

“2018. Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”.

<u>APARTADO QUE DEBERÁ SER REQUISITADO POR PARTE DE LA UNIDAD JURÍDICA DEL TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO</u>									
<u>QUEJAS Y/O DENUNCIAS</u>									
Folio: (1)					Fecha: (2) ___/___/_____				
(3)									
Nombre (s)			Apellido paterno			Apellido materno			
Domicilio: (4)								C.P.: (5)	
Calle: (6)					Colonia: (7)				
Puesto o área donde labora: (8)									
Correo electrónico (9)					Número de contacto: (10)				
<i>Persona que desee conservar el anónimo por incertidumbre jurídica, solo podrá ser conocido por la Unidad Jurídica</i>									
Datos del servidor(a) y/o servidor público a quien se le atribuyen las observaciones									
(11)									
Nombre			Apellido materno			Apellido paterno			
Área a la que se encuentra adscrita:			(12)			Puesto que desempeña		(13)	
Declaración de los hechos vertidos									
Fecha: (14)									
Hora: (15)		Lugar: (16)							
Frecuencia de hechos (1)		(2)	(3)	O más (17)					
En caso de requerir mayor espacio anexe las hojas que sean requeridas (18)									



“2018. Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”.

Instructivo

N°	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Folio	Número de folio asignado
2	Fecha	fecha en que se realiza
3	Nombre	Persona que realiza el tramite
4	Domicilio	Domicilio particular de quien realiza el tramite
5	C.P.	Código Postal de quien realiza el tramite
6	Calle	Calle de quien realiza el tramite
7	Colonia	Colonia de quien realiza el tramite
8	Puesto o área donde labora	Área de adscripción de la persona que realiza el tramite
9	Correo electrónico	Correo electrónico de la persona que realiza el tramite
10	Número de contacto	Número telefónico particular de la persona que realiza el tramite
11	Nombre	Nombre de la persona a quien va dirigida
12	Área en donde se encuentra adscrita	Área donde se encuentra la persona a quien va dirigida
13	Puesto que desempeña	Puesto que tiene la persona a quien va dirigida
14	Fecha	En que ocurrieron
15	Hora	En que ocurrieron
16	Lugar	En que ocurrieron en caso de haber queja.
17	Frecuencia de los hechos	Cuántas veces ha pasado los hechos.
18	Mención de los hechos	Detallar lo que sucedió



“2018. Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”.

MANUAL DE OPERACIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS DEL TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO (TESCo)

Índice

- 1) Datos de la persona que denuncia;
- 2) Datos de la persona a quien se le atribuye los posibles hechos;
- 3) Lugar de los hechos;
- 4) Descripción de los hechos;
- 5) Datos de la persona que fue testifico (en su caso) de los presuntos hechos, e
- 6) Instructivo de llenado.

Objetivo:

Conocer las irregularidades

Alcance:

Todo el personal del Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco (TESCo)

Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación;
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios;
- NMX-R-025-SCFI-2015 Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación



“2018. Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”.

Responsabilidades y autoridades

- La persona que denuncia será quien de parte de lo sucedido a la Unidad Jurídica y de contestar el formato de mérito.
- El Responsable de la Unidad Jurídica es el encargado de ejecutar y de emitir una resolución sin menos cabo de las actuaciones a fin de resolver la queja de mérito.
- la jefatura de Administración de Personal, será el responsable de la supervisión de las denuncias, sugerencias y/o felicitación que se originen en la Unidad Jurídica.

Resultados:

Denuncias resueltas.

Política:

Fortalecer la cultura de respeto y cumplimiento de la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral del Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco (TESCo), para salvaguardar los derechos de las personas que prestan sus servicios en esta dependencia, removiendo y modificando todo aquello que sea obstáculo para el pleno goce de sus derechos humanos y laborales, cuyo alcance será de observancia general e irrenunciable para todo el personal que labore en este Centro de Trabajo, sin importar el esquema de contratación a través del cual preste sus servicios.



“2018. Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”.

Desarrollo.

No.	Responsables	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Persona usuaria	Elabora oportunidad de mejora denuncia, sugerencia y/o felicitación para el personal que labora en (TESCO).
2.	Persona usuaria	Lo envía por medio del buzón, en el sitio web del TESCO.
3.	Persona usuaria	Remite la oportunidad de mejora, denuncia, sugerencia y/o felicitación a la Unidad Jurídica.
3.	Unidad Jurídica	Recibe oportunidad de mejora, denuncia, sugerencia y/o felicitación.
4.	Unidad jurídica	Firma de recibido e informa a la persona usuaria en un lapso no mayor a tres días.
5.	Unidad Jurídica	Lo registra y lo remite a la persona observada y/o área.
6.	Área observada	Recibe la oportunidad de mejora, denuncia, sugerencia y/o felicitación .
7.	Área observada	Le notifica de recibido a la unida jurídica, mediante el sitio web de recibido.
8.	Área observada	Contesta la oportunidad de mejora, denuncia, sugerencia y/o felicitación en un término no mayor a siete días.
9.	Unidad jurídica	Recibe contestación de la persona y/o área observada, acuerda y en su caso resuelve la denuncia.
10.	Unidad Jurídica	Notifica a las partes interesadas de ala resolución, en un término no mayor a 10 días hábiles.



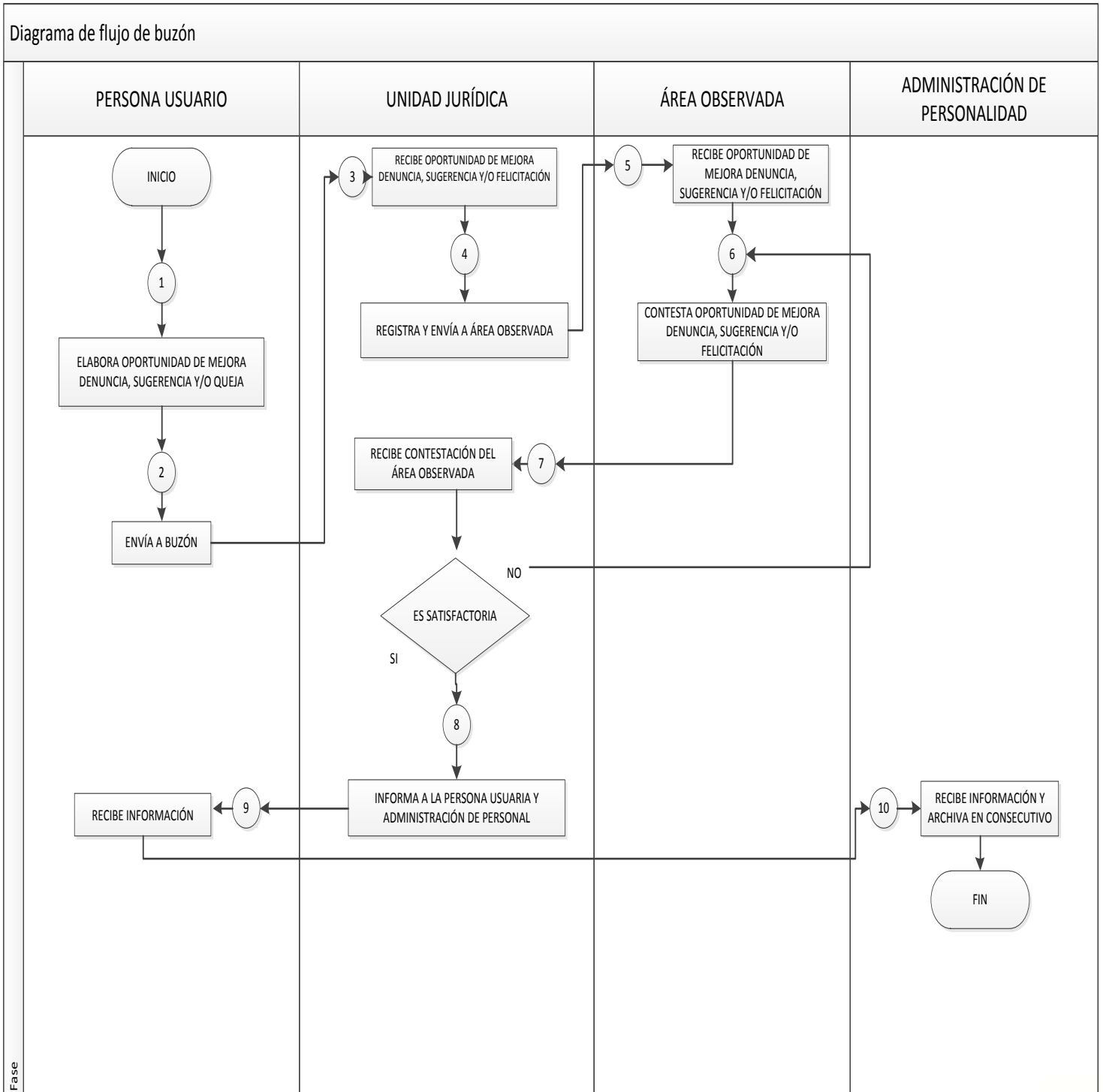
"2018. Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante".

11.	Área observada	Recibe la resolución y/o acuerdo (en caso de haber denuncia) de la Unidad Jurídica.
12.	Persona usuaria	Recibe la resolución y/o acuerdo (en caso de haber denuncia) de la Unidad Jurídica.
13.	Unidad jurídica	Informa al Departamento de Administración de Personal, a través de una carta o acta de la observación y la resolución.
14.	Departamento de Administración de Personal	Recibe observación y archiva en consecutivo.



“2018. Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”.

Diagrama de flujo de buzón



Fase



“2018. Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante”.

Medición

Indicador:

Total de quejas = 95%
Quejas resueltas

Nombre del indicador:	Quejas resueltas
Responsable:	Mtro. En A.P. Francisco García Camarena
Frecuencia:	Quincenal

