




## MÉTODO PARA RECLAMACIONES, QUEJAS O DENUNCIAS CÓDIGO: ME-RE-480

REVISIÓN: 00

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: 31 DE OCTUBRE DE 2013

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

	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
1.0	PROPÓSITO.....	2
2.0	ALCANCE .....	2
3.0	DEFINICIONES.....	2
4.0	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....	2
5.0	DESARROLLO DE ACTIVIDADES .....	3
<b><u>Anexos</u></b>		
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.

## 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 **MASC.** Medios alternativos de solución de conflicto.

## 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 (a) 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.
- 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) y de 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.

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

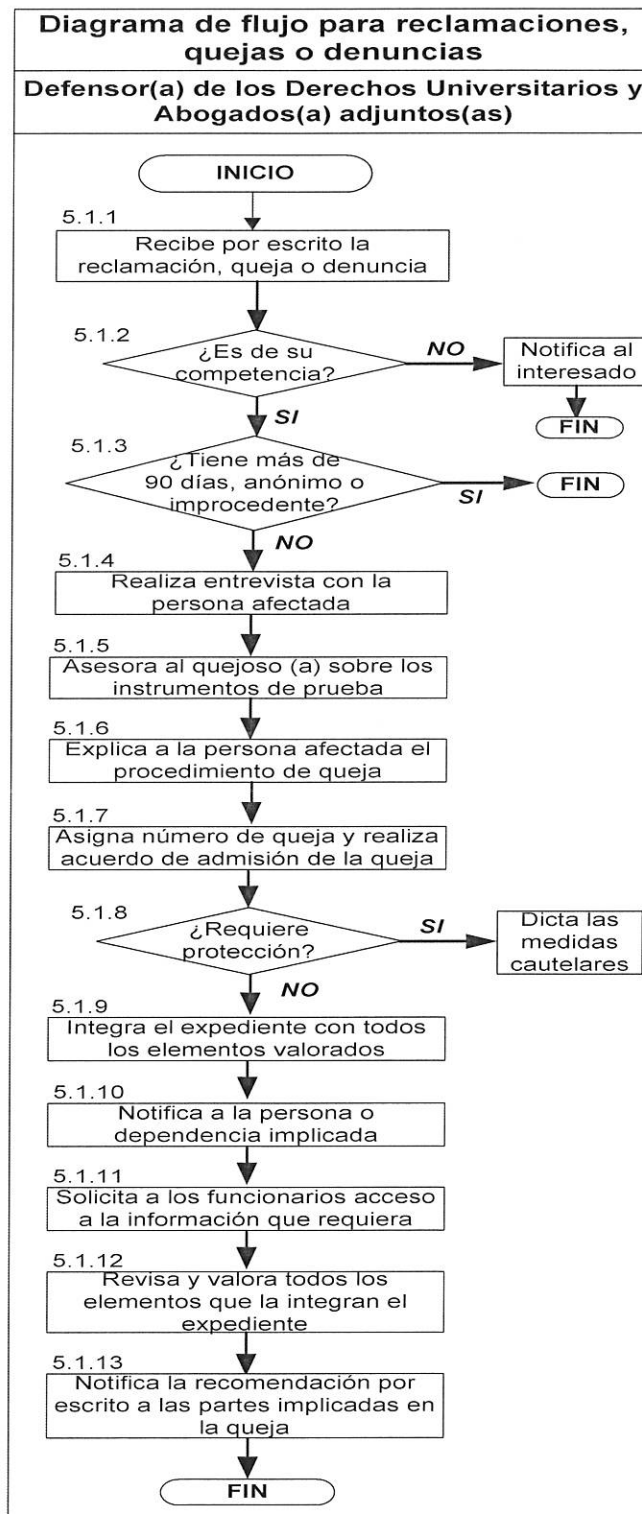
**Nota.** En caso de que se niegue el acceso a la información por ser confidencial o reservada se deberá justificar la negativa.

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



## 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 queja<sup>1</sup>

Hostigamiento \_\_\_\_\_ Acoso \_\_\_\_\_ Discriminación \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> 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.

