

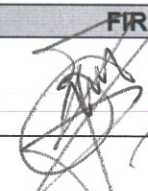
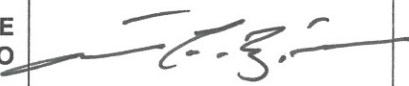
MÉTODO PARA RECLAMACIONES, QUEJAS O DENUNCIAS

CÓDIGO: ME-RE-480

REVISIÓN: 01

FECHA DE APROBACIÓN: 31 DE OCTUBRE DE 2013

FECHA DE REVISIÓN: 06 DE DICIEMBRE DE 2016

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORÓ	VICTOR MANUEL OROZCO OROZCO	DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS	
REVISÓ	RICARDO DUARTE JÁQUEZ LILIANA VICTORIA RAMOS MARTINEZ	RECTOR SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MEJORA DE LA GESTIÓN	 
APROBÓ	ÁNGEL FERNANDO GÓMEZ MARTÍNEZ	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	

	Contenido	Pág.
1.0	PROPÓSITO	2
2.0	ALCANCE	2
3.0	DEFINICIONES	2
4.0	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	2
5.0	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	3
	 <u>Anexos</u>	
UNO:	Diagrama de flujo	5
DOS:	Formato para reclamaciones, quejas o denuncias (FO-RE-480-01)	6

1.0 PROPÓSITO

Proteger los derechos de los universitarios, recibir quejas, buscar soluciones de manera conciliatoria.

2.0 ALCANCE

Este método es aplicable a las reclamaciones, quejas o denuncias que pueden estar relacionadas con el acoso, hostigamiento sexual y discriminación del personal académico, estudiantes, egresados y trabajadores no académicos.

3.0 DEFINICIONES

- 3.1 **Acoso.** El acoso sexual es una 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 víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
- 3.2 **Discriminación.** Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones.
- 3.3 **Hostigamiento.** El hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.
- 3.4 **Interesado.** Persona que acude a la Defensoría porque considera que fueron afectados sus derechos.
- 3.5 **MASC.** Medios alternativos de solución de conflicto.
- 3.6 **Persona afectada.** Titular del derecho vulnerado.
- 3.7 **Persona o dependencia implicada.** Autoridad responsable de la presunta afectación de un derecho.

- 3.8 **Quejoso.** Persona que presenta formalmente una queja y titular del derecho vulnerado.

4.0 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El personal siguiente tiene la responsabilidad y autoridad necesaria para:

4.1 Defensor de los Derechos Universitarios

- 4.1.1 Tomar las medidas para terminar con la afectación a la mayor brevedad.
- 4.1.2 Dictar medidas precautorias, (acciones que inhiben las conductas que pueden llegar a generar el hostigamiento, acoso o discriminación, tiene como finalidad evitar que continúe la afectación a los derechos del quejoso (a).
- 4.1.3 Rendir un informe anual de carácter público, tanto al rector como al Consejo Universitario.
- 4.1.4 Rendir informes especiales cuando considere que lo amerita la gravedad o importancia del asunto o de las situaciones planteadas.
- 4.1.5 Informar a la comunidad universitaria sobre sus funciones y actividades protectoras.
- 4.1.6 Emitir recomendaciones.

5.0 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

5.1 Defensor(a) de los Derechos Universitarios y Abogados (as) adjuntos (as)

- 5.1.1 Recibe por escrito de la persona afectada la reclamación, queja o denuncia.
- 5.1.2 Verifica **si** la solicitud es de su competencia en un plazo no mayor a diez días de ser así, continúa y de lo contrario se informa al interesado sobre las razones por las cuales no se aceptó su caso, orientándolo para que acuda a la vía procedente, finalizando con el proceso.
- 5.1.3 Verifica en el escrito **si** el hecho tiene más de 90 días de anterioridad a la presentación de la queja, es anónimo o improcedente, de ser así los desecha finalizando y de lo contrario continúa con el proceso.
- 5.1.4 Realiza entrevista con la persona afectada.

Nota: En todo momento se procurará el acompañamiento psicológico y especializado para atender de manera integral a personas que presenten situaciones traumáticas o de crisis.

- 5.1.5 Asesora al quejoso (a) sobre los instrumentos de prueba que puede presentar (correos electrónicos, mensajes de texto, testigos y demás medios que colaboren a su queja).
- 5.1.6 Explica a la persona afectada el procedimiento de queja que puede culminar con la emisión de una recomendación o bien resolverse a través de los MASC, como la mediación o conciliación.
- 5.1.7 Asigna número de queja y realiza acuerdo de admisión de la queja.
- 5.1.8 Revisa **si** las circunstancias del quejoso (a) lo requiere, de ser así dicta las medidas cautelares necesarias que garanticen la protección del quejoso (a) de lo contrario continúa con el proceso.
- 5.1.9 Integra el expediente con todos los elementos valorados como medio de prueba en un plazo no mayor a diez días hábiles (a petición del interesado, este término puede ampliarse con la finalidad de aportar más elementos de prueba que obren en su expediente).
- 5.1.10 Notifica a la persona o dependencia implicada con la finalidad de que esta realice y presente un informe en un plazo no mayor a diez días hábiles.

En caso de que los involucrados sean:

Docentes:		Una vez formulada la recomendación se remitirá al H. Consejo Técnico correspondiente para que inicie el procedimiento previsto en el Estatuto del Personal Académico relacionado con las sanciones.
Estudiantes:		Una vez formulada la recomendación se remitirá al H. Consejo Técnico correspondiente para que inicie el procedimiento previsto en el Reglamento de los Deberes, Responsabilidades y Sanciones de la Comunidad Universitaria.
Trabajadores académicos:	no	Una vez formulada la recomendación se remitirá al superior jerárquico y tome las medidas conducentes de conformidad con la legislación laboral.

- 5.1.11 Solicita a los funcionarios acceso a la información que requiera, salvo que ésta se considere confidencial o reservada.

Nota. En caso de que se niegue el acceso a la información por ser confidencial o reservada se deberá justificar la negativa.

5.1.12 Revisa y valora todos los elementos que integran el expediente formulando una recomendación apegada a los derechos humanos en un plazo no mayor a veinte días hábiles.

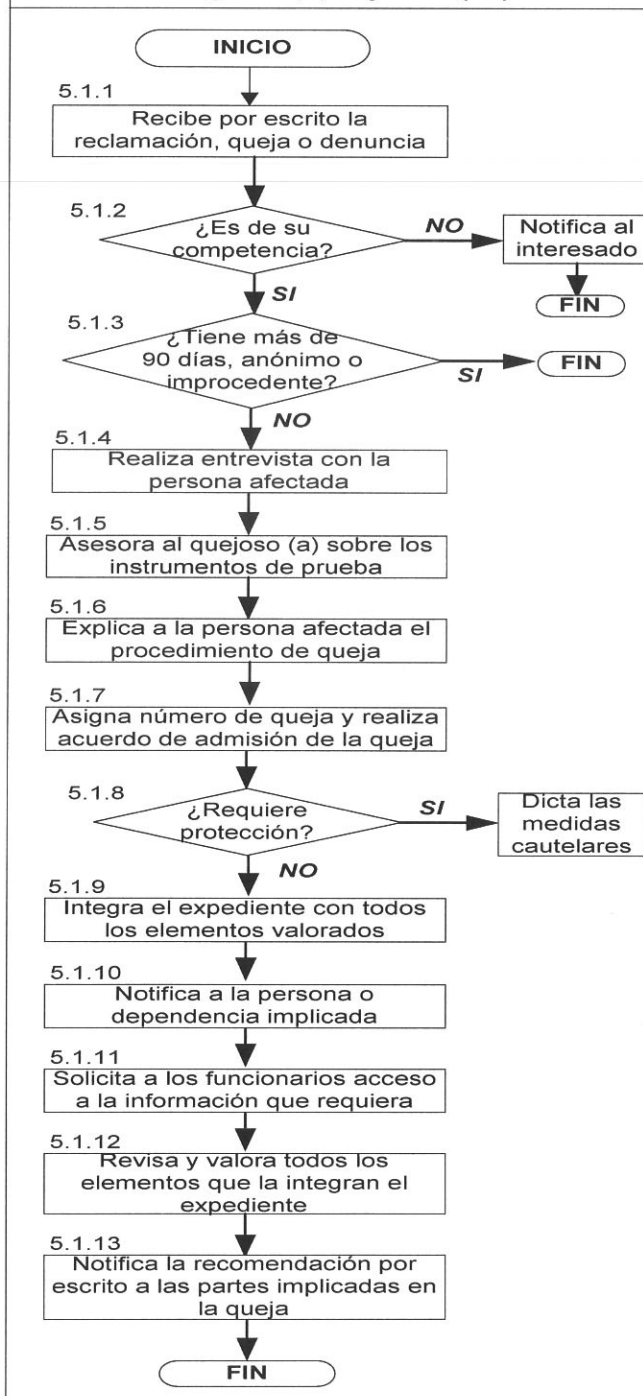
Nota. En la recomendación, si fuera el caso serán señaladas las medidas que procedan para la efectiva restitución de los derechos afectados y como última instancia se podrá acudir al Honorable Consejo Universitario.

5.1.13 Notifica la recomendación por escrito a las partes implicadas en la queja, así como al Rector.

ANEXO UNO

Diagrama de flujo para reclamaciones, quejas o denuncias

Defensor(a) de los Derechos Universitarios y Abogados(a) adjuntos(as)



ANEXO DOS



DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS
UNIVERSITARIOS
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
CIUDAD JUÁREZ

FO-RE-480-01

Dr. Víctor M. Orozco Orozco
Defensor de los Derechos Universitarios
Presente.

Queja No. _____
Fecha _____
Para ser llenado por la Defensoría

Por medio de este escrito me permito presentar ante usted queja por estimar que he sido afectado en mis derechos universitarios. Para tal efecto a continuación expreso los siguientes datos:

Datos Personales

Nombre _____

Señale la categoría en la que se encuentra.

Académico (a) _____ **Estudiante** _____ **Administrativo (a)** _____
Egresado (a) _____ **Otro** _____

Identifique su tipo de queja¹

Hostigamiento _____ **Acoso** _____ **Discriminación** _____

I.- Hechos o situación denunciada. (Narre los hechos relativos a su queja).

¹ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia. Artículo 13.- El **hostigamiento sexual** es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

El **acoso sexual** es una 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 víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Artículo 4.- Para los efectos de esta Ley se entenderá por **discriminación** toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones.

[illegible]

Nombre y firma