

Protocolo

**Para la atención al
acompañamiento de
quejas por hostigamiento,
acoso sexual o laboral y
discriminación**

Comité de Igualdad Laboral
y No Discriminación



Secretaría de
Planeación y Finanzas



PUEBLA
Un gobierno *presente*

Contenido

I. PRESENTACIÓN	3
II. OBJETIVO GENERAL	3
III. ALCANCE	4
IV. MARCO NORMATIVO	4
V. TERMINOLOGÍA	5
VI. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	5
VII. ACTOS QUE SE CONSIDERAN SUSCEPTIBLES DENTRO DEL PROTOCOLO.	7
VII.1. VIOLENCIA	7
VII.2. ACOSO	10
VII.3. HOSTIGAMIENTO	11
VII.4. DISCRIMINACIÓN	12
VIII. DEL PROCEDIMIENTO DEL ACOMPAÑAMIENTO DE QUEJAS	14
VIII.1. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO	14
1. Presentación de la Queja	14
2. Asesoría e Información brindada por el Comité	14
3. Acompañamiento	14
4. Seguimiento e Informe	14
5. Solicitud de Apoyo del Ombudsperson	15
VIII.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	15
VIII.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	18
IX. ANEXOS	20
IX.1. PROCEDIMIENTOS PUBLICADOS PARA QUEJAS O DENUNCIAS	20
IX.2. DIRECTORIO DE INSTANCIAS PARA PRESENTAR QUEJAS O DENUNCIAS	20
Instancias Nacionales	21
Instancias Estatales	22
Instancias de la Secretaría de Planeación y Finanzas	23

I. Presentación

El 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, 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.

En consecuencia, con fecha veintisiete de febrero del año dos mil veinte, se llevó a cabo la Instalación y Primera Sesión Ordinaria del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación y Finanzas y con fecha quince de julio de dos mil veinte, 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 cumplimiento de 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 al Acompañamiento de Quejas por Hostigamiento y Acoso Sexual o Laboral y Discriminación. **El cual se erige como un instrumento fundamental para la promoción y garantía de un entorno laboral equitativo, respetuoso e imparcial en esta Secretaría. Su implementación y seguimiento permiten promover que la comunidad laboral pueda realizar sus funciones con dignidad y en un ambiente exento de discriminación y violencia. Fomentando un ambiente laboral que valora la diversidad y fomenta la cooperación, así como el respeto mutuo.**

II. Objetivo General

Contar con un mecanismo claro y accesible para el acompañamiento y canalización de quejas relacionadas con posibles actos de hostigamiento, acoso sexual o laboral y discriminación entre las personas que desempeñen algún empleo, cargo o comisión en la Secretaría de Planeación y Finanzas, a través de la implementación del Protocolo que dé cumplimiento, durante todo el proceso de acompañamiento, con los principios fundamentales de responsabilidad, objetividad, imparcialidad, confidencialidad y respeto a la privacidad de todas las partes involucradas. Asimismo, garantizar que los procedimientos implementados 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.

III. Alcance

El procedimiento establecido en este documento será aplicable para todo el personal que labora 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
- 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

Acciones preventivas: Las medidas de carácter temporal recomendadas a la persona superior jerárquica de quien presenta una queja o en su defecto, al Titular de la Unidad Administrativa en caso de que la persona superior jerárquica se encuentre implícita dentro de la queja, en situaciones en las cuales, tanto la persona que presenta la queja como la persona sobre quien recae la queja, trabajen o estén adscritas a la misma unidad administrativa. Estas medidas se aplicarán mientras entra en aplicación el presente Protocolo.

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

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, acoso sexual o laboral.

Persona responsable: Persona servidora pública señalada por la posible comisión de un acto de hostigamiento y/o acoso sexual o laboral y/o discriminación.

Protocolo: El Protocolo para la Atención al Acompañamiento de Quejas por Hostigamiento, Acoso sexual o laboral y Discriminación.

Queja: La manifestación de hechos presuntamente irregulares que presumiblemente afectan la esfera jurídica de una o varias personas al incurrir en uno o más actos contrarios a los principios, valores y deberes establecidos en el Código de Ética y las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública; y demás instrumentos en materia de atención al hostigamiento, acoso sexual o laboral y discriminación.

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 sexual, 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, y demás instrumentos en materia de prevención, atención y sanción ante actos que constituyan faltas administrativas o incumplimientos en la conducta establecida.

6. Las y los miembros del Comité, al recibir una queja, deben mantener una 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. 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 que comprometa 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, 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, permitir que la persona exprese su sentir.
- e. Mantener voz clara y precisa.

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. Consiste en un acto o una omisión de abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y 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 sexual¹.

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.

¹Artículo 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, 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. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, retención o destrucción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y que abarca 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 sexual, es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.

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. Esta puede manifestarse en cualquiera de los tipos de violencia reconocidos en la 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 él, una persona o un grupo de personas, hieren a una víctima, la humillan, ofenden o amedrentan. Existen dos tipos de acoso:

• Acoso Sexual

Es una forma de violencia similar al hostigamiento sexual, con la diferencia de que no existe una subordinación real de la víctima frente al agresor, pero igualmente hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva un estado indeseable de sometimiento o indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de si se realiza en uno o varios eventos².

• Acoso Verbal

Es la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con él, una persona o un grupo de personas, hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta³.

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.

²Artículo 16, fracción II, inciso b), Ley para el acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.

³Definición por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

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.

• VII.3. Hostigamiento

El Código Penal Federal de conformidad con el artículo 259 Bis, señala que el hostigamiento hace referencia al que con fines lascivos asedie reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquiera otra que implique subordinación.

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.

Para el caso del Estado de Puebla, en el artículo 278 Bis del Código Penal, se establece la definición de hostigamiento sexual, que dice que “comete el delito de hostigamiento sexual quien, valiéndose de una posición jerárquica derivada de la relación laboral, docente, doméstica o cualquiera otra que genere subordinación, asedie a otra persona, emitiéndole propuestas, utilice lenguaje lascivo con este fin o solicite ejecutar cualquier acto de naturaleza sexual”⁴.

• VII.4. Discriminación

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 motivo⁵.

En México, con base en el Artículo 1º 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.

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 8º 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.

⁴Artículo 278 BIS del Código Penal del Estado de Puebla

⁵Ley Federal para Prevenir y Eliminar la 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**, la 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, 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**, la 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.

VIII. Del procedimiento del acompañamiento de quejas

VIII.1. Etapas del procedimiento

1. Presentación de la Queja

La persona que se encuentre vulnerada y desee presentar una queja podrá acercarse al Comité para asesoría o acompañamiento, bajo los siguientes medios:

a. Forma Verbal:

Compareciendo ante la persona Titular de la Coordinación del Comité.

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 oficial al Comité (comiteigualdadspf@puebla.gob.mx), vía telefónica (5046) o a través de la página del Comité.

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.

El acompañamiento o asesoría que se inicie con la presentación de la queja no constituye una presentación formal de la queja ante las instancias correspondientes facultadas para la investigación y su resolución correspondiente.

2. Asesoría e Información brindada por el Comité

La Persona Titular de la Coordinación del Comité o cualquier integrante del mismo, deberán brindar la información siguiente:

- Las instancias competentes para la ratificación de la queja
- El desarrollo de los procedimientos realizados por las instancias competentes en la investigación y resolución de la queja
- Las acciones de acompañamiento requeridas para la tipología de violencia, acoso, hostigamiento o discriminación.

3. Acompañamiento

En caso de que la persona que presenta la queja solicite el acompañamiento físico podrá realizarse informando al Titular de la Presidencia o la Coordinación la acción que se realizará y el lugar al que se asistirá.

4. 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, en función de recomendaciones o acciones preventivas dentro de la Dependencia. Los resultados del seguimiento deberán presentarse en un informe anual presentado en la última sesión del Comité del ejercicio fiscal en curso.

5. Solicitud de Apoyo del Ombudsperson

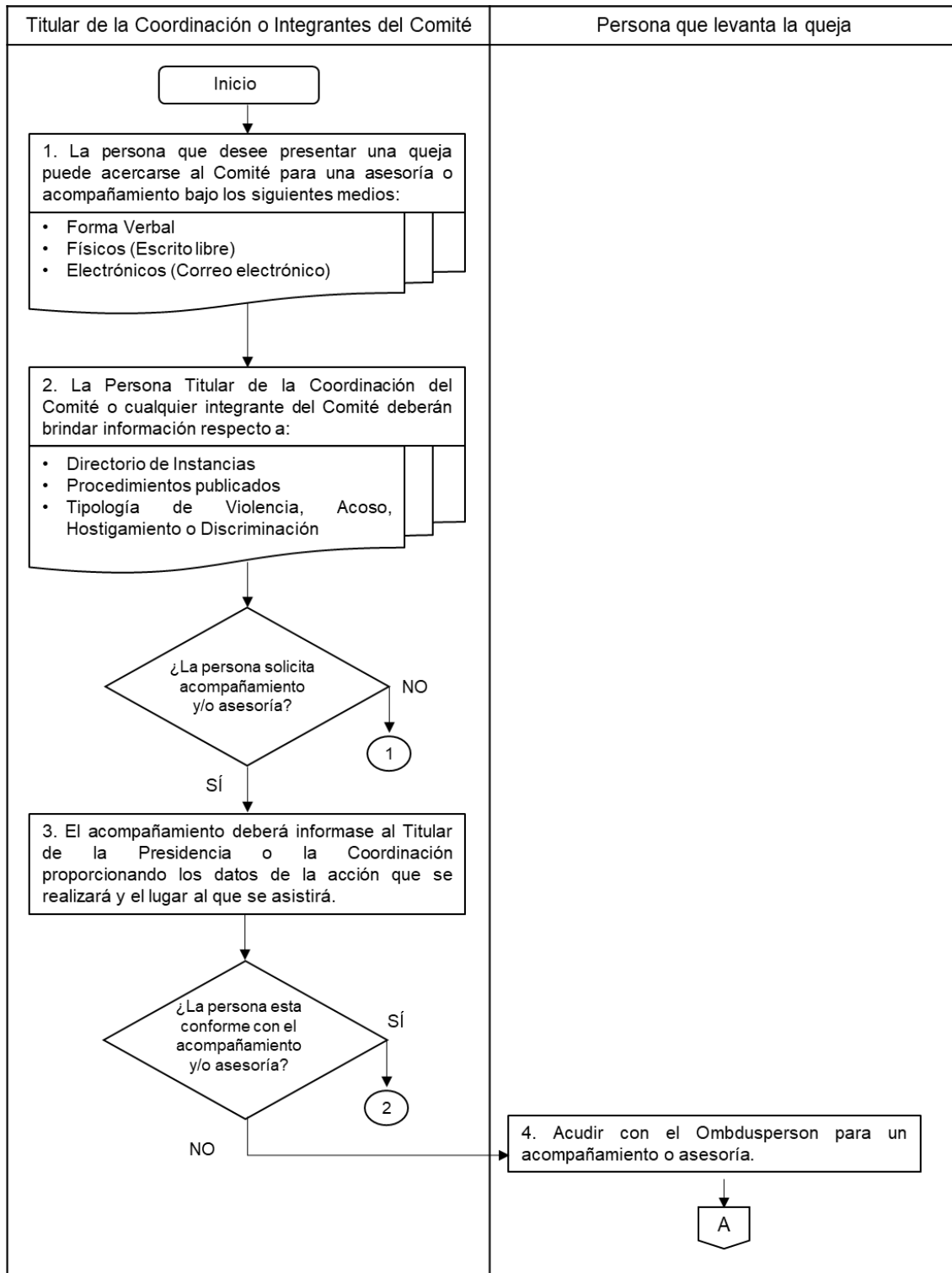
En caso de que la persona que levanta la queja no este conforme sobre la información, acompañamiento o seguimiento que realice la o el integrante del Comité, podrá solicitar apoyo al Ombudsperson de la Dependencia.

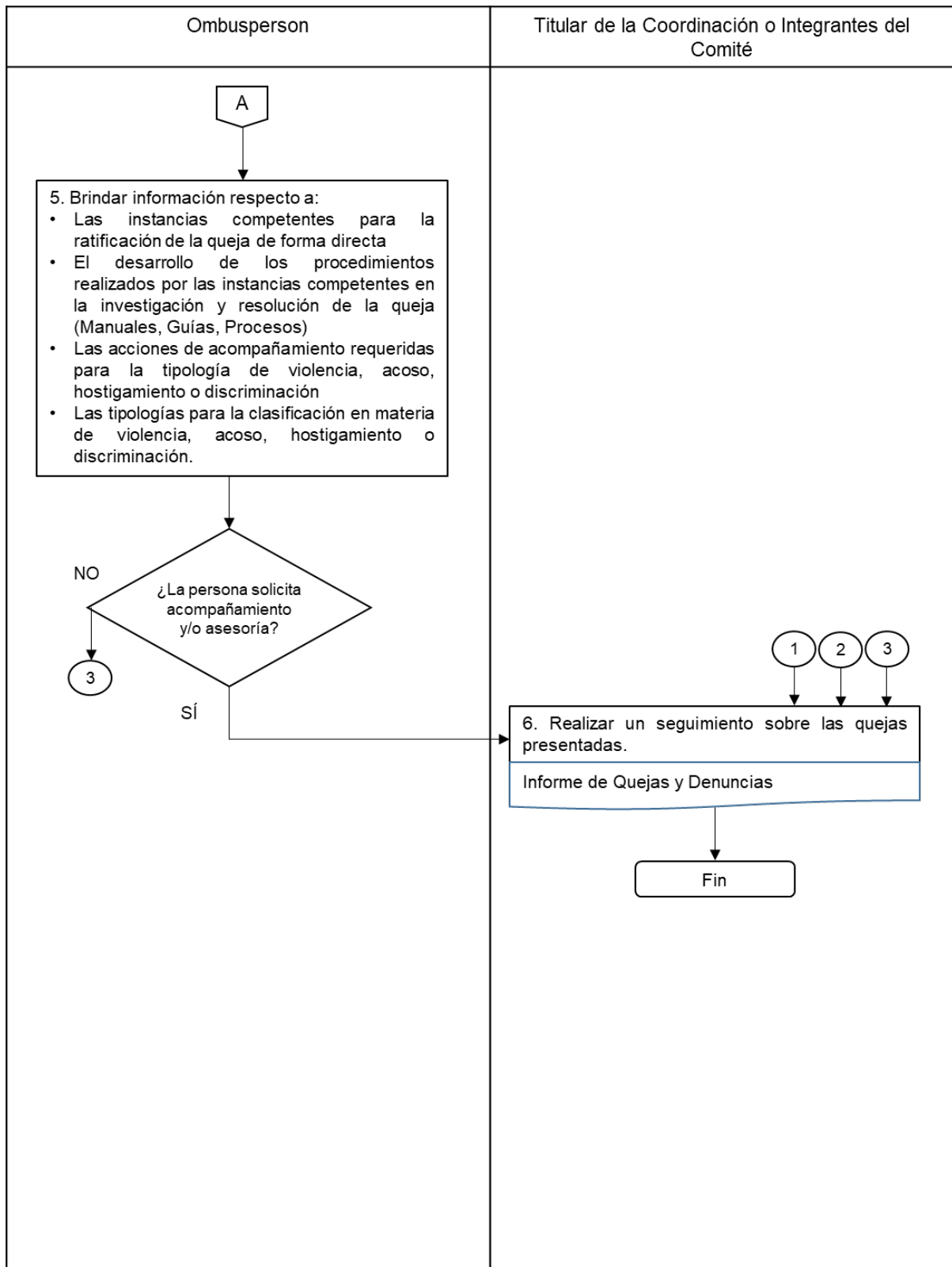
VIII.2. Descripción del procedimiento

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	DOCUMENTO
1	Titular de la Coordinación o integrantes del Comité	Presentación de la Queja La persona que desee presentar una queja puede acercarse al Comité para una asesoría o acompañamiento bajo los siguientes medios: Forma Verbal: Compareciendo ante la persona Titular de la Coordinación del Comité. Medios Físicos: Solicitando el acompañamiento o la asesoría a través de formato libre a cualquier integrante del Comité. Medios electrónicos: Por correo electrónico oficial al Comité, vía telefónica o a través de la página del Comité.	N/A	N/A
2	Titular de la Coordinación o integrantes del Comité	Asesoría e Información brindada por el Comité La Persona Titular de la Coordinación del Comité o cualquier integrante del Comité deberán brindar información respecto de: <ul style="list-style-type: none"> • Las instancias competentes para la ratificación de la queja de forma directa • El desarrollo de los procedimientos realizados por las instancias competentes en la investigación y resolución de la queja (Manuales, Guías, Procesos) • Las acciones de acompañamiento requeridas para la tipología de violencia, acoso, hostigamiento o discriminación • Las tipologías para la clasificación en materia de violencia, acoso, hostigamiento o discriminación. 	N/A	Directorio de Instancias Procedimientos Publicados Tipología de Violencia, Acoso, Hostigamiento o Discriminación
3	Titular de la Coordinación o integrantes del Comité	¿La persona solicita acompañamiento y/o asesoría? Si. Continúa a la actividad 3 No. Continúa a la actividad 6		
		Acompañamiento En caso de que la persona que presenta la queja solicite el acompañamiento físico por parte del Comité, este acompañamiento deberá informarse al Titular de la Presidencia o la Coordinación proporcionando los datos de la acción que se realizará y el lugar al que se asistirá.	N/A	N/A
		¿La persona está conforme con la asesoría o acompañamiento? No. Continúa a la actividad 4 Si. Fin del Procedimiento		
4	Persona que levanta la queja	Acudir con el Ombudsperson para un acompañamiento o asesoría	N/A	N/A

5	Ombudsperson	Brinda información respecto a <ul style="list-style-type: none"> i. Las instancias competentes para la ratificación de la queja de forma directa ii. El desarrollo de los procedimientos realizados por las instancias competentes en la investigación y resolución de la queja (Manuales, Guías, Procesos) iii. Las acciones de acompañamiento requeridas para la tipología de violencia, acoso, hostigamiento o discriminación iv. Las tipologías para la clasificación en materia de violencia, acoso, hostigamiento o discriminación. 		
		¿La persona solicita acompañamiento? No. Regresa a la actividad 5 Sí. Continúa a la actividad 6		
6	Titular de la Coordinación del Comité	Realizar un seguimiento sobre las quejas presentadas.	N/A	Informe de Quejas y Denuncias
FIN DE PROCEDIMIENTO				

VIII.3. Diagrama De Flujo Del Procedimiento





IX. Anexos

• IX.1. Procedimientos publicados para quejas o denuncias

A. Vía Jurisdiccional

Ante el agente del Ministerio Público de la Fiscalía General del Estado de Puebla que corresponda, para que investigue los hechos que puedan implicar un delito con motivo del acoso laboral, por ejemplo: el de discriminación y, en su caso, ejercite acción penal ante la autoridad judicial de acuerdo con el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los correspondientes en las Constituciones de los Estados. Ante el Juez de lo Civil para solicitar la reparación del daño causada por el acoso laboral, conforme a los numerales relativos a las obligaciones que nacen de los actos ilícitos de los Códigos Civiles que correspondan.

B. Vía No Jurisdiccional

B1. Ante el Órgano Interno de Control si se trata de una instancia pública.

B2. Ante los Organismos Públicos de los Derechos Humanos.

• IX.2. 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 por el patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes, los prohíben y establecen una multa al patrón en caso de realizarse por medio de un 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 de revisar, analizar e investigar los posibles actos. También respecto a las mujeres como víctimas de violencia laboral, moral y por razón de género, para que las políticas públicas garanticen el derecho a una vida libre de violencia y se sancione a quien la efectúe de acuerdo al numeral 14, fracción I de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

A continuación, se especifican 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: <ul style="list-style-type: none"> • Ante la Persona Consejera • Ante el Comité de Ética y Prevención de Conflictos • Ante el Órgano Interno de Control Vía laboral: <ul style="list-style-type: none"> • Ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje Vía penal: <ul style="list-style-type: none"> • 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/	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a https://atencionciudadana.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 de Género	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.facebook.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 Orientes/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	<p>¿Cómo enviar una denuncia?</p> <ol style="list-style-type: none"> 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/) <p>¿Cómo enviar una inconformidad?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresa al apartado de inconformidades 2. Lee el aviso de privacidad 3. Registra los datos que se solicitan y narra los hechos <p>Recibe y guarda el código de 26 caracteres que genera el sistema al enviar tu inconformidad.</p>
Dirección Administrativa	Calle 11 oriente Número 2224, Col. Azcarate, C.P. 72501, Puebla, Puebla.	Teléfono: 222-229-7000 Extensión: 4123, 5046 o 7142	<p>Recibe persona que levante la queja por las vías:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 comiteigualdadspf@puebla.gob.mx

**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 DEL COMITÉ

MACIEL DAMIÁN CRUZ

OMBUDSPERSON DEL COMITÉ

**GUADALUPE ALEJANDRA
RODRÍGUEZ MÉNDEZ**

VOCAL REPRESENTANTE DE LA
PROCURADURÍA FISCAL DEL COMITÉ

MARTHA ALEJANDRA GIL CURIEL

VOCAL REPRESENTANTE DE LA
SUBSECRETARÍA DE INGRESOS DEL COMITÉ

ELIZABETH MUNIVE MONTIEL

VOCAL REPRESENTANTE DE LA
SUBSECRETARÍA DE EGRESOS DEL COMITÉ

DANIEL MITZIN MONTIEL

VOCAL REPRESENTANTE DE LA
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN
DEL COMITÉ

ADOLFO JACOB
VELEZ MONTAÑO

VOCAL REPRESENTANTE DE LA UNIDAD DE
INTELIGENCIA PATRIMONIAL DEL COMITÉ

SONIA OCAMPO MUNIVE

VOCAL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
GENERAL JURÍDICA

PEDRO LECONA VILLA

VOCAL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA DEL COMITÉ

MIGUEL ÁNGEL MORALES HERNÁNDEZ

VOCAL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA DEL COMITÉ