

Protocolo de Actuación ante quejas y/o sugerencias

1. Objetivo.

Establecer el procedimiento a seguir ante presuntos incumplimientos del Código de Ética y de Conducta, garantizando una actuación objetiva, imparcial y conforme a los principios de legalidad, confidencialidad, y respeto a los derechos de las personas involucradas.

2. Alcance.

Este protocolo aplica a todos los colaboradores, directivos, contratistas y cualquier persona vinculada con la organización.

3. Canales de Denuncia.

- **Canales internos:**

Correo electrónico institucional del Comité de Ética.
quejasysugerencias@utbispuebla.edu.mx

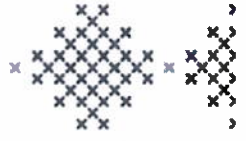
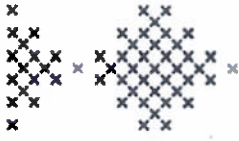
Plataforma de denuncias anónimas
<https://utbispuebla.edu.mx/buzon/>

- **Requisitos mínimos de la queja.**

1. Queja fundada y motivada.
2. Hechos concretos.
3. Personas involucradas (si se conocen).
4. Lugar y fecha aproximada de los hechos.
5. Evidencias necesarias (obligatorias).

4. Recepción y Registro.

1. Toda queja será recibida por el **Comité de Ética**.
2. Se registrará en el **Sistema de Gestión de Incidentes Éticos**, asignando un folio de seguimiento.
3. Se enviará acuse de recibo al denunciante (cuando no sea anónimo).



5. Evaluación Preliminar.

1. El Comité evaluará si la queja:
 - Tiene mérito suficiente.
 - Se refiere a hechos relevantes que incumplan el *Código de Ética para las Personas Servidoras Públicas de la Administración Pública Estatal* y del *Código de Conducta Institucional* y a la trasgresión del Reglamento Académico.
2. Si se descarta por falta de elementos, se archivará con justificación documentada.

6. Investigación.

1. Se designará un responsable o subcomité de investigación imparcial.
2. Se realizarán entrevistas, revisión documental y recopilación de pruebas.
3. Se garantizará la **confidencialidad** y el **derecho a defensa** del presunto infractor.

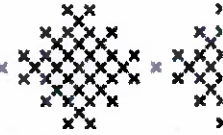
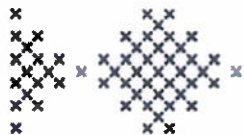
7. Informe de Resultados.

1. El equipo investigador presentará un informe con:
 - Hechos verificados.
 - Evaluación del incumplimiento.
 - Recomendaciones (sanciones, medidas correctivas o archivo).
2. El Comité deliberará y tomará una decisión.

8. Sanciones y Medidas Correctivas.

Según la gravedad del incumplimiento, se podrán aplicar:

- Llamado de atención verbal o escrito.
- En caso de ser alumno lo que marca el Reglamento Académico (Baja temporal o definitiva)
- Suspensión temporal de funciones.
- Terminación de contrato.
- Denuncia a autoridades competentes, si aplica.



9. Comunicación de Resultados.

Se notificará el resultado a:

- El quejoso (si es identificado), en términos generales.
- El quejoso, con detalles pertinentes.
- Las áreas implicadas para ejecutar las sanciones.

10. Seguimiento y Cierre.

- Se dará seguimiento al cumplimiento de medidas disciplinarias o correctivas.
- Se documentará el cierre del caso en el sistema.

11. Protección contra Represalias.

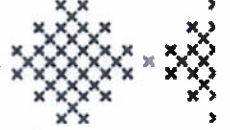
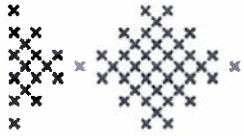
- Se garantiza la protección del denunciante de buena fe, frente a cualquier represalia. Cualquier acto de este tipo será investigado y sancionado.

12. Actualización y vigencia del Protocolo.

Este protocolo será revisado, como mínimo, una vez al año o cuando las circunstancias lo requieran. Entrará en vigor a partir del 3 de julio de 2025, fecha en que fue aprobado en Sesión Extraordinaria del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, y permanecerá vigente hasta que sea actualizado o sustituido por una nueva versión.

**Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Universidad
Tecnológica Bilingüe Internacional y Sustentable de Puebla.**

C. Syndi Hernández Castro
Secretaria de Administración y Finanzas
Presidenta del Comité de Ética y
Prevención de Conflictos de Interés



C. José Luis García Rojas
Jefe del Departamento de Planeación y
Evaluación y
Secretario Ejecutivo

C. Leslie Alejandra Cruz Espejo
Jefa del Departamento de Servicios
Escolares y
Vocal

C. Paola Ninel Agustín García
Subdirectora del Departamento de
Vinculación y
Vocal

C. Rosalva Huerta Campos
Coordinadora del Área de Calidad y
Vocal

C. Stephany Espinoza Gómez
Docente de Asignatura "B" y
Vocal

9