

1. Objetivo.

Atender de forma oportuna las Quejas y/o Sugerencias de, estudiantado y Parte Interesada; para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores de la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora (UTGZ).

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas, personal, comunidad estudiantil y servicios que se ofrecen en la UTGZ.

3. Definiciones.

- 3.1. Acoso Sexual (AS).** Forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la persona en calidad de afectada, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
- 3.2. Comité de Ética.** Instancia colegiada que garantiza la legalidad, el combate a la corrupción, la transparencia, la rendición de cuentas y los valores éticos afines, emite recomendaciones y opiniones acerca del cumplimiento de las normas éticas en las actividades de la comunidad universitaria.
- 3.3. Hostigamiento Sexual (HS).** Es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la persona en calidad de afectada frente a la persona presunta agresora. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.
- 3.4. Órgano Interno de Control (OIC).** El titular del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Educación, en tanto no opere el Órgano Interno de la UTGZ.
- 3.5. Parte interesada.** Grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la Universidad, cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión Integral.
- 3.6. STPS.** Secretaría del Trabajo y Prevención Social.

4. Políticas.

- 4.1.** La Queja y/o Sugerencia deberá ser presentada en escrito libre especificando con claridad los hechos y motivos, nombre y fecha.
- 4.2.** El Buzón físico de quejas y sugerencias será abierto con una periodicidad de 30 días por el responsable del Departamento de Calidad y al menos tres personas de diferentes áreas que fungirán como testigos.
- 4.3.** El Departamento de Calidad levantará el acta correspondiente y adjuntará los hallazgos. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar los hallazgos.
- 4.4.** Si el hallazgo procede, el Departamento de Calidad deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone las quejas y sugerencias, omitiendo la información personal una vez que las quejas y sugerencias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda.
- 4.5.** La Unidad de Género brindará, orientará y acompañará a la persona en calidad de afectada por hostigamiento sexual y/o acoso sexual.
- 4.6.** En caso de no proceder deberá notificar las causas.
- 4.7.** El buzón virtual será revisado, al menos, una vez por semana, y el Departamento de Calidad comunicará las quejas y sugerencias al área correspondiente para su atención.
- 4.8.** La respuesta a la persona que presenta las quejas y sugerencias no debe exceder de los 20 días hábiles.

5. Descripción del Procedimiento.

No.	Responsable	Actividad
1	Alumnado o Parte Interesada	<p>Cuando considera que sus requisitos no se están cumpliendo el o la estudiante o Parte Interesada emite su Queja o Sugerencia, en caso de que considere que contribuye a la mejora de la calidad en el Servicio Educativo que ofrece la UTGZ, o se presente hostigamiento, acoso sexual, laboral, conductas de discriminación e incumplimiento al Código de Ética, Conducta y Reglas de Integridad.</p> <p>Emite la Queja o Sugerencia en escrito libre especificando con claridad los hechos y motivos.</p> <p>Presenta la queja por escrito a través del buzón electrónico buzon@utgz.edu.mx, en los buzones físicos.</p>
2	Departamento de Calidad Unidad de Género	<p>Abren los Buzones.</p> <p>Informa a las áreas involucradas indicando la fecha y cantidad de registros encontrados, omitiendo la información del remitente, procurando mantener el anonimato de éste.</p> <p>En el caso de quejas contra hostigamiento acoso sexual, laboral, conductas de discriminación e incumplimiento al Código de Ética, Conducta y Reglas de Integridad se turna al Comité de Ética e Igualdad Laboral y No discriminación.</p>
3	Departamento de Calidad	<p>Los responsables del Área analizan las Quejas o Sugerencias y determinan:</p> <p><u>Sí procede:</u> Pasa a la etapa 5.</p> <p><u>No procede:</u> El Depto. De calidad informa a la persona o parte interesada las causas de la improcedencia vía correo electrónico, llamada telefónica o personal. Fin del procedimiento.</p> <p>NOTA 1: Los criterios para considerar si la Queja o Sugerencia procede o no, están en función del cumplimiento de los derechos del alumnado y Código de Conducta de la Universidad, en cuanto al ideario de la UTGZ y lo relacionado a la prestación Servicio Educativo.</p> <p>NOTA 2: Sólo se analizarán quejas que no transgredan el respeto.</p>
4	Comité de Ética	<p>Realiza una investigación confidencial, da seguimiento al caso en un plazo no mayor a 15 días hábiles en los que se solicitan pruebas en igualdad de oportunidades para ambas partes según sea el caso, y de acuerdo a los Protocolos:</p> <p>Para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral (STPS, boletín No. 031/2020).</p> <p>Para la Prevención, Atención, Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual en la Administración Pública Estatal. (Gaceta Oficial con fecha de 23 de marzo de 2020 No. Ext. 118).</p> <p>Para la identificación, prevención e intervención en el acoso escolar, el maltrato, infantil y actos de connotación sexual, para los planteles educativos del estado de Veracruz. (Gaceta Oficial con fecha de 5 de sep. De 2019 No. Ext.356).</p> <p>Rinde el Dictamen de Investigación en el formato FOR-13-01 señalando el resultado de la investigación realizada.</p> <p>Emite el dictamen o recomendación según corresponda.</p> <p>Si la conducta se considera de carácter leve o moderado, el Comité en el ámbito de su competencia determina la acción correspondiente de acuerdo a la conducta desplegada.</p> <p>De considerarse la conducta media, fuerte o muy fuerte, comunicará por escrito los resultados de la investigación a la Persona Interesada, al Departamento de Calidad y al</p>

No.	Responsable	Actividad
		OIC. Así mismo, se informará a la Persona Interesada que es su decisión, exponer su caso por la vía externa, ante la autoridad competente.
5	Áreas involucradas Departamento de Calidad.	Atienden las Quejas o Sugerencias que son de su competencia en un plazo no mayor a 20 días hábiles y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar, mediante el formato FOR-AC Acciones Correctivas
6	Departamento de Calidad.	Recibe resultados de la atención a la Queja o Sugerencia e informa por escrito, correo electrónico, llamada telefónica o personal la parte interesada.
7	Direcciones de Área/ Departamento de Calidad	Registra todas las quejas en el Formato de Control de Salidas no Conformes FOR-15-02. Dan seguimiento a las acciones correctivas y salidas no conformes e informa a Rectoría en reunión de Alta Dirección.

6. Indicadores.

Indicador	Periodo	Meta
Atención a Quejas y Sugerencias (Servicios Conformes) = Quejas atendidas / Quejas y Sugerencias (recibidas) x 100	Anual	80%

7. Registros.

Código	Nombre	Tiempo de Retención
FOR-13-01	Dictamen	1 año
FOR-15-02	Formato Control de Salidas No conformes	1 año
FOR-AC	Formato de Acciones Correctivas	1 año

8. Salidas y Salidas No Conformes.

Salida	Criterio de Aceptación	Salida No Conforme	Acción
Quejas atendidas	Responder a la persona que emite la queja en un periodo máximo de 20 días.	No brinda una atención a tiempo	Generar una respuesta parcial por medio

9. Revisiones y actualizaciones.

No. de Rev.	Fecha de Modificación	Descripción de la revisión o actualización	Elaboró, Nombre
0	11/10/2017	Elaboración de Proceso	Maricela Ávila Soto
1	28/05/2018	Se agrega en el numeral 4 acciones para atender quejas de hostigamiento, acoso sexual, laboral, conductas de discriminación e incumplimiento al Código de Ética, Conducta y Reglas de Integridad	Maricela Ávila Soto/ Guillermo Gutiérrez Porras
2	31/05/2019	Se actualiza procedimiento se agrega correo de quejas.sugerencias@utgz.edu.mx	Depto. De Calidad Comité de Ética Rectoría

No. de Rev.	Fecha de Modificación	Descripción de la revisión o actualización	Elaboró, Nombre
3	08/05/2020	Se integran al numeral 4. Protocolos de la STPS y la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz con fecha 5 de septiembre de 2019 No. Ext. 356	Unidad de Género Comité de Ética
4	11/05/2021	Se actualiza logotipo institucional, se agregan definiciones y políticas. Se elimina la cuenta de correo electrónico quejas.sugerencias@utgz.edu.mx y comitedeetica@utgz.edu.mx	Unidad de Género Comité de Ética Abogado General
5	03/07/2023	Se agrega la Fecha de Emisión a todos los registros. Se integran las salidas y salidas no conformes en el numeral 8 y se recorren los demás.	Departamento de Calidad

Elaboró	Revisó		Aprobó
Maricela Ávila Soto Jefatura del Depto. de Calidad	Ronald Castro Ortíz Abogado General	Israel Benítez Martínez Dirección de Planeación y Evaluación	Sandra A. Hernández Herrera Rectoría