Protocolo

para la atención de quejas por hostigamiento y/o acoso laboral y discriminación

Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas

Secretaría de Planeación y Finanzas

PUEBLA
Un gobierno presente

Contenido

I. PRESENTACIÓN 4

II. OBJETIVO GENERAL 5

III. ALCANCE 6

IV. MARCO NORMATIVO 6

V. TERMINOLOGÍA 7

VI. POLÍTICAS DE OPERACIÓN 9

VII. ACTOS QUE SE CONSIDERAN SUSCEPTIBLES DENTRO DEL PROTOCOLO. 11

VII.1. VIOLENCIA 11

VII.2. ACOSO 14

VII.3. HOSTIGAMIENTO 15

VII.4. DISCRIMINACIÓN 16

VIII. DEL PROCEDIMIENTO DEL ACOMPAÑAMIENTO DE QUEJAS 18

VIII.1. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO 18

1. Asesoría sobre Procedimiento de Quejas 18

2. Presentación Formal de la Queja 19

3. Revisión y determinación de la Queja 20

4. Resolución de la Queja 21

5. Inconformidad de la Resolución 21

6. Seguimiento e Informe 21

VIII.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 22

VIII.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO 25

IX. ANEXOS 28

IX.1. DIRECTORIO DE INSTANCIAS PARA PRESENTAR QUEJAS O DENUNCIAS 28

Instancias Nacionales 28

Instancias Estatales 29

Instancias de la Secretaría de Planeación y Finanzas 30

IX.2. FORMATO DE QUEJA 31

IX.3. MINUTA DE ENTREVISTA 33

IX.4. MINUTA DE RESOLUCIÓN 35

I. Presentación

Que con fecha trece de enero de dos mil veinte se emitió el Acuerdo por el que se establece el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas donde se especifica en su artículo Cuarto fracción I, que se deberán establecer las bases para su integración, organización y funcionamiento a través de los Lineamientos que emita para su operación.

Consecuentemente, con fecha veintisiete de febrero de dos mil veinte, se emitió el Acta de Instalación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación en la Secretaría de Planeación y Finanzas (en adelante **"EL COMITÉ"**), con el objeto de desarrollar e implementar acciones y prácticas necesarias para lograr la Igualdad laboral y No Discriminación en esta Secretaría, de conformidad con la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, así como con la demás normatividad aplicable en la materia, y con fecha diez de julio de dos mil veintitrés, se emitieron los Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla.

En función de lo anterior y derivado de la publicación del Acuerdo Conjunto del Secretario de la Función Pública y de la Secretaria de Igualdad Sustantiva del Gobierno del Estado de Puebla, por el que emite el Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal; con fecha dieciséis de julio del año dos mil veinticuatro, se llevó a cabo la Tercera Sesión Extraordinaria del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas en la cual se emitieron los Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla.

En observancia a lo estipulado en 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 Protocolo para la Atención de Quejas por Hostigamiento y/o Acoso Laboral y Discriminación, el cual se constituye como un instrumento fundamental para promover y garantizar un entorno laboral equitativo, respetuoso e imparcial dentro de esta Secretaría.

Su implementación, permite garantizar que las personas realicen sus funciones con dignidad y en un ambiente exento de discriminación y violencia, impulsando un ambiente laboral que valore la diversidad y fomente la cooperación, así como el respeto mutuo.

Es importante señalar que derivado de la publicación del Acuerdo

Conjunto del Secretario de la Función Pública y de la Secretaria de Igualdad Sustantiva del Gobierno del Estado de Puebla, por el que emite el Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal de fecha veinte de marzo de dos mil veinticuatro, se excluye del presente, el procedimiento de quejas por hostigamiento y acoso sexual.

II. Objetivo General

El presente Protocolo tiene como objetivo establecer los mecanismos de actuación para la implementación uniforme, homogénea y efectiva del procedimiento para la atención y sanción en materia de acoso y hostigamiento laboral, y discriminación en la Secretaría de Planeación y Finanzas.

Por tanto, se atenderán los siguientes objetivos específicos:

- Establecer medidas específicas de primer contacto al momento de presentación de la queja, como son acciones de orientación y en su caso, brindar acompañamiento especializado ante las autoridades competentes.
- Garantizar la atención conforme a los principios rectores de responsabilidad, objetividad, imparcialidad, confidencialidad y respeto a la privacidad de todas las partes involucradas, así como, de los procedimientos implementados que respeten y salvaguarden plenamente los derechos humanos de cada persona involucrada, de conformidad con la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación, el Código de Ética y las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública, así como el Código de Conducta de la Secretaría de Planeación y Finanzas.
- Desahogar el procedimiento y las pautas para la atención o sanción de quejas por acoso y hostigamiento laboral, y discriminación dentro de la Secretaría de Planeación y Finanzas; o en su caso, orientar sobre las vías e instancias que puedan conocer y dar resolución a la queja.

III. Alcance

El procedimiento establecido en este documento será aplicable para todas las personas servidoras públicas que laboren en la Secretaría de Planeación y Finanzas, independientemente de su régimen de contratación.

IV. Marco Normativo

Ámbito 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 en Igualdad Laboral y No Discriminación

Ámbito Estatal

- 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
- Acuerdo Conjunto del Secretario de la Función Pública y de la Secretaria de Igualdad Sustantiva del Gobierno del Estado de Puebla, por el que emite el Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal
- Reglamento Interior de la Secretaría de Planeación y Finanzas
- Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla
- Código de Ética y las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública
- Código de Conducta de las y los Servidores Públicos de la Secretaría de Planeación y Finanzas

V. Terminología

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

Acoso Sexual: Forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Acuerdo Conjunto: Al Acuerdo Conjunto del Secretario de la Función Pública y de la Secretaria de Igualdad Sustantiva del Gobierno del Estado de Puebla, por el que emite el Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

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

Dependencia: A la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Puebla.

Hostigamiento Sexual: 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.

Medidas de Protección: Acciones o Recomendaciones emitidas por el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, en temas de prevención, sanción o erradicación de acoso y hostigamiento laboral, y no discriminación.

Persona que presenta la queja: Se refiere a la persona servidora pública que presenta una queja alegando haber experimentado uno o varios actos que puedan constituir discriminación, hostigamiento o acoso laboral.

Persona presunta responsable: Se refiere a la persona servidora pública señalada por la posible comisión de un acto de hostigamiento laboral y discriminación.

Protocolo: Al presente Protocolo para la Atención de Quejas por Hostigamiento y/o Acoso laboral y Discriminación.

Queja: Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.

VI. Políticas de Operación

1. La prevención constituye la mejor medida para erradicar la discriminación y violencia, por lo que el Comité impulsará acciones orientadas a la prevención y construcción de un marco cultural en el que prevalezca el respeto a los derechos humanos de todas las personas y la igualdad sustantiva.

2. La promoción de la igualdad sustantiva contribuye a la no discriminación al acceso, promoción y permanencia en el empleo; previene el hostigamiento y acoso laboral, a la vez que genera un ambiente de trabajo armonioso que permite el desarrollo profesional de las personas que trabajan en la Dependencia.

3. Los principios rectores que guían las actuaciones en este procedimiento son: responsabilidad, objetividad, imparcialidad, confidencialidad y respeto a la privacidad de todas las partes involucradas.

4. Este Protocolo es una de las opciones disponibles para el personal de esta dependencia, su implementación no restringe ni reemplaza el derecho de las personas para proceder a través de las vías administrativas o judiciales, de acuerdo con la naturaleza de cada caso, ya que implica un proceso de asesoría, acompañamiento y canalización a las instancias facultadas para llevar a cabo la investigación y resolución correspondiente. No se omite precisar que, en el caso de los procedimientos que se lleven a cabo fuera de este Protocolo para determinar alguna responsabilidad administrativa, deberán apegarse a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, al Código de Ética, y las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública y el Código de Conducta de las y los Servidores Públicos de la Secretaría de Planeación y Finanzas.

5. El Protocolo se apega a la normatividad vigente para la Administración Pública Estatal, en particular a lo que señala la Ley General de Responsabilidades Administrativas, el Código de Ética y las Reglas de Integridad para el ejercicio de la Función Pública, el Acuerdo Conjunto y demás instrumentos en materia de prevención, atención y sanción ante actos que constituyan faltas administrativas o incumplimientos en la conducta establecida.

6. Las personas integrantes del Comité, al recibir una queja, deben mantener confidencialidad absoluta con relación a la documentación a la que tengan acceso o de la que tengan conocimiento, a fin de salvaguardar la información tanto de la persona que presenta la queja, como la de terceras personas vinculadas a los hechos; incluyendo entre otros datos su nombre y otros datos personales, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla.

7. Toda Queja presentada, deberá ser informada a la Dirección Administrativa de la Secretaría de Planeación y Finanzas para su conocimiento y, en el caso que aplique, determine las acciones administrativas correspondientes.

VII. Actos que se consideran susceptibles dentro del protocolo

A continuación, se desglosan cada una de las tipologías de Violencia, Acoso, Hostigamiento y Discriminación, especificando su concepto o características generales y en su caso, variantes.

VII.1. Violencia

La **violencia de género**, se refiere a los actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas. El término se utiliza principalmente para subrayar el hecho de que las diferencias estructurales de poder basadas en el género colocan a las mujeres y niñas en situación de riesgo frente a múltiples formas de violencia. Si bien las mujeres y niñas sufren violencia de género de manera desproporcionada, los hombres y los niños también pueden ser blanco de ella. En ocasiones se emplea este término para describir la violencia dirigida contra las poblaciones LGBTQI+, al referirse a la violencia relacionada con las normas de masculinidad/feminidad o a las normas de género.

La **violencia laboral**, se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión de abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad seguridad de la víctima e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual[1].

La **violencia contra las mujeres y las niñas**, se define como todo acto de violencia basado en el género que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o mental para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada. La violencia contra las mujeres y niñas abarca, con carácter no limitativo, la violencia física, sexual y psicológica que se produce en el seno de la familia o de la comunidad, así como la perpetrada o tolerada por el Estado.

[1] Artículo 16, fracción II, inciso a), Ley para el acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.

De acuerdo a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV 2015), existen diferentes tipos de violencia:

- **Violencia psicológica**, es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

  Violencia física, es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma, objeto, ácido o sustancia corrosiva, cáustica, irritante, tóxica o inflamable o cualquier otra sustancia que, en determinadas condiciones, pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.

  Violencia patrimonial, es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima y se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y pueden abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.

  Violencia económica, es toda acción u omisión de la persona responsable que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo dentro de un mismo centro laboral.

  Violencia en la comunidad, son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.

  Violencia institucional, son los actos u omisiones de las personas servidoras públicas de cualquier orden de gobierno que discriminen, utilicen estereotipos de género o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.

Violencia política contra las mujeres en razón de género, es toda acción u omisión, incluida la tolerancia, basada en elementos de género y ejercida dentro de la esfera pública o privada, que tenga por objeto o resultado limitar, anular o menoscabar el ejercicio efectivo de los derechos políticos y electorales de una o varias mujeres, el acceso al pleno ejercicio de las atribuciones inherentes a su cargo, labor o actividad, el libre desarrollo de la función pública, la toma de decisiones, la libertad de organización, así como el acceso y ejercicio a las prerrogativas, tratándose de precandidaturas, candidaturas, funciones o cargos públicos del mismo tipo. Se entenderá que las acciones u omisiones se basan en elementos de género, cuando se dirijan a una mujer por su condición de mujer; le afecten desproporcionadamente o tengan un impacto diferenciado en ella. Puede manifestarse en cualquiera de los tipos de violencia reconocidos en esta Ley y puede ser perpetrada indistintamente por agentes estatales, por superiores jerárquicos, colegas de trabajo, personas dirigentes de partidos políticos, militantes, simpatizantes, precandidatas, precandidatos, candidatas o candidatos postulados por los partidos políticos o representantes de los mismos; medios de comunicación y sus integrantes, por un particular o por un grupo de personas particulares.

Violencia digital, es toda acción dolosa realizada mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, por la que se exponga, distribuya, difunda, exhiba, transmita, comercialice, oferte, intercambie o comparta imágenes, audios o videos reales o simulados de contenido íntimo sexual de una persona sin su consentimiento, sin su aprobación o sin su autorización y que le cause daño psicológico, emocional, en cualquier ámbito de su vida privada o en su imagen propia

Violencia Feminicida, es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, las adolescentes y las niñas, producto de la violación de sus derechos humanos y del ejercicio abusivo del poder, tanto en los ámbitos público y privado, que puede conllevar impunidad social y del Estado. Se manifiesta a través de conductas de odio y discriminación que ponen en riesgo sus vidas o culminan en muertes violentas como el feminicidio, el suicidio y el homicidio, u otras formas de muertes evitables y en conductas que afectan gravemente la integridad, la seguridad, la libertad personal y el libre desarrollo de las mujeres, las adolescentes y las niñas.

VII.2. Acoso

El acoso laboral es la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hieren a una víctima, la humillan, ofenden o amedrentan[2]. Existen dos tipos de acoso; reiterando que, con relación al acoso sexual, nos tendremos que sujetar al Acuerdo Conjunto.

- **Acoso Verbal**

  Es la forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional. Esta se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral.

De acuerdo a la Comisión Nacional de Derechos Humanos, este fenómeno se manifiesta en tres formas:

1. **Ascendente**, cuando una persona con rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados. Esto ocurre en forma general cuando se incorpora una persona desde el exterior y sus métodos no son aceptados por sus subordinados, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. Otra modalidad dentro de este tipo es aquella en que un funcionario o trabajador es ascendido a un cargo donde debe dirigir y organizar a antiguos compañeros, los cuales no están de acuerdo con la elección.

2. **Horizontal**, cuando las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo o por un grupo en contra de otro trabajador. En este último caso, se sabe que un grupo tiene una identidad y comportamientos que son propios, se rige por reglas y códigos los cuales no corresponden a la suma de los comportamientos individuales de sus miembros, bajo esta premisa un trabajador puede ser acosado por los restantes miembros del grupo o al no pertenecer a él, el grupo lo toma como blanco de sus ataques.

3. **Descendente**, cuando la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de hecho con respecto al agresor. Las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tienen por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador, ya sea para mantener su posición jerárquica o como una estrategia de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria sin que ésta incurra en costos económicos compensatorios.

[2] Definición por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

VII.3. Hostigamiento

La Comisión Nacional de Derechos Humanos define el hostigamiento laboral como el objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente (o moralmente) al demandante, con miras a excluirlo de la organización o satisfacer la necesidad, por parte del hostigador, de agredir, controlar y destruir; y que ocurra por parte de sus superiores jerárquicos.

A nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Convención para la Eliminación de Todas las formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW) consideran que el hostigamiento puede presentarse de distintas maneras:

- **Como Chantaje**
  Cuando se condiciona a la víctima con la consecución de un beneficio laboral –aumento de sueldo, promoción o incluso la permanencia en el empleo- para que acceda a comportamientos de connotación sexual.

- **Como Ambiente Laboral Hostil**
  En la que la conducta da lugar a situaciones de intimidación o humillación de la víctima.

Los comportamientos, de acuerdo a la OIT y a la CEDAW, que se califican como hostigamiento pueden ser de naturaleza:

- **Física**; Violencia física, tocamientos y acercamientos innecesarios.
- **Verbal**; Comentarios y preguntas sobre el aspecto, el estilo de vida, la orientación sexual, de índole laboral y llamadas de teléfono ofensivas.
- **No verbal**; Silbidos, gestos de cualquier connotación, presentación de mensajes, imágenes y/o video de índole sexual.

VII.4. Discriminación

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) considera que la discriminación es una situación que se refiere a tratar a una persona –o a un grupo de personas- de forma desigual y menos favorable que a otra persona o colectivo y que les dificulta o impide participar en la vida social, política, económica y cultural por diversos factores que, en muchas ocasiones, están entrelazados y vinculados entre sí. Bajo esa tónica, la ONU identifica los siguientes tipos de discriminación:

- **Discriminación hacia las niñas y las mujeres**, la discriminación por razón de género ocurre cuando se trata a las personas de forma diferente por su género y no por sus habilidades o capacidades individuales.

- **Discriminación por edad**, se produce cuando se excluye a individuos o grupos por su edad. Puede tener diversas expresiones, tales como actitudes prejuiciadas, actitudes discriminatorias y políticas que perpetúan estas creencias estereotipadas.

- **Discriminación por identidad sexual y orientación sexual**, la juventud LGBTIQ+ corre un mayor riesgo de sufrir amenazas y abusos verbales, físicos y sexuales y sin embargo, pueden ser incapaces de obtener ayuda y apoyo de aquellos cuyo deber es proteger a la comunidad.

- **Discriminación por discapacidad**, la discriminación hacia las personas con discapacidad se ha dado por falta de conocimiento de la sociedad sobre esta condición, esto ha impedido que puedan gozar de sus derechos (salud, trabajo, educación, vivienda, transporte y comunicaciones accesibles, justicia, cultura, turismo) y tener una vida plena.

- **Discriminación racial**, hace referencia a toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico, que tenga por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales, tal y como se define en la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.

En México, con base en el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la 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 y libertades de las personas.

La discriminación se determina como 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[3].

En lo que atañe al Estado de Puebla, en 2013 fue expedida la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla, la cual se alinea a lo que expresa el artículo 8° de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, que establece que las mujeres y los hombres son iguales ante la Ley y que se reconoce el valor de la igualdad radicado en el respeto a las diferencias y a la libertad, lo que implica la prohibición de toda acción tendiente al menoscabo de los derechos humanos, en razón de discriminación por raza, origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, preferencias sexuales, filiación, instrucción y nivel cultural, apariencia física, estado civil, creencia religiosa, ideología política, opiniones expresadas, o cualquier otra que atente contra la dignidad, la libertad o la igualdad como derechos inherentes a todas las personas.

[3] Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

VIII. Del procedimiento del acompañamiento de quejas

VIII.1. Etapas del procedimiento

1. Asesoría sobre Procedimiento de Quejas

Las personas integrantes del Comité deberán proporcionar información con relación al Directorio de Instancias y/o Procedimientos Publicados en la materia, así como de la tipología de Violencia, Acoso, Hostigamiento o Discriminación (Anexo IX.1) a la persona que se encuentre vulnerada y desee presentar una queja.

Se especifica que la presunta víctima, se podrá acercar al Comité para la presentación de la queja bajo los siguientes medios:

a. Forma Verbal:
Compareciendo ante la persona Titular de la Coordinación del Comité, vocal u Ombudsperson.

b. Medios Físicos:
Solicitando el acompañamiento o la asesoría a través de formato libre a cualquier integrante del Comité.

c. Medios electrónicos:
Por correo electrónico institucional al Comité (comiteigualdadspf@puebla.gob.mx), por vía telefónica (7142) o a través de la página del Comité.

El acompañamiento o asesoría que se inicie con la presentación de la queja no constituye una presentación formal de la misma y deberá estar firmada y ratificada por la persona que la presente, de conformidad con el Formato de Queja.

De acuerdo con la queja presentada, las observaciones o recomendaciones al primer contacto son:

a. Observar y verificar el estado de salud en el que se encuentra la persona servidora pública que presenta la queja; en caso de requerir atención médica o psicológica debido al compromiso de su vida, integridad personal o situación emocional, se deberán realizar las gestiones necesarias para que reciba atención de urgencia para salvaguardar su salud física y emocional.

b. Brindar atención en un espacio que genere confianza y comodidad y que permita guardar condiciones de privacidad.

c. Deberán obtenerse los datos generales de las víctimas, informarles sobre el tipo de atención que requieren y preguntarles si es su deseo que se les proporcione dicha atención.

d. En caso de que la víctima muestre signos de alteración en su estado emocional, como confusión en el relato de los hechos, dispersión de la atención, estado de shock, llanto, enojo, miedo, entre otras, permitirle expresarse.

e. Mantener voz clara y precisa.

f. Establecer si estamos frente a una situación de:

   1. Acoso y Hostigamiento Sexual, para remitirnos y sujetarnos al procedimiento estipulado en el Acuerdo Conjunto;

   2. Acoso y Hostigamiento Laboral, y/o Discriminación; para sujetarnos al procedimiento estipulado en el presente Protocolo.

2. Presentación Formal de la Queja

El formato será revisado en un término de un día hábil a partir de su recepción, por la persona Coordinadora del Comité en conjunto con alguna persona integrante del Comité, para determinar su procedencia conforme al presente Protocolo; en caso de no ser competencia del Comité deberá turnarse a las instancias facultadas para tal fin. Para considerar la recepción oficial de la queja, deberá estar debidamente llenado y firmado el Formato formal de Queja.

En el supuesto de que se presente la misma queja a través de varios medios o diferentes personas relacionadas con los mismos hechos, se procederá a su acumulación.

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, procurando que sea de la misma Unidad Administrativa.

En caso de que exista algún conflicto de interés con alguna persona integrante del Comité, deberá ser notificado a través de medio oficial y no participará durante el proceso de la queja.

3. Revisión y determinación de la Queja

Sólo se podrán revisar y determinar los formatos de quejas que estén debidamente llenados y firmados por la persona quejosa. En caso de requerir complementar información se podrá solicitar a través de la Coordinación del Comité a la víctima mediante los mismos medios de presentación de la queja.

Una vez determinada la procedencia y asignado el número de folio a la queja para su seguimiento, se cita al Comité para la revisión de la misma, se podrá citar a las personas involucradas a una entrevista a través de los medios oficiales, informando cuando menos con un día hábil de anticipación, donde deberán participar la persona con cargo de Ombudsperson, la persona Titular de la Coordinación y una persona integrante del Comité designada por este.

Las entrevistas deberán realizarse por separado con la finalidad de evitar la confrontación y la revictimización.

Al término de las entrevistas se levantará la minuta correspondiente, la cual se anexará al expediente de la queja. Una vez que esté completo el expediente, deberá de convocarse a través de sesión ordinaria o extraordinaria, a las personas integrantes del Comité, para su revisión, determinación y emisión, en caso de que aplique, de las medidas de protección.

En caso de que alguna de las personas citadas no se presente, deberán justificarse los motivos de ausencia, siendo válidos de reprogramación cuando la causa sea la siguiente:

1. Incapacidad
2. Comisión fuera de la Ciudad
3. Carga Laboral

Las justificaciones deberán ser presentadas por su superior jerárquico al Comité previo a la cita y deberán reprogramarse al día hábil inmediato después del término de la justificación.
En caso de no contar con justificación, deberá informarse a la Dirección Administrativa y a su superior jerárquico para los efectos administrativos conducentes.

4. Resolución de la Queja

La resolución deberá ser emitida por el Comité a través de Sesión, a más tardar 5 días hábiles posteriores a la conclusión de las entrevistas, considerando las acciones que sean necesarias y en caso de aplicar medidas de protección deberán ser aprobadas por la Dirección Administrativa y su superior jerárquico. Algunas

de las medidas de protección se determinarán de conformidad con el artículo 30 del Acuerdo Conjunto.

Las resoluciones deberán ser notificadas a la Dirección Administrativa así como a las personas involucradas para su conocimiento y en su caso atención, en un término no mayor a 3 días hábiles después de la firma de la minuta.

5. Inconformidad de la Resolución

En caso de que alguna de las partes no esté conforme con la resolución del Comité, podrá remitir su queja al Ombudsperson en un término no mayor a 3 días hábiles después de la notificación de la resolución, para el análisis del expediente y la ratificación o modificación de la resolución.

Para tal efecto, la persona con cargo de Ombudsperson deberá solicitar el expediente a la persona Titular de la Coordinación del Comité y remitir en un periodo no mayor a 5 días hábiles la ratificación o modificación de la resolución, informando al Comité el resultado del análisis realizado conforme al procedimiento. En caso de que se requieran realizar nuevas entrevistas, deberá ser notificado al Comité, considerando la participación de una persona integrante del mismo, aplicando el procedimiento conforme a este Protocolo.

En caso de que el Ombudsperson presente un conflicto de interés durante el procedimiento, deberá ser notificado vía escrito al Comité, el cual, a través de una minuta de trabajo, se determinará que integrante deberá fungir como Ombudsperson para dicho procedimiento específico.

6. Seguimiento e Informe

La persona Titular de la Coordinación del Comité deberá mantener un seguimiento puntual sobre las acciones o resolución que se realicen de la queja, así como de las recomendaciones que se impongan. Los resultados del seguimiento deberán presentarse en un informe anual en la última sesión del Comité del ejercicio fiscal en curso.

VIII.2. Descripción del procedimiento

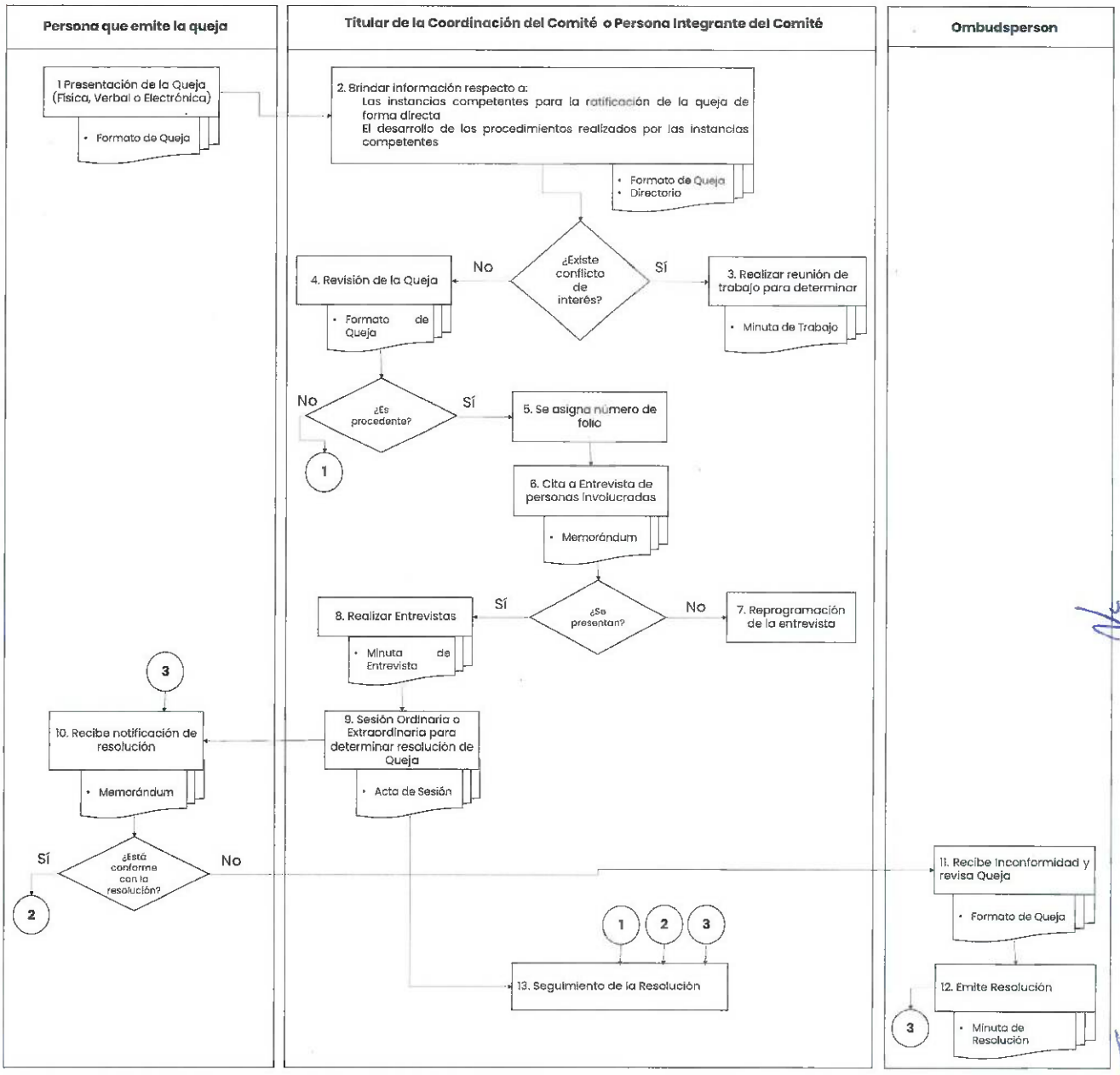
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	DOCUMENTO
1	Titular de la Coordinación o integrantes del Comité	La persona Titular de la Coordinación o los integrantes del Comité deberán proporcionar información con relación al Directorio de Instancias y/o Procedimientos Publicados, así como de la Tipología de Violencia, Acoso, Hostigamiento o Discriminación (Anexo IX.1) a la persona que se encuentre vulnerada y desee presentar una queja. Se especifica que podrá acercarse al Comité para la presentación de la queja bajo los siguientes medios: **Forma Verbal:** Compareciendo ante la persona Titular de la Coordinación del Comité, cualquier vocal o, el o la Ombudsperson. **Medios Físicos:** Solicitando el acompañamiento o la asesoría a través de formato libre a cualquier integrante del Comité. **Medios electrónicos:** Por correo electrónico institucional al Comité (comiteigualdadspf@puebla.gob.mx), vía telefónica (7142) o a través de la página del Comité.	N/A	Directorio de Instancias y/o Procedimientos Publicados. Tipología de Violencia, Acoso, Hostigamiento o Discriminación (Anexo IX.1)
2	Titular de la Coordinación o integrantes del Comité	Recibir formato de queja, mismo que deberá estar debidamente requisitado y firmado por la persona que presenta la queja.	N/A	Formato de Queja
		¿Existe algún conflicto de interés para alguna persona integrante del Comité? Si. Continúa a la actividad 3 No. Continúa a la actividad 4		
3	Integrantes del Comité	Realizar una minuta de trabajo con las personas integrantes del Comité para la resolución del conflicto de interés	N/A	Minuta de Trabajo
4	Titular de la Coordinación o integrantes del Comité	El formato de Queja será revisado en conjunto por un integrante del Comité y la persona Titular de la Coordinación para determinar su procedencia conforme al Protocolo.	1 día hábil	Formato de Queja
		¿Es procedente la queja ante el comité? Si. Continúa a la actividad 5 No. Continúa a la actividad 13	N/A	

5	**Titular de la Coordinación o integrantes del Comité**	Se asignará número de folio a la queja para su revisión por los integrantes del Comité.	N/A	Formato de queja con folio asignado
		¿Se requiere de las personas involucradas para la atención de la queja? Si. Continúa a la actividad 6 No. Continúa a la actividad 13		
6	**Titular de la Coordinación o integrantes del Comité**	Se deberá citar a las personas involucradas a una entrevista, haciendo uso de los medios oficiales. Nota: En la entrevista podrán participar al menos tres integrantes del Comité, siendo una persona integrante del Comité, el Ombudsperson y la persona Titular de la Coordinación. Las entrevistas se realizarán por separado con la finalidad de evitar la confrontación y la revictimización.	**Notificar con un día hábil de anticipación**	Correo electrónico
		¿Se presentaron las partes involucradas a la entrevista? No. Continúa a la actividad 7 Si. Continúa a la actividad 8		
7		Se reprograma la entrevista de acuerdo a los supuestos de incapacidad, comisión fuera de la ciudad y carga laboral.	N/A	Notificación de la justificación
8	**Titular de la Coordinación o integrantes del Comité**	Se llevará a cabo la entrevista con las personas involucradas y los integrantes del comité.		Minuta de la entrevista
9	**Comité**	El comité en sesión ordinaria o extraordinaria determinará la resolución de la queja. En caso de que las acciones consideradas tengan que ser medidas de protección estas serán determinadas en función del artículo 30 del acuerdo en conjunto.	**5 días hábiles después de la entrevista**	Acta de la sesión del Comité
10	**Titular de la Coordinación o integrantes del Comité**	Las resoluciones deberán ser notificadas a la Dirección Administrativa y a las partes involucradas para su conocimiento y en su caso, atención.	**No mayor a 3 días hábiles**	Notificación de la resolución

		¿La persona que antepuso la queja está conforme con la resolución del Comité? No. Continúa a la actividad 11 y 12 Si. Continúa a la actividad 13		
11	**Ombudsperson**	La parte inconforme, deberá presentar ante el Ombudsperson para su análisis, su inconformidad y así analizar nuevamente el expediente, estando en la posibilidad de ratificar o modificar la resolución según sea el caso. Por tanto, deberá solicitar el expediente a la persona Titular de la Coordinación del Comité para su análisis e informar al CILND la resolución procedente.	**No mayor a 3 días hábiles después de la notificación de la resolución**	Formato de queja Expediente
		¿Existe modificación de la resolución? Si. Continúa a la actividad 10 No. Continúa a la actividad 13		
12	**Titular de la Coordinación o integrantes del Comité**	Las resoluciones deberán ser notificadas a la Dirección Administrativa y a las partes involucradas para su conocimiento y en su caso, atención.; o en su caso, la Unidad Administrativa responsable de su seguimiento y atención.	N/A	Notificación de la resolución
13	**Titular de la Coordinación**	Se deberá mantener un seguimiento puntual sobre las acciones o resolución que se realice sobre las quejas, en función de las recomendaciones o acciones consideradas dentro de la Dependencia.	N/A	Informe anual

FIN DE PROCEDIMIENTO

VIII.3. Diagrama De Flujo del Procedimiento



Puebla, Puebla A 19 de julio de 2024

SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA Y PRESIDENTA DEL COMITÉ DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

JOSEFINA MORALES GUERRERO

VENUS MONTES CERVANTES

SUBSECRETARIA DE PLANEACIÓN Y COORDINADORA EN EL COMITÉ

ENRIQUE DE JESÚS FARPÓN NAVA

OMBUDSPERSON EN EL COMITÉ

NARCISO BERBABÉ HERNÁNDEZ BENÍTEZ

VOCAL REPRESENTANTE DE LA PROCURADURÍA FISCAL EN EL COMITÉ

MARTHA ALEJANDRA GIL CURIEL

VOCAL REPRESENTANTE DE LA SUBSECRETARÍA DE INGRESOS EN EL COMITÉ

ELIZABETH MUNIVE MONTIEL

VOCAL REPRESENTANTE DE LA SUBSECRETARÍA DE EGRESOS EN EL COMITÉ

DANIEL MITZIN MONTIEL

VOCAL REPRESENTANTE DE LA SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN EN EL COMITÉ

ESTA HOJA DE FIRMAS PERTENECE AL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR HOSTIGAMIENTO Y/O ACOSO LABORAL Y DISCRIMINACIÓN

ADOLFO JACOBO VELEZ MONTAÑO

VOCAL REPRESENTANTE DE LA UNIDAD DE INTELIGENCIA PATRIMONIAL Y ECONÓMICA EN EL COMITÉ

SONIA OCAMPO MUNIVE

VOCAL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA EN EL COMITÉ

PEDRO LECONA VILLA

VOCAL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA EN EL COMITÉ

MIGUEL ÁNGEL MORALES HERNÁNDEZ

VOCAL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA EN EL COMITÉ

ESTA HOJA DE FIRMAS PERTENECE AL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR HOSTIGAMIENTO Y/O ACOSO LABORAL Y DISCRIMINACIÓN

IX. Anexos

IX.1. Directorio de instancias para presentar quejas o denuncias

¿Ante quien se denuncia una queja?

En México hay leyes específicas de protección a las y los trabajadores, que establecen como causales de rescisión de la relación laboral la violencia y los malos tratamientos u otros análogos en contra del trabajador y sus familiares, a cargo del patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes; las leyes los prohíben y establecen una multa al patrón en caso de realizar algún acto de discriminación, conforme a los artículos 47, 51, 133 y 994, fracción VI, de la Ley Federal del Trabajo, sin embargo, estas medidas son determinadas por la Instancia competente para analizar e investigar los posibles actos.

A continuación, se precisan los principales centros y espacios de denuncia para el personal de la Secretaría de Planeación y Finanzas.

Instancias Nacionales

Institución	Dirección	Datos de Contacto	Procedimiento de queja
Instituto Nacional de la Mujer	Barranca del Muerto 209 San José Insurgentes C.P. 039000 Ciudad de México	**Teléfono:** (55) 5322-6030 **Extensión:** 2406, 2403 y 2408 **Correo:** contacto@inmujeres.gob.mx **Página:** https://www.gob.mx/inmujeres http://cerotolerancia.inmujeres.gob.mx/#quehago	**Vía administrativa:** • Ante la Persona Consejera • Ante el Comité de Ética y Prevención de Conflictos • Ante el Órgano Interno de Control **Vía laboral:** • Ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje **Vía penal:** • Ante el ministerio público

Comisión Nacional de Derechos Humanos	Periférico Sur 3469 Col. San Jerónimo Lídice La Magdalena Contreras C.P. 102000 Ciudad de México.	**Teléfono:** (55) 5681-8125 **Lada sin costo:** 800-715-2000 **Página:** https://atencionciudadana.cndh.org.mx/	1. Ingresar a https://atencion ciudadana.cndh.org.mx/ 2. Registrar una cuenta e iniciar sesión. 3. Describir los hechos ocurridos, especificando lugar o localidad, entidad federativa, municipio o alcaldía, autoridades que considera responsables, servidores públicos que considera responsables. 4. Adjuntar archivo, foto o video. 5. Proporcionar los datos de la persona que presenta la queja, como nombre completo, edad, ocupación, escolaridad, nacionalidad, correo electrónico, teléfono y domicilio. 6. Indicar a las personas o grupos afectados o agraviados. 7. Adjuntar documento de ratificación con firma autógrafa que contenga la siguiente leyenda: "Solicito la intervención de esa Comisión Nacional de los Derechos Humanos, a fin de dar la atención a mi escrito de queja". 8. Aceptar términos y condiciones.

Instancias Estatales

Institución	Dirección	Datos de Contacto	Procedimiento de queja
Secretaría de Igualdad Sustantiva	Boulevard Atlixcáyotl 101, Reserva Territorial Atlixcáyotl. Col. Concepción Las Lajas, (CIS) Edificio Ejecutivo 1er Piso. Puebla, Pue. C.P. 72190	**Teléfono:** 22-23-03-48-00 **Extensión:** 3227 y 3228 **Página:** https://sis.puebla.gob.mx https://sis.puebla.gob.mx/no-estas-sola	1. Comunicarse vía telefónica, por WhatsApp, o por medio de redes sociales para obtener mayor información acerca del apoyo de la red "No estás sola" • **Teléfono:** 222-232-3738 • Líneas de WhatsApp: 222-356-4020 y 222-360-5590 • Asesoría psicológica y/o jurídica gratuita las 24 horas, los 7 días de la semana: 911 Telmujer o en la línea directa 222-232-3738 • **Facebook:** https://www.faceboook.com/NoestassolaPue • **Twitter:** https://twitter.com/Noestassolapue • **Instagram:** https://www.instagram.com/noestassolapue/
Fiscalía General del Estado de Puebla	Blvd. Héroes del 5 de Mayo 31 Oriente-s/n, Ladrillera de Benítez, 72534 Heroica Puebla de Zaragoza, Pue.	**Teléfono:** 222-232-6677 **Página:** https://fiscalia.puebla.gob.mx/DenunciaEnLinea/	La Fiscalía General del Estado de Puebla implementó en 2019 el Sistema de Gestión de Calidad de conformidad con la aplicación de la Norma NMX-CC9001-IMNC-2015/ ISO 9001:2015, en el que certificó el proceso del Registro del Sistema de Denuncia en Línea, con el propósito de optimizar el servicio. La denuncia se presenta en 4 sencillos pasos: 1. Ingrese sus datos personales 2. Indique el lugar de los hechos 3. Describa el hecho 4. Agende una cita

Secretaría de la Función Pública	Blvd. Atlixcáyotl 1101 colonia Concepción Las Lajas (CIS) Edificio Ejecutivo 3er. Piso Puebla, Pue. C.P. 72190	**Teléfono:** 222-303-4600 **Extensión:** 291720 **Página:** https://prointegridad.puebla.gob.mx/	**¿Cómo enviar una denuncia?** 1. Ingresa al apartado de denuncias 2. Lee el aviso de privacidad 3. Registra los datos que se solicitan y narra los hechos 4. Recibe y guarda el código de 26 caracteres que genera el sistema al enviar tu denuncia (se necesitará para darle seguimiento a través de https://prointegridad.puebla.gob.mx/) **¿Cómo enviar una inconformidad?** 1. Ingresa al apartado de inconformidades 2. Lee el aviso de privacidad 3. Registra los datos que se solicitan y narra los hechos 4. Recibe y guarda el código de 26 caracteres que genera el sistema al enviar tu inconformidad.

Instancias de la Secretaría de Planeación y Finanzas

Institución	Dirección	Datos de Contacto	Procedimiento de queja
Órgano Interno de Control de la SPF	Calle 11 oriente Número 2224, Col. Azcarate, C.P. 72501, Puebla, Puebla.	**Teléfono:** 222-229-7000 **Extensión:** 7081 y 7023	**¿Cómo enviar una denuncia?** 1. Ingresa al apartado de denuncias 2. Lee el aviso de privacidad 3. Registra los datos que se solicitan y narra los hechos 4. Recibe y guarda el código de 26 caracteres que genera el sistema al enviar tu denuncia (se necesitará para darle seguimiento a través de https://prointegridad.puebla.gob.mx/) **¿Cómo enviar una inconformidad?** 1. Ingresa al apartado de inconformidades 2. Lee el aviso de privacidad 3. Registra los datos que se solicitan y narra los hechos Recibe y guarda el código de 26 caracteres que genera el sistema al enviar tu inconformidad.
Dirección Administrativa	Calle 11 oriente Número 2224, Col. Azcarate, C.P. 72501, Puebla, Puebla.	**Teléfono:** 222-229-7000 **Extensión:** 4123, 5046 o 7142	Se recibe la queja por las vías: 1. Verbal en Comparecencia directa. 2. Físico en Oficinas de la Coordinación del Comité o Buzones de quejas y sugerencias. 3. Electrónico Teléfono (222) 2 29 70 00 ext. 5046 o 7142 o Correo electrónico comitejualdadspf@puebla.gob.mx
Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la SPF	Calle 11 oriente Número 2224, Col. Azcarate, C.P. 72501, Puebla, Puebla.	**Teléfono:** 222-229-7000 **Extensión**: 7142	Atiende quejas conforme a 2 procedimientos: 1. Para casos de hostigamiento y acoso sexual se remite al Acuerdo Conjunto. 2. Para casos de Hostigamiento y acoso laboral, así como discriminación, se remite al presente Protocolo.

IX.2. Formato de queja

Anexo IX.2. Formato de Queja

Fecha: _____ Folio (Asignado por el CILND): _____

Datos de la persona que presenta la queja

Nombre: _____

Puesto: _____

Unidad Administrativa: _____

Sexo: Hombre ( ) Mujer ( ) No binario ( ) Prefiero No Contestar ( )

Teléfono Particular: _____ Teléfono de Oficina y Extensión: _____

Correo Electrónico: _____

Nombre del superior inmediato: _____

Cargo del superior inmediato: _____

Datos de la persona que se señala como presunto responsable

Nombre: _____

Puesto: _____

Área: _____

Sexo: Hombre ( ) Mujer ( ) No binario ( ) Prefiero No Contestar ( )

Teléfono Particular: _____ Teléfono de Oficina y Extensión: _____

Correo Electrónico: _____

Nombre del superior inmediato: _____

Cargo del superior inmediato: _____

Es su superior jerárquico: Si _____ No _____

Detalle de la queja

Tipo de Queja

Acoso Laboral ( ) Hostigamiento Laboral ( ) Discriminación ( )

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: _____

Describa como sucedieron los hechos (tiempo, modo y lugar):

Se solicita ser lo más específico posible a fin de conocer los hechos.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

¿Cuál fue la reacción del probable responsable?:

¿Cuál fue la reacción inmediata de Usted?:

¿Informó esta situación a alguna persona? Describir los hechos

¿Ha presentado quejas con anterioridad?

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. ( )

Nombre y Firma:

_____

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

_____

Nombre y firma responsable de la persona integrante del Comité que atendió

IX.3. Minuta de entrevista

Anexo IX.3. Minuta de Entrevista

Fecha: _____ Folio (Asignado por el CILND): _____
Hora de Inicio: _____ Hora de Término: _____
Datos de la persona que se entrevista
Nombre: _____
Puesto: _____
Unidad Administrativa: _____
Sexo: Hombre ( ) Mujer ( ) No Binario ( ) Prefiero No Contestar ( )
Teléfono Particular: _____ Teléfono de Oficina y Extensión: _____
Correo Electrónico: _____
Relación con la persona que presenta la queja: _____
Nota: Al momento de la entrevista se le explica a la persona que la descripción de los hechos es completamente confidencial y para uso exclusivo de las y los integrantes del Comité, y en caso de implicar una responsabilidad administrativa, está información se compartirá con las Dependencias y Órganos encargados para tal fin.
A continuación, se hace una descripción de los hechos de conformidad con las preguntas realizadas por la persona integrante del Comité.
Pregunta 1.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Pregunta 2.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Pregunta 3.

Nombre y Firma:

Nombre y firma de la persona entrevistada

Nombre y firma responsable de la persona integrante del Comité que atendió

Nombre y firma responsable de la persona con cargo de Ombudsperson

IX.4. Minuta de resolución

Anexo IX.4. Minuta de Resolución

Fecha: _____ Folio (Asignado por el CILND): _____

Resolución de la Queja

Procedente ( ) No Procedente ( )

Acta de sesión en que fue analizada y resuelta la queja:_____

¿La queja deberá ser remitida a otra Unidad Administrativa?

No ( ) Sí ( ) ¿A qué Unidad Administrativa? _____

Justificación:_____

_____

Medidas de Protección Implementadas de conformidad con el Artículo 30 del Acuerdo Conjunto

Marcar con una X las que se determinen

( ) Realizar acciones de sensibilización en la Unidad Administrativa donde se presentó la Queja.

( ) Reubicación física o cambio de área de la parte quejosa o de la presunta persona agresora.

( ) Evitar la confrontación de las partes, para evitar revictimización.

( ) Restricción de la presunta persona agresora para tener contacto o comunicación con la parte quejosa.

( ) Canalizar y orientar a la persona quejosa a otras instancias con la finalidad de que reciba apoyo psicológico, social o médico.

( ) Otras medidas que coadyuven para la protección de la parte quejosa y del ambiente laboral.

Medidas de protección determinadas para las personas

_____

_____

_____

_____

_____

Medidas de protección determinadas para la Unidad Administrativa

_____

_____

_____

_____

_____

Nombre y Firma de las personas integrantes del Comité: