



Procedimiento y protocolo de recepción y atención  
a quejas y denuncias presentadas al  
Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de  
Interés.



## Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Marco Normativo .....	3
3. Definiciones .....	5
4. De la confidencialidad de la información .....	7
5. De la presentación de quejas y denuncias .....	7
6. Recepción y registro de quejas o denuncias .....	7
a) Generación de un folio de expediente .....	7
b) Revisión de requisitos mínimos de procedencia .....	7
c) Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja o denuncia.....	8
d) Acuse de recibo .....	8
e) Aviso a los integrantes del Comité para su conocimiento .....	8
7. De la tramitación, sustanciación y análisis.....	10
a) Informe del Presidente a los miembros del Comité .....	10
b) De las medidas preventivas. ....	10
c) De la calificación a la queja o denuncia .....	10
d) Sobre la atención de la queja o denuncia por parte del Comité .....	10
e) Sobre la conformación de una Comisión temporal o permanente que conozca de las quejas o denuncias .....	11
f) Recopilación de la información adicional .....	11
g) De la Conciliación .....	11
8. De la resolución y pronunciamiento .....	11
a) De la emisión de conclusiones por parte del Comité, del subcomité o la comisión temporal o permanente .....	12
b) De la determinación de un incumplimiento .....	12
9. Del Formato para la presentación de una queja o denuncia .....	13
10. Procedimiento de recepción y atención a los incumplimientos al Código de Conducta .....	15
Anexo 1. ....	17



# TFCA

TRIBUNAL FEDERAL DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

## 1. Objetivo.

Establecer el procedimiento a seguir para la tramitación y seguimiento a las quejas o denuncias presentadas al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés por presunta actuación de conductas contrarias al Código de Conducta, al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la Función Pública, por parte de algún ciudadano o Servidor Público adscrito al Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.

## 2. Marco Normativo.

El Comité en el ejercicio de sus funciones actuará conforme al siguiente marco normativo:

- ▣ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ▣ Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- ▣ Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- ▣ Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ▣ Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado "B", del Artículo 123 Constitucional.
- ▣ Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- ▣ Reglamento Interior del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje
- ▣ Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- ▣ Manual de Organización General del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje
- ▣ 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.



# TFCA

TRIBUNAL FEDERAL DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

- ▮ ACUERDO, mediante el cual el pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales establece las Bases de Interpretación y Aplicación de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ▮ Código de Conducta del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje
- ▮ Guía para la elaboración y aprobación de las Bases de Integración, Organización y Funcionamiento de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
- ▮ Guía para la elaboración del Código de Conducta propio de cada Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de cada Dependencia o Entidad.
- ▮ Guía para la elaboración del Plan Anual de Trabajo de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
- ▮ Guía para identificar y prevenir conductas que puedan constituir conflicto de interés de los servidores públicos.
- ▮ Guía para la creación de los Subcomités o Comisiones Permanentes o Temporales.
- ▮ Guía para la recepción y atención de quejas y denuncias en el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.



# TFCA

TRIBUNAL FEDERAL DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

### 3. Definiciones.

- a) Bases: Las Bases para la Integración, Organización y Funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje;
- b) Código de Conducta: El instrumento emitido por el Titular del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje, propuesto por el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés
- c) Código de Ética: El Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal.
- d) Conflicto de interés: La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del Servidor Público puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones;
- e) Queja: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones que afectan la esfera jurídica de una persona y que se hacen del conocimiento de la autoridad.
- f) Denuncia: Acto por el que una persona hace del conocimiento la acción u omisión por parte de un servidor público de determinados hechos presumiblemente contrarios a la ley, con el objeto de que dicho órgano aplique las normas jurídicas correspondientes y en su caso las sanciones procedentes.
- g) Comité: El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje;
- h) Lineamientos: 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.
- i) Reglas de Integridad: Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública
- j) TFCA: Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje;
- k) Servidor Público: Las y los servidores públicos que desempeñan un empleo, cargo o comisión en el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje;



**TFCA**

TRIBUNAL FEDERAL DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

I) Unidad: Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Función Pública.



#### 4. De la confidencialidad de la información.

Con la finalidad de salvaguardar la naturaleza de 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 no ser que tengan el carácter de servidores públicos, los miembros del Comité deberán suscribir una cláusula de confidencialidad respecto del manejo de la información de las quejas o denuncias a las que tengan acceso o de las que tengan conocimiento.

Dicha cláusula puede ser consultada en el anexo número 1.

#### 5. De la presentación de quejas y denuncias.

La presentación de quejas o denuncias debe ser presentada al correo electrónico: [comitedeetica@tfca.gob.mx](mailto:comitedeetica@tfca.gob.mx) en el “Formato para presentación de queja o denuncia” disponible en la página web del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje o solicitándolo al mismo correo.

#### 6. Recepción y registro de quejas o denuncias.

Una vez presentada la queja o denuncia, el Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, deberá constatar que venga acompañada del testimonio de un tercero, en el caso de quejas o denuncias anónimas verificar que en ésta se pueda identificar a una persona a la que le consten los hechos.

##### a) Generación de un folio de expediente.

El Secretario Ejecutivo asignará un número de expediente a cada queja o denuncia, el cual será único y consecutivo, según el momento en que se reciba cada denuncia o queja.

##### b) Revisión de requisitos mínimos de procedencia.

Posterior a la asignación de número de expediente, se procederá a la verificación de los elementos indispensables de procedencia de la queja o denuncia como son:

☐ Nombre (opcional),

☐ Domicilio o dirección electrónica para recibir informes,



- ▣ Breve relato de los hechos,
- ▣ Datos del Servidor Público involucrado,
- ▣ Medios probatorios de la conducta; y
- ▣ Medios probatorios de al menos un tercero que haya conocido de los hechos.

c) Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja o denuncia.

En el supuesto de que el Secretario Ejecutivo detecte alguna deficiencia en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento de quién la haya presentado y solicitará por única vez a la o el interesado, subsanar dichas deficiencias en un plazo no mayor a cinco días hábiles, a efecto de que pueda darle trámite y hacerla del conocimiento del Comité.

De no contar con respuesta alguna por parte de la o el interesado, el expediente se archivará como concluido. La información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el Comité cuando ésta involucre reiteradamente a un Servidor Público en particular.

d) Acuse de recibo.

El Secretario Ejecutivo a través del correo electrónico del Comité enviará a quien haya presentado la queja o denuncia un acuse de recibo electrónico, en el que conste número de folio bajo el cual estará respaldada la queja o denuncia, la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los medios probatorios aportados por la o el denunciante. El acuse de recibo deberá contener la siguiente leyenda:

“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”.

e) Aviso a los integrantes del Comité para su conocimiento.

El Secretario Ejecutivo informará a los miembros del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, la cual deberá contener el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere.



# TFCA

TRIBUNAL FEDERAL DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Asimismo y para el caso de que la queja o denuncia haya sido procedente, turnará y hará del conocimiento del Comité, la información de la queja o denuncia, a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria.

Sobre las quejas o denuncias que no satisficieron los requisitos mínimos de procedencia, el Secretario Ejecutivo también deberá informar al Comité sobre la recepción de las mismas, los números de expedientes asignados y la razón o razones por las que el expediente se clasificó como concluido y archivado.



## 7. De la tramitación, sustanciación y análisis.

### a) Informe del Presidente a los miembros del Comité.

El Presidente deberá informar, por la vía que determine más apropiada, a cada uno de los demás integrantes del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia así como de la necesidad de abordar el tema en sesión ordinaria o extraordinaria.

### b) De las medidas preventivas.

Una vez que el Comité tenga acceso al expediente podrá determinar medidas preventivas cuando la queja o denuncia describa conductas en las que supuestamente se hostigue, agrede, amedrente, acose, intimide o amenace la integridad de una persona o Servidor Público, sin que ello signifique tener como ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia. Las medidas preventivas podrán determinarse en coordinación con el Instituto Nacional de las Mujeres, el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres o la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

### c) De la calificación a la queja o denuncia.

El Comité emitirá la calificación de la queja o denuncia, que puede ser: probable incumplimiento o de no competencia para conocer de la queja o denuncia.

En caso de no competencia del Comité para conocer de la queja o denuncia, el Presidente deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente. Quedará a consideración del Comité el informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia en favor de dicha instancia, dando vista al Órgano Interno de Control.

### d) Sobre la atención de la queja o denuncia por parte del Comité.

De considerar el Comité que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, entrevistará al 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 o



en medios electrónicos y deberá estar sujeta a la cláusula de confidencialidad que suscriban los miembros del Comité.

e) Sobre la conformación de una Comisión temporal o permanente que conozca de las quejas o denuncias.

Para desempeñar la tarea de atención a la queja o denuncia, el Comité podrá conformar una comisión, con al menos tres de los miembros temporales, para que realicen las entrevistas, debiendo éstos dejar constancia escrita, misma que deberá incorporarse al expediente respectivo.

f) Recopilación de la información adicional.

Cualquier Servidor Público del TFCA deberá apoyar a los miembros del Comité y proporcionarles las 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 los casos relacionados con conflictos de interés, el Comité podrá solicitar la opinión de la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés.

g) De la Conciliación.

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

En caso de que la conciliación no sea procedente, se deberá dar el curso que determine el Comité o la comisión temporal o permanente creada al efecto, y en dado caso, se deberá dejar constancia de esto en el expediente correspondiente.

8. De la resolución y pronunciamiento.

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

a) De la emisión de conclusiones por parte del Comité, del subcomité o la comisión temporal o permanente.

- ▣ El proyecto de resolución que elabore la comisión temporal o permanente o el Comité en pleno, deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados, 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, el Código de Conducta o las Reglas de Integridad.
- ▣ En sesión ordinaria o extraordinaria, el Comité podrá discutir el proyecto de resolución y deberá votar su aprobación a efecto e elaborar las respectivas observaciones o recomendaciones relativas a la queja o denuncia.
- ▣ Será facultad del Presidente dar parte, en su caso, a las instancias correspondientes.

b) De la determinación de un incumplimiento.

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

- ▣ Determinará sus observaciones.
- ▣ Emitirá sus observaciones 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 una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control.
- ▣ Solicitará a la Dirección de Recursos Humanos, que dicha recomendación se incorpore al expediente de la o el Servidor Público.
- ▣ Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato, con copia al Titular de Unidad Administrativa de adscripción de la o el Servidor Público transgresor.



# TFCA

TRIBUNAL FEDERAL DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

## 9. Del Formato para la presentación de una queja o denuncia.

Las quejas o denuncias deberán ser presentadas en el siguiente formato:



# TFCA

TRIBUNAL FEDERAL DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de interés  
Formato para presentación de queja o denuncia

El lenguaje empleado no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

Fecha de elaboración: \_\_\_\_\_

Parte 1. Datos de quién presenta la queja o denuncia (Todos son opcionales):

Apellido paterno:	Apellido materno:	Nombre(s):
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Domicilio:	Teléfono (extensión en su caso):	Correo electrónico:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
En caso de ser Servidor Público proporcione los siguientes datos: Puesto o cargo que desempeña:		
<input type="text"/>		
Area de adscripción:	Nombre del jefe inmediato:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

(Advertencia: Se podrá admitir la presentación de quejas o denuncias anónimas, siempre que en ésta se identifique al menos a una persona que le consten los hechos).

Parte 2. Relato de los hechos:

Fecha en la que ocurrieron los hechos:	Lugar en la que ocurrieron los hechos:	Hora:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Descripción:		
<input type="text"/>		

(De ser necesario el Comité podrá solicitarle posteriormente la ampliación de la información ofrecida)





## 10. Procedimiento de recepción y atención a los incumplimientos al Código de Conducta.

N o.	Responsable	Descripción	Término
1	Ciudadanía/ Servidor Público	INICIO Descarga de la intranet o solicita al correo electrónico el "Formato para presentación de queja o denuncia".	NO
2	Ciudadanía/ Servidor Público	Requisita el formato y lo envía al correo electrónico comitedeetica@segob.gob.mx	No
3	Secretario Ejecutivo	Recibe queja o denuncia, asigna número de expediente y verifica que contenga nombre, domicilio y dirección electrónica para recibir informes, un breve relato de los hechos, los datos del Servidor Público involucrado, los medios probatorios de la conducta, entre éstos, los de al menos un tercero que haya conocido de los hechos. ¿Cumple con los requisitos? Sí Pasa a la actividad número 9 No Continúa en actividad número 4	Tres días hábiles
4	Secretario Ejecutivo	Requiere al solicitante por única vez, que dentro de los cinco días hábiles siguientes, subsane la omisión de que se trate, a fin de hacer del conocimiento del Comité, apercibido que de no hacerlo, archivará el expediente como concluido.	Tres días hábiles
5	Ciudadanía/ Servidor Público	Recibe comunicado para integrar información faltante. ¿Cumple en tiempo y forma? Sí Pasa a la actividad numero 9 No Continúa en actividad número 6	Cinco días hábiles
6	Secretario Ejecutivo	Archiva el expediente como concluido, previa justificación ante el Comité.	
7	Secretario Ejecutivo	Informa al Ciudadano/Servidor Público que presentó la queja o denuncia que ésta fue archivada.	
8	Ciudadanía/ Servidor Público	Recibe notificación de que la queja o denuncia presentada fue archivada. FIN	
9	Secretario Ejecutivo	Turna a los miembros del Comité para efecto de su calificación.	Un día hábil a partir de que los requisitos estén completos
10	Comité de Ética	Recibe y analiza queja o denuncia. ¿Existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta? Sí Pasa a la actividad numero 13 No Continúa en actividad número 11	
11	Comité de Ética	Instruye al Presidente a fin de que oriente al Ciudadano/Servidor Público para que acuda a la instancia correspondiente.	Cinco días hábiles a partir de la calificación



# TFCA

TRIBUNAL FEDERAL DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

12	Presidente del Comité de Ética	Orienta a Ciudadano/Servidor Público.	
13	Comité de Ética	Conforma una Comisión con tres de los miembros temporales.	
14	Comisión	Entrevista al 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. Presenta conclusiones. ¿Existe incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta? Sí Pasa a la actividad numero 15 No Pasa a la actividad número 6	
15	Secretario Ejecutivo	Envía a los miembros del Comité y a la Unidad General de Asuntos Jurídicos el proyecto de resolución del Subcomité o Comisión permanente o temporal.	Un día hábil a partir de la recepción del proyecto
16	Comisión	Explica al Comité el proyecto de resolución	
17	Comité de Ética	Aprueba o modifica el proyecto de resolución, emite observaciones y/o recomendaciones y notifica al Servidor Público contra quien se presentó la queja o denuncia, a su jefe superior jerárquico, al Ciudadano/Servidor Público que presentó la misma, así como al Órgano Interno de Control.	Cinco días hábiles
18	Secretario Ejecutivo	Archiva el expediente. FIN.	

## Anexo 1.

### Cláusula de confidencialidad.

Además de las obligaciones que emanan de la naturaleza del 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, los miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje en el desarrollo de sus funciones y en el conocimiento de los asuntos que impliquen la contravención del marco ético antes citado deberán actuar con reserva, discreción y ajustarán sus determinaciones a criterios de legalidad, imparcialidad, objetividad, transparencia, certeza ética e integridad.

Para lo anterior deberán:

1. Mantener la información confidencial en estricta reserva y no revelar ningún dato de la información a ninguna otra parte, relacionada o no, sin el consentimiento previo escrito del denunciante.
2. Instruir al personal que estará encargado de recibir la información confidencial, debiendo suscribir el presente acuerdo de confidencialidad si fuere necesario, de su obligación de recibir, tratar y usar la información confidencial que reciban como confidencial y destinada únicamente al propósito objeto del presente acuerdo, en los mismos términos en que se establece en el presente instrumento.
3. Divulgar la información confidencial únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
4. Tratar confidencialmente toda la información directa o indirectamente del denunciante, y no utilizar ningún dato de esa información de ninguna manera distinta al propósito del citado acuerdo.
5. No manejar, explotar o divulgar la información confidencial a ninguna persona, entidad o dependencia, por ningún motivo en contravención a lo dispuesto por este instrumento, salvo que sea expresamente autorizado a hacerlo por el denunciante.

Nombre, Nivel Representado y Firma.

