



Gobierno de Puebla
Hacer historia. Hacer futuro.



**Secretaría de
Planeación y Finanzas**
Gobierno de Puebla

COMITÉ DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL, LABORAL Y DISCRIMINACIÓN



I. PRESENTACIÓN

Con fecha veintisiete de febrero del año dos mil veinte, se llevó acabo el “Acta de Instalación y Primera Sesión Ordinaria del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas”, por lo que con fecha 16 de julio del mismo año entraron en vigor los “Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla”.

El Comité tiene como tarea desarrollar, implantar y mantener acciones afirmativas y a favor del personal, que permitan superar las diferencias cuantitativas y cualitativas que influyan en la participación de mujeres y hombres en el ámbito laboral, además de eliminar aquellos obstáculos que impidan que mujeres y hombres al servicio de la administración pública se desarrollen en igualdad de condiciones de equidad.

Atendiendo a lo señalado y en cumplimiento a los Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla, se emite el presente Protocolo para la atención de las quejas relativas a actos de Discriminación, Hostigamiento y Acoso Sexual y Laboral.

II. OBJETIVO GENERAL

Proteger la dignidad de las personas que desempeñen un empleo, cargo o comisión y/o presten algún servicio en la Secretaría de Planeación y Finanzas, a través de un mecanismo claro y preciso al alcance de las y los servidores públicos para la atención y desahogo de quejas relacionadas con hechos que puedan constituir actos de hostigamiento, acoso sexual, laboral y discriminación, asegurando en todo momento que la información se rija por los principios de responsabilidad, confidencialidad, privacidad e imparcialidad para todas las partes. Los procedimientos que se sigan deberán garantizar los derechos humanos de cada individuo.

III. ALCANCE

El procedimiento establecido en este documento es aplicable para todo el personal que labore en la Secretaría de Planeación y Finanzas.



IV. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas se compromete a promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, buscando eficientar los procesos administrativos y la no discriminación en el acceso al empleo, previniendo el hostigamiento sexual y a su vez generar un ambiente sano en condiciones de trabajo armoniosas, a través del desarrollo de acciones afirmativas a favor del personal que contribuya a la equidad e igualdad de género al interior de la Secretaría de Planeación y Finanzas.
2. Los principios rectores de las actuaciones que se realicen en este procedimiento son la confidencialidad, imparcialidad y resguardo de la identidad de los afectados y/o las afectadas, así como cualquier persona involucrada ante cualquier queja presentada.
3. Cuando el superior jerárquico directo de la persona afectada sea el probable responsable al que se le atribuye la realización de la conducta irregular, el Comité reportará el caso a otra persona de jerarquía superior, ya sea de la misma área o fuera de ella.
4. Toda persona distinta a un servidor público, que forme parte en la investigación de una queja de discriminación, acoso u hostigamiento sexual, laboral, deberá ser informada de los siguientes derechos durante el desahogo de esta.
 - Se le informará de los alcances que pueda originar la investigación.
 - Se le hará de su conocimiento de sus derechos.
5. En caso de que la falta lo amerite, se deberá dar de conocimiento a la Unidad Administrativa de la Secretaría de Planeación y Finanzas para que determinen las acciones administrativas correspondientes.
6. La Persona Titular de la Coordinación del Comité elaborará el proyecto de resolución en el que se establecerán las recomendaciones específicas que se juzguen aplicables para la atención de la situación particular, así como las recomendaciones generales para evitar futuros actos similares. El proyecto de resolución será sometido a la aprobación del Comité en sesión ordinaria o extraordinaria, según corresponda. Toda queja deberá resolverse en un plazo máximo de 25 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la queja.
7. El o la Ombudsperson conocerá, atenderá, tramitará y resolverá en un término de 25 hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de la queja, apegándose al presente Protocolo.



V. MARCO NORMATIVO

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley Federal del Trabajo;
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación;
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres;
- Ley General de Responsabilidades Administrativas;
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015

Estatat

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla;
- Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla;
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla;
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla
- Reglamento Interior de la Secretaría de Planeación y Finanzas.
- Lineamientos de actuación de las personas servidoras públicas en el desempeño de sus funciones y ante las y los usuarios de los servicios que proporcionan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Puebla.
- Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla;

VI. TERMINOLOGÍA

Acoso Labora¹. Es una forma de violencia psicológica constituida por acciones negativas reiteradas de hostigamiento ejercida sobre un trabajador por parte de un jefe o superior jerárquico mediatos que perdura sobre un tiempo determinado y que atenta contra la dignidad; ataque sistemático reiterado contra la autoestima de una persona en el trabajo para hacerla sentir excluida, maltratada o subvalorada, alterando su derecho al trabajo.

Acoso Sexual². Es una 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.

¹ Artículo 51° Fracción II. Ley Federal de Trabajo

² Artículo 13°. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

³ Artículo 4°. Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla

Comité³. Al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas.

Discriminación⁴. Cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que altere las oportunidades motivadas por raza, origen étnico o nacional, de género, edad, discapacidad, condición social, de salud, religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera; en concordancia con los instrumentos nacionales y los internacionales ratificados por el Estado Mexicano.

Discriminación Laboral⁵. Es cualquier distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo y la ocupación.

Hostigamiento⁶. El ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.

Hostigamiento sexual⁷. Es el acto de quién valiéndose de una posición jerárquica derivada de la relación laboral, docente, doméstica o cualquier otra con la que no exista relación de subordinación, asedie a otra persona, emitiéndole propuestas, utilice lenguaje lascivo con este fin, lleve a cabo conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad que la pongan en riesgo o la dejen en estado de indefensión.

Persona Señalada. Sujeto señalado directamente por el Servidor/a público/a ante una autoridad competente por una falta.

⁴ Artículo 1°. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

⁵ Artículo 11°. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.

⁶ Artículo 1°. Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla.

⁷ Artículo 357°. Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla.

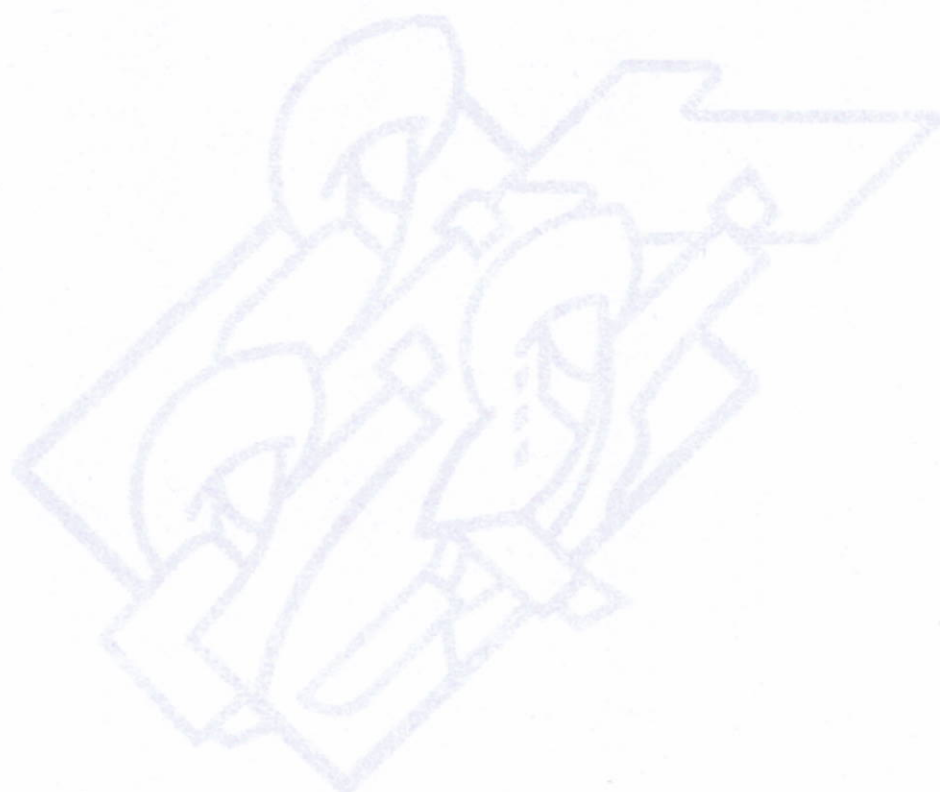
⁵ Artículo 3°. Reglamento de la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla.

⁶ Artículo 3° Bis. Ley Federal de Trabajo.

⁷ Artículo 278° Bis, Ter, Quáter y Quinquies. Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla.



Quejoso/a⁸. Servidor/a público/a que realiza un señalamiento directo ante una autoridad competente en contra de otro servidor/a público/a, para presentar quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de las y los servidores públicos.



⁸ Artículo 52°. Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del estado de Puebla.



VII. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE QUEJAS POR HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL, LABORAL Y DISCRIMINACION

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	DOCUMENTO
1	Comité	Recibe queja por las vías: 1. Comparecencia directa. 2. Teléfono. 3. Buzones de quejas y sugerencias. 4. Por escrito o formato. 5. Por vía internet.		Escrito libre ó formato de queja
2	Coordinación	Selecciona y categoriza las quejas recibidas	2 días hábiles	
		Si la queja NO es competencia del Comité, continúa procedimiento en el No. 3 Si la queja es competencia del Comité, continúa procedimiento en el No. 6		
3	Coordinación	Emite contestación por escrito, informando y explicando los motivos por los cuales el tema no es competencia del Comité de conformidad a las facultades del mismo.		Oficio de contestación
4	Coordinación y Comité	Redacta cierre de expediente por no ser competencia del Comité.		Formato de Archivo
5	Comité	Archiva el expediente que se originó. FIN DEL PROCEDIMIENTO		Expediente
6	Coordinación y Comité	Determina si es necesario dar vista mediante oficio a otras instancias administrativas del Gobierno Estatal de la queja recibida, con el fin de cumplir con la Ley General de Responsabilidades Administrativas y solicita su intervención conforme a sus facultades.		Oficio
7	Comité	Determina, si derivado de la queja, existen acciones positivas de primera		Recomendación



		instancia que se deban implementar y emite recomendaciones.		
8	Coordinación	Cita a la quejosa o quejoso para la ratificación de la queja de manera presencial y se solicita que acompañe las pruebas con las que se cuente.	3 días hábiles	Citatorio
		Si la Persona NO se presenta a ratificar, continúa procedimiento en el No. 9. Si la Persona se presenta a ratificar, continúa procedimiento en el No. 11.		
9	Coordinación y Comité	Redacta cierre de expediente por falta de interés.		Formato de Archivo
10	Comité	Archiva el expediente que se originó. FIN DEL PROCEDIMIENTO		Expediente
11	Quejosa /Quejoso	Se presenta ante Comité para ratificar queja. Presenta pruebas si cuenta con ellas.		Formato de Queja, pruebas.
12	Comité	Brinda orientación y asesoría al quejoso o quejosa y le expone las alternativas de solución.		
13	Quejosa /Quejoso	De acuerdo a la asesoría y las alternativas, le expone al Comité si desea proceder según las alternativas planteadas.		
		Si la Persona decide NO proceder según las alternativas, continúa procedimiento en el No. 14. Si la Persona decide proceder según las alternativas, continúa procedimiento en el No. 16.		
14	Coordinación, Comité y Quejosa /Quejoso	Redactan cierre de expediente manifestando el deseo de la quejosa o quejoso por no continuar con las alternativas planteadas y declarando que se la ha orientado para la solución del conflicto.		Formato de Archivo
15	Comité	Archiva el expediente que se originó. FIN DEL PROCEDIMIENTO		Expediente



16	Coordinación, Comité y Quejosa /Quejoso	Acuerdan las fechas y la mecánica para la solución: a. Notificaciones por escrito del seguimiento de la queja; la parte señalada tiene oportunidad de manifestar lo conducente a la queja. b. Reunión de Conciliación. (Quejosa / Quejoso, Comité ⁹ y Persona Señalada). c. Reunión de Conciliación con la/el Coordinador del Comité. (Coordinador/a y Señalada/o; la Quejosa / Quejoso se mantiene en anonimato).	2 días hábiles	
17	Coordinación	Cita o notifica a la Persona Señalada, a fin de darle a conocer la queja presentada en su contra, para que manifieste en un plazo de 10 días hábiles, a lo que su interés convenga aportando los elementos que estime necesarios para acreditar su dicho.	1 día hábil	Citatorio / Notificación
		Si la Persona Señalada NO se manifiesta o presenta a la cita, continúa procedimiento en el No. 18. Si la Persona Señalada se presenta a la cita y manifiesta lo que su interés convenga, continúa procedimiento en el No. 22. Si el tipo de queja puede ser resuelto por medio de una Reunión de Conciliación, se podrá convocar a la misma.		
18	Coordinación	Se emite un segundo y último citatorio o notificación, para que la Persona Señalada se presente a la cita y manifieste lo que su interés convenga.	1 día hábil	Citatorio / Notificación

⁹ En la Audiencia de Conciliación, el Comité determinará la participación del Ombudsperson, de la Coordinación o de la Presidencia del mismo, con la finalidad de que sólo una persona represente al Comité en dicha Audiencia.



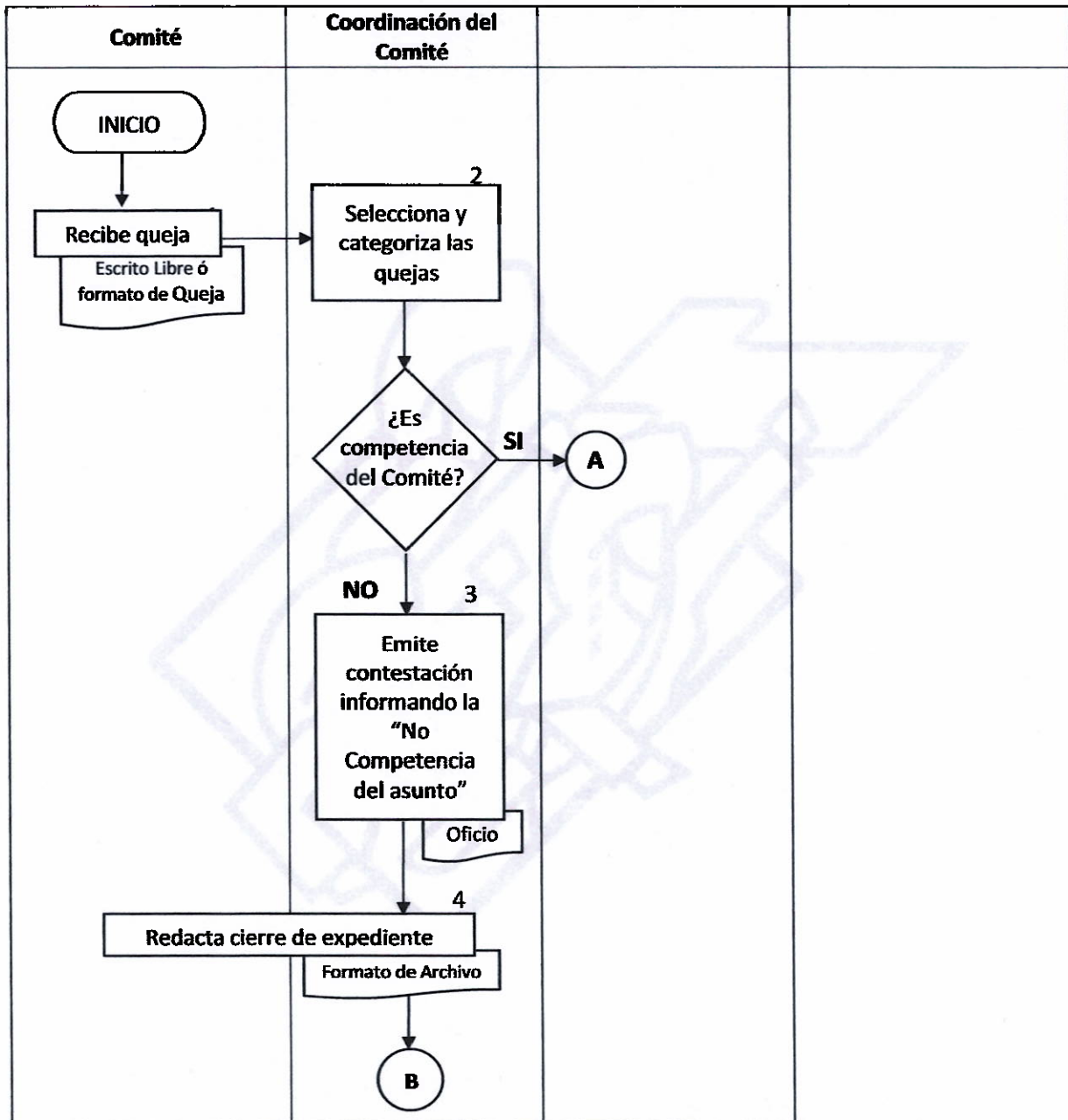
		Si la Persona Señalada NO se manifiesta o presenta a la segunda cita, continúa procedimiento No. 19. Si la Persona Señalada se presenta a la segunda cita y manifiesta lo que su interés convenga, continúa procedimiento en el No. 22.		
19	Coordinación	Elabora el proyecto de resolución para someterse a la aprobación del Comité.	2 días hábiles	Recomendación
20	Comité	Analiza el proyecto de resolución para su aprobación.		
		Si el proyecto de resolución NO se aprueba continúa procedimiento en el No. 19. Si el proyecto de resolución se aprueba continúa procedimiento en el No. 21.		
21	Coordinación	Notifica la resolución aprobada a ambas partes.		
		Si las partes están conformes con la resolución, continúa el procedimiento en el No. 24. Si una o las partes NO resultan conformes con la resolución, continúa procedimiento en el No. 23.		
22	Comité, Quejosa /Quejoso y Señalada/o	En el caso de que el tipo de queja se pueda resolver mediante una Reunión de Conciliación; las partes se presentarán y acordarán suscribir una carta compromiso donde se exponga la determinación de ambas voluntades, con la finalidad de mediar y resolver el conflicto existente.		Carta Compromiso
		Si ambas partes están conformes continúa procedimiento en el No. 24. En el caso de que una o Ambas partes NO estén conformes, continúa procedimiento en el No. 23.		

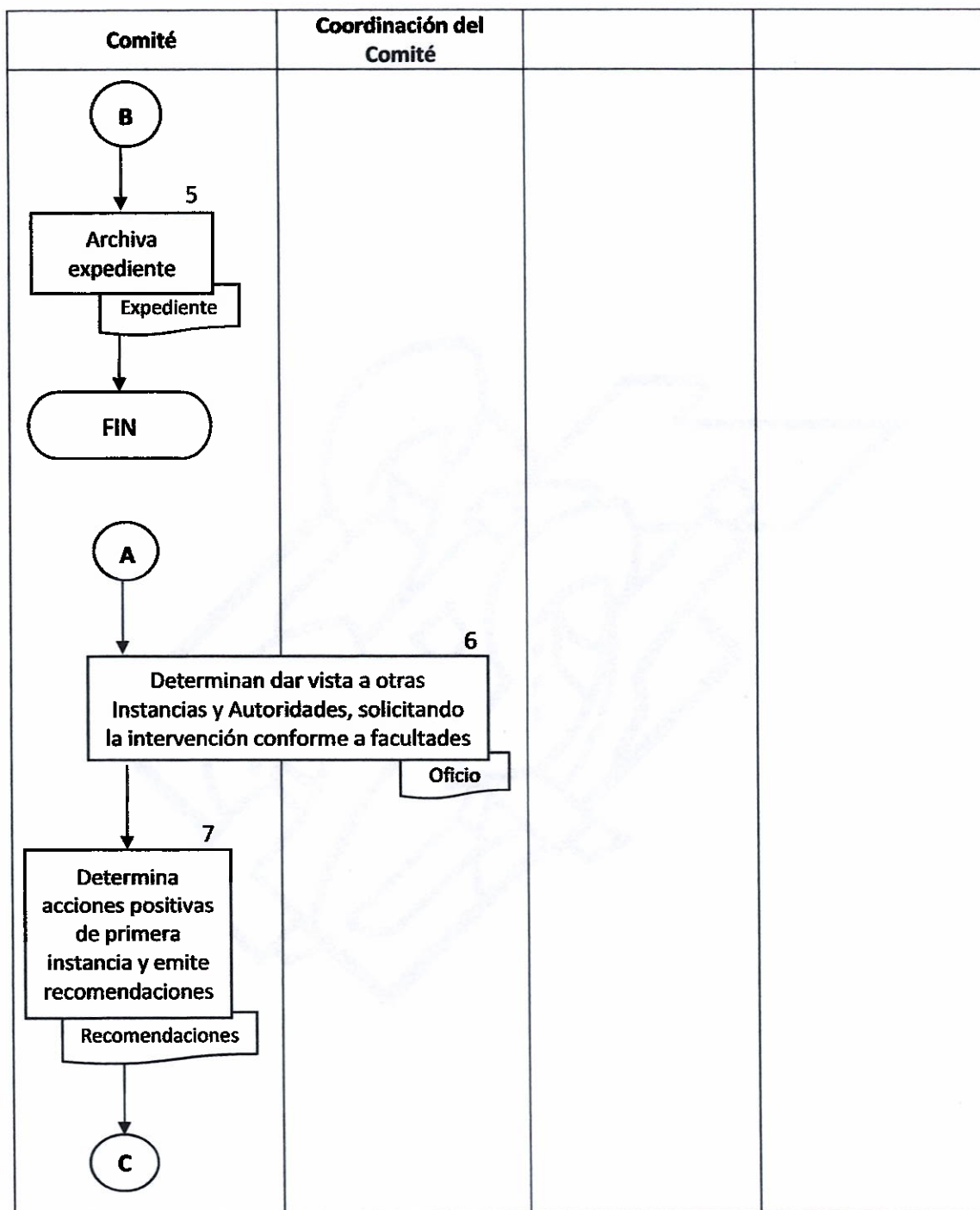


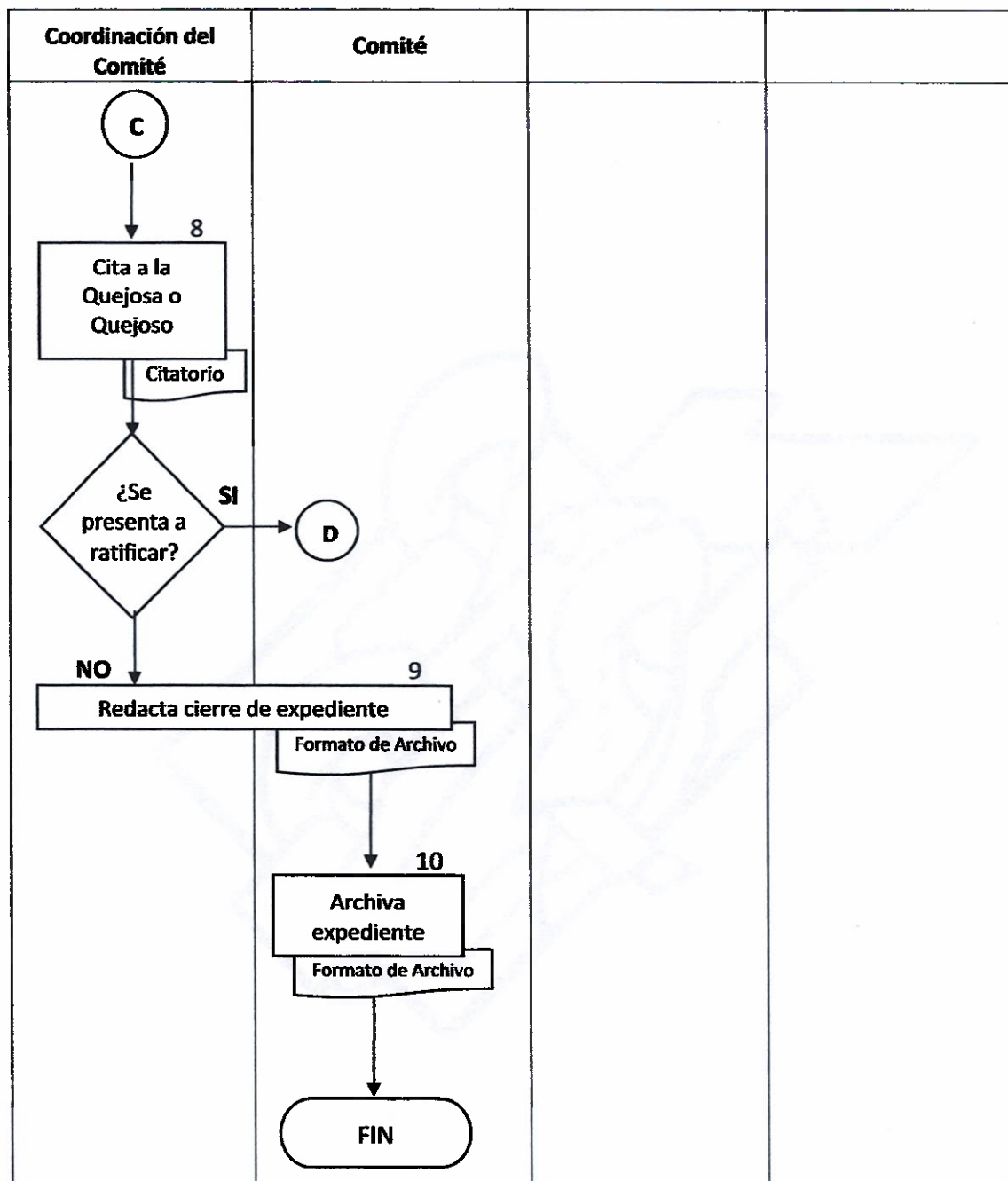
23	Ombudsperson	Recibe nueva inconformidad por parte de la Quejosa o Quejoso o de la Persona Señalada, la cual será acompañada del expediente que haya integrado el Comité y desarrollará el seguimiento del presente procedimiento desde una postura de "Conciliación" de las partes. Asimismo, asesorará y emitirá las recomendaciones pertinentes para que las partes procedan según sus intereses y conforme a derecho por la instancia competente que corresponda. Continúa procedimiento en el No. 22.	25 días hábiles Ombudsperson	Expediente
24	Comité ó Ombudsperson	Requisita el Reporte de Solución.		Reporte de Solución
25	Comité ó Ombudsperson	Redacta cierre de expediente.		Formato de Archivo
26	Comité ó Ombudsperson	Archiva el expediente que se originó.		Expediente
FIN DE PROCEDIMIENTO				

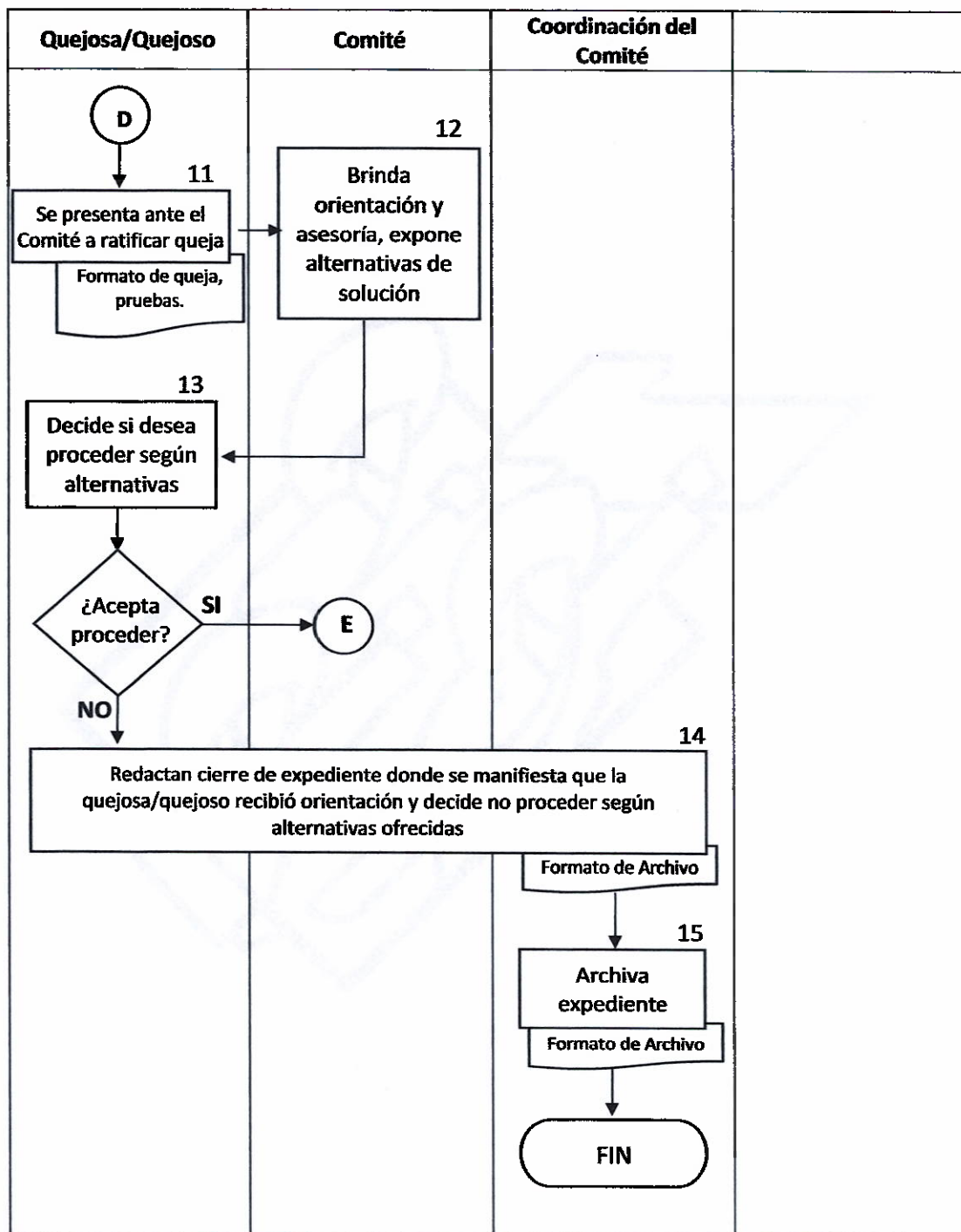


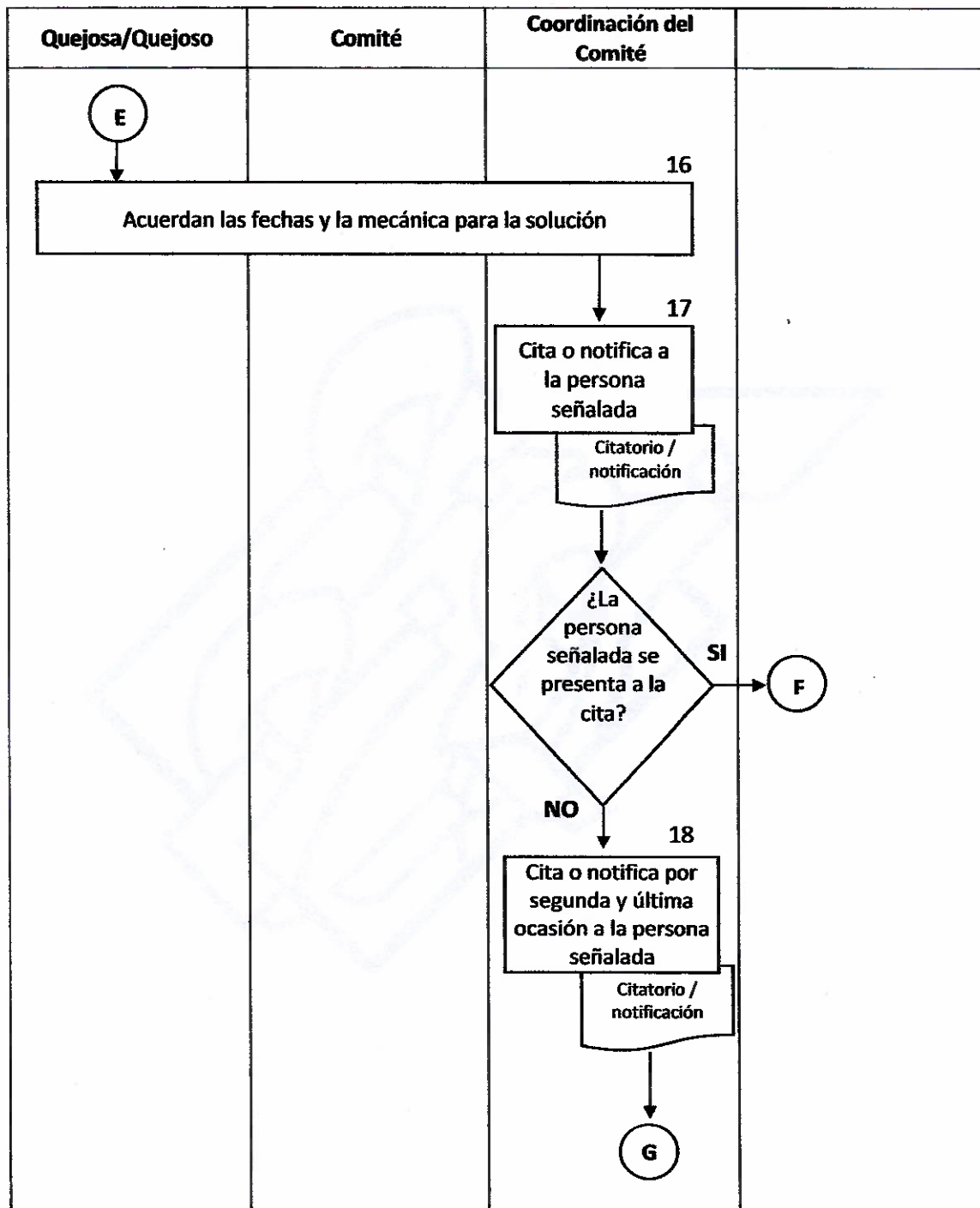
VIII. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE QUEJAS POR HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL, LABORAL Y DISCRIMINACION.

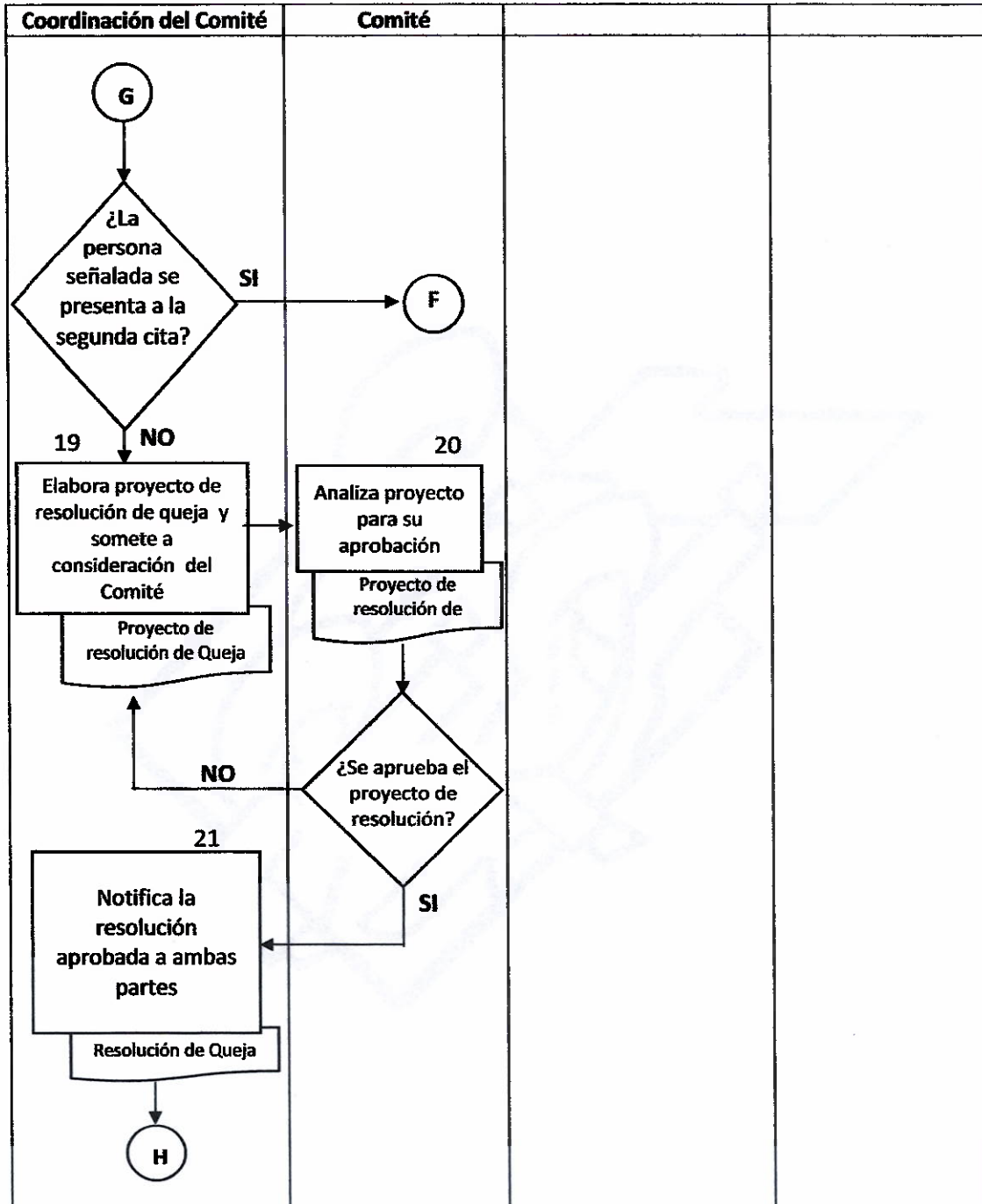


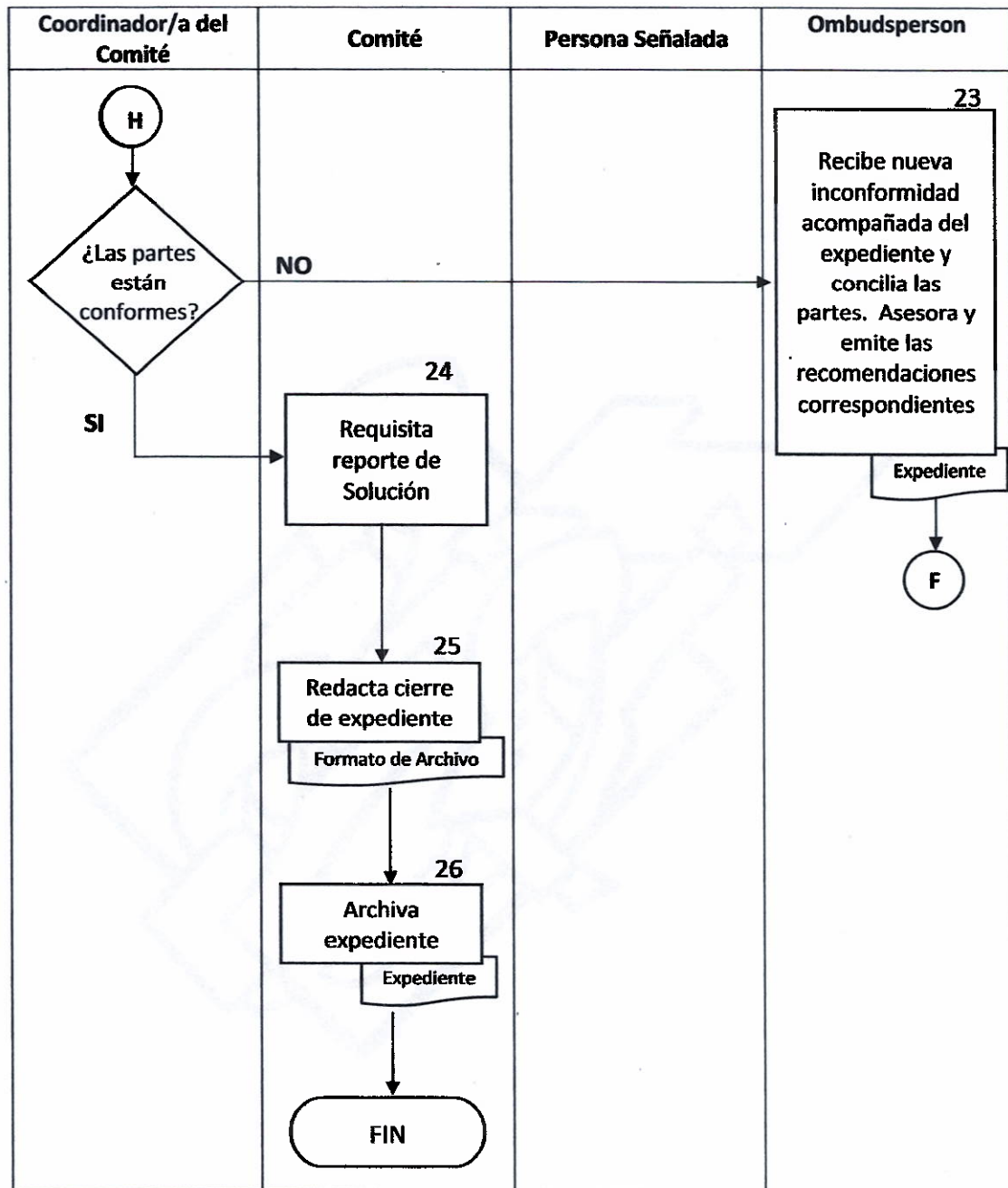


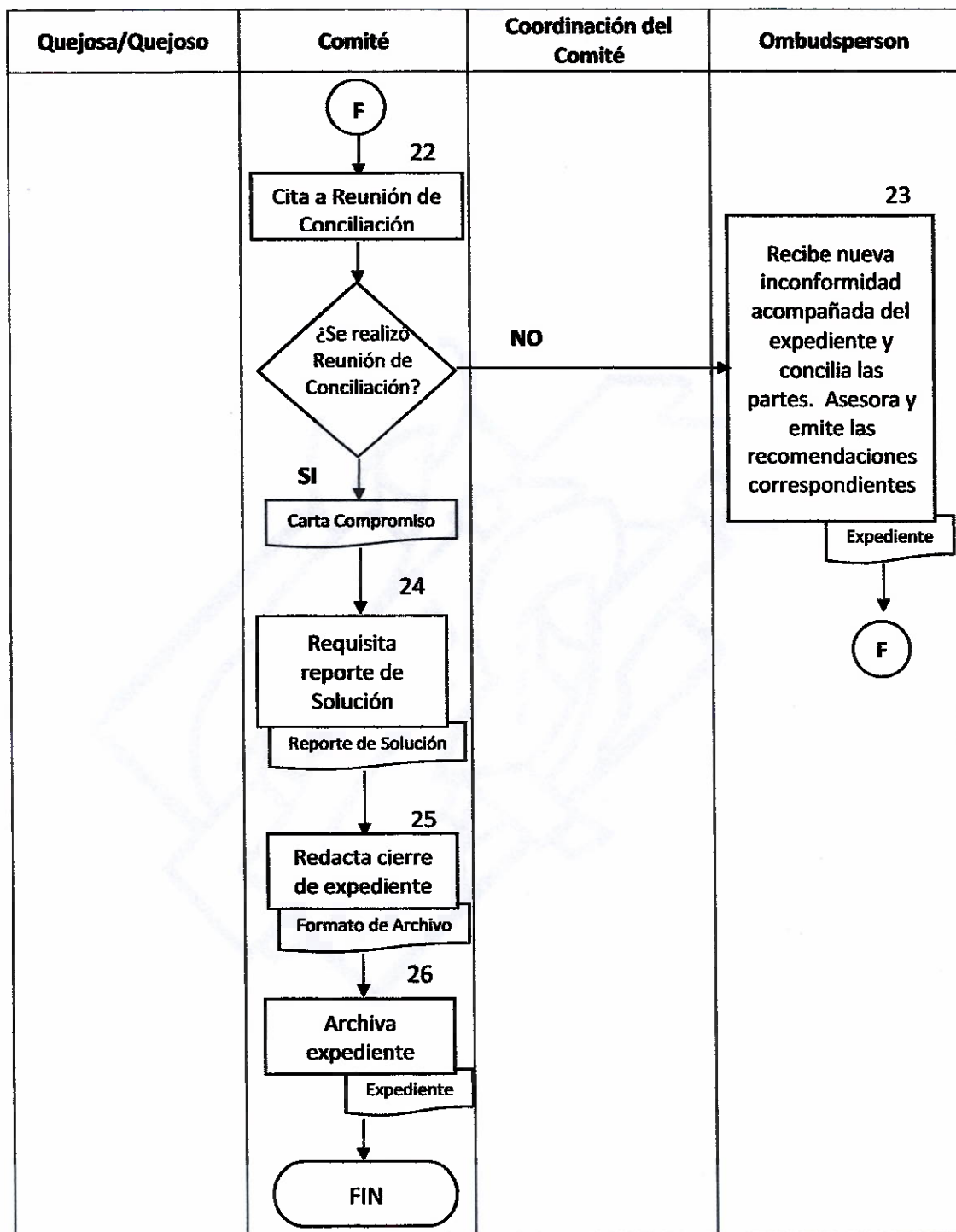














IX. ANEXOS

FOMATO DE QUEJA

Fecha: _____	Folio: _____
<u>Datos de la persona que presenta la queja</u>	
Nombre: _____	
Puesto: _____	
Área: _____	
Sexo: _____	
Teléfono: _____	
Correo Electrónico: _____	
Nombre del superior inmediato: _____	
Cargo del superior inmediato: _____	
<u>Datos de la persona contra quien se presenta la queja</u>	
Nombre: _____	
Puesto: _____	
Área: _____	
Sexo: _____	
Correo Electrónico: _____	
Nombre del superior inmediato: _____	
Cargo del superior inmediato: _____	
<u>Detalle de la queja</u>	
Frecuencia con la que han sucedido los hechos	
A. Una vez	
B. Varias veces	
C. De manera continua hasta la fecha actual	
En caso de haber sido una sola vez, precisar	
Fecha: _____	Hora: _____
Lugar: _____	
<u>Describe como sucedieron los hechos (tiempo, modo y lugar):</u>	



¿Cuál fue la reacción del probable responsable?:

¿Cuál fue la reacción inmediata de Usted?:

Cambios que se dieron en su situación laboral después de los hechos:

- A. Sigue igual
- B. Tensión, estrés e incomodidad en el área de trabajo
- C. Le cambiaron de área
- D. Otro:

Para corroborar la ocurrencia de los hechos ¿se cuenta con?:

- A. Ninguna evidencia.
- B. Testigos presenciales.
- C. Testigos secundarios.
- D. Documentos de respaldo.
- E. Fotografías.
- F. Audios.
- G. Videos.
- H. Correos electrónicos.
- I. Mensajes de texto.
- J. Otro: _____

Firmas:

Nombre y firma de la persona afectada, quien presenta la queja

Nombre y firma responsable del integrante del Comité que atendió



REPORTE DE SOLUCIÓN

Folio: _____

Nivel de conducta:

- A. Leve
- B. Medio
- C. Fuerte

Nombre de la persona afectada: _____

Nombre del probable agresor: _____

Responsable del Comité que atendió el caso: _____

Solución:

- A. Mediación o conciliación (firma de cata compromiso)
- B. Administrativa
- C. Penal

Breve descripción del caso:

Acciones que deban realizarse como preventivas y/o correctivas:

Acción	Responsable	Fecha compromiso

Descripción de la solución de asunto:



Estatus del caso:

- A. Abierto
- B. Cerrado

Nombre y firma responsable del integrante del Comité que atendió



CARTA COMPROMISO

FECHA: _____

FOLIO: _____

ASUNTO: _____

El Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla, tiene como finalidad fundamental favorecer la solución de conflictos entre el personal, salvaguardando los principios de confidencialidad, imparcialidad, honestidad, legalidad y equidad.

Las partes de común acuerdo se comprometen a regir sus conductas conforme a lo establecido en el artículo 7° de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, el cual es de orden público y de observancia general en toda la República.

Dicho precepto normativo establece que las personas que desempeñen un servicio público observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para la efectiva aplicación de dichos principios, las personas que desempeñen un servicio público observarán las directrices que se mencionan en el citado artículo.

Atentamente

Nombre y firma del Servidor
Público
(Quejoso o quejosa)

Nombre y firma del Servidor
Público



CITATORIO (Quejoso / a)

Memorándum SPF/CILND/0001/2020

Fecha:

Para:

De:

Asunto: Citatorio

En atención a su queja presentada el día _____, se le solicita se presente el día _____ a las _____ horas acuda _____ (lugar del Comité) _____, ante el suscrito, con la intención de _____ (objeto para que comparezca) _____

Lo anterior tiene como finalidad fundamental favorecer la solución de conflictos entre el personal, salvaguardando los principios de confidencialidad, imparcialidad, honestidad, legalidad y equidad.

Finalmente, se le recuerda que la falta de comparecencia o de aviso por escrito de su parte, podrá considerarse como falta de interés para a dar continuidad a su queja y por lo consiguiente su aceptación a que se archive bajo total confidencialidad.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo

ATENTAMENTE



CITATORIO (posible agresor)

Memorándum SPF/CILND/0001/2020

Fecha:

Para:

De:

Asunto: Citatorio

Por medio del presente, y con fundamento en los artículos _____ de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; _____ de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; _____ de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; _____ de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; capítulo _____ del Código de Ética, y las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública; _____ del Reglamento Interior de la Secretaría de Planeación y Finanzas; _____ de los Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas; en mi carácter de Coordinador del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de esta Secretaría, tengo a bien solicitar comparecer el día _____ de _____ a las _____ horas en la _____, con la finalidad de otorgarle su derecho de réplica y aportar los elementos que considere conducentes respecto a la _____ queja (s) planteada (s) hacia su persona como servidor público.

Por lo anterior, se adjunta _____ (Anexo1), a efecto de que presente los argumentos por escrito que a su derecho correspondan.

No omito mencionar, que la información tratada será bajo un esquema de confidencialidad, imparcialidad, honestidad, legalidad, y equidad, protegiendo la integridad hacia su persona y las personas quejosas.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad de enviar un cordial saludo.

ATENTAMENTE



FORMATO DE ARCHIVO

Folio: _____

Se archiva por:

- A. No ser competencia del Comité de Igualdad Labora y no Discriminación.
- B. Falta de Interés de Quejoso o Quejosa.
- C. Falta de elementos de Prueba.
- D. Desistimiento del Quejoso o Quejosa.
- E. Mediación o conciliación.
- F. Otro: _____

Nombre de la persona afectada: _____

Nombre del probable responsable: _____

Responsable del Comité que atendió el caso: _____

Breve descripción del caso:

Nombre y firma responsable del integrante del Comité que atendió



Dada en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los 11 días del mes de Septiembre de dos mil veinte.

AUTORIZA


María Teresa Castro Corro
Presidenta del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación
de la Secretaría de Planeación y Finanzas


LA PRESENTE HOJA DE FIRMA ES PARTE INTEGRANTE DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL, LABORAL Y DISCRIMINACIÓN DEL COMITÉ DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS, DE FECHA 11 De SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTE.