



SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



Servicio de  
Administración Tributaria

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS  
Y DENUNCIAS POR PROBABLE  
INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, A  
LAS REGLAS DE INTEGRIDAD Y AL CÓDIGO  
DE CONDUCTA DEL SERVICIO DE  
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.

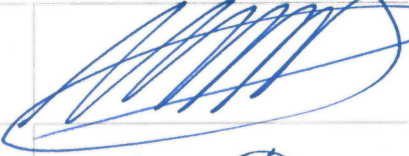
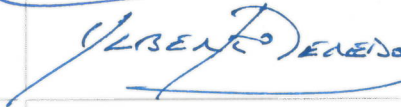


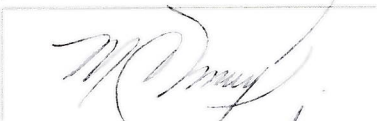

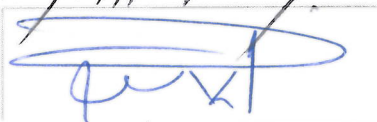
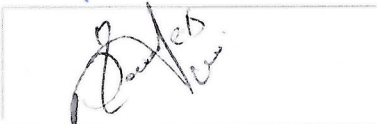
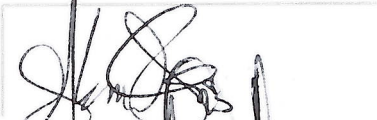



(Versión 1.0)

Julio de 2016

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**MIEMBROS DEL COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS  
DE INTERÉS DEL SAT (CEPCI)**

|   |   |
|---|---|
| <p>Lic. Ulises Moreno Munguía<br/>Administrador General de Recursos y Servicios<br/>Presidente del Comité</p>                                 |                                  |
| <p>Lic. Alberto L. Peredo Jiménez<br/>Administrador General de Evaluación<br/>Secretario Ejecutivo del Comité</p>                             | <p>(ALBERTO PEREDO) JIMÉNEZ</p>  |
| <p>Lic. Ricardo Treviño Chapa<br/>Administrador General de Aduanas<br/>Miembro Propietario</p>  |                                   |
| <p>Lic. José Antonio Hernández Ross<br/>Administrador Central de Apoyo Jurídico de Servicios al<br/>Contribuyente<br/>Miembro Propietario</p> |                                  |
| <p>Lic. María Celia Monroy Álvarez<br/>Administradora de Fiscalización Estratégica 1 al 6<br/>Miembro Propietario</p>                         |                                  |
| <p>Lic. Raúl Joel Díaz Pérez<br/>Administrador de Normatividad de Comercio Exterior 1<br/>Miembro Suplente</p>                                |                                 |
| <p>Mtro. Eduardo Pavel Cruz Galicia<br/>Subadministrador de Proyectos Específicos<br/>Miembro Propietario</p>                                 |                                |
| <p>Lic. María Sonia Crisóstomo Bravo<br/>Jefe de Departamento 2 de la Coordinación Estratégica 3<br/>Miembro Propietario</p>                  |                                |
| <p>Lic. Karina Martínez Isaís<br/>Analista de Asuntos Legales<br/>Miembro Propietario</p>   |                                |
| <p>Lic. Fernando Arturo Bonilla Corral<br/>Analista de Diseño y Evaluación del Proceso de Declaraciones<br/>Miembro Propietario</p>           |                                |
| <p>Lic. María del Carmen Valdez Hernández<br/>Analista de Consolidación de Datos<br/>Miembro Propietario</p>                                  |                                |
| <p>Lic. Aarón Omar Nava Fabela<br/>Jefe de Departamento de Operación de Hidrocarburos<br/>Miembro Propietario</p>                             |                                |



## ÍNDICE

|   |   |
|---|---|
| CAPÍTULO I.....                                   | 3 |
| DISPOSICIONES GENERALES .....                     | 3 |
| I.1 DEL OBJETO.....                               | 3 |
| I.2 GLOSARIO .....                                | 3 |
| I.3 DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN.....                 | 4 |
| I.4 DE LOS PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO.....      | 4 |
| I.5 DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....            | 4 |
| CAPÍTULO II.....                                  | 5 |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS ..... | 5 |
| II.1 DE LA CALIFICACIÓN DE LA DELACIÓN .....      | 5 |
| II.2 DE LA CONCILIACIÓN.....                      | 5 |
| II.3 DE LA INVESTIGACIÓN .....                    | 6 |
| II.4 DEL PROYECTO DE RESOLUCIÓN.....              | 6 |
| CAPÍTULO III.....                                 | 6 |
| RESOLUCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA.....            | 6 |
| III.1 DE LA VOTACIÓN DEL PROYECTO .....           | 6 |
| III.2 DE LA DETERMINACIÓN DE INCUMPLIMIENTO ..... | 6 |
| III.3 DE LAS RECOMENDACIONES.....                 | 7 |
| III.4 DEL ARCHIVO DE LA QUEJA O DENUNCIA .....    | 7 |
| III.5 DEL AVISO DE PROCEDENCIA O ARCHIVO.....     | 7 |
| DISPOSICIONES TRANSITORIAS .....                  | 8 |

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the letters "FR" and several illegible signatures.

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### I.1 DEL OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer el protocolo para analizar y resolver las delaciones competencia del CEPCI por posible incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad y al Código de Conducta.

### I.2 GLOSARIO

Para efectos del presente Acuerdo, se entiende por:

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>ACCE</b>                   | Administración Central de Coordinación Evaluatoria dependiente de la Administración General de Evaluación (Secretario Ejecutivo).   |
| <b>Código de Conducta</b>     | Código de Conducta del SAT.   |
| <b>Código de Ética</b>        | Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015.   |
| <b>CEPCI</b>                  | Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del SAT.   |
| <b>Delaciones</b>             | Quejas o denuncias dirigidas al CEPCI.  |
| <b>Denuncia</b>               | La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público, y que resulta presuntamente contraria al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta del SAT.  |
| <b>Dependencia o SAT</b>      | Servicio de Administración Tributaria.  |
| <b>Lineamientos Generales</b> | 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, publicados en el DOF el 20 de agosto de 2015. |
| <b>OIC</b>                    | Órgano Interno de Control en el SAT.  |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Presidente</b>           | Presidente del CEPCI.   |
| <b>Promovente</b>           | Cualquier persona que haga del conocimiento, a través del “Buzón de delaciones ante el CEPCI”, presuntos incumplimientos al Código de Ética, a las Reglas de Integridad y al Código de Conducta.  |
| <b>Queja</b>                | La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público, y que resulta presuntamente contraria al Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta del SAT y que le afecte directamente. |
| <b>Reglas de Integridad</b> | Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública.   |
| <b>Secretario Ejecutivo</b> | Secretario Ejecutivo del CEPCI.   |

### I.3 DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN

La observancia de este protocolo es obligatoria para los miembros del CEPCI y demás unidades administrativas auxiliares para la atención de las quejas o denuncias dirigidas al CEPCI.

### I.4 DE LOS PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO

La atención a las delaciones se rige por los principios de confidencialidad de la información y su manejo, celeridad, buena fe y debido proceso.

### I.5 DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para asegurar la correcta comunicación entre los miembros del CEPCI, los promoventes y demás unidades administrativas involucradas en el proceso de atención de las delaciones, se establece el correo electrónico como vía de comunicación.

## CAPÍTULO II PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS

### II.1 DE LA CALIFICACIÓN DE LA DELACIÓN

El Secretario Ejecutivo, informará quincenalmente por correo electrónico a los integrantes del CEPCI sobre la recepción de las quejas o denuncias que hayan satisfecho los requisitos de procedencia, el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere, para su calificación.

Los miembros del Comité, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del aviso, calificarán por correo electrónico la competencia del CEPCI, de no recibir retroalimentación en dicho plazo se entenderá tácitamente su aceptación.

Las delaciones calificadas como competencia del CEPCI serán atendidas por la ACCE, según sea el caso, a través de conciliación entre las partes o investigación para allegarse de mayores elementos.

En caso de que la queja o denuncia no sea competencia del CEPCI, el Presidente dentro de los cinco días siguientes a la calificación de procedencia, orientará al promovente para que la presente ante la instancia correspondiente, quedará a consideración del CEPCI informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia en favor de dicha instancia, dando vista al OIC en su caso.

Asimismo, el Secretario Ejecutivo informará al CEPCI en la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria sobre las delaciones recibidas, su calificación, así como las que no satisficieron los requisitos de procedencia, señalando el número de folio o expediente que se le asignó y, en su caso, las razones por las que el expediente se clasificó como concluido y archivado.

### II.2 DE LA CONCILIACIÓN

En caso de que los hechos afecten únicamente al promovente se podrá buscar una conciliación entre las partes, el Secretario Ejecutivo, por conducto de la ACCE, citará a las partes dentro de los cinco días siguientes a la calificación de la queja, para conciliar sus intereses.

En caso de que las partes concilien sus intereses se dejará constancia en el expediente y se concluirá el asunto, en caso de que las partes no alcancen la conciliación se procederá a investigar los hechos conforme al apartado siguiente.

El Secretario Ejecutivo en la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria del CEPCI, informará a los miembros del Comité sobre las conciliaciones celebradas en el último período.

### II.3 DE LA INVESTIGACIÓN

La ACCE, en ejercicio de sus facultades, realizará las investigaciones que resulten necesarias para la integración del expediente y elaborará el proyecto de resolución dentro de los veinte días siguientes a la calificación.

Toda la información deberá constar en el expediente y será tratada de manera confidencial, asimismo todo servidor público tiene el deber de apoyar a la investigación y proporcionar la información necesaria.

### II.4 DEL PROYECTO DE RESOLUCIÓN

El Secretario Ejecutivo remitirá el proyecto de resolución a los miembros del Comité junto con las recomendaciones u observaciones propuestas, a más tardar al día siguiente de haberlo recibido por parte de la ACCE.

El proyecto de resolución que elabore la ACCE 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 Reglas de Integridad.

## CAPÍTULO III RESOLUCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA

### III.1 DE LA VOTACIÓN DEL PROYECTO

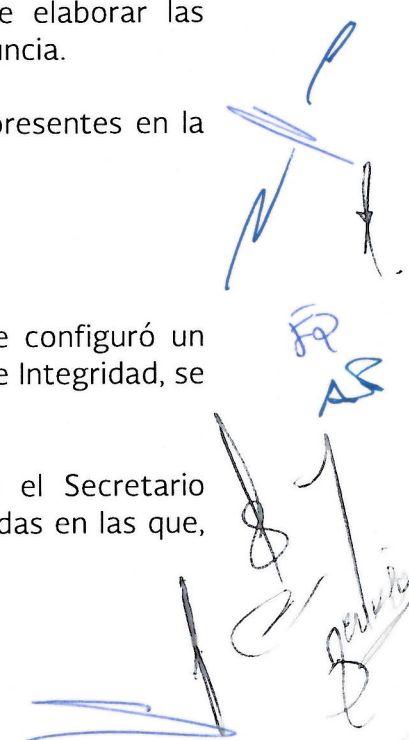
En la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria del CEPCI, los miembros del Comité podrán aprobar o modificar el proyecto de resolución, a efecto de elaborar las respectivas observaciones o recomendaciones relativas a la queja o denuncia.

Las resoluciones se tomarán por mayoría de votos de los miembros presentes en la sesión y en caso de empate el Presidente tendrá voto de calidad.

### III.2 DE LA DETERMINACIÓN DE INCUMPLIMIENTO

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

- El Comité determinará sus observaciones y mediante oficio el Secretario Ejecutivo, emitirá sus recomendaciones a las personas denunciadas en las que,



en su caso se inste al trasgresor a corregir o dejar de realizar las conductas contrarias al Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de Integridad.

- De considerar que se actualizó una probable responsabilidad administrativa, mediante oficio, el Presidente del Comité dará vista al Órgano Interno de Control.
- El Secretario Ejecutivo solicitará mediante oficio a la Administración Central del Ciclo de Capital Humano, que dicha recomendación se incorpore al expediente del servidor público transgresor.
- Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato y al Administrador General del área a la que se encuentre adscrito el servidor público transgresor.

### III.3 DE LAS RECOMENDACIONES

Los miembros del CEPCI podrán determinar de forma enunciativa más no limitativa, las siguientes recomendaciones:

- Disculpa pública.
- Capacitación en materias de ética, prevención de conflictos de interés, equidad de género y no discriminación.
- Campañas de difusión para concientizar a los servidores públicos en temas de su competencia.

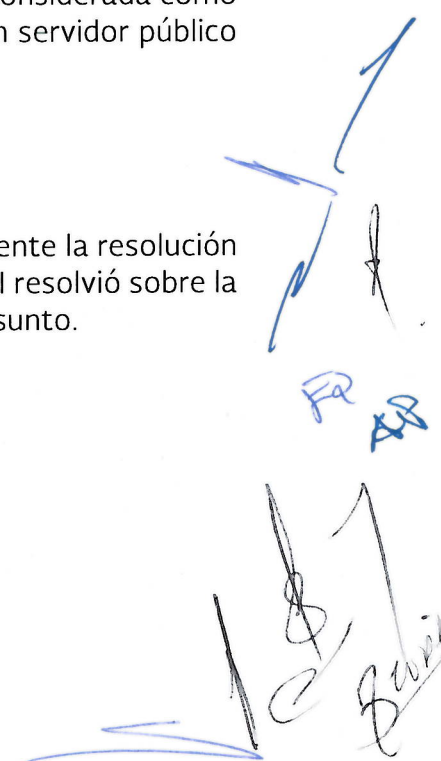
### III.4 DEL ARCHIVO DE LA QUEJA O DENUNCIA

En el supuesto de que los miembros del CEPCI determinen que no se configuró un incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta o a las Reglas de Integridad, determinarán remitir el expediente al archivo como asunto concluido.

La información contenida en la queja o denuncia archivada podrá ser considerada como antecedente para el CEPCI cuando ésta involucre reiteradamente a un servidor público en particular.

### III.5 DEL AVISO DE PROCEDENCIA O ARCHIVO.

El Secretario Ejecutivo, por conducto de la ACCE, informará al promovente la resolución de la delación, dentro de los cinco días siguientes al día en que el CEPCI resolvió sobre la determinación de un incumplimiento al Código de Ética o archivo del asunto.







## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Primero.-** El presente protocolo entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el CEPCI y deberá ser difundido por los medios electrónicos al alcance del Comité.

**Segundo.-** El Secretario Ejecutivo del CEPCI resolverá lo conducente en los casos no previstos en el presente protocolo.

