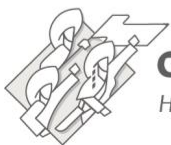


PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE
QUEJAS POR HOSTIGAMIENTO, ACOSO,
DISCRIMINACIÓN Y TRATO INEQUITATIVO
DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR DEL
ESTADO DE PUEBLA



Gobierno de Puebla
Hacer historia. Hacer futuro.



Puebla

Secretaría
de Bienestar

Gobierno de Puebla



I. Presentación

Con fecha doce de septiembre del año dos mil veintidós, se llevó a cabo el “Acta de Instalación y Primera Sesión Ordinaria del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Bienestar del Estado de Puebla, por lo que con fecha veintitrés de septiembre del año dos mil veintidós, se publicaron en el Periódico Oficial del Estado para su observancia y surtimiento de efectos legales.

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

En relación a los Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Bienestar del Estado de Puebla, se emite el presente Protocolo para la atención de las quejas relativas a actos de hostigamiento, acoso, discriminación y trato inequitativo.

II. Objetivo General

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

III. Alcance

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

IV. Políticas de Operación

1. El Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Bienestar se compromete a promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, buscando eficientar los procesos administrativos y la no discriminación en el acceso al empleo, previniendo el hostigamiento sexual y a su vez generar un ambiente sano en condiciones de trabajo armoniosas, a través del desarrollo de acciones afirmativas a favor del personal que contribuya a la equidad de género al interior de la Secretaría de Bienestar.
2. Los principios rectores de las actuaciones que se realicen en este procedimiento son la confidencialidad, imparcialidad y resguardo de la identidad de los afectados y/o las afectadas, así como cualquier persona involucrada ante cualquier queja presentada.



3. Cuando el superior jerárquico directo de la persona afectada sea el probable responsable al que se le atribuye la realización de la conducta irregular, el Comité reportará el caso a otra persona de jerarquía superior, ya sea de la misma área o fuera de ella.

4. Toda persona distinta a un servidor público, que forme parte en la investigación de una queja de discriminación, acoso u hostigamiento sexual, laboral, deberá ser informada de los siguientes derechos durante el desahogo de esta.

- Se le informará de los alcances que pueda originar la investigación.
- Se le hará de su conocimiento de sus derechos.

5. En caso de que la falta lo amerite, se deberá hacer de conocimiento a la Unidad Administrativa de la Secretaría de Bienestar para que determinen las acciones administrativas correspondientes.

6. La Persona Titular de la Coordinación de Comité elaborará el proyecto de resolución en el que se establecerán las recomendaciones específicas que se juzguen aplicables para la atención de la situación particular, así como las recomendaciones generales en futuros actos similares. El proyecto de resolución será sometido a la aprobación del Comité en sesión ordinaria o extraordinaria, según corresponda. Toda queja deberá resolverse en un plazo máximo de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de la queja.

7. El o la Ombudsperson conocerá, atenderá, tramitará y resolverá en un término de 15 días hábiles contando a partir de la fecha de recepción de la queja, apegándose a los Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Bienestar del Estado de Puebla y al presente Protocolo.

V. Marco Normativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley Federal del Trabajo;
- Ley Federal para Prevenir y eliminar la Discriminación;
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres;
- Ley General de Responsabilidades Administrativas;
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI_2015.

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 Bienestar;
- Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Bienestar del Estado de Puebla.

VI. Sanciones

Los asuntos se dividen de la siguiente manera:



ASUNTOS	FUNDAMENTO LEGAL	SANCIONES
Administrativos	<ul style="list-style-type: none">➤ Artículo 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.➤ Artículos 1, 2 fracciones II, IV y V; 49, 50, 51 al 64 Bis de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.	Cabe señalar que la Secretaría de Bienestar del Estado de Puebla, no sanciona sin embargo en caso de surgir ACTOS DE VIOLENCIA LABORAL Y DISCRIMINACIÓN, se remitirá todo el expediente a la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Puebla, a través del Órgano Interno del Control en la Secretaría de Bienestar del Estado de Puebla.
Penales	<ul style="list-style-type: none">➤ 109 fracción II y 111 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.➤ Artículo 212 al 227 del Código Penal Federal.➤ Artículos 417 al 420 Bis del Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla.	
Laborales	<ul style="list-style-type: none">➤ Artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo.	

Para la interpretación del presente protocolo, se tomará en consideración lo previsto en la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones jurídicas y normativas aplicables en materia de responsabilidades administrativas, laborales, y en su caso, penales.

VII. Glosario de Términos

Acoso Laboral. Es una forma de violencia psicológica constituida por acciones negativas reiteradas de hostigamiento ejercida sobre un trabajador por parte de un jefe o superior jerárquico que perdura sobre un tiempo determinado y que atenta contra la dignidad; ataque sistemático.

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

Comité. Al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Bienestar.



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

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

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

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

Persona Señalada. Sujeto señalado directamente por el o la Servidora Publica ante una autoridad competente por una falta.

VII. Descripción de Protocolo para la atención de quejas por hostigamiento, Discriminación trato Inequitativo de la Secretaría de Bienestar.

Una vez recibida la queja, la Persona Titular de la Coordinación del Comité dará atención y trámite a la misma mediante el siguiente procedimiento:

I. Analizará y clasificará la queja o denuncia dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir de su recepción e informar a los integrantes del Comité.

II. El Comité citará al presunto/a responsable a una audiencia, notificándole que deberá comparecer personalmente a rendir su declaración en torno a los hechos que se le imputen y que pueden 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, en un plazo no menor de cinco ni mayor de quince días hábiles.

III. Concluida la audiencia, se concederá a la persona señalada como responsable un plazo de tres días hábiles para que ofrezca los elementos de prueba que estime pertinentes y que tengan relación con los hechos que se le atribuyen.

IV. Desahogadas las pruebas que fueran admitidas, el Comité, dentro de setenta y dos horas, emitirán el Dictamen correspondiente para su aplicación, seguimiento y canalización ante la



instancia correspondiente.

V. Durante la sustanciación del procedimiento, la persona Ombudsperson, podrá practicar todas las diligencias tendientes a investigar responsabilidad del denunciado, así como requerir a este y a las dependencias o entidades involucradas la información y documentación que se relacione con la posible responsabilidad, estando obligados a proporcionarlas de manera oportuna.

En el supuesto de que una de las partes no se encuentre satisfecha con la resolución emitida, podrá inconformarse en un plazo de tres días hábiles ante la persona que asuma el cargo de Ombudsperson en la Secretaría, a fin de exponer lo que a su derecho convenga, quien actuará en el ámbito de sus atribuciones.



FORMATO DE QUEJA

Fecha: _____

Folio: _____

Datos de la persona que presenta la queja.

Nombre: _____

Puesto: _____

Área: _____

Sexo: _____

Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____

Nombre del superior inmediato: _____

Cargo del superior inmediato: _____

Datos de la persona contra quien se presenta la queja.

Nombre: _____

Puesto: _____

Área: _____

Sexo: _____

Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____

Nombre del superior inmediato: _____

Cargo del superior inmediato: _____

Detalle de la queja.

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: _____

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



¿Cuál fue la reacción del probable responsable?

¿Cuál fue la reacción inmediata de Usted?

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

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

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

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

Firmas:

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

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



REPORTE DE SOLUCIÓN

Folio: _____

Nivel de conducta:

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

Nombre de la persona afectada: _____

Nombre de la Persona presunta agresora: _____

Persona Responsable del Comité que atendió el caso: _____

Solución:

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

Breve descripción del caso:

Acciones que deban realizarse como preventivas y/o correctivas:

Acción	Responsable	Fecha compromiso

Descripción de la solución del asunto:



Estatus del caso:

- A. Abierto.
- B. B. Cerrado.

Nombre y firma de la persona integrante del Comité que atendió



CARTA COMPROMISO

FECHA: _____

FOLIO: _____

ASUNTO: _____

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

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

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

ATENTAMENTE

**Nombre y firma de la Persona Servidora
Pública.
(Quejoso o quejosa)**

**Nombre y firma de la Persona Servidora
Pública.**



CITATORIO (Persona presunta quejosa)

Memorándum SB/CILND/0001/2022

Fecha:

Para:

De:

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

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

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

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

ATENTAMENTE



CITATORIO (Persona posible agresora)

Memorándum SB/CILND/0001/2022

Fecha:

Para:

De:

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

Por lo anterior, se adjunta _____ (Anexo 1), a efecto de que presente los argumentos por escrito que a su derecho correspondan.

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

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

ATENTAMENTE



FORMATO DE ARCHIVO

Folio:

Se archiva por:

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

Nombre de la persona afectada: _____.

Nombre del probable responsable: _____.

Responsable del Comité que atendió el caso: _____.

Breve descripción del caso:

Nombre y firma del integrante del Comité que atendió