



ISO 9001 5.5.1

ISO 14001 4.4.1

OHSAS 18001 4.4.1

MEG: 2012 4.3.10

Procedimiento para la atención de quejas,
peticiones o denuncias

I. OBJETIVO

Establecer y mantener una metodología que permita la atención de quejas y peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del Sistema de Gestión de Equidad de Género de la Universidad Politécnica de Tulancingo (UPT).

II. ALCANCE

Aplica a toda persona en el campus de la Universidad Politécnica de Tulancingo.

III. DEFINICIONES

Discriminación: toda distinción, exclusión o restricción que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas en las esferas política, social, económica, laboral, cultural o civil entre otras. Dar trato de inferioridad a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, ideológicos, etc.

Hostigamiento moral: También conocido como Mobbing o Acoso laboral, es el acoso constante, contra alguien y con intención que sufre una persona al ser atacada con razón o sin razón por alguno/a o algunos/as de sus compañeros/as de trabajo, descalificando sus capacidades, compromiso laboral u honestidad. Este fenómeno comienza cuando la persona es criticada por la forma de realizar su trabajo. Al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas o vejaciones. No obstante, la situación resulta extraña para la víctima porque no entiende lo que está pasando y tiene dificultad para organizar conceptualmente su defensa, complementariamente se puede mencionar que es una situación que surge en una empresa u organización, cuando grupos o personas aplican algún tipo de acoso sobre otra, en él se inhabilita la cualidad del trabajo en equipo; existen intereses personales por encima del bien común y hay manipulación para desacreditar a una persona.

Inequidades: El concepto de inequidad se ha considerado sinónimo del concepto de desigualdad. Es fundamental diferenciar estos dos conceptos. Mientras desigualdad implica diferencia entre individuos o grupos de población, inequidad representa la calificación de esta diferencia como injusta.

Mobbing o Acoso moral laboral: Es un anglicismo extendido en los últimos tiempos que se refiere al acoso psicológico sobre los trabajadores en unas determinadas situaciones con posibles efectos físicos y/o psíquicos y que, en todo caso afecta al status personal y laboral del trabajador.

IV. RESPONSABILIDADES

La Rectoría asegura el cumplimiento del presente procedimiento.



ISO 9001	5.5.1
ISO 14001	4.4.1
OHSAS 18001	4.4.1
MEG: 2012	4.3.10

Es responsabilidad y autoridad del Coordinador del Comité de Equidad de Género y del Subcomité de Quejas y Denuncias, atender, investigar y dar seguimiento a las quejas y peticiones del Sistema de Gestión de Equidad de Género de la UPT.

Difundir y verificar el nivel del conocimiento del personal respecto al uso del presente procedimiento.

Recepción de quejas

Las quejas, peticiones o denuncias, se harán llegar al Subcomité de Quejas y Denuncias a través del buzón físico o al correo electrónico quejas-meg@upt.edu.mx, empleando el formato de quejas, peticiones o denuncias (FR-SGI-018). Adicionalmente los miembros del Subcomité de Quejas y Denuncias podrán recibir de forma personal las quejas, peticiones o denuncias.

El buzón tanto físico como electrónico se abrirá con una periodicidad de 15 días hábiles por alguno de los miembros del Subcomité de Quejas y Denuncias, teniendo un plazo máximo de cinco días hábiles para emitir una respuesta inicial, a partir de la apertura de los buzones o de la recepción personal de la queja, petición o denuncia.

Los lineamientos para realizar una investigación por parte del Subcomité de Quejas y Denuncias se establecen en la Guía para realizar investigaciones.

Derivado de las investigaciones realizadas se documentarán por parte del Subcomité de Quejas y Denuncias tanto la recomendación, resolución y sanción que proceda en la atención al caso.

En toda investigación se consideraran y aplicarán las siguientes directrices:

Privilegiar y aplicar los principios de imparcialidad, informalidad, confidencialidad, neutralidad e independencia en la resolución de las quejas o peticiones.

Privilegiar la solución pronta y eficaz sobre la rigidez del procedimiento, siempre que el caso lo permita.

Garantizar y asegurar que toda la información y entrevistas relativas a la queja o petición se manejan de manera confidencial para todas las personas involucrada.

Tabla 1. Conducta de hostigamiento sexual

Conductas o situaciones	Acción a seguir
1. Exposición de carteles, calendarios y pantallas de computadoras con imágenes de naturaleza sexual que le incomoden.	Investigar por parte del Subcomité de Quejas y Sugerencias
2. Piropos o comentarios no deseados acerca de su apariencia.	Investigar por parte del Subcomité de Quejas y Sugerencias
3. Miradas morbosas o gestos sugestivos que le incomoden.	Investigar por parte del Subcomité de Quejas y Sugerencias
4. Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre su vida sexual o amorosa.	Investigar por parte del Subcomité de Quejas y Sugerencias
5. Presión para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseadas fuera del trabajo.	Investigar por parte del Subcomité de Quejas y Sugerencias
6. Cartas, llamadas telefónicas o mensajes de naturaleza	Investigar por parte del Subcomité de Quejas y



ISO 9001 5.5.1

ISO 14001 4.4.1

OHSAS 18001 4.4.1

MEG: 2012 4.3.10

Procedimiento para la atención de quejas, peticiones o denuncias

Conductas o situaciones	Acción a seguir
sexual no deseada.	Sugerencias
7. Amenazas que afecten negativamente su situación en el trabajo si no acepta las invitaciones o propuestas sexuales.	Investigar por parte del Subcomité de Quejas y Sugerencias
8. Castigos, mal trato, cambio de área o departamento, asignación de actividades que no competan a su ocupación o puesto u otras medidas disciplinarias al rechazar las proposiciones sexuales.	Turnar al Coordinador del Comité de Equidad de Género
9. Contacto físico no deseado.	Turnar al Coordinador del Comité de Equidad de Género
10. Presión para tener relaciones sexuales.	Turnar al Coordinador del Comité de Equidad de Género
11. Intento de violación	Turnar al Coordinador del Comité de Equidad de Género
12. Violación	Turnar al Coordinador del Comité de Equidad de Género

V. DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable	Control o referencias	Registros
1.	<i>Elabora y presenta quejas, petición o denuncia</i> La queja, petición o denuncia puede ser presentada a través de los buzones físicos o vía correo electrónico, y existe la posibilidad de presentarlo en formato abierto.	Quejoso/a	Procedimiento de quejas, peticiones y denuncias	Formato de quejas, peticiones o denuncias (FR-SGI-018)
2.	<i>Recibe petición en forma personal o a través del buzón y clasifica</i> Una vez recibida la queja, petición o denuncia, es analizada y registrada para su atención.	Subcomité de Quejas y Denuncias	Guía para realizar investigaciones Formato de quejas, peticiones o denuncias, en el buzón o entregado de forma personal	Registro de quejas, peticiones o denuncias. (FR-SGI-019)
3.	<i>Informa al quejoso/a de la procedencia o concluye el proceso</i> Analizado el caso, se notifica al quejoso/a el resultado de la revisión.	Subcomité de Quejas y Denuncias	Registro de quejas, peticiones o denuncias.	Notificación (FR-SGI-020)
4.	<i>Investigación del caso</i> En caso de que proceda realiza la investigación correspondiente o en su caso informa al Coordinador del Comité	Subcomité de Quejas y Denuncias	Notificación	Reporte (FR-SGI-021)
5.	<i>Remite reporte al</i>	Subcomité de Quejas y	Reporte de investigación	Reporte (FR-SGI-021)



ISO 9001 5.5.1

ISO 14001 4.4.1

OHSAS 18001 4.4.1

MEG: 2012 4.3.10

No.	Actividad	Responsable	Control o referencias	Registros
	<i>Coordinador del Comité</i> Concluida la investigación se remite a la Coordinación del Comité el resultado	Denuncias		
6.	<i>Propone acciones a la Alta Dirección</i> En reunión con el Comité se determinan las propuestas del caso y se remiten a la Alta Dirección.	Coordinador del Comité	Recepción del reporte	Propuesta de acciones (FR-SGI-022)
7.	<i>Revisa y en su caso autoriza acciones</i> Recibidas las propuestas las analiza y en su caso las aprueba o solicita nuevas propuestas.	Alta Dirección	Propuesta de acciones	Propuesta de acciones (FR-SGI-022)
8.	<i>Notifica resolución al quejoso/a</i> Concluido el proceso se le notifica al quejoso/a la resolución de su queja, petición o denuncia	Coordinador del Comité	Acciones aprobadas	Acuse recibido de acción aprobada

VI. Indicadores de proceso y de producto

Indicadores de proceso

Número de quejas por semestre

Número de investigaciones / Número de quejas por semestre

Indicador de producto

No aplica

VII. Registros

Código	Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Lugar de almacenamiento
FR-SGI-018	Formato de quejas, peticiones o denuncias	Dos años	Coordinación del Comité de Equidad de Género	Archivo de la Coordinación del Comité de Equidad de Género
FR-SGI-019	Registro de quejas, peticiones o denuncias.	Dos años	Coordinación del Comité de Equidad de Género	Archivo de la Coordinación del Comité de Equidad de Género
FR-SGI-020	Notificación	Dos años	Coordinación del Comité de Equidad	Archivo de la Coordinación del Comité de Equidad



ISO 9001 5.5.1

ISO 14001 4.4.1

OHSAS 18001 4.4.1

MEG 2012 4.3.10

Procedimiento para la atención de quejas, peticiones o denuncias

Código	Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Lugar de almacenamiento
FR-SGI-021	Reporte	Dos años	Coordinación del Comité de Equidad de Género	Archivo de la Coordinación del Comité de Equidad de Género
FR-SGI-022	Propuesta de acciones	Dos años	Coordinación del Comité de Equidad de Género	Archivo de la Coordinación del Comité de Equidad de Género
FR-SGI-059	Guía para realizar investigaciones	Dos años	Coordinación del Comité de Equidad de Género	Archivo de la Coordinación del Comité de Equidad de Género

VIII. Referencias

Código	Documentos
Documento Externo	Modelo de Equidad de Género
Documento Interno	Código de Conducta de la UPT
Documento Interno	Guía para realizar investigaciones
Documento Interno	Reglamento Interno de Trabajo de la UPT
Documento Interno	Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico (RIPPPA)
Documento Interno	Guía para realizar investigaciones (Anexo)

IX. Control de cambios

No. de edición	Cambios	Fecha
1	Actualización de formato	06/Ene/2014

Departamento de Calidad Mtro. Héctor Edmundo Mendoza 	Dirección de Planeación, Programación y Evaluación Mtro. Arturo Calderón Hernández 	Rector Mtro. Gerardo Téllez Reyes 
Elaboró	Revisó	Autorizó