

	MECANISMO DEL BUZÓN INSTITUCIONAL PARA EL REGISTRO, ANÁLISIS Y ATENCIÓN OPORTUNA Y SUFICIENTE DE QUEJAS Y DENUNCIAS		FORMATO
	NÚMERO DE REVISIÓN 1	FECHA DE REVISIÓN ENERO 2023	CÓDIGO: API.GAF.CIIG.PQCI.35 Página 1 de 3

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO, ANÁLISIS Y ATENCIÓN OPORTUNA Y SUFICIENTE DE QUEJAS Y DENUNCIAS

La Administración Portuaria Integral de Quintana Roo en cumplimiento a su Política de Igualdad de Género, establece el presente instrumento en beneficio del personal interno y externo que tenga relación con la dependencia, con el objetivo de implementar un procedimiento que permita generar un ambiente laboral sano y prevenir casos de Desigualdad, Discriminación y Hostigamiento, Acoso o Ciberacoso Sexual, a través de la presentación de sus quejas, denuncias y sugerencias, con el fin de lograr de manera eficaz y eficiente la incorporación de la igualdad sustantiva y la orientación.

Políticas de Operación, Normas y Lineamientos

1. Se colocará en lugares estratégicos un buzón de quejas en donde podrán depositar las mismas, así como sugerencias y comentarios que deseen.
 2. El buzón no debe ser vigilado directamente por cámaras de seguridad
 3. En los buzones se colocarán formatos, los cuales serán opcionales, para que el personal pueda hacer uso de ellos.
 4. Las quejas presentadas deberán contener la siguiente información fundamental:
 - Lugar
 - Fecha
 - Hora
 - Nombre completo de la persona denunciada o generadora de violencia
 - Relatar lo más descriptivo posible cada hecho
 - Nombres de testigos (si los hubiera).
 - La prueba o pruebas que la persona denunciante tenga en ese momento que pueden ser capturas de pantalla de conversaciones por cualquier medio de comunicación, memoria USB conteniendo archivos de prueba, llamadas o audios almacenados, señalamiento de testigos o cualquier otro elemento o indicio que la persona quejosa desee ofrecer aunque no la pueda presentar por ella misma, pero solicite se recabe por medio de la propia institución donde sucedió el hecho o hechos victimizantes tales como: videos de cámaras de vigilancia, reportes médicos, datos del expediente en recursos humanos y en general cualquier dato que sea pertinente y necesario para determinar la responsabilidad de la persona denunciada o generadora de violencia).
- Ya sea una o varias personas generadoras, se recibe toda la información en un solo escrito de queja.
5. La queja en todos los casos debe constar por escrito y firmada.
 6. Los buzones serán recolectados 2 veces por mes (**viernes**).

	MECANISMO DEL BUZÓN INSTITUCIONAL PARA EL REGISTRO, ANÁLISIS Y ATENCIÓN OPORTUNA Y SUFICIENTE DE QUEJAS Y DENUNCIAS		FORMATO
	NÚMERO DE REVISIÓN 1	FECHA DE REVISIÓN ENERO 2023	CÓDIGO: API.GAF.CIIG.PQCI.35 Página 2 de 3

7. La apertura de los buzones corresponde realizarlo a quienes conforman el **Subcomité Contra el Hostigamiento y Acoso Sexual**, estos recepcionarán la queja por Desigualdad, Discriminación y/o Hostigamiento, Acoso o Ciberacoso Sexual, las cuales deberán ser registradas en la Matriz de Quejas o Denuncias por Situaciones en Desigualdad, Discriminación o de Hostigamiento, Acoso o Ciberacoso Sexual, asignándole un número de folio consecutivo para la identificación de la investigación.
8. Una vez registrada la queja se tendrá un máximo de dos días hábiles para que se reúna el Subcomité, según sea el caso, para que se haga un análisis de los hechos, del resultado de la investigación y determinen las acciones a seguir para la atención y solución de la queja.
9. Es requisito indispensable para la resolución de las quejas el hacer una investigación interna para la corroboración de los hechos y poder resolver de manera adecuada. Dicha investigación deberá realizarse en un tiempo máximo de 10 días hábiles.
10. Después de examinar el informe de la investigación, el subcomité evaluará si procede la aplicación de medidas disciplinarias dependiendo de la gravedad de la queja.
11. Durante el proceso se le informará a la persona denunciante lo siguiente:
 - Su derecho de interponer una demanda penal ante la Fiscalía Especializada, de manera simultánea al proceso interno, o bien de elegir sólo una de las opciones.
 - Su derecho de ser asistida legalmente por una o un asesor jurídico perteneciente a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CEAVEQROO), de manera gratuita durante la investigación y también durante el posible juicio penal
 - Se le otorgarán facilidades, por parte de su superior/a y de La Subgerencia de Recursos Humanos, de tiempo que necesite para asistir a las diversas diligencias en las que se requiera su presencia.
 - Que puede acceder a atención psicológica gratuita en el momento que lo requiera
 - Tener conocimiento de las medidas cautelares temporales, si así lo acepta, con la finalidad de brindarle una acción protectora inmediata
12. Una vez determinadas las acciones para la resolución de la queja, el Subcomité, en un plazo de dos días hábiles, la Gerencia Jurídica procederá a la aplicación de la sanción administrativa correspondiente.
13. Se informará de los resultados a la jefa o jefe inmediato superior, pero si este es el presunto/a responsable, se recurrirá al siguiente superior jerárquico, así como a la Titular de la dependencia.
14. Si la persona denunciada no está de acuerdo con el dictamen, tendrá derecho de réplica el mismo día de la reunión a la cual se le citó para informarle los resultados de la investigación. Ofrecerá los elementos necesarios en su defensa, en un lapso no mayor de tres días, en una reunión que tendrá como propósito determinar si hay una base razonable para creer que los cargos son verdaderos y se sostiene la medida disciplinaria.

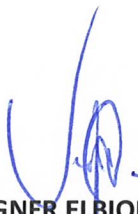
	MECANISMO DEL BUZÓN INSTITUCIONAL PARA EL REGISTRO, ANÁLISIS Y ATENCIÓN OPORTUNA Y SUFICIENTE DE QUEJAS Y DENUNCIAS		FORMATO
	NÚMERO DE REVISIÓN 1	FECHA DE REVISIÓN ENERO 2023	CÓDIGO: API.GAF.CIIG.PQCI.35 Página 3 de 3

15. El Subcomité sesionará un día después de recibir dichos elementos de prueba y, a más tardar en dos días, rectificará o ratificará la sanción. Si el subcomité considera que los hechos permiten sostener la medida disciplinaria, comunicará por escrito su decisión a la persona denunciada.
16. El Subcomité también comunicará por escrito los resultados de la investigación a la persona denunciante, advirtiéndole de su derecho a presentar su caso por la vía penal.
17. De no existir elementos suficientes para la aplicación de sanción alguna, la Gerencia jurídica enviará un exhorto a el/la involucrado/a para que se abstenga de seguir con las prácticas, actitudes o emita comentarios que lastimen o incomoden al resto del personal.
18. Quien coordine, quienes integren el Comité Institucional para la Igualdad de Género y el Subcomité interno del Instituto están obligados a guardar la **confidencialidad** debida sobre quienes estén involucrados/as y los hechos manifestados.

***** Este Mecanismo se crea dando seguimiento al Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), de la Secretaría de la Contraloría del Estado, bajo el Proyecto denominado:**

Creación e implantación del Buzón Institucional para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias al interior de la Administración Portuaria Integral de Quintana Roo

Chetumal, Quintana Roo a 11 de enero de 2023



LCDO. VAGNER ELBIORN VEGA
DIRECTOR GENERAL
ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE QUINTANA ROO S. A. DE C. V.