



UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO

Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista

Ciencia y Tecnología que transforman

Clave: PR-DRH-03

Página: 1 de 9

Revisión: 01

Fecha de emisión:

24-Septiembre-2014

Procedimiento para la Defensa de los Derechos Humanos del Personal de la UPGM



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DEL **GOLFO** DE MÉXICO

PROCEDIMIENTO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL PERSONAL DE LA UPGM

Elabora	Revisa	Autoriza
Abogada General	Directora de Recursos Humanos	Secretario Administrativo
Lic. Laura Patricia Avalos Magaña	M. A. Marlin Cristel Beltrán Castillo	Mtro. Carlos Aldecoa Damas



Procedimiento para la Defensa de los Derechos Humanos del Personal de la UPGM

INDICE

	Página
1.- Objetivo.....	3
2.- Alcance.....	3
3.- Diagrama de Procesos	3
4.- Responsabilidades y Autoridades	4
5.- Términos y Definiciones	4
6.- Desarrollo de Actividades	5
7.- Documentos Relacionados	7
8.- Historial de Cambios.....	7
9.- Anexos.....	8

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Procedimiento para la Defensa de los Derechos Humanos del Personal de la UPGM

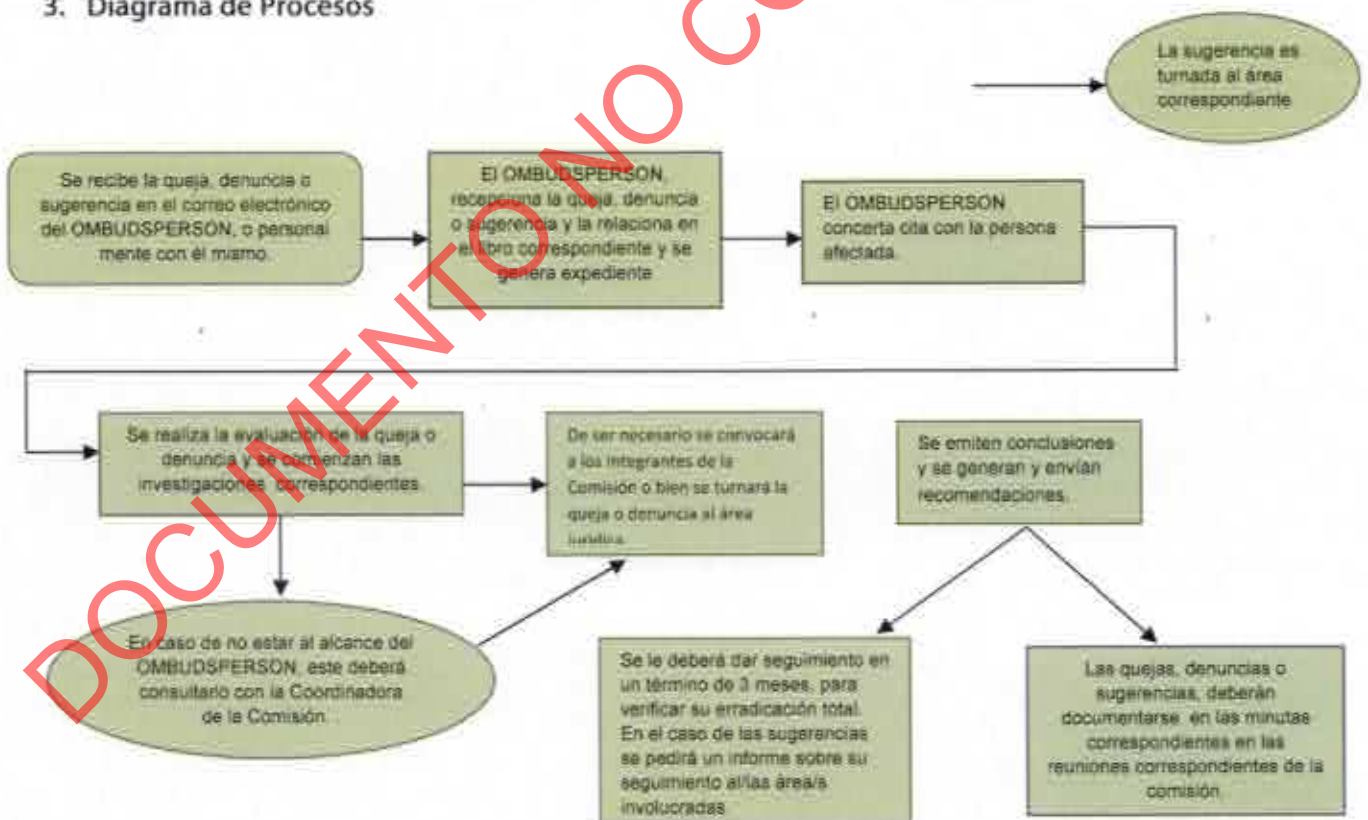
1. Objetivo

El presente Procedimiento de atención a quejas de LA UPGM, tiene como propósito dar a conocer al público en general y a quienes laboren en LA UPGM o en nombre de ella, el marco jurídico vigente y el procedimiento que debe observarse para la sustanciación de quejas presentadas por los mismos, sobre la amenaza o la violación de sus derechos laborales en armonía y equidad con una vida familiar y personal dentro del ámbito del respeto

2. Alcance

Regular la forma en que se llevan a cabo la presentación, recepción, evaluación, seguimiento y solución a las quejas, denuncias o sugerencias, como instrumento de apoyo para que quien labore en LA UPGM o en nombre de ella desarrollen sus labores con mayor eficiencia y eficacia.

3. Diagrama de Procesos





Procedimiento para la Defensa de los Derechos Humanos del Personal de la UPGM

4. Responsabilidad y Autoridad

El OMBUDSPERSON gozará de independencia y capacidad para conocer de manera confidencial los casos que se presenten sobre violación de los derechos humanos del personal.

El OMBUDSPERSON, deberá conocer, atender, tramitar y resolver de manera confidencial, formal, imparcial y neutral las quejas, denuncias o sugerencias relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del Sistema de Gestión de Equidad de Género.

Es responsabilidad del OMBUDSPERSON emitir recomendaciones y proponer cualquier tipo de solución para resolver la queja o petición que haya conocido en cualquier nivel de la organización.

Obtener y solicitar la información y el apoyo de cualquier nivel de la organización para la solución de una queja, denuncia o sugerencia.

Actuar como mediador(a) para resolver conflictos en la organización o las quejas, denuncias o sugerencias que su naturaleza lo permitan.

Rendir a la alta dirección, como mínimo, un informe anual sobre las recomendaciones emitidas. Ese informe podrá ser usado por la Comisión de Equidad para desarrollar objetivos, metas y acciones.

5. Términos y Definiciones

QUEJA, DENUNCIA: Es el acto por medio del cual la (s) persona (s) que trabajen para LA UPGM o en nombre de ella, hagan del conocimiento del OMBUDSPERSON, sobre las amenazas o violaciones a sus derechos laborales y personales afectando la buena conciliación y armonía con su entorno familiar.

SUGERENCIAS: Son aquellas propuestas de mejora a la entidad.

VIOLACION GRAVE: Acción u omisión que afecte la integridad física, psicológica, laboral, personal o familiar y la armonía entre estas de las personas que trabajan en la UPGM o en nombre de ella.

OMBUDSPERSON: Persona que labore en la UPGM, que goce de honorabilidad y compromiso, nombrada/o por la Alta por la alta dirección para conocer, atender, tramitar y resolver de manera confidencial, formal, imparcial y neutral las quejas o peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento del Sistema de Gestión de Equidad de Género.



Procedimiento para la Defensa de los Derechos Humanos del Personal de la UPGM

UPGM: Universidad Politécnica del Golfo de México.

COMUNIDAD UNIVERSITARIA: Directivos, Coordinadores, Personal de Confianza, Profesores y Personal Técnico de Apoyo y prestadores de Servicios.

COMISIÓN DE EQUIDAD DE GÉNERO: Personas que integren esta comisión: Coordinadora de la comisión, enlace del sistema de gestión de calidad, enlace jurídico y enlace normativo.

Los integrantes de la Comisión, así como aquellos que son parte de la comunidad universitaria deben:

- 1.- Respetar el derecho a la formulación de quejas.
- 2.- Poner a la disposición del quejoso, el formulario adecuado que facilite el trámite y seguimiento de quejas.

6. Desarrollo de Actividades

Se recibirán quejas y denuncias que involucren amenazas o violaciones graves a los derechos humanos de las personas que laboren en LA UPGM o en nombre de ella, y que, alteren el buen clima organizacional, personal o familiar de estos y sugerencias en relación al tema de Equidad de Género.

Aquellas que se formulen en relación a algún tipo de discriminación de índole social, racial, económico, exceso de responsabilidades o funciones de trabajo, acoso sexual o laboral, o cualquier otro tipo de violación que no se encuentre estipulado en el presente pero que altere la buena conciliación que debe existir entre el ambiente laboral, personal y familiar.

6.1.- Las quejas, denuncias o sugerencias, se recibirán vía Internet en el correo electrónico destinado para ello, ombudsperson@upgm.edu.mx, del OMBUDS PERSON, utilizando el formato PR-DRH-03-F1, el cual se encontrará en la página web de la UPGM, en el apartado de los Sistemas de Gestión de Calidad, formato que deberá adjuntarse a dicho correo o bien entregarse personalmente al OMBUDSPERSON, en el momento de la entrevista.

6.2.- El OMBUDSPERSON deberá revisarse cotidianamente dicho correo. Al recibir una queja, denuncia o sugerencia, deberá relacionarla en el libro destinado para ello asignando un número progresivo y formando el expediente correspondiente.

Los datos recibidos de la queja, denuncia o sugerencia, deberán ser guardados con absoluta reserva y confidencialidad, cuidando no afectar los derechos de las personas.

6.3.- Deblendo el OMBUDS PERSON, concertar una cita con la persona afectada, lo más pronto posible y solicitar cualquier tipo de pruebas, o testigos posibles. En dicha entrevista, la persona afectada, deberá ratificar su dicho completando y firmando el formato PR-DRH-03-F1. En el caso de existir testigos, ellos también deberán firmar el formato mencionado.

Procedimiento para la Defensa de los Derechos Humanos del Personal de la UPGM

En la medida de lo posible deberá adjuntarse la documentación o los medios probatorios que acrediten la falta o señalar las instancia donde se encuentren.

6.4.- En relación a las sugerencias, éstas serán turnadas al área o áreas involucradas y se les dará un término de 10 días hábiles al área o áreas involucradas para que emitan una propuesta para dar respuesta a la sugerencia correspondiente.

6.5.- El OMBUDSPERSON, evaluará la queja o denuncia y comenzará las investigaciones, ratificación de hechos, entrevista a la o las personas denunciadas, se solicitarán informes, se llevarán a cabo las diligencias y todos aquellos necesarios para la atención y seguimiento de las quejas o denuncias en un término de 15 días hábiles.

El OMBUDSPERSON , tendrá la facultad en todo momento de requerir a la/el quejosa/o, para que en el término de tres días hábiles aporte mayores datos para la aclaración y precisión de los mismos, otorgando las facilidades conducentes.

6.6.- En caso de no estar a su alcance y sea necesario para emitir una conclusión el OMBUDSPERSON, deberá reunirse con la Coordinadora de Equidad de Género.

6.7.- Si la emisión de dicha conclusión siguiera fuera del alcance de las instancias mencionadas, el OMBUDSPERSON deberá convocar a los integrantes de la comisión, antes de que se hayan cumplido los 15 días antes mencionados, para poder evaluar la queja o denuncia y de así ameritarlo, solicitar la intervención del área jurídica de la UPGM.

6.8.- En lo que respecta a las quejas o denuncias, en un término de 15 días hábiles se deberá emitir una conclusión y generar la o las recomendaciones pertinentes. En el caso de las sugerencias al término de 10 días se emitirá una propuesta del área correspondiente.

6.9.- En un término de 3 meses de haberse emitido la recomendación, el OMBUDS PERSON debe de contactar a la persona afectada y verificar que se haya erradicado completamente la queja o denuncia, para poder dar por terminado el seguimiento de la misma. En el caso de las sugerencias se pedirá un informe sobre su seguimiento al/las área/s involucradas.

6.10.- Las quejas, denuncias o sugerencias deberán documentarse debidamente en las minutas generadas en las reuniones de la Comisión de Equidad de Género.

El procedimiento de quejas deberá concluir en un término no mayor a 30(treinta) días naturales desde su recepción hasta su conclusión correspondiente, plazo que puede ser ampliado cuando por la complejidad o trascendencia del caso lo amerite previo acuerdo de la Comisión de Equidad de Género.

**Procedimiento para la Defensa de los Derechos Humanos del Personal de la UPGM****7. Documentos Relacionados****Registros**

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-DRH-03-F1	Atención De Quejas Y/O Denuncias	1 año	Ombudsperson de la UPGM	Area del Ombudsperson de la UPGM

Procedimientos

Clave	Nombre
NA	

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre
NA	

Otros Documentos

Clave	Nombre

8. Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó
NA	00	Primera Edición del Documento	CLR 10 Dic. 08	CLR 10 Dic. 08
1	01	Se actualizan a las personas que elaboran, Revisan y Autorizan	RRC 24 SEP 14	CAD 24 SEP 14
9	01	se anexa formato	RRC 24 SEP 14	CAD 24 SEP 14



Procedimiento para la Defensa de los Derechos Humanos del Personal de la UPGM

9. Anexos

Anexo 1. PR-DRH-03-F1 Atención De Quejas Y/O Denuncias

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO <i>Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista</i> <i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i>	Clave: PR-DRH-03-F1 Página: 1 de 2 Revisión: 00 Fecha de emisión: 24-Septiembre-2014
FOLIO: _____ FECHA: _____		
<input type="checkbox"/> QUEJA POR HOSTIGAMIENTO SEXUAL		<input type="checkbox"/> DENUNCIA POR DISCRIMINACION SOCIAL
<input type="checkbox"/> QUEJA POR HOSTIGAMIENTO LABORAL		<input type="checkbox"/> DENUNCIA POR DISCRIMINACIÓN RACIAL
<input type="checkbox"/> QUEJA POR EXCESO DE RESPONSABILIDAD O FUNCIONES LABORALES		<input type="checkbox"/> DENUNCIA POR DISCRIMINACION ECONOMICA
<input type="checkbox"/> OTRO: _____		<input type="checkbox"/> SUGERENCIA
DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA O DENUNCIA		
Nombre completo: _____		
Puesto o área donde labora: _____		Teléfono de contacto: _____
Correo electrónico (opcional): _____		
DATOS DE LA PERSONA DENUNCIADA		
Nombre completo: _____		Puesto o área donde labora: _____
DECLARACION DE LOS HECHOS		
Fecha en que ocurrieron los hechos _____		Hora: _____ Lugar: _____
Frecuencia de los hechos (si fue una vez o varias veces): _____		
Describe los hechos (si requiere mayor espacio anexa las hojas que sean necesarias):		
Describe cómo reaccionó usted ante este hecho:		

DOCUMENTO NO CONTROLADO



Procedimiento para la Defensa de los Derechos Humanos del Personal de la UPGM



¿Que actitud manifiesta actualmente esa persona hacia usted?

Mencione si hubo cambios en su situación laboral a partir de los hechos

¿Cómo le afectó esa situación a nivel personal, familiar o social?

En caso de contar con evidencias que apoyen su denuncia, mencionelas. Estas pueden ser: declaración de testigo (opcional), documentos, cartas, correos electrónicos e impresos, fotografías, grabación de conversaciones, videos, etcétera (si requiere mayor espacio anexe las hojas que sean necesarias).

FIRMAS

Nombre y firma de quien presenta la queja o denuncia bajo protesta de que la información presentada es verdad

Nombre y firma de testigos de los hechos bajo protesta de que la información presentada es verdad