



Comisión de Derechos Humanos
del Estado de Puebla

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA HOSTIGAMIENTO Y ACOSO
SEXUAL Y LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACIÓN

CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
O3.LE4.A1	0	Enero, 2016	1 de 9

ÍNDICE

	PÁGINA
1. OBJETIVOS Y ALCANCE	2
2. NOTACIONES Y DEFINICIONES	2-3
3. ACTIVIDADES	3
4. RESPONSABILIDADES	6
5. REFERENCIAS	7
6. REGISTROS	7
7. DISTRIBUCIÓN	7
8. ANEXOS	7

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Lcda. Verónica Polanco Flores Ombudsperson	Lcda. Liliana I. González Morales Coordinadora del Comité de Equidad de Género	M. en D. Adolfo López Badillo Presidente
Firma	Firma	Firma



Comisión de Derechos Humanos
del Estado de Puebla

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA HOSTIGAMIENTO Y ACOSO
SEXUAL Y LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACIÓN

CÓDIGO

REVISIÓN

**FECHA DE
EMISIÓN**

PÁGINA

O3.LE4.A1

0

Enero, 2016

2 de 9

1.- OBJETIVOS Y ALCANCE

1.1 OBJETIVOS

- 1.1.1** Proporcionar al personal que conforma la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, los medios necesarios a través de los cuales puedan denunciar cualquier conducta de hostigamiento, acoso sexual y laboral y conductas de discriminación.
- 1.1.2** Establecer un proceso para la prevención, atención y en su caso la sanción que el Comité de Equidad de Género determine, en actos de discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual y laboral.
- 1.1.3** Brindar confidencialidad a las personas que decidan presentar alguna queja.
- 1.1.4** Brindar un ambiente sano y armonioso de trabajo para mujeres y hombres en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 1.1.5** Promover una cultura de respeto en el trabajo.

1.2 ALCANCE

- 1.2** El procedimiento establecido es aplicable para todo el personal de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

2.- NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1 NOTACIONES

PRE	Presidencia
PVG	Primera Visitaduría General
SVG	Segunda Visitaduría General
STE	Secretaría Técnica Ejecutiva
DQO	Dirección de Quejas y Orientación
DAD	Dirección Administrativa
DSR	Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos
DPIT	Dirección de Planeación, Informática y Transparencia
CEG	Comité de Equidad de Género
NAP	No aplica

2.2 DEFINICIONES

2.1 Acoso Sexual: Es una forma de violencia en la que, si bien no existe 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.

2.2 Confidencialidad: Se refiere a que toda la información generada en todas las fases de este procedimiento sea accesible única y exclusivamente para las personas autorizadas.

2.3 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 la piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o 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.

2.4 Hostigamiento sexual: Es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

A diferencia del acoso sexual, el hostigamiento sexual tiene la particularidad de que la persona activa es de mayor jerarquía laboral que la víctima y valiéndose de esa posición de poder, la asedia sexualmente.

3.- ACTIVIDADES

3.1 Presentación de la queja

La queja podrá interponerse mediante el llenado del Formato de Queja o Denuncia de Discriminación, Hostigamiento, Acoso Laboral y Sexual.

La persona que denuncia deberá describir con claridad y especificando los hechos y motivos.



Comisión de Derechos Humanos
del Estado de Puebla

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA HOSTIGAMIENTO Y ACOSO
SEXUAL Y LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACIÓN

CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
O3.LE4.A1	0	Enero, 2016	4 de 9

- 3.1.1** Verbal.- Comunica los hechos de manera inmediata a la/ al Ombudsperson, dejando constancia en el formato respectivo.
- 3.1.2** Escrita. Podrá presentarse por escrito y enviarse al correo electrónico quejasci@cdhpuebla.org.mx mediante formato de este procedimiento o bien mediante escrito libre en el que deberá referirse con claridad y especificidad, los hechos y motivos de la queja.

El escrito se enviará al correo electrónico quejasci @cdhpuebla.org.mx o podrá entregarse directamente a la/ al Ombudsperson, quien deberá firmar una copia simple como acuse, señalando la fecha y la hora de recepción.

Para el caso del correo electrónico, así como del buzón físico, se deberán verificar periódicamente, por la/el Titular del Órgano Interno de Control de la CDH Puebla, levantando constancia mensual de las revisiones.

3.2 Investigación

La investigación es confidencial y deberá ser llevada a cabo por la/ el Ombudsperson, debiendo realizarse en un plazo no mayor a 10 días hábiles en los que se soliciten pruebas en igualdad de oportunidades para ambas partes. Posteriormente la/ el Ombudsperson remitirá un informe por escrito al Comité de Equidad de Género, señalando el resultado de la investigación realizada, a efecto de que el Comité emita el dictamen o recomendación, según corresponda, dentro de 5 días hábiles, posteriores a la recepción del informe.

Los factores para determinar el acoso y/o hostigamiento sexual y laboral son: Las circunstancias en que ocurrieron los hechos y el contexto en el cual sucedió la conducta señalada, así como la naturaleza de los acercamientos o requerimientos sexuales. La determinación de la conducta imputada se basa en los hechos de cada caso particular. Se examina la relación jerárquica para determinar si la persona que presuntamente cometió la irregularidad, abusó de su poder jerárquico.

Mientras transcurre la etapa de investigación de hechos la persona denunciante podrá solicitar por escrito ser cambiada de adscripción o comisionada a otra área, sin que de mayor información del caso al demás personal.

Esta medida preventiva sólo se aplica a solicitud directa de la persona denunciante y deberá valorarse previamente por el Comité de Equidad de Género por Sexo.

3.3. Dictamen o recomendación

Después de recibir el informe de investigación, enviado por la/ el Ombudsperson, el Comité de Equidad de Género por Sexo, evaluará si hay elementos que permitan presumir que la queja fue interpuesta de manera fundada, para lo cual deberá emitir un dictamen que podrá ser en los siguientes sentidos:

- a) La investigación no es procedente
- b) Hubo discriminación, acoso u hostigamiento sexual
- c) No hubo discriminación, acoso u hostigamiento sexual

En caso que en el dictamen se determine la existencia de una conducta de discriminación, acoso u hostigamiento sexual, deberá establecerse el grado de la conducta de acuerdo a lo siguiente:

- a) Leve (Verbal y sin contacto físico): Chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual;
- b) Moderado (No verbal y sin contacto físico): Miradas, gestos lascivos, muecas;
- c) Medio fuerte (Verbal y sin contacto físico): Llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales;
- d) Fuerte (Con contacto físico): Manoseos, sujetar o acorralar;
- e) Muy fuerte: Presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

Si ésta no fuese procedente nuevamente se turnará a la/ el Ombudsperson, a efecto de que en un plazo no mayor de 5 días hábiles a partir de su recepción, realice las diligencias que sean necesarias, para complementar la investigación.

3.4. Resolución por parte del Comité de Equidad de Género por Sexo

Si la conducta se considera de carácter leve o moderado, el Comité en el ámbito de su competencia determina la acción correspondiente de acuerdo a la conducta desplegada.

Si el resultado dictamina que no existió la conducta de discriminación, acoso u hostigamiento sexual o laboral, deberá archivarse el expediente como asunto concluido, a excepción de los casos en los que se presuma que la persona denunciante se condujo con dolo por una queja falsa o aportar información o pruebas falsas, para lo cual deberá turnarse al Órgano Interno de Control, para que de conformidad con la normatividad aplicable en la materia se emita la acción correspondiente.

De considerarse la conducta medio fuerte, fuerte o muy fuerte, comunicará por escrito los resultados de la investigación a la persona denunciante, orientándola para acudir al Ministerio Público correspondiente.



Comisión de Derechos Humanos
del Estado de Puebla

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA HOSTIGAMIENTO Y ACOSO
SEXUAL Y LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACIÓN

CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
O3.LE4.A1	0	Enero, 2016	6 de 9

3.5. Sanciones

De acuerdo al dictamen se tomarán las medidas necesarias y correspondientes al caso, de acuerdo a lo siguiente:

- a) La gravedad y frecuencia de la discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual o laboral.
- b) La valoración de las pruebas.
- c) Si existe o se cuenta con incidentes o advertencias anteriores.

Si no hay pruebas suficientes para decidir si el hecho efectivamente ocurrió o no, el Comité; sin embargo deberá:

- a) Emitir recomendaciones a las personas involucradas sobre el comportamiento que se espera de ellas.
- b) Realizar más sesiones de capacitación y concientización para el personal.
- c) Observar atentamente la situación.

Todo el proceso deberá ser documentado y archivado, exista o no sanción.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 El Comité de Equidad de Género por Sexo de la Comisión, tiene las siguientes responsabilidades:

4.1.1 Conocer de manera confidencial los casos de violación de los derechos humanos del personal y emitir las recomendaciones necesarias sin que las personas que acudan sean afectadas en sus derechos.

4.1.2 Conocer, atender, tramitar y resolver de manera confidencial, formal, imparcial y neutral las quejas o peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación o trato inequitativo.

4.1.3 Emitir recomendaciones y proponer cualquier tipo de solución para resolver la queja o petición que haya conocido en cualquier nivel de la Comisión.

4.2 Es responsabilidad de la/del Coordinador o Coordinadora del Comité de Equidad de Género por Sexo, vigilar el cumplimiento de éste procedimiento.

4.3 Es responsabilidad de la/del Ombudsperson la actualización de éste procedimiento.

5.- REFERENCIAS

5.1 Política de Igualdad de Género de la CDH Puebla

5.2 Ejemplo de Procedimiento para la Atención de Quejas contra Hostigamiento y Acoso Sexual y Laboral y Conductas de Discriminación



Comisión de Derechos Humanos
del Estado de Puebla

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA HOSTIGAMIENTO Y ACOSO
SEXUAL Y LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACIÓN

CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
O3.LE4.A1	0	Enero, 2016	7 de 9

5.3 Protocolo para la Atención de casos de Hostigamiento y Acoso Sexual

5.4 Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla

6.- REGISTROS

6.1 Formato de Queja contra Hostigamiento y Acoso Sexual y Laboral y Conductas de Discriminación.

6.2 Acta de revisión mensual del buzón físico y correo electrónico.

6.3. Resolución del Comité de Equidad de Género por Sexo

7.- DISTRIBUCIÓN

7.1 Ombudsperson

7.2. Comité de Equidad de Género por Sexo

7.3 Órgano Interno de Control

7.4 Personal de la CDH Puebla

8.- ANEXOS

8.1 Formato para presentar Quejas contra Hostigamiento y Acoso Sexual y Laboral y Conductas de Discriminación.

8.2 Formato de Acta de revisión mensual del buzón físico y correo electrónico



Comisión de Derechos Humanos
del Estado de Puebla

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS POR CONDUCTAS
INADECUADAS

CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.43102.01.DQO	2	Octubre, 2013	8 de 9

Anexo 8.1. Formato para presentar quejas por conductas inadecuadas

 Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS POR CONDUCTAS INADECUADAS			
	CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	R.43102.01.DQO	2	Octubre, 2013	1 de 1

DATOS DE LA PRESUNTA VÍCTIMA		
Nombre:		Fecha Actual
Área donde trabaja :		
Jefa/e Inmediata/o:		
Teléfono para contacto:		

DATOS DEL/LA PRESUNTO/A AGRESOR/A		
Nombre :		
Área donde trabaja :		
Jefa/e Inmediata/o:		

DECLARACIÓN DE HECHOS		
Fecha:	Hora :	Lugar:
Frecuencia de los hechos:	<input type="checkbox"/> Una sola vez <input type="checkbox"/> Varias veces <input type="checkbox"/> Muchas veces	

Narre brevemente como fue la conducta inadecuada

Especifique cuál fue su reacción inmediata	Especifique si el caso es aislado o conoce otros	Especifique si fue causado por una situación en particular
Especifique ha tenido alguna afectación en su rendimiento laboral	Especifique si ha tenido alguna afectación en el ambiente laboral	Especifique si ha tenido alguna afectación a nivel personal
Indique las pruebas a su alcance para justificar su dicho. (incluyendo los nombres de los testigos si los hubiere)		Firma de la Presunta Víctima



Comisión de Derechos Humanos
del Estado de Puebla

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA HOSTIGAMIENTO Y ACOSO
SEXUAL Y LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACIÓN

CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
O3.LE4.A1	0	Enero, 2016	9 de 9

Anexo 8.2. Formato para la revisión del buzón de quejas por conductas inadecuadas

 Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA			
	FORMATO PARA LA CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS POR CONDUCTAS INADECUADAS			
	CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
R.43102.03.DQO	2	Octubre, 2013	1 de 1	

DATOS DE LA CONSTANCIA		
LUGAR	FECHA	HORA

Por este conducto la/el responsable del Subcomité de Atención a Quejas por Conductas Inadecuadas del Comité de Equidad de Género de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, hace constar que durante el mes de _____, llevó a cabo revisiones periódicas del buzón para la interposición de quejas por conductas inadecuadas, y de la(s) revisión(es) se determinó que:

- Durante este periodo no se presentaron quejas por conductas inadecuadas.
- Se presentaron ____ quejas por conductas inadecuadas, mismas que a continuación se especifican y fueron atendidas conforme al procedimiento P.43102.01.DQO del Sistema de Gestión de Equidad de Género MEG:2012.

QUEJAS RECIBIDAS		
No.	Nombre de la Víctima	Fecha de Recepción
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		

Nombre y Firma del/la Responsable del Subcomité de Atención a Quejas por Conductas Inadecuadas