



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE  
MEXICO

*"Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista"*  
*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

Clave: PR-DRH-03

Página: 1 de 10

Revisión: 01

Fecha de emisión:

24-Septiembre-2014

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



UNIVERSIDAD  
**POLITÉCNICA**  
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



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

### **1. Objetivo**

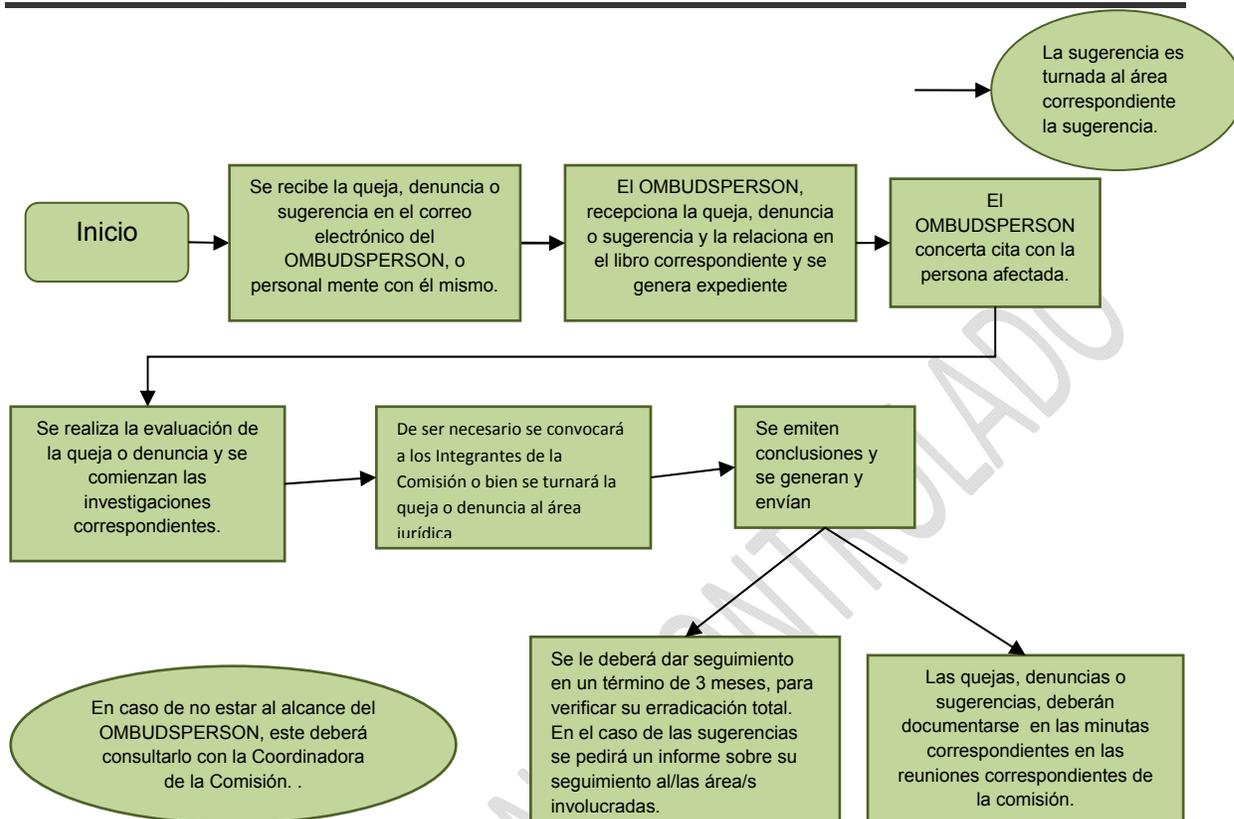
El presente Procedimiento de atención a quejas de LA UPGM, tiene como propósito dar a conocer al público en general y a quienes laboren en LA UPGM o en nombre de ella, el marco jurídico vigente y el procedimiento que debe observarse para la sustanciación de quejas presentadas por los mismos, sobre la 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



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

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.

**VIOLACIÓN 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.

**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.

 <p>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MÉXICO</p>	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO</b></p> <p align="center"><i>"Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista"</i></p> <p align="center"><i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i></p>	<p><b>Clave: PR-DRH-03</b>  <b>Página: 6 de 10</b>  <b>Revisión: 01</b>  <b>Fecha de emisión:</b>  <b>24-Septiembre-2014</b></p>
--	--	--

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

### **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](mailto: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.-** Debiendo 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.

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.

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO</b></p> <p align="center"><i>"Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista"</i></p> <p align="center"><i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i></p>	<p><b>Clave: PR-DRH-03</b>  <b>Página: 7 de 10</b>  <b>Revisión: 01</b>  <b>Fecha de emisión:</b>  <b>24-Septiembre-2014</b></p>
---	--	--

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

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 OMBUDSPERSON 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.

**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	

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

**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

**9. Anexos**

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



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO

*"Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista"*  
*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

Clave: PR-DRH-03  
Pagina: 9 de 10  
Revisión: 01  
Fecha de emisión:  
24-Septiembre-2014

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



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO

*"Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista"*  
*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

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		
<b>DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA O DENUNCIA</b>			
Nombre completo: _____			
Puesto o área donde labora: _____		Teléfono de contacto: _____	
Correo electrónico (opcional): _____			
<b>DATOS DE LA PERSONA DENUNCIADA</b>			
Nombre completo: _____		Puesto o área donde labora: _____	
<b>DECLARACIÓN DE LOS HECHOS</b>			
Fecha en que ocurrieron los hechos _____		Hora: _____	Lugar: _____
Frecuencia de los hechos (si fue una vez o varias veces): _____			
Describa los hechos (si requiere mayor espacio anexe las hojas que sean necesarias):			
Describa cómo reaccionó usted ante este hecho:			



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO

*"Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista"*  
*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

Clave: PR-DRH-03  
Pagina: 10 de 10  
Revisión: 01  
Fecha de emisión:  
24-Septiembre-2014

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



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO

*"Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista"*  
*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

Clave: PR-DRH-03-F1  
Página: 2 de 2  
Revisión: 00  
Fecha de emisión:  
24- Septiembre -2014

¿Qué 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, menciónelas. 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 testigo(s) de los hechos bajo protesta de que la información presentada es verdad