



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS DE VIOLENCIA, DISCRIMINACIÓN, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL Y LABORAL

Para los efectos del presente procedimiento, además de los conceptos señalados en la Norma Mexicana vigente sobre la Igualdad Laboral y No Discriminación se entenderá por:

- I. **Comisión:** La Comisión de Igualdad Laboral y No Discriminación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.
- II. **Confidencialidad:** Obligación de los/as integrantes de la Comisión de Igualdad de guardar total y absoluta secrecía del asunto o queja interpuesto a investigar.
- III. **Imparcialidad:** Obligación de los integrantes de la Comisión de actuar conforme a los hechos y el derecho aplicable, sin distinción en razón de amistad o relación jerárquica.
- IV. **ISSSTEP:** Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.
- V. **Norma:** Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.
- VI. **Ombudsperson:** Persona encargada de la protección de los derechos de los/as trabajadores del ISSSTEP.
- VII. **Queja:** Documento que relata los hechos que se creen violatorios de derechos al interior del Instituto de seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla y que, sin ser de orden jurisdiccional, pueden ser resueltos a través de la mediación entre las partes.

### 1. OBJETIVOS:

Con base en la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación del ISSSTEP y sin perjuicio de la debida observancia de las leyes y códigos federales y estatales, civiles y penales vigentes que intervengan en él, este procedimiento tiene por objeto:

- I. Proporcionar al personal que conforman el ISSSTEP, los medios necesarios a través de los cuales puedan denunciar cualquier conducta de hostigamiento, acoso sexual, laboral y conductas discriminación.
- II. Establecer un proceso para la prevención, atención y en su caso la **recomendación** que las personas competentes determinen, en actos de discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual y laboral.
- III. Brindar confidencialidad a las personas que decidan presentar alguna queja.
- IV. Brindar un ambiente sano y armonioso de trabajo para mujeres y hombres en el centro de trabajo.
- V. Promover una cultura de respeto en el trabajo.
- VI. Garantizar un sistema de comunicación interna y externa desde la perspectiva de género, mediante el uso de lenguaje incluyente.
- VII. Cualquier derechohabiente, beneficiario/a, pensionado/a, jubilado/a, o servidor/a publico/a del ISSSTEP que considere que ha sido afectado/a por hechos de violencia de género, acoso sexual, hostigamiento y/o discriminación laboral, podrán dirigir su



**ISSSTEP**

Instituto de Seguridad y Servicios  
Sociales de los Trabajadores al  
Servicio de los Poderes del Estado  
de Puebla



- VIII. reclamación o queja de forma verbal con cualquiera de los integrantes de la Comisión, el cual a su vez proporcionara el formato de queja para asentar la misma por escrito, o bien podrá colocar su queja en los buzones instalados para tal fin, quien analizará la procedencia de la queja o denuncia dentro del ámbito de su competencia, en caso de estar relacionada con el tema, dará asesoría, apoyo, orientación y de ser necesario canalizará con la Autoridad Judicial (Ministerio Público) o Administrativa (Órgano Interno de Control) competente para atender su queja o denuncia.
- IX. Una vez recibida la queja o denuncia se cuenta con 10 días hábiles para resolverlas, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del quejoso/a, se le informará a este de las actuaciones realizadas y las medidas que se tomarán al respecto.

## **2. ALCANCE.**

La Norma Mexicana establece los requisitos para que los centros de trabajo públicos, privados y sociales, de cualquier actividad y tamaño, integren, implementen y ejecuten dentro de sus procesos de gestión y de recursos humanos, prácticas para la igualdad laboral y no discriminación que favorezcan el desarrollo integral de las y los trabajadores, por lo que este procedimiento se aplicará a las personas que laboran en el ISSSTEP cualquiera que sea su jerarquía o función y respecto de comportamientos o conducta.

## **3. NORMATIVIDAD.**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.

Ley Federal del Trabajo.

Ley General para la igualdad entre Mujeres y Hombres.

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla.

Reglamento Interior del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes 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 de Puebla.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.

Ley de Derechos Humanos del Estado.

Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Puebla.



## Código de Ética y las Reglas de integridad para el Ejercicio de la función Pública.

Código de Ética del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.

Lineamientos de operación de la Comisión para la Igualdad Laboral y No discriminación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.

Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y no Discriminación.

### 4. DEL OMBUSPERSON

Es responsabilidad de la Comisión designar a la /el Ombudsperson del ISSSTEP.

Las facultades:

- I. Conocer, atender, tramitar y resolver las quejas y denuncias.
- II. Verificar y atender las quejas y denuncias, a través de los buzones físicos instalados en el ISSSTEP o a través del correo de quejas institucional,
- III. Emitir recomendaciones y proponer el tipo de solución para resolver la queja o denuncia.
- IV. Formular políticas en materia de Derechos Humanos.
- V. Asesorar y orientar al personal acerca del ejercicio y goce de los Derechos dentro del ISSSTEP
- VI. Solicitar y obtener la información para la solución de una queja o denuncia
- VII. Actuar como mediador/a para resolver los conflictos, quejas y denuncias.
- VIII. Entregar un informe anual a la alta Dirección sobre las recomendaciones emitidas.
- IX. Elaborar el proceso documentado para la atención de quejas y denuncias contra hostigamiento, acoso sexual, laboral y conductas de discriminación.
- X. Elaborar el formato de queja y denuncias.
- XI. Elaborar el procedimiento para la atención de quejas y denuncias.
- XII. Documentar y registrar las recomendaciones emitidas.
- XIII. Difundir el proceso de denuncia a todo el personal a través del Portal de Internet y medios impresos.
- XIV. Propiciar una cultura de la denuncia de la violencia de género y no discriminación, incluyendo el acoso sexual, laboral y el hostigamiento sexual.

### 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La/el Ombudsperson y la comisión tendrán a su cargo la vigilancia del desarrollo e implementación de prácticas de igualdad laboral y no discriminación en el ISSSTEP, con las siguientes atribuciones:

- I. Conocer de manera objetiva, imparcial y confidencial los casos de violación de los derechos humanos del personal y emitir las recomendaciones necesarias sin que las personas que acudan sean afectadas.



- II. Conocer, atender, tramitar y resolver de manera confidencial, formal, imparcial y neutral las quejas relativas a toda forma de hostigamiento, acoso sexual y laboral y conductas de discriminación.
- III. Brindar asesoría y orientación al personal del ISSSTEP, acerca del ejercicio o goce de sus derechos en la institución.
- IV. Obtener la información, documentación y pruebas necesarias, así como solicitar el apoyo que considere pertinente para la solución de las quejas.
- V. Proponer, previas las investigaciones pertinentes y el desahogo del material probatorio existente, la solución y recomendación que corresponda para resolver la queja presentada.
- VI. Actuar como mediador/a para resolver conflictos y quejas.
- VII. Garantizar su independencia y seguridad ante cualquier persona

## 6. DEFINICIONES:

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

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

**Acoso sexual:** es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

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

También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

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



## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1 ASPECTOS GENERALES

- Presentación de queja: La queja podrá interponerse mediante el llenado del formato de queja o denuncia de violencia laboral, discriminación, hostigamiento, acoso laboral o sexual o mediante escrito libre.
- La persona que denuncie podrá hacerlo de forma verbal o escrita
- Verbal: Comunica los hechos de manera inmediata a la o el Ombudsperson o a cualquier integrante de la Comisión, dejando constancia en el formato respectivo.
- Escrita: Podrá presentarse por escrito y colocarse en el buzón de la comisión o enviarse al correo de la o el Ombudsperson o de la Comisión, mediante el formato de este proceso o bien mediante escrito libre en el que deberán referirse con claridad los hechos y motivos de la queja, especificando el lugar, tiempo y circunstancias,
- Cuando se envíe por correo, en cuanto se identifique la llegada del mismo, recibirá acuse de recibo por la misma vía y deberá ser ratificada en su contenido y firmadas por la o el denunciante, dentro del término de tres días hábiles contados a partir de su recepción.
- Si el denunciante lo entrega directamente al Ombudsperson o a cualquier integrante de la Comisión este le firmará de recibido en una copia simple señalando fecha y hora de la recepción
- Si Ud. Coloco su queja en un buzón, una vez que se haya realizado la apertura de los mismos la Comisión dejará constancia de la fecha y hora de la identificación de la queja y se le comunicará vía correo o telefónica de acuerdo a los datos colocados en el formato de queja, que está ya fue recibida. Especificando fecha y hora.
- Los buzones son revisados una vez por semana por la o el representante de la Coordinación de Igualdad y No Discriminación acompañado de un integrante de las otras Coordinaciones que integran la Comisión.
- Investigación: La investigación es confidencial, debiendo ser realizada y resuelta en un plazo no mayor a 10 días hábiles, posteriores al día en que se tiene conocimiento de la queja, en el que se soliciten pruebas en igualdad de oportunidades para ambas partes. Posteriormente, se rendirá un informe por escrito señalando el resultado de la investigación realizada, dentro de los cinco días hábiles.
- Dictamen o recomendación: Después del informe de investigación, la Comisión evaluará si hay elementos que permitan presumir que la queja fue interpuesta de manera fundada o infundada, para lo cual deberá emitir un dictamen que podrá ser en los siguientes sentidos:
  - La investigación no es procedente.
  - Hubo discriminación, acoso u hostigamiento sexual.
  - No hubo discriminación, acoso u hostigamiento



## 7.2 REQUISITOS PARA LA RECEPCIÓN DE LA QUEJA

- El formato de queja debe contener todos los datos solicitados: nombre, sexo, puesto o cargo, domicilio o dirección de correo electrónico, relato, el cual debe ser claro y detallado, precisando circunstancias de modo tiempo lugar y fecha, debe contener los elementos de prueba si existen, indicar el nombre de las o los testigos, lugar y fecha de la denuncia, nombre completo del denunciante y su firma. (anexo 1)
- Se deberá dar mayor énfasis a las circunstancias en que ocurrieron los hechos y el contexto en el cual sucedió la conducta señalada, así como en su caso, la naturaleza de los acercamientos o requerimientos sexuales.
- La omisión de algunos de los puntos señalados no será causa de rechazo, para tal efecto se solicitará al denunciante en un plazo no mayor de 3 días hábiles la ampliación de la información.
- Si en su caso el denunciante requiriera del tiempo de ampliación de 3 días para completar los datos en el formato de queja, será hasta entonces en que se entregará acuse de recibo para iniciar las investigaciones correspondientes.
- Se examina la relación jerárquica para determinar si la persona que presuntamente cometió la irregularidad abusó de su poder.
- En caso de que se reciba una queja por cualquiera de las vías descritas y en ella se solicite no proporcionar nombre y/o dirección y correo electrónico, esta se calificará como anónima y por lo tanto se recibirá o bien no se dará seguimiento a la misma.
- Las quejas o denuncias presentadas vía electrónica serán ratificadas en su contenido y firmadas por la/el denunciante, dentro del término de tres días hábiles contados a partir de su recepción.
- Cuando el/la quejosa/o violente el principio de confidencialidad la queja no procederá, interrumpiéndose el procedimiento, cuando este principio sea violentado por un miembro de la Comisión se harán acreedores/as a una amonestación o en su caso baja de la Comisión.

## 7.3 INVESTIGACIÓN

- La/el Ombudsperson y/o la comisión analizará y clasificará la queja o denuncia dentro del plazo de 10 días hábiles contados a partir de su recepción.
- En caso de que exista una queja o denuncia en contra del Ombudsperson o de cualquier integrante de la comisión, este no participará durante el proceso de investigación, asumiendo la función el o la Coordinador/a de la Comisión hasta su resolución.
- Se citará al presunto/a responsable a una audiencia, notificándole por escrito, que deberá comparecer personalmente a rendir su declaración en torno los hechos que se le imputan y que puedan ser causa de responsabilidad.
- La notificación deberá expresar lugar, día y hora en que tendrá verificativo la audiencia; la autoridad ante la cual se desarrolla esta; los actos u omisiones que se le imputen y el derecho a comparecer.



**ISSSTEP**

Instituto de Seguridad y Servicios  
Sociales de los Trabajadores al  
Servicio de los Poderes del Estado  
de Puebla



- Entre la fecha de la notificación y la de la comparecencia deberá mediar un plazo no menor de tres ni mayor de cinco días hábiles.
- Concluida la audiencia, se concederá a la/el señalado/a como responsable, un plazo de tres días hábiles para que se ofrezca los elementos de prueba que estime pertinentes y que tenga relación con los hechos que se le atribuyen.
- Desahogadas las pruebas que fueran admitidas, la comisión emitirá el Dictamen correspondiente en los tiempos previamente establecidos.
- La comisión podrá realizar las investigaciones en las áreas que considere pertinentes de acuerdo a los datos recabados de tiempo, lugar y circunstancias.
- La comisión una vez haya recopilado la información procederá a clasificar la queja y realizar el dictamen.

#### **7.4 Dictamen o recomendación**

La Comisión evaluará si hay elementos que permitan presumir que la queja fue interpuesta de manera fundada o infundada, para lo cual deberá emitir un dictamen que podrá ser en los siguientes sentidos:

La investigación no es procedente.

Hubo discriminación, acoso u hostigamiento sexual.

No hubo discriminación, acoso u hostigamiento

Si la conducta de discriminación, acoso u hostigamiento sexual o laboral, fue infundada deberá archivar el expediente como asunto concluido, a excepción de los casos en los que se presuma que la persona denunciante se condujo con dolo por una queja falsa o aportar información o pruebas falsas, para lo cual deberá turnarse el expediente a la autoridad responsable (Controlaría Interna) para que de conformidad con la normatividad aplicable en la materia se emita la acción correspondiente.

En el caso de que la queja se dictamine fundada la Comisión dará parte al Órgano Interno de Control y recomendará al quejoso/a las instancias ante las cuales podrá continuar el desahogo de su problemática.

Si no hay pruebas suficientes para decidir si el hecho afectivamente ocurrió o no, la Comisión sin embargo deberá emitir recomendaciones a las personas involucradas sobre el comportamiento que se espera de ella

Todo el procedimiento deberá ser documentado y archivado.



## ANEXO 1

NOMBRE					
SEXO	Hombre		Mujer		
DATOS GENERALES:					
PUESTO O CARGO					
DOMICILIO O CORREO (para recibir notificaciones o citatorios)					
RELATO ( Debe ser claro y detallado de los hechos constituidos de la denuncia, precisando circunstancias de modo, tiempo lugar y fecha )					
ELEMENTOS DE PRUEBA: (Sí los tuviera los deberá anexar, así como indicar nombre de las o los testigos indicando localización de los mismos)					
LUGAR Y FECHA DE LA DENUNCIA:					
NOMBRE:					
FIRMA:					
NOTA: La omisión de algunos de los puntos señalados no será causa de rechazo, para tal efecto el Ombudsperson solicitará al denunciante en un plazo no mayor a tres días hábiles la ampliación de la información para su validez					