

Procedimiento para la atención de quejas por la Comisión de Ética Universitaria (CEU)

¿Qué es una queja?

Es la manifestación de hechos que afectan directamente mis intereses por ser contrarios a los principios enunciados en el Código de Ética de la UCEM y, en general, que atentan contra mis Derechos Humanos.

¿Quién me puede orientar para la presentación de una queja?

Los miembros de la CEU brindarán al denunciante **asesoría** en la presentación de quejas.

¿Quiénes y de qué manera pueden presentar una queja?

Toda persona de la comunidad universitaria que resulte afectada, directa o indirectamente, con una situación o conducta indebida de cualquier persona dentro de la universidad, en tanto que dicha conducta vaya en contra de los principios enunciados en el Código de Ética, puede presentar una queja de manera personal (con alguno de los miembros de la CEU) o a través del buzón ubicado en el área de Rectoría.

¿Cómo debo presentar de una queja?

- Hacer por escrito la narración de los hechos; la narración deberá realizarse en primera persona, indicando cómo, cuándo y dónde acontecieron los hechos.
- Revisar que la queja sea acompañada de la información y los elementos probatorios con que cuente para acreditar los hechos y, en su caso, la ampliación de la información.
- Estar al pendiente del proceso que seguirá la queja y la fecha en que podrá recibir una respuesta.

NOTA: Los datos personales del denunciante serán protegidos en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y los Lineamientos de Protección de Datos Personales.

¿Cuál es el procedimiento de atención a quejas?

Una vez que recibe una queja, la CEU definirá, de acuerdo a la naturaleza, si ésta es:

- Turnada al titular del área(s)** involucrada (s) de la UCEM (se marcará copia al titular de la Secretaría correspondiente), siempre que no guarde conflicto de interés con la persona que presenta la queja. El responsable del área deberá realizar la investigación correspondiente y en su caso implementar las acciones correctivas y preventivas pertinentes. El titular contará con plazo no mayor de 10 de días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil al de la presentación de la petición por parte de la CEU, para entregar a la CEU el informe correspondiente incluyéndose en éste, la comunicación a la persona que presenta la queja (acuse).
- Atendida directamente por la CEU** a petición del responsable de un área; o bien, cuando por sus características la queja sea factible de ser atendida o solucionada por la CEU.
- Asesoría** para dirigirse a una instancia fuera de la institución cuando por sus características la queja no sea factible atenderla dentro de la misma.
- Clasificada como improcedente** cuando tras el análisis de la queja la CEU advierta que en los hechos expresados no figuren elementos que comprueben violaciones a los Derechos Humanos y principios contenidos en el Código de Ética.

¿Cuándo sabré qué ocurrió con mi queja?

Mediante oficio, en un plazo no mayor a 20 días hábiles.

Integración del expediente

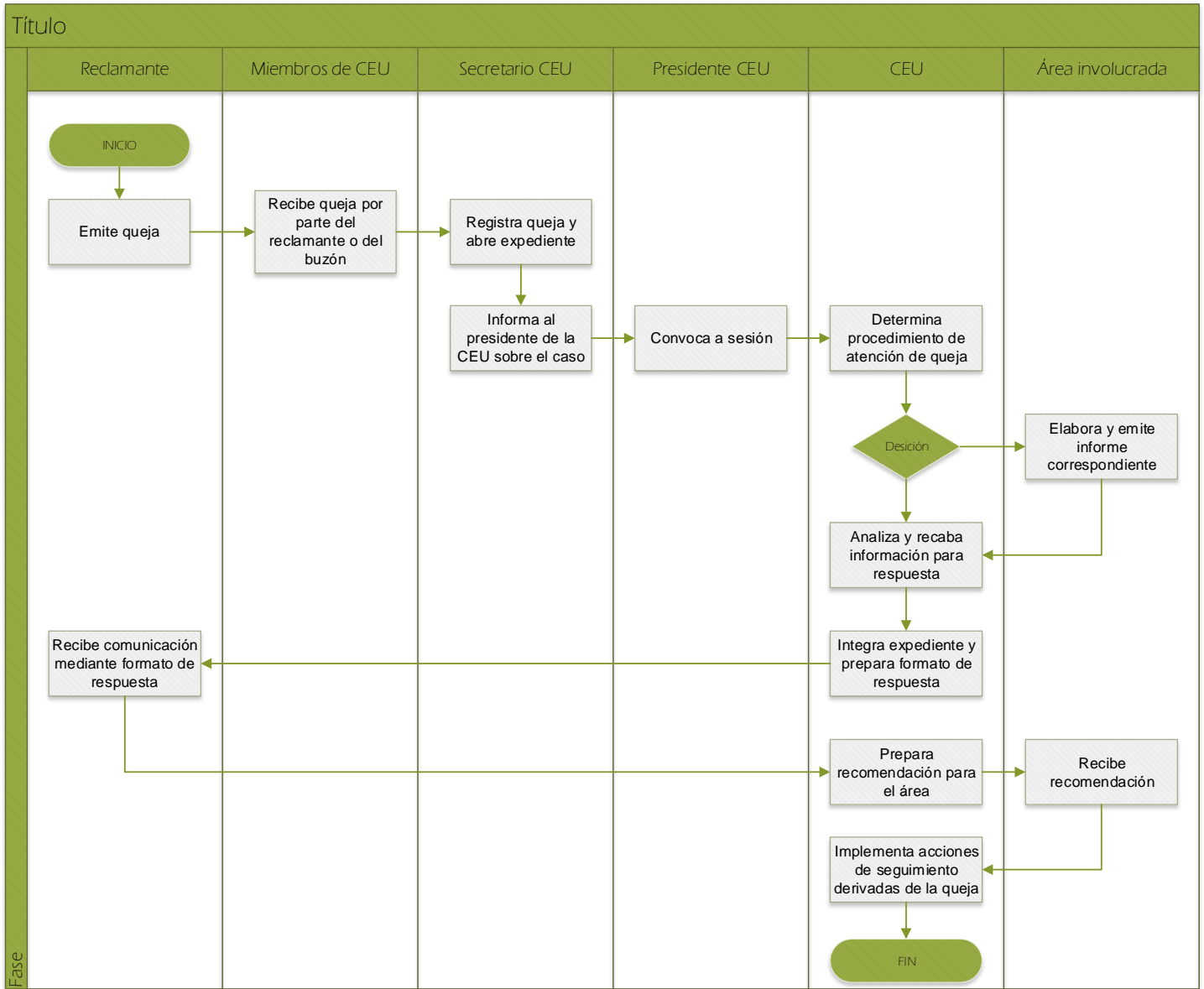
Para cada queja recibida la CEU integrará un expediente que incluirá:

- A. El formato de queja y documentación anexa presentados por el denunciante.
- B. En caso de que la queja haya sido clasificada como improcedente se incluirá la argumentación
- C. Acciones de la investigación e información recopilada (sea por la comisión o el área a la cual se haya turnado)
- D. Ponderaciones, que describan y argumenten los principios del Código de Ética y los Derechos Humanos vulnerados por actos u omisiones de las autoridades y servidores públicos en ejercicio de sus funciones u otro miembro de la comunidad académica.
- E. Acciones derivadas del análisis sobre la queja por parte del (las) área(s) a las que se haya turnado el caso (como pueden ser las medidas correctivas y las sanciones que se aplicarán a quienes resulten responsables, si fuera el caso).
- F. Opinión y recomendaciones de la CEU sobre los hechos materia de la queja.
- G. Constancia, de ser el caso, del acuerdo alcanzado entre el denunciante y la persona que motiva la queja.

Comunicación al reclamante

Formato de respuesta

Descripción del Procedimiento



SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Emite queja	Por escrito, acompañada de los documentos probatorios y entregada a aun miembro de la CEU o depositada en el buzón.	Reclamante
2. Recibe queja	Recepción de la queja depositada en el buzón o entregada a un miembro de la comisión.	Miembros de la CEU
3. Registro de quejas	El Secretario de la CEU, registrará la queja y abre expediente correspondiente.	Secretario CEU
4. Informa al presidente sobre el caso	Informa al presidente de la CEU sobre la queja y la necesidad de sesionar para revisar el caso.	Secretario CEU
5. Convocatoria para Sesión	El Presidente de la CEU, convocará a una sesión con el objeto de analizar el seguimiento que se le dará a la queja presentada.	Presidente CEU

6. Determina procedimiento de atención de queja.	Los miembros de la CEU definirán las acciones a implementar con la finalidad de dar por atendida la queja presentada y determina si será turnada a una área, será atendida por la CEU, sólo se brindará asesoría, o se considera improcedente.	CEU
7. Elabora y emite informe	En caso de ser requerido, recaba información del caso, elabora informe y entrega a la CEU	Área correspondiente
8. Elabora y recaba información para respuesta	Recaba información para atender la queja.	CEU
9. Integra expediente y prepara formato de respuesta	Integra el expediente con la información recabada. Llena formato de respuesta.	CEU
10. Recibe comunicación de la comisión	Mediante formato de respuesta se le hará del conocimiento del reclamante	Reclamante
11. Prepara recomendación para el área involucrada	Con base en el análisis de la queja y la información recabada prepara recomendación.	CEU
12. Recibe recomendación e implementa acciones de prevención.	El área involucrada implementa acciones de prevención.	Área involucrada
13. Implementa acciones de seguimiento derivadas de la queja.	Implementa acciones de seguimiento.	CEU