

SOAIAAC, S.A. de C.V.

Protocolo de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Ética,
las Reglas de Integridad y, el Código de Conducta

1

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, LAS REGLAS DE INTEGRIDAD Y EL CÓDIGO DE CONDUCTA

DE LA SOCIEDAD OPERADORA DEL AEROPUERTO
INTERNACIONAL “ÁNGEL ALBINO CORZO”, S.A. DE C.V.

SOAIAAC, S.A. de C.V.

Protocolo de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Ética,
las Reglas de Integridad y, el Código de Conducta

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| Objetivo..... | 3 |
| Protocolo de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y, el Código de Conducta..... | 3 |
| I. De la confidencialidad de la información..... | 3 |
| II. Presentación de quejas y denuncias..... | 3 |
| III. Sobre la recepción y registro de quejas y denuncias..... | 4 |
| IV. De la tramitación, sustanciación y análisis..... | 5 |
| V. De la resolución y pronunciamiento..... | 7 |
| Formato para presentación de queja o denuncia ante el comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés..... | 9 |
| Glosario de términos..... | 10 |

SOAIAAC, S.A. de C.V.

Protocolo de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y, el Código de Conducta

OBJETIVO

Garantizar la adecuada atención y seguimiento a las Quejas y/o Denuncias de hechos presuntamente irregulares y/o contrarios a lo establecido en el Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta en los que se encuentren involucradas las personas Servidoras Públicas en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión, que se reciban en el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de Centros de la Sociedad Operadora del Aeropuerto Internacional "Ángel Albino Corzo", S.A. de C.V., por los medios establecidos para este fin.

3

Protocolo de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y, el Código de Conducta

I. De la confidencialidad de la información.

En virtud de que durante el desarrollo de las actividades el CEPCI tendrá acceso y/o conocimiento de información que se derive de quejas o denuncias presentadas, se obliga a guardar absoluto sigilo sobre dicha información a fin 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.

II. Presentación de quejas y denuncias.

Las quejas y denuncias podrán presentarse por medios electrónicos, al correo electrónico cepci-soaiaac@chiapasdespega.com por medios físicos o por ambos.

SOAIAAC, S.A. de C.V.

Protocolo de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y, el Código de Conducta

III. Sobre la recepción y registro de quejas y denuncias.

La queja o denuncia deberá venir acompañada del testimonio de un tercero y podrá ser de forma anónima siempre que se pueda identificar al menos a una persona a quién le consten los hechos.

El Secretario Ejecutivo del CEPCI, asignará un número de folio a cada queja o denuncia. Auxiliándose con el *“Formato para presentación de queja o denuncia ante el comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés”*, verificara que la queja o denuncia contenga como mínimo:

- Nombre (Opcional).
- Domicilio o dirección electrónica para recibir informes.
- Breve relato de los hechos.
- Datos del Servidor Público involucrado.
- Medios probatorios de la conducta.
- Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos.

Si el Secretario Ejecutivo, detecta la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento de quien la haya presentado a efecto de que se le pueda dar trámite y hacerla del conocimiento del CEPCI.

De no contar con respuesta alguna por parte del interesado, el expediente con número de folio se archivará como concluido. La información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el CEPCI cuando éstas involucren reiteradamente a un servidor público en particular.

Se contará con un plazo de 30 días hábiles para subsanar las deficiencias de la queja o denuncia, y para que se notifique a las áreas institucionales conducentes: Área de Apoyo Jurídico o el Departamento de Recursos Humanos.

El Secretario Ejecutivo entregara a quien haya presentado la queja o denuncia, un acuse de recibo impreso o electrónico, en el que conste el 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 elementos aportados por la o el denunciante.

Este acuse de recibo tendrá la leyenda *“La circunstancia de presentar una queja o denuncia, no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del CEPCI”*.

SOAIAAC, S.A. de C.V.

Protocolo de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y, el Código de Conducta

El Secretario Ejecutivo por medios electrónicos informara al Presidente del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de folio asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere. Si la queja o denuncia ha sido procedente, el Secretario Ejecutivo turnara y hará del conocimiento del CEPCI, el expediente original a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria.

Las quejas o denuncias que no satisficieron los requisitos de existencia, el Secretario Ejecutivo deberá informar al CEPCI sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de folio que se le asigne, y la razón o razones por las que el expediente se clasifiquen como concluido y archivado.

IV. De la tramitación, sustanciación y análisis.

Informe del Presidente al pleno del CEPCI

El Presidente deberá informar, por vía electrónica, al CEPCI sobre la recepción de la queja o denuncia así como la necesidad de abordar el tema en sesión ordinaria o extraordinaria.

De las medidas preventivas:

Una vez que el CEPCI tenga acceso al expediente podrá determinar medidas preventivas cuando la queja o denuncia describa conductas en las que supuestamente se presenten conductas de hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, intimidación o amenaza a la integridad de una persona o servidor público. Lo anterior sin que ello signifique tener por ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia.

Sobre la calificación de la queja o denuncia:

El CEPCI podrá:

- Atenderla por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento, o
- Determinar no competencia del CEPCI para conocer de la queja o denuncia.

En este último caso, el Presidente deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente.

SOAIAAC, S.A. de C.V.

Protocolo de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y, el Código de Conducta

Quedará a consideración del CEPCI el informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia a favor de dicha instancia.

Sobre la atención a la queja o denuncia por parte del CEPCI:

De considerar el CEPCI que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, entrevistará al servidor público involucrado y de estimarlo necesario, para llegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presento la delación. 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 suscriben los miembros del CEPCI que conocen de las quejas o denuncias.

Recopilación de información adicional:

Cualquier servidor público de la Entidad deberá apoyar a los miembros del CEPCI 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.

De la conciliación:

Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presento, los miembros del CEPCI 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 el caso de que la conciliación no sea procedente, se deberá dar el curso que determine el CEPCI y en dado caso, se deberá dejar constancia de ese hecho en el expediente correspondiente.

V. De la resolución y pronunciamiento.

La resolución o pronunciamiento que emita el CEPCI 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. Sin embargo, se debe recordar que la atención de la queja o denuncia deberá concluirse por el CEPCI mediante la emisión de

SOAIAAC, S.A. de C.V.

Protocolo de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y, el Código de Conducta

observaciones o recomendaciones, dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

De la emisión de conclusiones por parte del CEPCI.

El proyecto de resolución que elabore el CEPCI 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, Código de Conducta o las Reglas de Integridad.

En sesión extraordinaria, el CEPCI podrá discutir el proyecto de resolución y deberá votar su aprobación a efecto de 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.

De la determinación de un incumplimiento:

En el supuesto que de que los miembros del CEPCI en pleno, determinen que sí se configuró un incumplimiento al código de ética, Código de Conducto o las Reglas de Integridad, se procederá de la siguiente manera:

El CEPCI en pleno, determinara sus observaciones.

Emitirá sus recomendaciones 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 que se actualizo una probable responsabilidad administrativa, dará vista al órgano interno de control.

Solicitará al Departamento de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore al expediente del servidor público.

Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato, con copia al titular de la Gerencia al que este adscrito el o la servidor público transgresor o transgresora.

SOAIAAC, S.A. de C.V.

Protocolo de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Ética,
las Reglas de Integridad y, el Código de Conducta

SOAIAAC, S.A. de C.V.

Protocolo de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y, el Código de Conducta

Formato para presentación de queja o denuncia ante el comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés

9

| | | | | |
|--|----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| | | | No. Folio | <input type="text"/> |
| | | | Correo Electrónico | Físico |
| | | | Ambos | |
| Medio por el que se presenta la denuncia | | | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Datos de la persona que presenta la queja o denuncia <i>(opcional)</i> | | | | |
| Nombre: | <input type="text"/> | | | |
| Domicilio: | <input type="text"/> | | | |
| Teléfono | <input type="text"/> | Correo electrónico | <input type="text"/> | |
| (La persona que desee conservar el anonimato respecto a que solo podrá enterarse del curso de la queja o denuncia presentada a través el seguimiento que ella misma de a las sesiones del CEPCI) | | | | |

| | | |
|--|----------------------|------------------|
| Datos del servidor/a publico/a contra quien se presenta la queja o denuncia | | |
| <input type="text"/> | | |
| Nombre(s) | Apellido paterno | Apellido materno |
| Cargo o puesto: | <input type="text"/> | |
| Breve narración del hecho o conducta Ocurrió Fecha/Periodo: | <input type="text"/> | |
| <input type="text"/> | | |

| | | |
|--|----------------------|--|
| Datos de una persona que hay sido testigo de los hechos | | |
| Nombre: | <input type="text"/> | |
| Teléfono | <input type="text"/> | |
| Correo Electrónico | <input type="text"/> | |

SOAIAAC, S.A. de C.V.

Protocolo de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y, el Código de Conducta

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acuerdo: Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Honestidad y Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública del Estado de Chiapas, de 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.

10

CEPCI: Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés

Código de Conducta: instrumento emitido por el Titular de la SOAIAAC, S.A. de C.V., para orientar la actuación de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones ante situaciones concretas que se les presenten y que deriven de las funciones y actividades propias de esta Entidad.

Código de Ética: Código de Honestidad y Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública del Estado de Chiapas.

Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI): Órgano de consulta y asesoría especializada integrado al interior de la SOAIAAC, S.A. de C.V., para coadyuvar en la emisión, aplicación y cumplimiento del Código de Conducta, en el que se contemplen las acciones permanentes para identificar y delimitar las conductas que en situaciones específicas deberán observar los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones.

Delación: La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público y que resulta presuntamente contraria al Código de Conducta y a las Reglas de Integridad.

Reglas de Integridad: Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señalada en el Acuerdo.

SOAIAAC, S.A. de C.V.: Sociedad Operadora del Aeropuerto Internacional “Ángel Albino Corzo”, S.A. de C.V.