



**COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE HUEJUTLA DE REYES, HGO.**

**PROTOCOLO PARA LA  
ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O  
DENUNCIAS DE LA CAPASHH  
PARA EL  
EJERCICIO 2024**

*[Handwritten signatures]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## CONTENIDO

Introducción .....	3
Marco jurídico .....	4
Glosario .....	5
Objetivo .....	6
Alcance .....	6
Procedimiento .....	6
I.- De la confidencialidad de la información .....	6
II.- De la presentación de quejas y/o denuncias .....	7
III.- De la recepción y registro de quejas y denuncias .....	7
a) Quejas por presunto incumplimiento del Código de Ética, Código de Conducta o Reglamento Interno de la CAPASHH. ....	8
b) Denuncias por hostigamiento sexual y acoso sexual .....	9
c) Denuncias por actos de discriminación .....	10
IV.- De la tramitación y análisis .....	10
V.- De las medidas preventivas .....	11
VI. De la calificación a la queja o denuncia .....	11
VII. Sobre la atención de la queja o denuncia por parte del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH .....	11
VIII. Sobre la conformación de una comisión temporal o permanente que conozca de las quejas o denuncias. ....	12
IX. Recopilación de información adicional .....	12
X. De la conciliación .....	12
XI. De la resolución y pronunciamiento del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH .....	12

## INTRODUCCIÓN

Con base en lo dispuesto en el "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", publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 20 de Agosto de 2015, y sus modificaciones del 2 de septiembre de 2016 y 22 de agosto de 2017, (Acuerdo y Acuerdo actualizado), la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo., (CAPASHH) prevé el establecimiento de acciones concretas en la materia, y en particular la emisión y difusión de un procedimiento y protocolo de recepción y atención de los incumplimientos al Código de Ética y Conducta y reglamento interno del Organismo Operador de Agua Potable.

Al respecto, con fecha 22 del mes de febrero del año 2023 fue aprobado mediante sesión ordinaria de Junta de Gobierno el Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH, cuyo objetivo sea el realizar sus operaciones de manera ordenada, ética, eficiente y efectiva con estricto apego a las disposiciones legales. Por lo consecuente se presenta el "procedimiento para vigilar, detectar, investigar y documentar las posibles violaciones a los principios éticos y a las normas de conducta" del Organismo.

Es necesario señalar el carácter confidencial que se mantendrá en el tratamiento y gestión de los asuntos que se traten al tenor de este procedimiento y del protocolo, así como también el compromiso y atención que se tendrá para que el comité, derivado de las denuncias que de ser el caso se presenten, determine acciones pertinentes, que busquen prevenir y eliminar conductas futuras de similar naturaleza.

## MARCO JURÍDICO

- I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- II. Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- III. Ley General de Responsabilidades Administrativas
- IV. Ley General de Transparencia y acceso al Información Pública
- V. Ley Estatal del Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo
- VI. Ley Orgánica del Municipio de Huejutla de Reyes, Hidalgo
- VII. Comité de Control Interno y Desempeño Institucional de la CAPASHH
- VIII. Código de ética de la CAPASHH
- IX. Código de conducta de la CAPASHH
- X. Reglamento interno de la CAPASHH
- XI. Manual de Organización y Procedimientos de la CAPASHH.

## GLOSARIO

**Comité de Control Interno y Desempeño Institucional:** El conjunto de medios, mecanismos o procedimientos implementados por los servidores públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, en el ámbito de sus respectivas competencias, con el propósito de conducir las actividades correspondientes hacia el logro de los objetivos y metas Institucionales; obtener información confiable y oportuna, y cumplir con el marco jurídico aplicable a las mismas.

**Código de ética y conducta:** Conjunto de normas y criterios que deben asumir los servidores públicos que laboran en la CAPASHH en el desempeño de su encargo para cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Instrumento emitido por los miembros de junta de gobierno del Organismo a solicitud del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

**CAPASHH:** siglas que hacen referencia a la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo. Creado mediante sesión ordinaria de cabildo del Municipio de Huejutla de Reyes con fecha 13 de mayo del año 2000 y publicado en el periódico oficial de Estado de Hidalgo con fecha 08 de Julio del 2002.

**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.

**Denuncia.** - Manifestación a través de la cual una persona o servidor público hace del conocimiento actos u omisiones realizados por un servidor público contrarios a los principios de integridad y comportamiento ético establecidos en el Código de Ética y Conducta y Reglamento Interno.

**Servidores Públicos.** - En el artículo 108, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se precisa el concepto de servidor público, a los representantes de elección popular, a los miembros del poder Judicial Federal y del Poder Judicial del Distrito Federal, los funcionarios y empleados, y, en general, a toda persona que desempeñe un empleo o cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Federal, quienes son responsables por los actos u omisiones en que puedan incurrir en el desempeño de sus respectivas funciones.

**Procedimiento.** - Procedimiento para someter denuncias

**Promovente.** - Ciudadanía o Servidor público que hace del conocimiento al comité de control interno presuntos incumplimientos del Código de Ética y conducta, y/o Reglamento Interno de los servidores públicos de la CAPASHH.

**Protocolo:** Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales.

**Resolución.** - Respuesta que se da al promovente, derivada de la aplicación del Protocolo definido en el Procedimiento y Protocolo de atención de Denuncias de la CAPASHH.

## OBJETIVO

Dar atención y seguimiento a las quejas y/o denuncias presentadas ante el Comité de Ética y Conducta del Organismo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, denominado Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo. CAPASHH, por posible incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o Reglamento Interno de la CAPASHH; así como para atender y sancionar el hostigamiento sexual, el acoso sexual y los casos de discriminación en el Organismo.

Que sirva como herramienta de trabajo para los miembros del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH, de las personas servidoras públicas y de personas externas que colaboran en el Organismo, en la atención de quejas y/o denuncias presentadas ante el Comité.

El principal reto del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH, es promover el debido cumplimiento del Código de Ética, el Código de Conducta y el Reglamento Interno de la CAPASHH, para combatir la corrupción e incumplimiento de las obligaciones encomendadas a las personas servidoras públicas del Organismo Operador de Agua Potable.

## ALCANCE

El presente protocolo es aplicable a todas las personas servidoras públicas del Organismo Operador de Agua Potable, incluyendo a los colaboradores externos, así como a los particulares que quieran presentar alguna queja y/o denuncia por posible incumplimiento al Código de Ética, al Código de Conducta o al Reglamento Interno de la CAPASHH; así como para atender y sancionar el hostigamiento sexual, el acoso sexual y los casos de discriminación.

El lenguaje empleado en este Protocolo 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 las representan a ambos.

## PROCEDIMIENTO

### I.- 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.

## II.- DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

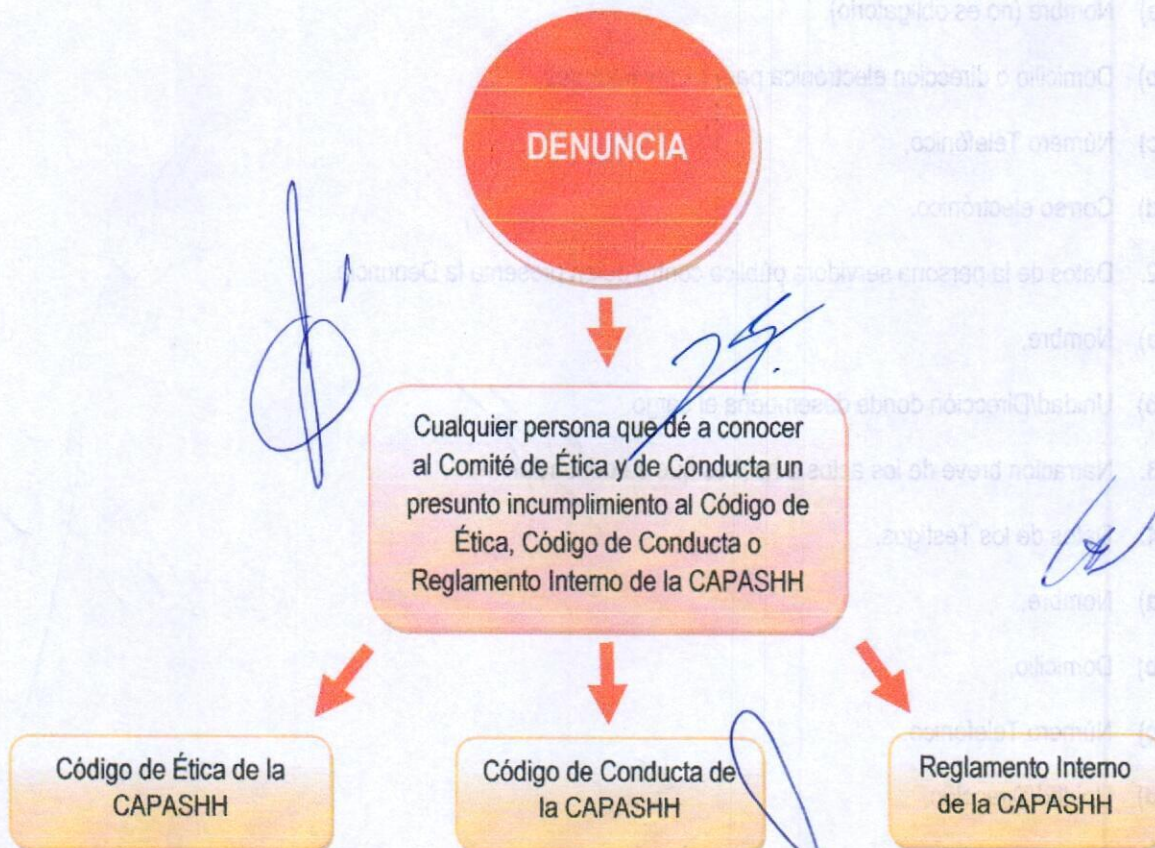
La queja y/o denuncia deberá presentarse por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Medios Físicos: Escrito de denuncia, mediante formato libre, dirigido al presidente del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH, cuya recepción se hará mediante el Secretario Ejecutivo o directamente por el presidente.
- b) Medios electrónicos: A través del correo electrónico [denuncias.capashh@gmail.com](mailto:denuncias.capashh@gmail.com)
- c) Ambos.

La denuncia deberá acompañarse preferentemente con evidencia o el testimonio de un tercero que respalde lo dicho. En cuanto a las denuncias anónimas, éstas podrán presentarse siempre que se identifique en la narrativa, al menos alguna evidencia o persona a la que le consten los hechos.

## III.- DE LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Cualquier denuncia deberá estar relacionada con el incumplimiento de lo siguiente:



## A. QUEJAS POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA, CÓDIGO DE CONDUCTA O REGLAMENTO INTERNO DE LA CAPASHH.

Las denuncias manifestadas al Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH por un presunto incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o Reglamento Interno de la CAPASHH se les deberá realizar lo siguiente:

1. **Asignar a la denuncia un folio de expediente único y consecutivo.** Como una garantía de atención y resolución a las denuncias, se asignará, por parte del Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH, un número de expediente o folio a cada denuncia. Éste deberá ser único y consecutivo según el momento en que se reciba cada queja y/o denuncia y será responsabilidad del Secretario Ejecutivo velar por la correcta administración de dichos folios, así como la adecuada salvaguarda de la información contenida en los mismos.
2. **Revisar que la denuncia contenga los requisitos mínimos de procedencia.** Posterior a la asignación de folio o expediente, se procederá a la verificación de los elementos indispensables de procedencia de la denuncia.

Toda Denuncia deberá contener como mínimo los elementos siguientes:

1. Datos del promovente de la Denuncia.
  - a) Nombre (no es obligatorio),
  - b) Domicilio o dirección electrónica para recibir informes,
  - c) Número Telefónico,
  - d) Correo electrónico.
2. Datos de la persona servidora pública contra quien presenta la Denuncia.
  - a) Nombre,
  - b) Unidad/Dirección donde desempeña el cargo.
3. Narración breve de los actos o hechos que se denuncian
4. Datos de los Testigos.
  - a) Nombre,
  - b) Domicilio,
  - c) Número Telefónico,
  - d) Unidad/Dirección,
  - e) Correo electrónico.

En caso de que falte alguna de los requisitos anteriores, se solicitará al Promovente para que subsane las deficiencias o datos faltantes de la queja o denuncia en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

5. Se entregará al promovente de quien haya presentado la denuncia, un acuse de recibo impreso o electrónico, en el que conste:
  - a) Fecha de la recepción,
  - b) Hora de la recepción,
  - c) El número de folio y/o expediente,
  - d) Observaciones,
  - e) Nombre y firma del Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH.
3. **Aviso a los integrantes del Comité para su conocimiento.** El Secretario Ejecutivo informará a los miembros del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH 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.

Asimismo, y para el caso de que la queja o denuncia haya sido procedente, turnará y hará del conocimiento del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH, 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 de Ética y Conducta de la CAPASHH 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.

## B. DENUNCIAS POR HOSTIGAMIENTO SEXUAL Y ACOSO SEXUAL

En caso de tratarse de una Denuncia por posible Hostigamiento sexual o Acoso sexual, la presunta víctima puede elegir ser auxiliada a efecto de recibir la orientación sobre las instancias para denunciar las conductas de hostigamiento sexual y acoso sexual, quien habrá de ayudarla con la narrativa de los hechos, misma que debe constar por escrito y estar firmada.

Las denuncias por hostigamiento y acoso sexual, recibidas por el comité, se atenderán conforme a la gravedad de la falta y estas serán turnadas a la autoridad competente con evidencia y testimonios para soportar la denuncia del promovente, para iniciar la carpeta de investigación correspondiente.

## **B.1 DE LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR HOSTIGAMIENTO SEXUAL Y ACOSO SEXUAL ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA CAPASHH**

Los casos de Hostigamiento sexual y Acoso sexual que conozca el Comité se desahogarán conforme a lo dispuesto en los lineamientos generales para propiciar la integridad de las personas servidoras públicas y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH, con excepción de la conciliación entre las partes y se resuelven en el menor tiempo posible.

El presidente del Comité, sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, y atendiendo a las circunstancias del caso, podrá dictar, entre otras medidas que tiendan a la protección de la presunta víctima, la reubicación física, el cambio de área de adscripción y demás que sean eficaces para procurar su integridad, y determinará la vigencia de estas; para lo cual, deberá contar con la anuencia de la presunta víctima.

El Comité dará vista al Órgano Interno de Control de la CAPASHH, de las conductas que puedan constituir responsabilidad administrativa en términos de la normatividad aplicable en la materia.

## **B.2 SANCIONES DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL Y ACOSO SEXUAL POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DE LA CAPASHH**

En el ámbito de sus atribuciones corresponderá al Órgano Interno de Control de la CAPASHH, fincar las responsabilidades a que haya lugar e impondrá las sanciones administrativas respectivas.

## **C. DENUNCIAS POR ACTOS DE DISCRIMINACIÓN**

En caso de tratarse de una queja y/o denuncia por actos de discriminación, la presunta víctima puede elegir ser auxiliada por el Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH, a efecto de recibir la orientación sobre las instancias competentes ante las que está en posibilidad de denunciar los actos de discriminación, quienes son encargados de orientar, asesorar y acompañarla en el trámite de la denuncia, así como en su caso, de su seguimiento;

El presidente del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH, podrá adoptar y ejecutar medidas preventivas que permitan que la presunta víctima, no sufra un perjuicio de difícil o imposible reparación, sin que en modo alguno se tengan por ciertos los hechos denunciados.

Para la atención de los casos de discriminación, quienes intervengan, deben conducirse observando en todo momento la perspectiva de atención a víctimas, protegiendo la dignidad de la presunta víctima.

## **IV. DE LA TRAMITACIÓN Y ANÁLISIS**

La atención que se le dé a la queja una vez hecha la recepción se deberá realizar en un plazo no mayor a 20 días hábiles a partir de su calificación y, el plazo máximo para su resolución será 3 meses contados de igual forma a partir de la recepción de esta. Durante el proceso de atención se deberá realizar lo siguiente:

1. Convocar a Sesión Extraordinaria al Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH en un plazo no mayor a 3 días hábiles después de que los requisitos mínimos de procedencia se hayan cubierto.
2. Tomar medidas preventivas conforme a la denuncia presentada.
3. Calificar según el grado de complejidad de la Denuncia.
4. Dar atención a la denuncia por parte del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH.
5. En caso de ser necesario se deberá realizar una conciliación entre las partes involucradas para dar solución a la Denuncia.

#### V. DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS

Una vez que el Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH 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.

#### V. DE LA CALIFICACIÓN A LA QUEJA O DENUNCIA.

Para efectos de la (atención) calificación de la Queja o Denuncia, el Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH podrá:

**Atenderla por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento.** Cuando el Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH considere que existe un probable incumplimiento ya sea al Código de Ética, Código de Conducta o Reglamento Interno de la CAPASHH; así como posibles conductas de Hostigamiento sexual, Acoso sexual o actos de discriminación.

**Determinar la incompetencia del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH para conocer la denuncia.** El presidente del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH deberá orientar al Promovente para que presente la Denuncia ante la instancia correspondiente por tratarse de un asunto que está fuera de la competencia de dicho comité, haciéndole saber que el Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH adoptará las medidas pertinentes para prevenir la actualización de ese tipo de conductas a través de mecanismos de capacitación, sensibilización y difusión.

#### VI. SOBRE LA ATENCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA CAPASHH

De considerar el Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH que existe un probable incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o Reglamento Interno de la CAPASHH, entrevistará a la persona servidora pública involucrada con la queja o denuncia y, de estimarlo necesario, con la finalidad de allegarse de mayores elementos, entrevistará a los testigos y al promovente. 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 suscriben los miembros del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH que conocen de las denuncias.

El Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH dará vista al Órgano Interno de Control de la CAPASHH, de las conductas que puedan constituir responsabilidad administrativa en términos de la normatividad aplicable en la materia.

### VII. 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 de Ética y Conducta de la CAPASHH 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.

### VIII. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL

Cualquier persona servidora pública de la CAPASHH deberá apoyar a los miembros del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH proporcionándoles la documentación e información que requieran para llevar a cabo sus funciones a cabalidad y poder así resolver de la manera más imparcial y eficiente la queja o denuncia.

### IX. DE LA CONCILIACIÓN.

Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH 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, Código de Conducta o Reglamento Interno de la CAPASHH.

La conciliación debe procurar facilitar el diálogo y la adopción de compromisos efectivos, levantándose constancia por escrito de la amigable composición.

De no llegarse a un acuerdo entre las partes, el Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH deberá continuar con el desahogo de la atención de la Denuncia y comunicar a las personas involucradas el acuerdo que sobre la misma haya recaído y cuando corresponda, las recomendaciones a que hubiere lugar.

En caso de incumplimiento de los acuerdos establecidos en la conciliación o de lo señalado en las recomendaciones, el Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH debe realizar los máximos esfuerzos para insistir en su cumplimiento.

### X. DE LA RESOLUCIÓN Y PRONUNCIAMIENTO DEL COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA CAPASHH

La resolución o pronunciamiento que emita el Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH, 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 por lo que se deberá considerarse lo siguiente:

- a) La valoración de los elementos para determinar si se configura o no un incumplimiento al Código de Ética, al Código de Conducta o Reglamento Interno de la CAPASHH.
- b) En sesión ordinaria o extraordinaria, el Comité podrá discutir el proyecto de resolución y deberá votar su aprobación a efecto y elaborar las respectivas observaciones o recomendaciones relativas a la queja o denuncia.

- c) Elaborar las respectivas observaciones y recomendaciones para dar parte a las instancias correspondientes en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- d) Será facultad del Presidente dar parte, en su caso, a las instancias correspondientes.

En los casos, en los que el Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH considere un incumplimiento al Código de Ética Código de Conducta o Reglamento Interno de la CAPASHH, debe comunicar a las personas involucradas sus observaciones y, de resultar procedente, las recomendaciones que estime pertinentes.

**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A LOS INCUMPLIMIENTOS AL CÓDIGO DE ÉTICA CÓDIGO DE CONDUCTA O REGLAMENTO INTERNO DE LA CAPASHH**

NO.	Responsable	Descripción	Término
1	Ciudadanía / Servidor Público	INICIO. Escrito de denuncia, mediante formato libre, dirigido al presidente del Comité de Ética y Conducta de la CAPASHH.	NO
2	Ciudadanía/ Servidor Público	Envía el formato debidamente llenado al correo electrónico <a href="mailto:denuncias.capashh@gmail.com">denuncias.capashh@gmail.com</a>	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. <b>¿Cumple con los requisitos?</b> 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. <b>¿Cumple en tiempo y forma?</b> Sí. (Pasa a la actividad número 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. <b>FIN</b>	
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. <b>¿Existe probable incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o Reglamento Interno?</b> 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
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 estimar lo necesario, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la queja o denuncia. Presenta conclusiones. <b>¿Existe incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o Reglamento Interno?</b> Sí. (Pasa a la actividad numero 15) No. (Pasa a la actividad número 6)	
15	Secretario Ejecutivo	Envía a los miembros del Comité el proyecto de resolución de la 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. <b>FIN.</b>	

### Cláusula de confidencialidad

Con base en lo dispuesto en el "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", publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 20 de Agosto de 2015, y sus modificaciones del 2 de septiembre de 2016 y 22 de agosto de 2017, (Acuerdo y Acuerdo actualizado), la CAPASHH prevé el establecimiento de acciones concretas en la materia, y en particular la emisión y difusión de un procedimiento y protocolo de recepción y atención de los incumplimientos al Código de Ética y Conducta y reglamento interno del organismo.

#### 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 Conducta de la CAPASHH.
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.

#### TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Protocolo para Atención de Denuncias de la CAPASHH, entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por los integrantes de la Junta de Gobierno en la primera sesión del ejercicio 2024.

SEGUNDO. Queda sin efecto cualquier otro Protocolo para Atención de Denuncias de la CAPASHH emitido con anterioridad.

Firmado en las oficinas de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes Hgo., a los veintiséis días del mes de febrero del 2024.

Anexo F

**Cláusula de confidencialidad**

Con base en lo dispuesto en el Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Fedgas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los lineamientos generales para garantizar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones preventivas que favorezcan su comportamiento ético, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de Agosto de 2012, y sus modificaciones del 2 de septiembre de 2016 y 22 de agosto de 2017 (Acuerdo y Acuerdo actualizado), la CAPASHH prevé el establecimiento de acciones concretas en la materia, y en particular la emisión y difusión de un procedimiento y protocolo de recepción y atención de los incumplimientos al Código de Ética y Conducta y reglamento interno del organismo.

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. Instaurar el personal que estará encargado de recibir la información confidencial, debiendo suscribir el presente acuerdo de confidencialidad al momento de recibir la información de recibir, tratar y usar la información confidencial que reciban como confidencial y destinara 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 Conducta de la CAPASHH.
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 presente acuerdo.
5. No menjar, extender o divulgar la información confidencial a ninguna persona, entidad o departamento por ningún motivo en contravención a lo dispuesto por este instrumento, salvo que sea expresamente autorizado por escrito por el denunciante.

**TRANSITORIOS**

PRIMERO. El presente Protocolo para Atención de Denuncias de la CAPASHH, entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por las instancias de la Junta de Gobierno en la primera sesión del ejercicio 2024.

SEGUNDO. Queda sin efecto cualquier otro Protocolo para Atención de Denuncias de la CAPASHH emitido con anterioridad.

Termino en las oficinas de la Comisión de Agua Potable, Saneamiento y Generación de Energía de Reyes Hidalgo los veintiseis días del mes de febrero del 2024.