuntos incumplimientos al Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de México, el Código de Conducta de la CAEM, las Reglas de Integridad para el Ejercicio del Empleo, Cargo o Comisión de los Servidores Públicos de la Comisión del Agua del Estado de México y posibles casos de Conflicto de Intereses, así como la presentación de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos, para mejorar el servicio que otorga la Comisión.
3. Los servidores públicos adscritos a la Comisión o las personas podrán presentar las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos en forma presencial y debe hacerse constar por escrito, electrónica o cualquier otro medio que pueda identificarse a la persona.
4. Cualquier queja, denuncia, sugerencia y reconocimiento, deberá registrarse en el "Libro de Registro del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de la CAEM" para iniciar su trámite.
5. Cualquier miembro titular integrante del Comité tendrá la facultad de recibir las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos, acompañando a la persona o servidor público a la oficina del Secretario para el registro en el SAM, o en su caso deberá enviar por escrito dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, el formato para la recepción de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos (Anexo 1) para su registro en el SAM.
6. Toda queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento que se presente ante el Secretario, deberá reunir los siguientes elementos:
 - Narración de los hechos de forma clara, precisando las circunstancias de tiempo (¿cuándo sucedió?), modo (¿cómo sucedió?) y lugar (¿dónde sucedió?).
 - Datos de identificación del servidor público en contra de quien se presenta la queja, denuncia, como son; nombre y cargo o en su defecto, media filiación y área en dónde desempeña sus labores.
 - Nombre del centro de trabajo de la CAEM en donde ocurrieron los hechos.
 - En su caso, los medios probatorios con los que sustenta su dicho, en caso de existir, como son; fotografías, videos, documentos, testimonios, etc.
 - En caso de no cumplir con los elementos antes señalados, serán analizados bajo los criterios del SAM.
7. Únicamente el Secretario del Comité será quien identifique si se trata de una queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento y quien cuente con la clave y contraseña que la SECOGEM otorgue a la Comisión para que las registre en el SAM.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

| | |
|----------|--------------|
| Edición: | Primera |
| Fecha: | Mayo de 2018 |
| Código | 230B11000/01 |
| Página: | 8 de 19 |

8. El Secretario deberá dar la certeza a la persona que aportó los datos para presentar la queja, denuncia, sobre la correcta utilización de la información 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,
9. Toda persona o servidor público que presente una queja, denuncia, ante el Secretario y desee que se registre en el SAM en su presencia, deberá registrarse en el momento y se le deberá otorgar el número de folio correspondiente, permitiéndole la consulta posterior a través del Sistema de Atención Mexiquense (SAM) para conocer el estado que guarde su trámite.
10. En caso que la queja, denuncia, 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 respetar y preservar los principios y valores contenidos en el Código de Ética, el Código de Conducta y las Reglas de Integridad.
11. Para ello, el Secretario analizará la queja, denuncia y si es posible la conciliación, notificará por escrito a las partes esta sugerencia a más tardar el día hábil siguiente al que se recibió la queja, denuncia.

Las personas involucradas deberán informar por escrito al Secretario si es su deseo conciliar a más tardar el día hábil siguiente al que se recibió el oficio invitándolas a conciliación. Si no se obtiene respuesta de ambas partes, se tendrá como entendido que no se desea conciliar y la queja, denuncia, será registrada en el SAM para su trámite correspondiente.

12. Para el caso de la conciliación la audiencia se llevará a cabo a más tardar a los tres días hábiles siguientes a la fecha en la que se recibió la queja, denuncia.
13. Toda conciliación procederá únicamente en los siguientes casos:
 - Cuando la conducta no se trate de una afectación de tipo física o moral.
 - Cuando no se afecte a menores, incapaces o cualquier otro grupo vulnerable.
 - Cuando no se afecte un Derecho Humano.
 - Cuando no exista un daño o perjuicio a recursos públicos.
 - Cuando no afecte los derechos de terceros.
 - Cuando no se contra vengán disposiciones de orden público.
14. El Secretario será el único que elabore el escrito con los puntos conciliatorios para los servidores públicos afectados en la queja, denuncia para que se presenten a la audiencia correspondiente y si éstos desean modificarlos, esta situación será asentada en el acta correspondiente y si ambas partes están de acuerdo se firmará la conciliación.

15. Toda conciliación se deberá llevar a cabo ante la presencia de los miembros integrantes del Comité, bajo los siguientes elementos:
 - Lugar, fecha y hora.
 - Nombres y firmas de las partes que realizan la conciliación.
 - Nombres y Firmas de los miembros del Comité presentes.
 - Circunstancia que propició la conciliación.
 - Acuerdo al que llegaron las partes, y en su caso las circunstancias de tiempo, modo y lugar del cumplimiento de lo acordado.
16. Si el día de la audiencia una o ambas partes no se presentan, el Secretario, 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, será registrada en el SAM para su trámite corres pondiente.
17. Toda queja o que se registre en el SAM deberá ser bajo el mismo procedimiento.
18. Toda conciliación tendrá el efecto de un acuerdo entre las partes, sin embargo, si la queja denuncia, fue registrada en el SAM antes de que se llegara al acuerdo de la conciliación, será independiente del seguimiento y/o procedimiento que lleve a cabo el OCI, sobre la misma.
19. Una vez que se inicie el trámite de atención a la queja, denuncia, por parte del OCI, el Secretario informará al peticionario o quejoso la factibilidad de consultarlo vía SAM o a través de la Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción.
20. El Comité deberá rendir un informe escrito al quejoso sobre el motivo por el cual la autoridad llegó a la determinación de la conclusión de su queja, denuncia.
21. En todo caso que exista una recurrencia notoria de quejas, denuncias o sobre un mismo hecho, el Comité rendirá un informe dirigido a la Dirección de Ética y Prevención de la Corrupción sobre dicha circunstancia, en donde se incluyan las observaciones y recomendaciones que serán aplicadas al interior de la Comisión de forma alterna a la atención de la queja que de la autoridad correspondiente.
22. Todas las acciones realizadas por el Comité en la tramitación de la queja, denuncia o deberán ser informadas a la Dirección dentro de los 3 días hábiles siguientes a su realización sustentando las acciones con copia de la evidencia correspondiente.

| | | |
|--|----------|--------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES | Edición: | Primera |
| | Fecha: | Mayo de 2018 |
| | Código: | 230B11000/01 |
| | Página: | 10 de 19 |

23. Una vez registrada la queja, denuncia, en el SAM el Comité llevará a cabo las siguientes acciones:

- Obtener medios probatorios que sustenten la queja, denuncia, en caso de ser necesario, se citará al quejoso para recabar los mismos.
- Analizar y formular observaciones y recomendaciones preventivas al o los servidores públicos involucrados y a sus superiores jerárquicos.
- 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.

Las acciones realizadas deberán ser notificadas con soporte documental a la Dirección como evidencia de su cumplimiento.

24. Los seguimientos realizados por el Comité deberán ser registrados en el SAM por parte del Secretario del Comité, hasta su conclusión.

25. Los miembros integrantes del Comité deberán promover las medidas para el respeto de los principios, valores y acciones contenidos en el Código de Ética, Código de Conducta y las Reglas de Integridad.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Edición: Primera
Fecha: Mayo de 2018
Código: 230811000/01
Página: 11 de 19

DESARROLLO

Recepción y Atención de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos presentadas ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses.

| Nó. | Unidad Administrativa /Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | SOLICITANTE /SERVIDOR PUBLICO CAEM O PERSONA EN GENERAL | Se presenta una situación de incumplimiento al Código de Ética, al de Conducta o a las Reglas de Integridad para el Ejercicio del Empleo, Cargo o Comisión de los Servidores Públicos de la CAEM; acude con el Secretario del Comité o a través de algunos de los miembros integrantes del Comité; y externa su queja, denuncia. en contra de trámite, servidor público o servicio proporcionado por la Comisión del Agua del Estado de México. |
| 2 | MIEMBROS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES O SERVIDOR PÚBLICO (CEYPCI) | Atiende al solicitante y lo acompaña a la oficina del Secretario para que se revise si la queja, denuncia, cuenta con los elementos mínimos requeridos y en su caso, se registre en el SAM o se llene el formato "Recepción de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos". |
| 3 | SECRETARIO DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES o servidor público en quien delegue | Recibe información y con base en el formato denominado "Recepción de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos" determina si es una: queja, denuncia. observando si ésta es entre dos personas y poder efectuar una conciliación entre ambas partes o si el caso amerita ser tratado en el CEYPCI, registrando en el "Libro de Registro del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de la CAEM" del sistema que se tiene para tal efecto, o en su caso es sugerencia o reconocimiento (se conecta con la operación No. 15.) |

| | | |
|--|----------|--------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES | Edición: | Primera |
| | Fecha: | Mayo de 2018 |
| | Código: | 230B11000/01 |
| | Página: | 12 de 19 |

| No. | Unidad Administrativa /Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 4 | SECRETARIO DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES o servidor público en quien delegue | En caso de ser queja, denuncia, elabora oficio con puntos de conciliación para entregar a los involucrados y enviar vía sistema electrónico que se tiene para tal efecto, a los miembros integrantes del Comité el contenido del "Libro de Registro del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de la CAEM", se conecta con la operación No. 9. |
| 5 | INVOLUCRADOS EN EL CONFLICTO | Reciben oficio y determinan si aceptan los puntos conciliatorios. En caso afirmativo se conecta con la operación No. 9, en caso contrario elaboran oficio de respuesta a la propuesta con los cambios pertinentes a éstos, lo entregan al Secretario. |
| 6 | SECRETARIO DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES o servidor público en quien delegue | Recibe oficio con puntos conciliatorios que son susceptibles de cambio, efectúa los cambios procedentes y elabora acta de hechos para presentarlos al Comité e integrar el acuerdo en la carpeta de la Junta del Comité. |
| 7 | SECRETARIO DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES o servidor público en quien delegue | Prepara la carpeta con los asuntos a tratar y la entrega al Comité (se conecta con la operación no. 9) e invita a los involucrados en el conflicto para su firma de acuerdo en el Acta de hechos correspondiente. |
| 8 | INVOLUCRADOS EN EL CONFLICTO | Reciben invitación para reunirse en la Junta de trabajo del Comité, se presentan en la fecha, día, hora y lugar correspondiente. |
| 9 | MIEMBROS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES O SERVIDOR PÚBLICO (CEYPCI) | Reciben la carpeta vía electrónica se enteran del contenido y llevan a cabo la reunión de Trabajo del Comité, esperan a los involucrados en la queja, denuncia. . . Verifican si éstos se presentan o no. |

| | | |
|--|----------|--------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES | Edición: | Primera |
| | Fecha: | Mayo de 2018 |
| | Código: | 230B11000/01 |
| | Página: | 13 de 19 |

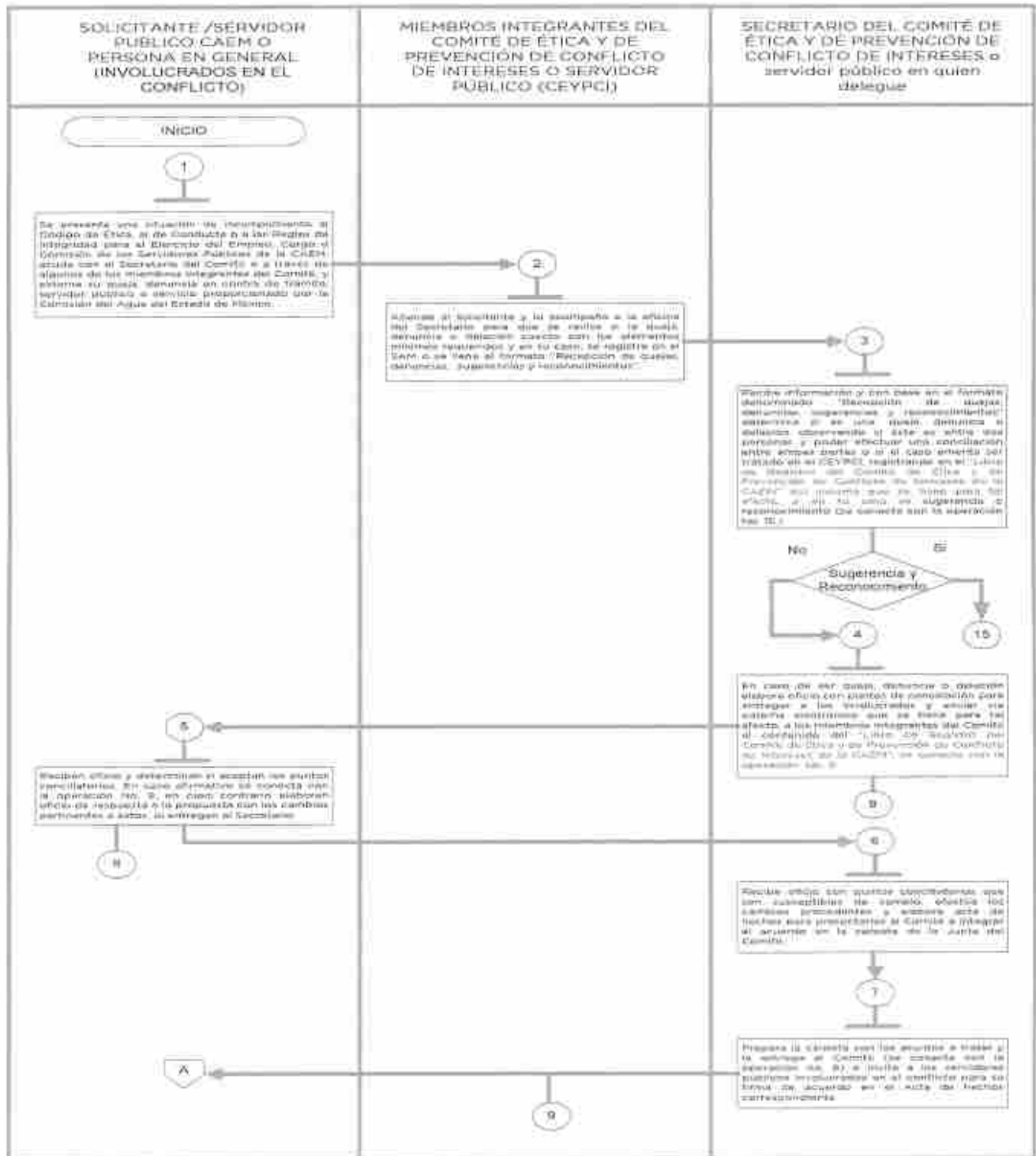
| No. | Unidad Administrativa /Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 10 | MIEMBROS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES O SERVIDOR PÚBLICO (CEYPCI) | En caso afirmativo, elaboran acta de hechos, recaban la firma de los involucrados y los conminan a no incurrir en esos hechos. |
| 11 | MIEMBROS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES O SERVIDOR PÚBLICO (CEYPCI) | En caso negativo, elaboran acta de hechos y dan indicaciones al Secretario para notificar a los involucrados a la nueva fecha, debiendo ser al día hábil siguiente |
| 12 | SECRETARIO DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES o servidor público en quien delegue | Elabora oficio indicando la nueva fecha, lugar y hora para llevar a cabo la conciliación y entrega oficio a los involucrados. |
| 13 | INVOLUCRADOS EN EL CONFLICTO | Reciben oficio para la segunda invitación para reunirse en la Junta de trabajo del Comité, se presentan en la fecha, día, hora y lugar correspondiente. |
| 14 | MIEMBROS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES O SERVIDOR PÚBLICO (CEYPCI) | Llevar a cabo la segunda reunión de Trabajo del Comité, esperan si se presentan o no los involucrados en la queja, denuncia. en caso de que se presenten se elabora el acta correspondiente (se conecta con la operación 10), en caso contrario dan Indicaciones al Secretario. |
| 15 | SECRETARIO DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES o servidor público en quien delegue | En caso de que alguno de los involucrados no se presente en la segunda cita, la queja, denuncia. se registrará en el SAM dentro de las 24 horas siguientes contados a partir de la segunda invitación, para continuar con el trámite correspondiente: registra en el SAM las sugerencias y reconocimientos recibidos, se conecta con el procedimiento inherente al SAM y proporcionará el número de folio al quejoso. FIN DEL PROCEDIMIENTO |

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Edición: Primera
 Fecha: Mayo de 2018
 Código: 230B11000/01
 Página: 14 de 19

DIAGRAMACIÓN

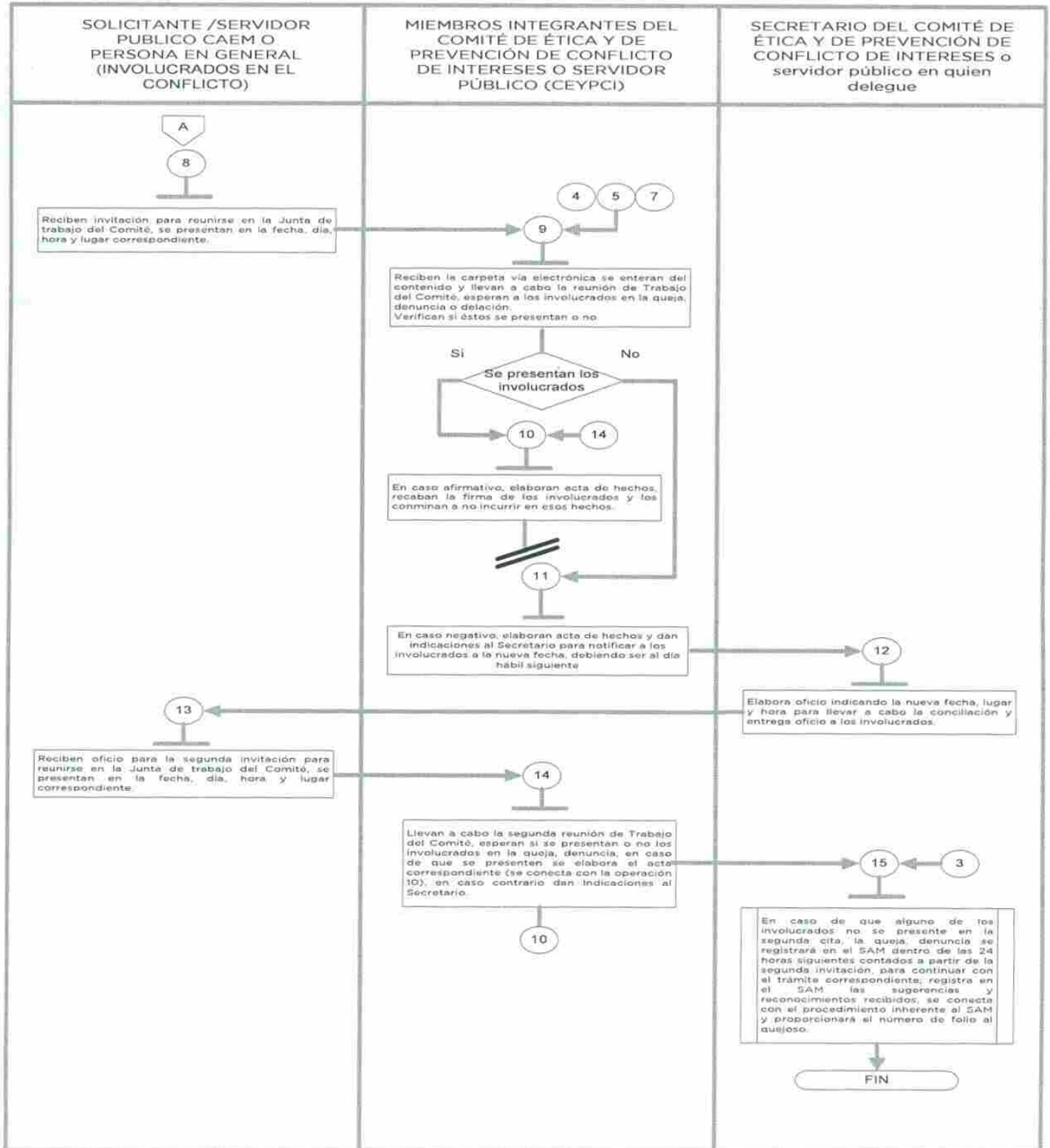
Procedimiento: Recepción y Atención de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos presentadas ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Edición: Primera
 Fecha: Mayo de 2018
 Código: 230B11000/01
 Página: 15 de 19

Pocedimiento: Recepción y Atención de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos presentadas ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

| | |
|----------|--------------|
| Edición: | Primera |
| Fecha: | Mayo de 2018 |
| Código | 230B11000/01 |
| Página: | 16 de 19 |

MEDICIÓN

Indicador para medir la eficiencia en la atención de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos presentados al Secretario Técnico del Comité de COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES.

| | | |
|--|---------|--|
| Número quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos atendidas | X 100 = | Porcentaje de eficiencia en atención de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos presentados por los servidores públicos adscritos a la CAEM o persona en general. |
| Número de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos presentados | | |

Registro de evidencias:

- formato "Recepción de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos".
- Libro de Registro del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses de la CAEM.
- Numero de Folios registrados en el Sistema del SAM.
- Actas de Conciliación.
- Acuerdos del Comité

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Formato: RECEPCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Edición: Primera
Fecha: Mayo de 2018
Código 230B11000/01
Página: 17 de 19

PROTOKOLO DE AKTUACIÓN PARA LA RECEPCIÓN Y TRAMITE DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES



**FORMATO
RECEPCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS,
SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS**



Fecha: _____

Folio de Control Interno: _____

Folio del SAM: _____

1.- Se trata de una: Queja /Denuncia/ Sugerencia/Reconocimiento

2.- Forma de Presentación:
Correo o mensajería Personalmente Teléfono
Escrito Medios de Comunicación Red Social

3.- Nombre o alias del Quejoso: _____

4.- El que presenta la queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento es:
Servidor Público Ciudadano

5.- Estado/Municipio/Colonia/Localidad/C.P. _____

6.- Domicilio (calle, número, referencia): _____

7.- Teléfono/E-mail: _____

8.- Lugar y fecha de los Hechos: _____

9.- Narración de los Hechos: _____

10.- Nombre, cargo y lugar de adscripción del servidor público/media Filiación: _____

11.- ¿Existen otros medios probatorios? Si No

12.- marque los que correspondan Documentos Fotografías Videos Testigos

13.- Comentarios adicionales: _____

Nombre y Firma del Miembro del Comité
Narración de los Hechos

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Edición: Primera
 Fecha: Mayo de 2018
 Código: 230B11000/01
 Página: 19 de 19

Instructivo de uso y llenado del formato: Recepción de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos.

Objetivo: Llevar el control de las Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos recibidos.







Distribución y Destinatario: El formato es elaborado por el miembro integrante Secretario y/o Vocal del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses en original y copia y su distribución es; original para el expediente del Secretario y la copia para el solicitante del trámite.

| No. | Concepto | Descripción |
|-----|---|---|
| S/N | Fecha: | El día, el mes y el año en que se elabora el formato. |
| S/N | Folio de Control Interno | Anotar el registro numérico o alfanumérico de control interno que tiene la oficina del Secretario del Comité para controlar el Formato. |
| S/N | Folio del SAM: | Anotar el registro numérico o alfanumérico que proporciona el Sistema de Atención Mexiquense (SAM), cuando se registra la queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento. |
| 1 | Se trata de: Queja/Denuncia/ Sugerencia/Reconocimiento | Colocar una X donde corresponda. |
| 2 | Forma de Presentación: Correo o mensajería, Personalmente Telefónica, Escrito, Medio de comunicación, Red social | Colocar una X donde corresponda. |
| 3 | Nombre o alias del quejoso: | Anotar el Nombre completo o su alias del quejoso. |
| 4 | El que presenta la queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento es: | Colocar una X donde corresponda. |
| 5 | Estado/Municipio/Colonia/Localidad /C.P. | Anotar el nombre del Estado, Municipio, la colonia, la localidad y el código postal don vive el quejoso. |
| 6 | Domicilio(calle, número, referencia) | Anotar la dirección donde vive el quejoso. |
| 7 | Teléfono/E-mail | Anotar el número telefónico y correo electrónico del quejoso. |

DATOS DE LA QUEJA, DENUNCIA, SUGERENCIA O RECONOCIMIENTO




| | | |
|-----|--|--|
| 8 | Lugar y fecha de los hechos: | Anotar el lugar y fecha en que se presentaron los hechos de la que, denuncia, sugerencia o reconocimiento. |
| 9 | Narración de los hechos: | Anotar breve y conciso como sucedieron los hechos y complementar información al Reverso. |
| 10 | Nombre, cargo y lugar de adscripción del servidor público/Media filiación: | Escribir el nombre y sus características personales del servidor público involucrado en la queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento. |
| 11 | ¿Existen medios probatorios? | Anotar brevemente que medios o documentos con los que cuenta el quejoso. |
| 12 | Marque los que correspondan | Colocar una X donde corresponda. |
| 13 | Comentarios adicionales: | Anotar breve y conciso los comentarios que complementen la información anterior. |
| S/N | Nombre y Firma el Miembro del Comité | Anotar el nombre, la Firma del miembro integrante del Comité, secretario o vocal que elabora el formato. |

SIMBOLOGÍA

| SÍMBOLO | REPRESENTA |
|---|---|
|  | Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN. |
|  | Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen. |
|  | Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso. |
|  | Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto. |
|  | Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación. |
|  | Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad. |

SIMBOLOGÍA

| SÍMBOLO | REPRESENTA |
|---------|------------|
|---------|------------|

| SÍMBOLO | REPRESENTA |
|---|--|
|  | Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento. |
|  | Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable. |
|  | Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va. |

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN DE QUEJAS,
DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADAS ANTE
EL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

| | |
|----------|--------------|
| Edición: | Primera |
| Fecha: | Mayo de 2018 |
| Código | 230B11000/01 |
| Página: | VIII de X |

REGISTRO DE EDICIONES

Elaboración del Procedimiento para la Recepción, Atención de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos presentadas ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses (Mayo de 2018), Primera Edición.

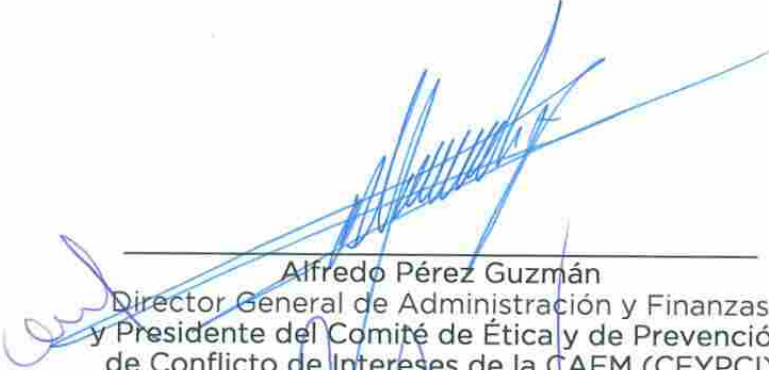
DISTRIBUCIÓN

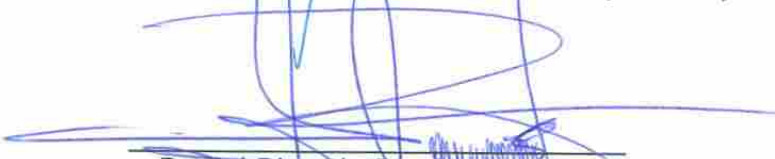
El original del Procedimiento para la Recepción, Atención de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos presentadas ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, se encuentra en resguardo en el Departamento de Normatividad de la Unidad de Modernización Administrativa e Informática, adscrita a la Vocalía Ejecutiva de la Comisión del Agua del Estado de México.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:


- Directores Generales.
 - Titulares de las Unidades de Apoyo Administrativo de las Direcciones Generales.
- Director de Administración.
 - Subdirector de Administración de Personal.
 - Departamento de Relaciones Laborales, Capacitación y Desarrollo de Personal.
- Titulares de las Unidades de Apoyo Administrativo de las Gerencias Regionales.
- Contraloría Interna.

VALIDACIÓN


Alfredo Pérez Guzmán
Director General de Administración y Finanzas
y Presidente del Comité de Ética y de Prevención
de Conflicto de Intereses de la CAEM (CEYPCI)


Daniel Ricardo Barrientos Cruz
Jefe de la Unidad de Modernización Administrativa e Informática
y Secretario del Comité de Ética y de Prevención
de Conflicto de Intereses de la CAEM (CEYPCI)

Vocales del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses
(CEYPCI)


Mtro. Francisco Núñez Escudero
Director General de Inversión y Gestión


Lic. Citlalin Cendejas Reyes
Directora de Administración

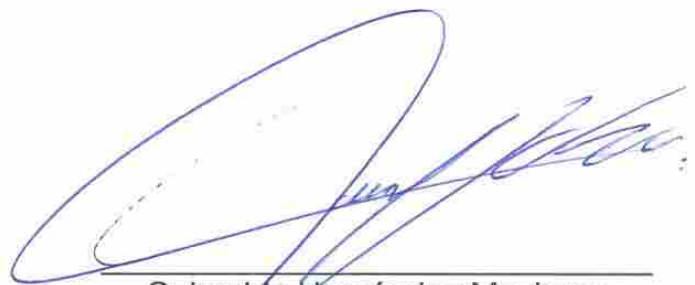

C. P. Adolfo Flores Torres
Subdirector de Contabilidad y Presupuestos


C. María del Carmen Cabrera Méndez
Jefa del Departamento de Normatividad

VALIDACIÓN



Ing. Civil Gonzalo Martínez Cárdenas
Jefe "A" de Proyecto Subdirección de Estudios



C. Imelda Hernández Machuca
Jefa de unidad de apoyo administrativo de la Dirección General de Coordinación con Organismos Operadores

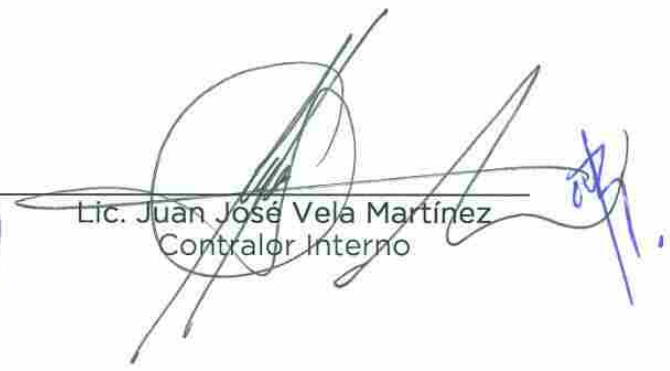


C. Dina Montes de Oca Estrada
Secretaría adscrita a la UIPPE

Asesores del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses (CEYPCI)



Lic. Esteban Chui Hernández
Director General de Asuntos Jurídicos



Lic. Juan José Vela Martínez
Contralor Interno