**DOCUMENTO DE TRABAJO ELECTRÓNICO**

## I. Objetivo

Brindar atención y realizar el seguimiento de las quejas de las partes interesadas, así como de cualquier particular por incumplimiento de sus necesidades y expectativas, por conductas de discriminación y/o violencia laboral, así como por incumplimiento al Código de Ética de la administración pública del Estado de Hidalgo y el Código de Conducta de la UTHH.

## II. Descripción de pasos a seguir:

| | |
|---|---|
| 1.- | Las quejas y/o denuncias se pueden presentar de forma presencial, anónima y/o anónima presencial según sea el caso:<br>a) Cuando se relaciona con conductas que afectan la prestación del servicio educativo y/o educación continua se podrán utilizar los buzones y/o el portal digital (http://quejas.uthh.edu.mx);<br>b) Cuando se relaciona con conductas de discriminación y/o violencia laboral, se podrán utilizar los buzones, el portal digital referido y/o acudir personalmente ante la/s persona/s integrante/s de la Comisión Ombudsperson (COM);<br>c) Cuando se relaciona con conductas de incumplimiento al Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo (Código de Ética) y/o el Código de Conducta de la Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense (Código de Conducta), se podrán utilizar los buzones, el portal digital mencionado; acudir de forma presencial y/o anónima presencial ante la/s persona/s integrante/s del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés (CEPCI).<br>La persona quejosa y/o denunciante utiliza el formato (FPLE10) y registra los datos de identificación requeridos, a las quejas anónimas o en formato distinto al establecido no se les dará trámite; con excepción de las que se relacionen con el incumplimiento del Código de Ética y el Código de Conducta respectivamente. |
| 2.- | Clasificación de las quejas:<br>a) Quejas que se relacionan con la **prestación del servicio educativo** (planeación docente, asesorías, estadías, prácticas, servicios de control escolar, médicos, psicológicos, bibliotecarios, actividades culturales y deportivas, cafetería, limpieza, servicios de caja, atención del servicio, fugas de agua, espacios desaseados, sanitarios sucios y/o descompuestos, falta de suministro de agua potable en sanitarios, descompostura o mal funcionamiento de equipos de aire acondicionado, etc.) y con el servicio de educación continua (servicios de capacitación y evaluación del mismo).<br>a) Quejas que se relacionan con **conductas de discriminación y/o violencia laboral** ((acoso laboral, acoso sexual, discriminación, hostigamiento sexual)<br>b) Quejas relacionadas con el **incumplimiento del Código de Ética** de la Administración Pública del Estado de Hidalgo, (principios y valores del servicio público, reglas de integridad) y/o **Código de Conducta** de la Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense. |
| 3.- | El **alumnado y/o personal** podrán presentar quejas y/o denuncias: cuando se vean afectados por la prestación del servicio educativo y/o educación continua; cuando sufran discriminación y/o violencia laboral por parte del alumnado y/o personal que labora en la institución y los hechos hayan ocurrido en el interior de la misma; y/o cuando tengan conocimiento que un servidor público de la institución ha incumplido el Código de Ética y/o Código de Conducta respectivamente.<br>Las **partes interesadas externas y/o cualquier particular**, podrán presentar quejas y/o denuncias: cuando se vean afectados por la prestación del servicio educativo y/o educación continua; y/o tengan conocimiento que un servidor público de la institución ha incumplido el Código de Ética y/o Código de Conducta respectivamente. |
| 4.- | El equipo conformado por una persona de la DIR PLE, del equipo auditor interno, de la Comisión Ombudsperson y del Comité de Ética realizan la apertura de los buzones físicos una vez cada semana, siendo la persona integrante de la COM quien exclusivamente extrae las quejas y/o denuncias y las clasifica. |

| | |
|---|---|
| | El portal digital en línea es administrado por las integrantes de la COM, quienes recepcionan las quejas, las clasifican y canalizan según corresponda |
| 5.- | Cuando la queja se relaciona con la prestación del servicio educativo y/o educación continua, el Representante de la Alta Dirección analiza su aplicabilidad y de ser procedente, la turna al área y/o áreas correspondientes dentro de los tres días hábiles siguientes a su recepción y se va al paso 6.<br><br>Cuando la denuncia se relaciona con actos de discriminación y/o violencia laboral, se va al paso 8.<br><br>Cuando la denuncia se relaciona con incumplimiento del Código de Ética y/o Código de Conducta, se va al paso 9. |
| 6.- | El área y/o áreas responsable/s realizan las acciones correspondientes para atender la queja, y de ser procedente implementa/n el Procedimiento de corrección, acción correctiva y/o oportunidad de mejora (PPLE02) y remite/n las evidencias correspondiente/s de su atención a la DIR PLE, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción. |
| 7.- | En los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las evidencias, la DIR PLE notifica al/la quejoso/a las acciones que se implementaron para dar atención a su queja, quien firma de enterado y concluye el proceso. |
| 8.- | Cuando una persona que labora para la institución, es quien sufre la discriminación y/o violencia laboral, la Comisión Ombudsperson es quien atiende y da seguimiento a la denuncia de conformidad con el “Protocolo para prevenir, atender y sancionar conductas de discriminación y/o violencia laboral en la UTHH”.<br><br>Cuando un alumno/a de la institución es quien sufre la discriminación y/o violencia laboral, de forma conjunta la Comisión Ombudsperson y la Dirección de Programa Educativo y/o dirección de área correspondiente le dan atención y seguimiento a la misma. |
| 9.- | Es el Comité de Ética quien atiende y da seguimiento a las denuncias correspondientes de conformidad con el “Protocolo para recepción y atención de denuncias sobre los incumplimientos al Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo y al Código de Conducta de la UTHH” |

**II. Registros:**

| Código | Nombre | Tiempo de conservación en archivo de Trámite | Indique con una X la forma de Almacenamiento | | Lugar de almacenamiento |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Físico | Electrónico | |
| FPLE10 | Formato de quejas y/o denuncias | 2 años | X | | DIR PLE |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---|---|
| MC. Cristóbal Contreras Escobar<br>Director de Planeación y Evaluación | MC. Cristóbal Contreras Escobar<br>Representante de la Alta Dirección | L.C.F. Joel Hernández Mendoza<br>Rector |