



**Procedimiento para la
prevención y atención de
las prácticas de
discriminación, violencia
laboral, hostigamiento
sexual y acoso sexual de
la Comisión de Derechos
Humanos del Estado de
Puebla**

MARZO 2026

44

44

44

44

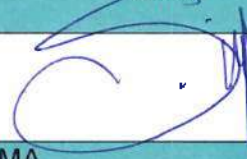
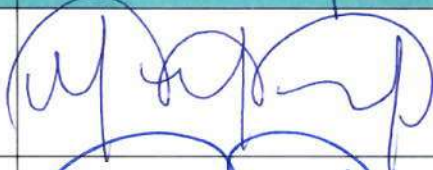
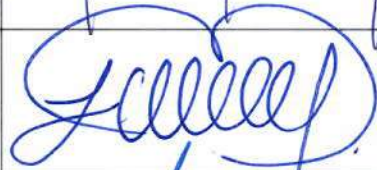
44

44

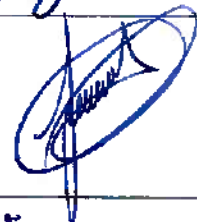
44

Procedimiento para la prevención y atención de las prácticas de discriminación, violencia laboral, hostigamiento sexual y acoso sexual de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

	Procedimiento para la prevención y atención de las prácticas de discriminación, violencia laboral, hostigamiento sexual y acoso sexual de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	Clave: CDH/2429/PRO/CGCILND/08/27032026
		Fecha de elaboración: 04/03/2026
		Núm. de revisión: 01

AUTORIZÓ		FIRMA
Presidenta y Alta Dirección	Rosa Isela Sánchez Soya	
VISTO BUENO		FIRMA
Directora de Quejas y Orientación y Ombudsperson	Melanie Meza Rosales	
Titular de la Unidad de Transparencia y Coordinadora General	Jessica Estrada Daza	
Directora Administrativa y Titular del Subcomité de Clima Laboral, Conciliación	Martha Miriam Martínez Martínez	

Handwritten marks:
A
ck

de la Vida Familiar y Laboral		
Director de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones, y Asuntos Jurídicos y Titular del Subcomité de Prevención de la Violencia Laboral y	Ricardo George Garay	
Secretario Técnico Ejecutivo y Titular del Subcomité de Capacitación en Materia de Igualdad Laboral y No Discriminación	Marco Antonio Moreno Rosado	
Subdirector de Comunicación Social y Titular del Subcomité de Difusión Inclusiva	Pedro Quiroz Zavala	
Auxiliar Administrativa adscrita a la Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica y Titular del Subcomité de Evaluación, Seguimiento y Mejora Continua	María Elena Justo Sabino	



1. OBJETIVO

Normar la recepción, trámite, análisis, determinación y seguimiento del mecanismo interno de atención de quejas relacionadas con actos de discriminación, violencia laboral, acoso u hostigamiento sexual, garantizando en todo momento la prevención, la perspectiva de género, la no represalia hacia la persona quejosa y quienes intervengan en el procedimiento; la confidencialidad de las partes; la atención por personal debidamente capacitado, a fin de evitar la revictimización; el establecimiento de plazos claros y definidos; así como su operación en estricto apego a los principios y requisitos establecidos en la Norma Mexicana NMX-025-R-SCFI-2015 en materia de Igualdad Laboral y No Discriminación.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de observancia obligatoria y aplicable para todo el personal adscrito a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, con independencia de su modalidad de contratación, nivel jerárquico, forma de vinculación laboral, área de adscripción o función desempeñada.

3. DEFINICIONES

Acoso Laboral: A la forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico o laboral-profesional. Se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que se encuentre vinculado a la relación laboral;

Acoso Sexual: A la 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;

Clima laboral: Al conjunto de características, condiciones, cualidades, atributos o propiedades de un ambiente de trabajo concreto que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas que conforman la Comisión, que influyen en la conducta y/o eficacia y eficiencia de las trabajadoras y los trabajadores;

Código de Ética y Conducta: Al Código de Ética y Conducta de las personas servidoras públicas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla;

Comisión: A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

Comité: Al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Comisión de Derechos Humanos del Estados de Puebla;

Comité de Ética: Al Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla;

Confidencialidad: Implica la obligación de las y los servidores públicos de salvaguardar y mantener en estricta reserva la información de carácter reservado o confidencial que posea, administre o genere durante el ejercicio de sus funciones, evitando su divulgación no autorizada;

Debida diligencia: Actuación oportuna, exhaustiva e imparcial que deben realizar las autoridades encargadas de atender la queja para prevenir, investigar, sancionar y reparar los actos de violencia o discriminación;

Derechos Humanos: Aquellos derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre los derechos humanos se incluyen el derecho a la vida libre de violencia; al no sometimiento, esclavitud o tortura; a la educación, al trabajo, libertad de opinión y expresión, entre otros muchos. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna;

Discapacidad: Es la consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación en una persona, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los

demás;

Discriminación: Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud física o mental, jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia;

Discriminación laboral: No podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana;

Hostigamiento Sexual: Ejercicio abusivo del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral o escolar, sistemático o no, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad y de connotación lasciva;

Igualdad laboral y no discriminación: Principio promovido por la NMX-025-R-SCFI-2015 que garantiza el acceso, permanencia, desarrollo y trato digno en el empleo, sin distinción o exclusión arbitraria;

Lineamientos: A los Lineamientos para la Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla;

Medidas de protección inmediata: Acciones provisionales dictadas para prevenir que una situación de riesgo continúe o se agrave, garantizando la integridad física, psicológica y laboral de la persona quejosa;

No revictimización: Principio que garantiza que durante el procedimiento no se someta a la persona quejosa a tratos que reproduzcan o agraven el daño sufrido;

Norma Mexicana: A la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación;

OIC: Al Órgano Interno de Control de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla;

Ombudsperson: Persona designada por la Comisión para recibir, canalizar y dar seguimiento a las quejas relacionadas con violencia laboral y discriminación.

Persona quejosa: Persona servidora pública que presenta una queja por presuntos actos de discriminación, violencia laboral, acoso u hostigamiento;

Persona señalada: Persona servidora pública contra quien se formula la queja;

Perspectiva de género: Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género;

Violencia: Cualquier acción u omisión que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, y que se puede presentar tanto en el ámbito privado como en el público; y

Violencia Laboral: Aquella que ejercen las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- I. La Ombudsperson recibirá las quejas presentadas por las personas servidoras públicas en contra de cualquier otra persona servidora pública de la Comisión, excepcionalmente las que sean en su contra, de conformidad con los Lineamientos;
- II. La persona titular de la Coordinación General en representación del Comité recibirá las quejas presentadas en contra de la Ombudsperson;
- III. Este procedimiento será aplicable para la ombudsperson y de manera excepcional para la persona titular de la Coordinación General
- IV. Toda queja se deberá:
 - a. Registrar de manera física o digital para el Control de Quejas del Comité.
 - b. Asignar un número de folio único.
 - c. Integrar en un expediente confidencial físico y/o electrónico.
 - d. La información contenida en el expediente tendrá carácter estrictamente confidencial y sólo podrá ser consultada por personas autorizadas.
- V. Las Quejas podrán interponerse a través de los siguientes medios:
 - a. Verbal. – Mediante comparecencia, dejando constancia en el formato correspondiente para tal efecto.
 - b. Escrita. – A través del formato o mediante escrito libre que contenga los requisitos mínimos establecidos en la fracción VI de las presentes Políticas de Operación. Dicho documento deberá entregarse directamente a la Ombudsperson, asimismo, podrá remitirse a través del correo electrónico: ombudsperson@cdhpuebla.org.mx
Buzón físico y/o digital. – Mediante depósito en el buzón institucional habilitado para tal efecto, ya sea en su modalidad física o electrónica.

Cuando la queja se presente por escrito, deberá constar en copia simple el acuse

de recibo el que contendrá la fecha, hora, nombre y firma de quien recibe.

Tratándose de quejas presentadas a través de buzón, se deberá citar a la persona quejosa para que comparezca a ratificarla de forma presencial; una vez realizada dicha ratificación, se le entregará una copia simple como acuse, señalando la fecha, hora, nombre y firma de quien recibe.

En el caso de las quejas presentadas a través de correo electrónico, se deberá dar respuesta al mismo, a efecto de emitir el acuse de recibo correspondiente a la persona quejosa.

Para el caso del correo electrónico y del buzón físico, la Ombudsperson deberá verificar su contenido de manera diaria, debiendo levantar constancia mensual de las revisiones efectuadas.

VI. Toda Queja deberá contener como mínimo los elementos siguientes:

- a. Nombre y cargo de la persona servidora pública quejosa, así como datos de contacto (número telefónico y/o correo electrónico);
- b. Nombre y cargo de la persona servidora pública señalada como presuntamente responsable;
- c. Una síntesis de los hechos, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar;
- d. Nombre de las personas que testifiquen el hecho, en caso de haberlas; y
- e. Los medios de prueba con los que, en su caso se cuente para acreditar la conducta descrita en la queja.

VII. Las medidas de protección inmediata tendrán como objetivo salvaguardar la integridad de la persona quejosa y evitar que la situación de riesgo continúe o escale, debiéndose imponer como tales las siguientes:

- a. Reubicar temporalmente a la persona quejosa, sin afectación a sus derechos laborales, salario o condiciones contractuales.
- b. Restringir el contacto entre la persona quejosa y la persona señalada, prohibiendo cualquier comunicación directa o indirecta.

- c. Prohibir las represalias, mediante notificación formal a la persona señalada para evitar actos de intimidación, hostilidad o afectaciones laborales.
- d. Trabajar de manera remota o modificar de forma temporal las actividades, cuando sea posible, para salvaguardar la integridad de la persona quejosa.
- e. Canalizar a los servicios de atención psicológica, médica o social, con su consentimiento, para brindar acompañamiento integral.

VIII. Las medidas de protección inmediata se deberán:

- a. Dictar por escrito y formar parte del expediente;
- b. Estar debidamente fundadas y motivadas;
- c. Notificar a las partes involucradas, en lo estrictamente necesario para su cumplimiento, respetando en todo momento la confidencialidad de la información; y
- d. Ser revisadas periódicamente por el Comité, para valorar su continuidad, modificación o levantamiento.

IX. El análisis de la investigación deberá garantizar los siguientes principios:

- a. Perspectiva de Género: Valoración de las condiciones de poder y vulnerabilidad.
- b. Devida Diligencia: Investigación exhaustiva, imparcial, oportuna y proactiva que busca prevenir las vulneraciones antes de que sucedan.
- c. Garantía de Audiencia: Asegurar el derecho de defensa de la persona presuntamente agresora.

X. En caso de determinarse la existencia de la conducta, se atenderán los siguientes criterios para establecer su grado:

- a. Leve: Conductas verbales o no verbales, generalmente no reiteradas, que generan incomodidad o desconcierto y faltan al respeto profesional. Esto incluye chistes, piropos o comentarios con connotación sexual no deseada; uso de apodos, así como expresiones basadas en estereotipos o prejuicios relacionados con el género, edad, discapacidad o cualquier otra condición.

- b. Moderado: Conductas reiteradas o de impacto medio que configuran un entorno laboral hostil, ofensivo o intimidatorio. Abarca acciones no verbales de naturaleza sexual (miradas insistentes, gestos lascivos); conductas de exclusión o aislamiento, críticas constantes injustificadas y ocultamiento de información laboral; así como burlas, mofas o trato despectivo motivado por discriminación hacia características personales o sociales de la víctima.
- c. Grave: Conductas sistemáticas o de alta intensidad que vulneran la integridad psicológica, la imagen profesional o los derechos laborales. Incluye el hostigamiento mediante mensajes, llamadas o proposiciones de carácter sexual; la humillación pública; y la negación de derechos, oportunidades de capacitación o ascenso debido a embarazo, género, orientación sexual.
- d. Muy Grave: Conductas que atentan contra la integridad física, la libertad sexual o anulan la dignidad de la persona. Comprende el contacto físico no consentido (manoseos, acorralamiento), el condicionamiento de beneficios laborales a cambio de favores sexuales (chantaje), agresiones físicas o verbales violentas, amenazas, aislamiento absoluto, y cualquier acción u omisión discriminatoria que resulte en un daño severo a la salud.

XI. Si la conducta se considera de carácter leve o moderado, el Comité en el ámbito de su competencia determinará la acción correspondiente de acuerdo con la conducta y de considerarse un conducta grave o muy grave, se comunicará por escrito de los resultados a la persona quejosa orientándola para acudir al Ministerio Público.

XII. Concluida la investigación, la Ombudsperson elaborará un informe que contendrá:

- a. Antecedentes.
- b. Desarrollo de actuaciones.
- c. Análisis de pruebas.
- d. Valoración con perspectiva de género.
- e. Conclusiones y recomendación preliminar

5. FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla;

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación;

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres;

NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación;

Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; y

Política de Igualdad Laboral y No Discriminación

6. ACTIVIDADES (PROCESO)

Responsable	No.	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Persona Quejosa	1	Presenta la Queja por los medios establecidos	Formato de Queja o escrito
Ombudsperson	2	Recibe la Queja y acusa de recibido a la persona quejosa	Acuse de recibido de la Queja
Ombudsperson	3	En caso de que la queja no reúna los requisitos mínimos, la Ombudsperson emitirá un acuerdo de prevención, mediante el cual se requerirá a la persona quejosa para que subsane las omisiones o aclare la información faltante dentro de un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación correspondiente.	Acuerdo de prevención
Persona quejosa	4	En caso de que se formulen prevenciones, deberá subsanar las omisiones	

Responsable	No.	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
		dentro del plazo otorgado, a efecto de dar continuidad al procedimiento. (continúa actividad 5)	
		De no atenderse la prevención en el término concedido, se tendrá por concluido el procedimiento, sin perjuicio de que la persona quejosa pueda presentar nuevamente la queja cuando cuente con los elementos necesarios; asimismo, el Comité podrá adoptar, en su caso, medidas preventivas o de carácter general que estime pertinentes	
Ombudsperson	5	Determina la competencia institucional y el riesgo inmediato para la persona quejosa e inicia la investigación de la queja	Acuerdo de admisión
Comité	6	Conoce de la queja y de ser necesario dicta las medidas de protección inmediatas.	Acuerdo de determinación de medidas de protección
Ombudsperson	7	Analiza las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.	
Ombudsperson	8	Solicita las pruebas a las partes y realiza las entrevistas.	
Persona Quejosa Persona señalada	9	Acuden a las entrevistas por separado en las fechas estipuladas y aportan los elementos probatorios correspondientes.	Pruebas
Ombudsperson	10	Analiza las pruebas aportadas.	
Ombudsperson	11	Valora la relación jerárquica para determinar si hay abuso de poder.	

Responsable	No.	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Ombudsperson	12	Elabora un informe escrito de la investigación y lo presenta ante el Comité.	Informe
Comité	13	Analiza el informe presentado por la Ombudsperson	
Comité	14	Determina la existencia de alguna conducta de discriminación, acoso u hostigamiento sexual.	
Comité	15	En caso de determinar la inexistencia de la conducta se ordenará el archivo del expediente, sin perjuicio de las medidas de prevención que se pudieran emitir.	
Comité	16	En caso de determinar la existencia de la conducta se establecerá el grado de ésta. (Leve, moderado, grave o muy grave)	
Comité	17	Emitirá una Recomendación y/o un dictamen y turnará el expediente al OIC el cual tendrá la facultad legal de ampliar la investigación si así lo considera pertinente para que en su caso se apliquen las sanciones administrativas correspondientes conforme a la normatividad aplicable.	Dictamen y/o Recomendación
Comité	18	La resolución deberá garantizar la protección de datos personales y será notificada por escrito a la Persona quejosa, a la persona señalada y al OIC.	
Coordinación General del Comité	19	Una vez agotadas las actuaciones se emitirá un acuerdo para determinar la conclusión y archivo como asunto total y definitivamente concluido y se resguardará conforme a la normativa	Acuerdo de conclusión

Responsable	No.	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
		archivística A excepción de los casos en los que se presume que la persona quejosa se condujo con dolo por una queja falsa o aportar información o pruebas falsas, para la cual deberá turnarse al OIC, para que de conformidad con la normatividad aplicable, inicie las acciones correspondientes.	
Comité	20	En caso de no haber pruebas suficientes para determinar la existencia de los hechos, como medida de prevención el Comité deberá emitir una recomendación a las partes involucradas sobre el comportamiento que se espera de ellas y observar atentamente la situación.	
Comité	21	A fin de garantizar la prevención se llevarán a cabo campañas permanentes de concientización, se impartirá capacitaciones semestrales obligatorias y supervisará clima laboral periódicamente a fin de prevenir conductas de discriminación y violencia laboral.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Handwritten signature or initials in blue ink, oriented vertically.

Handwritten signature or initials in blue ink, oriented vertically.

Handwritten signature or initials in blue ink, oriented horizontally.

Handwritten signature or initials in blue ink, oriented horizontally.

8. ANEXOS

		COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Y COMITÉ DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN	
		FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS POR CONDUCTAS INADECUADAS	
		CÓDIGO	FECHA
La queja es sobre:			
Acoso Sexual	Hostigamiento Sexual	Violencia Laboral	Discriminación
DATOS DE LA PERSONA QUIEN SE PRESENTA A LA QUEJA Y/O DENUNCIA		DATOS DEL/LA PRESUNTO/A AGRESOR/A	
Sexo	Hombre	Sexo	Hombre
Mujer		Mujer	
Nombre		Nombre	
Área		Puesto	
Puesto		Área	
Teléfono o medio de contacto			
Narración de los hechos			

14. Datos e información adicional que considere necesario aportar para el seguimiento de su queja:

FIRMA DE LA PERSONA QUEJOSA**FIRMA DE LA OMBUDSPERSON**

Fecha en que ocurrieron los hechos: _____

Nome: _____ Lugar: _____

1. ¿Con qué frecuencia ha ocurrido?
a) Una sola vez b) Varias veces c) De manera continua hasta la presente fecha
2. En caso de haber sido una sola vez, precise: Fecha: _____ Hora: _____
Lugar: _____
3. En caso de haber ocurrido el hecho en varias ocasiones o que hasta la presente fecha siga sucediendo, precise el periodo aproximado _____
4. La actitud de la persona que lo hostigó, acosó o discriminó fue:
a) Abierta y clara b) Amenazante c) Discreta o sutil
5. La reacción inmediata de usted ante la(s) conducta(s) de esa persona fue:
a) Lo confronté b) Lo ignore c) Otro: _____
6. Señale si cuando acontecieron los hechos motivo de la presente queja:
a) Nadie les presenció b) Los presenció una persona c) Los presenciaron dos o más personas
7. En caso de una o más personas hayan sido testigos de los hechos, proporcione los datos de estos: _____
8. ¿Que cambios en su situación laboral se dieron a partir de los hechos?
a) Sigue igual b) Es tanes e incómoda c) Fue asignado(a) a otra área
9. ¿De qué forma le afectaron los hechos de los que se queja?
a) Emocional b) Social c) Laboral d) Otro: _____
10. ¿Cómo le afectaron los hechos en su rendimiento personal durante el tiempo que se presentaron? _____
11. ¿Considera que los hechos fueron causados por alguna situación particular? _____
12. ¿Cree necesario acudir a una terapia para tratar el daño psicológico que le causó el hostigamiento, acoso o discriminación? _____
13. ¿Comunicó estos hechos a su superior jerárquico?
a) Si b) No c) Explíquese _____

