



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Secretaría  
de Educación


**UIEPA**  
UNIVERSIDAD INTERSERRANA  
DEL ESTADO DE PUEBLA - AHUACATLÁN

"2024, año del Libro y la Lectura"

## Protocolo de Atención a opiniones, Quejas, sugerencias y Denuncias (PAQD)

COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA- AHUACATLÁN

 (222) 852 12 23 Ext: 1103

 rectoria@uiiepa.edu.mx

 uiiepa.edu.mx



Los Llanos, Km. 1, carretera Amixtlán  
San Andrés, Tlayehualancingo, Puebla  
Ahuacatlán, Puebla.  
C.P. 73330



**PUEBLA**  
Un gobierno *presente*



"2024, año del Libro y la Lectura"

**ÍNDICE**

<b>Apartado</b>	<b>Página</b>
Autorización	2
Capitulo I. Generalidades	3
Capitulo II. Operación del buzón de opiniones, quejas, sugerencias y denuncias	5
Capitulo III. Prevención de conductas atípicas y riesgos éticos en la Universidad Interserrana del Estado de Puebla- Ahuacatlán	7
Anexos	8

*[Handwritten signature]*



"2024, año del Libro y la Lectura"

AUTORIZACIÓN

Con la finalidad de que la Universidad Interserrana del Estado de Puebla – Ahuacatlán (UIEPA), cuente con un instrumento de trabajo que permita atender las opiniones, quejas, sugerencias y denuncias emitidas por la comunidad universitaria, visitantes y proveedores, se expide el documento “**Protocolo de Atención a opiniones, Quejas, sugerencias y Denuncias**” con fundamento en las atribuciones que le confiere al **Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés**, se aprueba y autoriza este documento, mismo que entrara en vigor a partir del día siguiente de su firma.

Ahuacatlán, Puebla; 21 de octubre de 2024.

**VALERIA DEL CARMEN HERRERA HERRERA**  
PRESIDENTA DEL COMITÉ DE ÉTICA Y  
PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

**RUTH NOEMI GALLARDO LUNA**  
SECRETARIA EJECUTIVA DEL COMITÉ DE  
ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS  
DE INTERÉS





**Capítulo I. Generalidades**

"2024, año del Libro y la Lectura"

**Artículo 1.** El presente protocolo tiene como propósito establecer las bases de actuación para atender las opiniones, quejas, sugerencias y denuncias de la comunidad universitaria, visitantes y proveedores; a fin de mejorar la calidad del servicio de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla – Ahuacatlán (UIEPA), a partir de la implementación de acciones de mejora.

**Artículo 2.** Son objetivos del protocolo

- Sensibilizar a los usuarios sobre el uso del buzón de opiniones, quejas, sugerencias y denuncias así como la relevancia que tiene atender y prevenir acciones que impacten de forma negativa al Código de Ética y Conducta.
- Atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas y denuncias con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios para consolidar a la universidad como un centro socialmente responsable.
- Canalizar y orientar a los usuarios y usuarias sobre las instancias gubernamentales que deben atender su queja o denuncia, cuando la institución se declare incompetente.
- Definir mecanismos para orientar y, en su caso, brindar acompañamiento especializado, ante las autoridades competentes a la parte quejosa de algún tipo de violencia, a fin de garantizar la no revictimización y el acceso a la justicia.

*[Firma manuscrita]*

**Artículo 3. Alcance**

La aplicación del presente Protocolo deberá realizarse sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones jurídicas de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla – Ahuacatlán (UIEPA), tienen que observar en los procedimientos para la imposición de sanciones en materia laboral, administrativa o, en su caso, penal. Los actores que intervienen en el protocolo son:

- Personal administrativo, docentes y de servicios generales
- Estudiantes
- Órgano de Control Interno
- Coordinación de Control Interno
- Personas que guarden relación con la universidad
- Visitantes

**Artículo 4. Para efectos del presente protocolo se entenderá por:**

- a) **UIEPA:** Universidad Interserrana del Estado de Puebla- Ahuacatlán





"2024, año del Libro y la Lectura"

- b) **Código de Conducta:** El Instrumento emitido por la Universidad Interserrana del Estado de Puebla-Ahuacatlán a propuesta del Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés, en el que se especifica de manera puntual y concreta la forma en que las personas servidoras públicas aplicarán la misión, visión, valores, conductas y compromisos contenidos en el presente Código de Conducta.
- c) **CEPCI:** El Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés, es el órgano democráticamente integrado e instalado en la Universidad Interserrana del Estado de Puebla-Ahuacatlán, tiene como objetivo fomentar la ética e integridad en el servicio público y la prevención de Conflicto de Interés a través de acciones de orientación, capacitación y difusión.
- d) **Conflicto de Interés:** La posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de las personas servidoras públicas en razón de intereses personales, familiares o de negocios
- e) **Denuncia:** Es el proceso mediante el cual se da a conocer que presencié o fue víctima de una agresión, actuación ilícita o acto irregular, y que con ello se vulnera o ponga en peligro algún derecho.
- f) **Queja:** Es la solicitud que una persona realiza, ya sea de manera escrita, verbal o en lenguaje de señas, o incluso en sistema de escritura braille, para que se investigue la presunta violación de derechos humanos por actos u omisiones provenientes de autoridades o servidores públicos (CNDH).
- g) **Opinión:** Manifestar una idea de lo que se quiere.
- h) **Sugerencia:** Una sugerencia es algo que se propone, insinúa o sugiere, el término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.
- i) **Quejoso(a):** Persona que presenta o tiene una queja.
- j) **Acusado (a):** Persona contra quien se presenta una queja o denuncia.
- k) **PAQD:** Protocolo de Atención a opiniones, Quejas, sugerencias y Denuncias

**Artículo 5. Protección de datos personales y confidencialidad**

La información que se obtenga, genere o resguarde por el CEPCI, con motivo de la aplicación del presente protocolo, estará sujeta a lo establecido en las disposiciones en materias de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Código de conducta de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla- Ahuacatlán, Protocolo para la prevención, atención y sanción a las prácticas de discriminación, violencia, violencia laboral, y violencia por razón de género de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla- Ahuacatlán y demás normativas aplicables.

Para efectos del protocolo, el nombre de la Parte Quejosa tendrá el carácter de información confidencial para evitar que se agrave su condición o se exponga a sufrir un nuevo daño por este tipo de conductas.





"2024, año del Libro y la Lectura"

De igual forma, será información confidencial, el nombre de la persona acusada, en tanto no se emita una resolución.

Es importante que los actores del protocolo consulten el aviso de privacidad integral del buzón de opiniones y/o sugerencias.

**Capítulo II. Operación del buzón de opiniones, quejas, sugerencias y denuncias**

**Artículo 6. Emisión de opiniones, quejas, sugerencias y denuncias**

La emisión de Opiniones, quejas, sugerencias y denuncias deberá ser por escrito y colocada en el buzón en físico, utilizando el formato denominado PL-FT-022, o en su defecto acceder al buzón de la página Web <https://uiepa.edu.mx/> y requisitar completamente el formulario que se proporciona.

Además, podrán ser recibidas por escrito y con evidencias por cualquier miembro del CEPCI quien tiene la obligación de comunicar al resto de los integrantes del CEPCI para dar atención inmediata.

**a) Apertura de buzón**

- El Buzón físico de Opiniones, quejas, sugerencias y denuncias será abierto por los integrantes del CEPCI, durante las sesiones ordinarias celebradas de forma trimestral, a fin de dar la mayor legalidad se levantará el acta correspondiente y se incluirá evidencia documental y fotográfica.
- El buzón digital de Opiniones, quejas, sugerencias y denuncias será abierto por los integrantes del CEPCI, durante las sesiones ordinarias celebradas de forma trimestral, a fin de dar la mayor legalidad se levantará el acta correspondiente y se incluirá evidencia documental y fotográfica.

**b) Clasificación de solicitudes**

El CEPCI clasificarán las emisiones en el buzón en:

- Queja
- Denuncia
- Sugerencias y opiniones



*[Firmas manuscritas]*



"2024, año del Libro y la Lectura"

Las quejas y denuncias serán atendidas por el CEPCI y las opiniones y sugerencias por el/la Responsable de Sistema de Gestión de la Calidad.

**c) Ratificación de la queja y/o denuncia**

- El o la Presidenta del CEPCI citará (a través de escrito) al Quejoso(a) para que este comparezca ante el CEPCI, con el objetivo de ratificar y esclarecer su queja o denuncia y así proceder a solicitar los elementos necesarios que demuestren la veracidad de su afirmación.
- El o la Presidenta del CEPCI citará (a través de escrito) al presunto acusado (a) para que este comparezca ante el Comité, con el objetivo de dar a conocer los actos que se le imputan y esclarecer los mismos, brindándole así el derecho de audiencia para presentar los elementos necesarios que demuestren la veracidad de su afirmación.
- El periodo para la presentación de pruebas tanto para el quejoso como para el presunto a acusado (a) será no mayor a dos días hábiles.

**d) Acuerdo de incompetencia**

El Comité de ética y Prevención de Conflicto de Interés después de haber analizado y clasificado las Opiniones, quejas, sugerencias o denuncias, contará con los elementos necesarios para determinar si es competencia del CEPCI iniciar el procedimiento, caso contrario deberá brindar orientación jurídica y se indicará ante que instancia acudir.

**e) Respuesta a opiniones, quejas, sugerencias y denuncias**

- No se atienden opiniones, quejas, sugerencias y denuncias que no cuenten con elementos para identificar a la supuesta persona agresora y a la parte quejosa.
- Los responsables del PAQD analizan las opiniones, quejas, sugerencias y denuncias y descartan aquellas que no cuenten con el apartado "A" del formato PL-FT-022.
- En consenso con los integrantes del CEPCI dan respuesta a la queja o denuncia en formato libre y se turna como recomendación a rectoría para su visto bueno y autorización.
- El o la Presidenta del CEPCI citará (a través de escrito) al Quejoso(a) para entregar la respuesta a su solicitud.
- Es responsabilidad de CEPCI integrar el expediente de cada caso con todas las evidencias documentales que demuestren la atención y seguimiento oportuno de cada una las solicitudes, mismas que de ser necesarias se presentarán ante el Órgano Interno de Control o autoridades correspondientes.





"2024, año del Libro y la Lectura"

- Es responsabilidad del/la Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad recabar acuse de recibido.

**Opiniones y sugerencias**

- El/la Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad remite a Rectoría la respuesta del Área administrativa correspondiente para su visto bueno y autorización.
- Si rectoría da el visto bueno, se turna al Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, transcribe la respuesta a formato institucional y recaba firmas correspondientes.
- Es responsabilidad del/la Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad integrar el expediente de cada caso con todas las evidencias documentales que demuestren la atención y seguimiento oportuno de cada una las solicitudes, mismas que de ser necesarias se presentarán ante el Órgano Interno de Control o autoridades correspondientes.
- Es responsabilidad del/la Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad recabar acuse de recibido.

**f) Seguimiento de opiniones, quejas, sugerencias y denuncias.**

El Responsable del Sistema del Sistema de Gestión de Calidad en conjunto con los responsables del PAQD actualizan y verifican que se esté dando cumplimiento a las opiniones, quejas, sugerencias y denuncias en el formato de Atención y Seguimiento de opiniones, quejas, sugerencias y denuncias PL-FT-023 y Resumen de Atención a opiniones, quejas, sugerencias y denuncias PL-FT-024.

**Artículo 7. De las sanciones.** En el caso de advertir alguna presunta comisión o falta administrativa o de no cumplimiento a la recomendación no emitida, se canalizará al Órgano Interno de Control, para que presente la denuncia correspondiente y se inicie la investigación prevista en la Ley General de Responsabilidades Administrativas y en su caso, se aplique las sanciones previstas en la citada Ley.

**Capítulo III. Prevención de conductas atípicas y riesgos éticos en la Universidad Interserrana del Estado de Puebla- Ahuacatlán**

**Artículo 7.** El CEPCI realizará acciones de prevención que tengan por objeto disuadir conductas atípicas a través de su detección oportuna, y realizando al menos, las siguientes acciones:

- Realizar acciones de sensibilización sobre la prevención de riesgos éticos.



*[Firmas manuscritas]*



"2024, año del Libro y la Lectura"

- Informar sobre los derechos humanos y fomentar el respeto a los mismos.
- Brindar información sobre la operación del buzón.
- Realizar difusión del Código de conducta del estado de Puebla, Código de conducta de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla- Ahuacatlán, Protocolo para la prevención, atención y sanción a las prácticas de discriminación, violencia, violencia laboral, y violencia por razón de género de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla- Ahuacatlán y demás normativas aplicables.
- Dar seguimiento a la firma de carta compromiso de al cumplimiento del código de ética y de conducta de la UIEPA.

**Transitorios**

**PRIMERO.** El presente Acuerdo deberá publicarse en página Web de la Universidad y entrará en vigor el día hábil siguiente al de su publicación.

**SEGUNDO.** La aplicación y observancia del Protocolo deberá hacerse con los recursos humanos, materiales y presupuestarios asignados a la UIEPA, por lo que no implicará erogaciones adicionales.

**TERCERO.** Lo no previsto en el presente protocolo será resuelto por la Rectoría y el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.

*[Handwritten signature]*





**I. Anexos**

"2024, año del Libro y la Lectura"

**1. Formato PL-FT-022**

	UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA - AHUACATLÁN
	Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla
	Formato: Queja, Opinión y/o sugerencia

**Apartado "A"**

MARQUE CON UNA X, SEGÚN CORRESPONDA EL MOTIVO DE SU COMUNICACIÓN

QUEJA	OPINION	SUGERENCIA
-------	---------	------------

Para validar su opinión y/o sugerencia debes colocar los datos obligatorios **MARCADOS CON EL \*** que nos permitan localizarte y darte una respuesta impresa o electrónica.

*Fecha:	Fecha de recolección:	Folio:
*Nombre:	*Matrícula / Cargo <sup>1</sup> :	
*Carrera / Área / Procedencia <sup>2</sup> :	*Correo:	
	*Teléfono:	

<sup>1</sup> Este campo no aplica para visitantes ni proveedoras.  
<sup>2</sup> La procedencia sólo aplica a visitantes y proveedoras.

**NOTA:** Las comunicaciones que sean identificadas como Quejas, tendrán seguimiento del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de la Universidad; mientras que el responsable del Sistema de Gestión de calidad, entregará las Opiniones y/o Sugerencias al área responsable de emitir la respuesta solo la parte inferior a partir de la línea de corte, conservando el anonimato del remitente y guardará la parte superior para poder dar respuesta al mismo.

**Apartado "B"**

\* Escriba su opinión y/o sugerencia

---

---

---

---

---

---

---

---

Área responsable de dar respuesta:	Fecha:
	Folio:
Área administrativa responsable de las acciones	

ELABORO	REVISOR/AUTORIZO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSION	REQUISITO(S)
DMC	LOH/GSAM	19 de septiembre de 2024	PL-FT-022	04	8.2.1 y 9.1.2





2. Formato PL-FT-023

"2024, año del Libro y la Lectura"



**UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA – AHUACATLÁN**

Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla

Formato:

**Seguimiento de Opiniones y/o sugerencias**

No.	Fecha	Folio	D	S	Descripción de la Opinión o Sugerencia	Área Administrativa responsable de la acción	Fecha de conclusión de acciones	Cierre de acciones		Observaciones
								Si	No	

Página 1

*[Handwritten marks]*

