



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 2 0 3 0

Finanzas
Secretaría de Planeación,
Finanzas y Administración

POR **AMOR**
PUEBLA

Pensar
en **Grande**



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR HOSTIGAMIENTO SEXUAL Y ACOSO SEXUAL, ASÍ COMO ACOSO LABORAL Y CUALQUIER TIPO DE DISCRIMINACIÓN

**COMITÉ DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN DE LA
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN**

X 9

11 oriente 2224 colonia Azcárate, Puebla, Pue. C.P.72501 Tel. 229 7000 Ext. 7220





CONTENIDO

CAPÍTULO I PRESENTACIÓN

CAPÍTULO II OBJETIVO GENERAL

CAPÍTULO III ALCANCE

CAPÍTULO IV MARCO NORMATIVO

CAPÍTULO V TERMINOLOGÍA

CAPÍTULO VI POLÍTICAS DE OPERACIÓN

CAPÍTULO VII ACTOS QUE SE CONSIDERAN SUCEPTIBLES DENTRO DEL PROTOCOLO

SECCIÓN PRIMERA VIOLENCIA

SECCIÓN SEGUNDA ACOSO

SECCIÓN TERCERA HOSTIGAMIENTO

SECCIÓN CUARTA DISCRIMINACIÓN

CAPÍTULO VIII DEL PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO DE QUEJAS

SECCIÓN PRIMERA ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

APARTADO 1 Asesorías sobre Procedimiento de Quejas

APARTADO 2 Presentación Formal de la Queja

APARTADO 3 Revisión y determinación de la Queja

APARTADO 4 Resolución de la Queja

APARTADO 5 Inconformidad de la Resolución

APARTADO 6 Seguimiento e Informe

SECCIÓN SEGUNDA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SECCIÓN TERCERA DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO IX INSTANCIAS PARA PRESENTAR QUEJAS O DENUNCIAS

SECCIÓN PRIMERA 1 INSTANCIAS NACIONALES

SECCIÓN SEGUNDA INSTANCIAS ESTATALES

SECCIÓN TERCERA INSTANCIAS DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN,
FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

CAPÍTULO X FORMATOS

SECCIÓN SEGUNDA FORMATO DE QUEJA

SECCIÓN TERCERA FORMATO DE MINUTA DE ENTREVISTA

SECCIÓN CUARTA FORMATO DE MINUTA DE RESOLUCIÓN



7
6

CAPÍTULO I PRESENTACIÓN

Que el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos prohíbe toda discriminación motivada por el 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. Además, el artículo 4 constitucional establece que la Mujer y el Hombre son iguales ante la Ley.

Que la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, tiene por objeto regular y garantizar la igualdad de oportunidades y trato entre Mujeres y Hombres, asegurando que Hombres y Mujeres tengan las mismas posibilidades en todos los ámbitos, incluyendo el económico, político, social y cultural, promoviendo el combate contra cualquier forma de discriminación basada en el sexo, tanto en el ámbito público como privado y, fomentando la participación equilibrada de Mujeres y Hombres en la toma de decisiones y en espacios de representación. Siendo esta Ley de orden público e interés social y su cumplimiento siendo obligatorio en todo el Territorio Nacional.

Que de conformidad con el artículo 11 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, las Mujeres y los Hombres son iguales ante la Ley, asimismo, establece que en el Estado de Puebla se reconoce el valor de la igualdad fundamentado en el respeto a las diferencias y a la libertad, quedando prohibida 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.

Que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, publicada el 28 de noviembre de 2024, en su artículo 30 fracción XII, señala que cada una de las Secretarías, deberán vigilar el cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos, convenios con sus anexos, normas oficiales mexicanas y demás disposiciones en las materias de su competencia, que sean aplicables en el Estado.



X
S



Que la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, tiene por objetivo establecer 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 y como finalidad, fijar las bases para el reconocimiento público de los centros de trabajo que demuestran la adopción y el cumplimiento de procesos y prácticas a favor de la Igualdad Laboral y No Discriminación.

Que la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla, asume el compromiso relativo al cumplimiento de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, con la finalidad de garantizar las condiciones de trabajo, que propicien un ambiente de trabajo libre de discriminación y se promueva la igualdad entre todas y todos los trabajadores de esta Dependencia.

Que el Acuerdo Conjunto del Secretario de la Función Pública y de la Secretaría 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, tiene como objeto establecer las bases de actuación para la implementación uniforme, homogénea y efectiva de los procedimientos para prevenir, atender y sancionar el hostigamiento sexual y acoso sexual en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

Que de acuerdo al Código de Conducta de las personas Servidoras Públicas de la Secretaría de Planeación y Finanzas, publicado el 30 de agosto de 2024, las Personas Servidoras Públicas de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, deberán registrarse de conformidad al Marco de Actuación de las Personas Servidoras Públicas establecido en sus fracciones XI y XII de dicho Código.

Que con fecha veintiuno de julio de dos mil veinticinco se emitió el Acuerdo por el que se establece el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, el cual determina en la fracción I del artículo Cuarto que el Comité tiene la atribución de emitir los Lineamientos para su integración, organización, funcionamiento y operación.

4
5





Que con la finalidad de preservar la buena conducta, las personas integrantes del Comité deberán registrarse bajo la obligatoriedad de los principios, valores y compromisos que establece el Código de Ética para las Personas Servidoras Públicas de las Administración Pública Estatal.

Que en este sentido se validan simultáneamente los Lineamientos para la Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla; con esto, se logra un avance sustantivo al conjuntar esfuerzos y establecer criterios y parámetros de evaluación en esta materia. Además, se destaca su carácter inclusivo, al incorporar acciones orientadas a prevenir y erradicar diversas formas de discriminación que afectan a distintos grupos en situación de vulnerabilidad con manifestaciones de exclusión, basadas en elementos como el sexo, género, discapacidad, edad, apariencia física, idioma, embarazo, estado civil, opiniones, religión, origen étnico o nacional, orientación sexual, situación social, económica, de salud o legal, entre otras.

En observancia a lo estipulado en los Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración del Estado de Puebla, se emite el Protocolo para la Atención de Quejas por Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual, así como Acoso Laboral y cualquier tipo de Discriminación, el cual se constituye como un instrumento fundamental para promover y garantizar un entorno laboral equitativo, respetuoso e imparcial dentro de esta Secretaría y 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.

CAPÍTULO II

OBJETIVO GENERAL

Artículo 1.- 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 Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual, así como Acoso Laboral y cualquier tipo de Discriminación en la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración.

Artículo 2.- El presente Protocolo atenderá los siguientes objetivos específicos:



X
S



I. 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.

II. 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 esta Secretaría.

III. 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, Finanzas y Administración; o en su caso, orientar sobre las vías e instancias que puedan conocer y dar resolución a la queja.

CAPÍTULO III ALCANCE

Artículo 3.- El procedimiento establecido en este documento será aplicable para todas las personas servidoras públicas que laboren en la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, independientemente de su régimen de contratación.

CAPÍTULO IV MARCO NORMATIVO

Artículo 4.- El marco normativo es el siguiente en los ámbitos que se señalan:

I. En el ámbito Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- 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;
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación;

4
S





- Ley Federal del Trabajo; y
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.

II. En el 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;
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla;
- Reglamento Interior de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración;
- Lineamientos que deberán observar las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Puebla, en materia de Igualdad Sustantiva;
- Acuerdo Conjunto del Secretario de la Función Pública y de la Secretaría 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;
- 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;
- Acuerdo por el que se establece el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración; y
- Pronunciamiento de “Cero Tolerancia” a las Conductas de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual en la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla;
- Política de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración;
- Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración del Estado de Puebla.



AS



CAPÍTULO V TERMINOLOGÍA

Artículo 5.- Para los efectos del presente Protocolo, se entenderá por:

I. Acoso laboral: Forma de violencia psicológica o moral, practicada en el ámbito laboral, que consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, como palabras, actos, gestos y escritos que atentan contra la personalidad, la dignidad o integridad de la víctima. Puede ser ejercido por personas de jerarquías superiores, iguales o incluso inferiores a las de las víctimas;

II. Acoso sexual: Forma de violencia de carácter sexual, en la que, si bien no existe una subordinación jerárquica de la víctima frente a la persona agresora, e inclusive puede realizarse de una persona de menor nivel jerárquico hacia alguien de mayor nivel o cargo, hay un ejercicio abusivo de poder por parte de quien la realiza. Puede tener lugar entre personas servidoras públicas y de estas hacia particulares y es expresada en conductas verbales o de hecho, físicas o visuales, independientemente de que se realice en uno o varios eventos

III. Acuerdo Conjunto: Al Acuerdo conjunto del Secretario de la Función Pública y de la Secretaría de Igualdad Sustantiva del Gobierno del Estado de Puebla, por el que se 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;

IV. Comité: Al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración;

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

VI. Discriminación: La negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento, restricción, anulación o preferencia, de alguno o algunos de los derechos humanos y las libertades de las personas, grupos y comunidades en situaciones de discriminación, la desigualdad sustantiva de oportunidades en las esferas social, cultural, educativa, institucional, política, laboral o cualquier otra índole, imputables a personas físicas o jurídicas o entes públicos con intención o sin ella, dolosa o culpable, por acción u omisión, que no sea objetiva, racional ni proporcional y que perpetúe las

✓
S





brechas de género en cualquier ámbito, por razón de su origen étnico o nacional, color de piel, cultura, lengua, sexo, género, identidad indígena, de género, edad, discapacidad, condición jurídica, social o económica, apariencia física, condiciones de salud, características genéticas, situación migratoria, embarazo, religión, opiniones políticas, académicas o filosóficas, identidad o filiación política, orientación sexual, estado civil, situación familiar, responsabilidades familiares, idioma, antecedentes penales, por su forma de pensar, vestir, actuar, gesticular, por tener tatuajes o perforaciones corporales o cualquier otra que tenga por efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, de los derechos humanos, así como la igualdad de las personas; También es discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, aporofobia, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia;

VII. Discriminación contra la Mujer: Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera

IX. Hostigamiento Sexual: Es una forma de violencia de carácter sexual en la cual hay un ejercicio abusivo de poder por parte de quién la realiza y tiene lugar en una relación de subordinación jerárquica real de la víctima frente a la persona agresora. Es expresada en conductas verbales o de hecho, físicas o visuales, independientemente de que se realice en uno o varios eventos

X. Lineamientos: A los Lineamientos de Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración;

XI. Matriz de Responsabilidades: Al documento que determina las funciones y actividades que deben desarrollar las personas integrantes;

XII. 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.





XIII. Norma: A la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación;

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

XV. 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.

XVI. Personas Integrantes: A las Personas Servidoras Públicas adscritas a la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración que conforman el Comité;

XVII. Política de Igualdad Laboral y No Discriminación: A la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración que establece las acciones y compromisos que debe llevar a cabo el personal de la Secretaría, para crear una cultura de inclusión en defensa de los derechos de las y los trabajadores, de combatir la discriminación, de enaltecer el respeto a la dignidad humana, de promover una cultura de Igualdad Laboral y No Discriminación y de garantizar la igualdad de oportunidades;

XVIII. Programa Anual de Trabajo: El Programa Anual de Trabajo del Comité en el que se deberá contemplar, entre otras, la formación, la capacitación y el adiestramiento del personal de la Secretaría en Igualdad Laboral y No Discriminación;

XIX. Pronunciamiento de “Cero Tolerancia”: El Pronunciamiento de “Cero Tolerancia” a las Conductas de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual en la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla;

XX. Protocolo: Al presente Protocolo para la Atención de Quejas por Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual, así como Acoso Laboral y cualquier tipo de Discriminación;

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

[Firma manuscrita]
[Iniciales]





XXII. Quorum Legal: A la presencia de la mitad más uno de las personas integrantes incluida la persona Titular de la Presidencia y la persona Titular de la Coordinación, en las sesiones ordinarias o extraordinarias, así como en las reuniones de trabajo;

XXIII. Secretaría: A la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración;

XXIV. Servidora y/o Servidor Público: A la persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en la Secretaría sin importar su régimen de contratación; y

XXV. Unidades Administrativas: A las áreas que integran orgánicamente la Secretaría.

CAPÍTULO VI POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Artículo 6.- Se establecen las siguientes políticas de operación:

I. 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 a la igualdad sustantiva.

II. 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.

III. 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.

IV. 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

X
8





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.

V. El Protocolo se apeg 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.

VI. Las personas integrantes 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.

VII. Toda Queja presentada, deberá ser informada a la Unidad de Administración y Desarrollo Institucional de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración para su conocimiento y, en el caso que aplique, determine las acciones administrativas correspondientes.

CAPÍTULO VII

ACTOS QUE SE CONSIDERAN SUSCEPTIBLES DENTRO DEL PROTOCOLO

Artículo 6.- Se desglosan las tipologías de Violencia, Acoso, Hostigamiento y Discriminación, especificando su concepto o características generales y en su caso, variantes:

SECCIÓN PRIMERA VIOLENCIA

Artículo 7.- Se establecen los siguientes tipos de violencia:

4
S





I. 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 y feminidad o a las normas de género.

II. 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 en abuso de poder que daña la autoestima, la salud, la integridad, la libertad y la 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.

III. 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.

IV. **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.

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



X
8



V. 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.

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

VII. 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.

VIII. 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.

IX. 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.

X. 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.

XI. 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,

4
S





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.

XII. 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.

XIII. 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.

Las fracciones de la IV a la XIII se establecen de acuerdo a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV 2015).

SECCIÓN SEGUNDA ACOSO

Artículo 8- Para lo relacionado con el acoso laboral se tendrá en cuenta lo siguiente:

X
S





I. **Acoso Verbal:** Forma de violencia que se representa 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.

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

- a) **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.
- b) **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.
- c) **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.

SECCIÓN TERCERA HOSTIGAMIENTO

Artículo 9.- En relación con el Hostigamiento, se considera lo siguiente:



[Handwritten signature]
S



I. La Comisión Nacional de Derechos Humanos define el hostigamiento laboral como el objetivo 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.

II. 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:

- a) **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.
- b) **Como Ambiente Laboral Hostil**, en la que la conducta da lugar a situaciones de intimidación o humillación de la víctima.

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

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

IV. Para el caso del Estado de Puebla, en el Código Penal se establece la definición de hostigamiento sexual en el artículo 278 Bis que especifica 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”².

² Artículo 278 BIS del Código Penal del Estado de Puebla





SECCIÓN CUARTA DISCRIMINACIÓN

Artículo 10.- En materia de discriminación, se considera lo siguiente:

I. 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:

- a) **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.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **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.

7
S





II. 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.

III. 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 motivo³.

IV. 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 con 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 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.

CAPÍTULO VIII

DEL PROCEDIMIENTO DEL ACOMPAÑAMIENTO DE QUEJAS

³ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación



X

S



SECCIÓN PRIMERA ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

APARTADO 1

Asesoría sobre Procedimiento de Quejas

Artículo 11.- La presunta víctima, podrá acercarse al Comité para la presentación de su queja, realizándola de las siguientes maneras:

- I. **Forma Verbal:** Compareciendo ante la persona Titular de la Coordinación del Comité, vocales u Ombudsperson.
- II. **Medios Físicos:** Solicitando el acompañamiento o la asesoría a través de formato libre a cualquier integrante del Comité.
- III. **Medios electrónicos:** Por correo electrónico Institucional, dirigido al Comité (comiteigualdadspfyfya@puebla.gob.mx); vía telefónica (ext. 7220); o a través de la página del Comité.

Artículo 12.- El acompañamiento o asesoría que se inicie con la presentación de la queja no constituye una presentación formal de la misma, toda vez que deberá estar firmada y ratificada por la persona que la presente, de conformidad con el Formato de Queja.

Artículo 13.- De acuerdo con la queja presentada, las observaciones o recomendaciones al primer contacto son:

- I. 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. La persona servidora pública que presenta la queja, o
- II. Brindar atención en un espacio que genere confianza y comodidad y que permita guardar condiciones de privacidad.

7
S





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

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

V. Mantener voz clara y precisa.

VI. Identificar si estamos frente a una situación de:

- a) Hostigamiento Sexual y/o Acoso Sexual, para remitirnos y sujetarnos al procedimiento estipulado en el Acuerdo Conjunto; o
- b) Acoso Laboral y/o cualquier tipo de Discriminación; para sujetarnos al procedimiento estipulado en el presente Protocolo.

Artículo 14.- Las personas integrantes del Comité, deberán proporcionar información con relación al Directorio de Instancias y/o Procedimientos Publicado en la materia, así como de la tipología de Violencia, Acoso, Hostigamiento o Discriminación (CAPÍTULO NOVENO, INSTANCIAS PARA PRESENTAR QUEJAS O DENUNCIAS) a la persona que se encuentre vulnerada y desee presentar una queja.

APARTADO 2

Presentación Formal de la Queja

Artículo 15.- 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 las instancias facultadas para tal fin. Para considerar la recepción formal de la queja, deberá estar debidamente llenado y firmado el Formato de Queja establecido en el artículo 31 del presente Protocolo.

Artículo 16.- 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.

[Firma manuscrita]





Cuando el superior jerárquico directo de la posible víctima sea el presunto 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.

APARTADO 3

Revisión y determinación de la Queja

Artículo 17.- 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.

Artículo 18.- 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.

Artículo 19.- 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.

Artículo 20.- En caso de que alguna de las personas citadas no se presente, deberán justificarse los motivos de su ausencia, siendo válidos para reprogramar la cita cuando la causa sea la siguiente:

[Firma manuscrita]
S





- I. Incapacidad;
- II. Comisión fuera de la Ciudad; y
- III. 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 Coordinación del Comité y a su superior jerárquico para los efectos administrativos conducentes.

APARTADO 4

Resolución de la Queja

Artículo 21.- La resolución deberá ser emitida por el Comité en sesión ordinaria o Extraordinaria según sea el caso, 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 Coordinación del Comité. Las medidas de protección se determinarán de conformidad con el artículo 30 del Acuerdo Conjunto.

Las resoluciones deberán ser notificadas a las personas involucradas para su conocimiento y a la Unidad de Administración y Desarrollo Administrativo para su atención, en un término no mayor a 3 días hábiles después de la firma de la minuta.

APARTADO 5

Inconformidad de la Resolución

Artículo 22.- En caso de que alguna de las partes no esté conforme con la resolución del Comité, podrá remitir esta 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

X
S





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.

Artículo 23.- 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.

APARTADO 6

Seguimiento e Informe

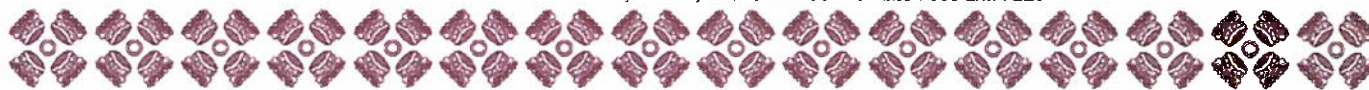
Artículo 24.- La persona Titular de la Coordinación del Comité deberá mantener un seguimiento puntual sobre las acciones o resolución que se realicen de la queja, así como de las recomendaciones y medidas de protección que se impongan. Los resultados del seguimiento deberán presentarse en un informe anual en la última sesión del Comité del ejercicio fiscal en curso.

SECCIÓN SEGUNDA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 25.- El procedimiento se describe como sigue:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	DOCUMENTO
1	Titular de la Coordinación o integrantes del Comité	La persona Titular de la Coordinación o las personas 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. • 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	Directorio de Instancias y/o Procedimientos Publicados. Tipología de Violencia, Acoso, Hostigamiento o Discriminación (Anexo IX.1)





No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	DOCUMENTO
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 presentó lo queja.	N/A	Formato de Queja
		¿Existe algún conflicto de interés para alguna persona integrante del Comité? Sí. 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
		¿La persona está conforme con la asesoría o acompañamiento? No. Continúa a la actividad 4 Sí. Fin del Procedimiento		
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
5	Titular de la Coordinación o integrantes del Comité	Si resulta procedente 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? Sí. 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.	Notificar con un día hábil de anticipación	Correo electrónico
		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.		
		¿Se presentaron las partes involucradas a la entrevista? No. Continúa a la actividad 7 Sí. Continúa a la actividad 8		
7		Se reprograma lo 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 lo entrevista con las personas involucradas y los integrantes del comité.		Minuta de 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 determinados 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 las personas involucradas para su conocimiento y en su caso, a la Unidad de Administración y Desarrollo Institucional para su atención.	No mayor a 3 días hábiles	Notificación de la resolución





No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINO	DOCUMENTO
		¿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 su inconformidad ante el Ombudsperson para su análisis, 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 Comité la resolución procedente.	No mayor a 3 días hábiles después de la notificación de la resolución	Formato de queja Expediente
12	Titular de la Coordinación o integrantes del Comité	Las resoluciones deberán ser notificadas a las personas involucradas para su conocimiento y a la Unidad de Administración y Desarrollo Institucional para su 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				

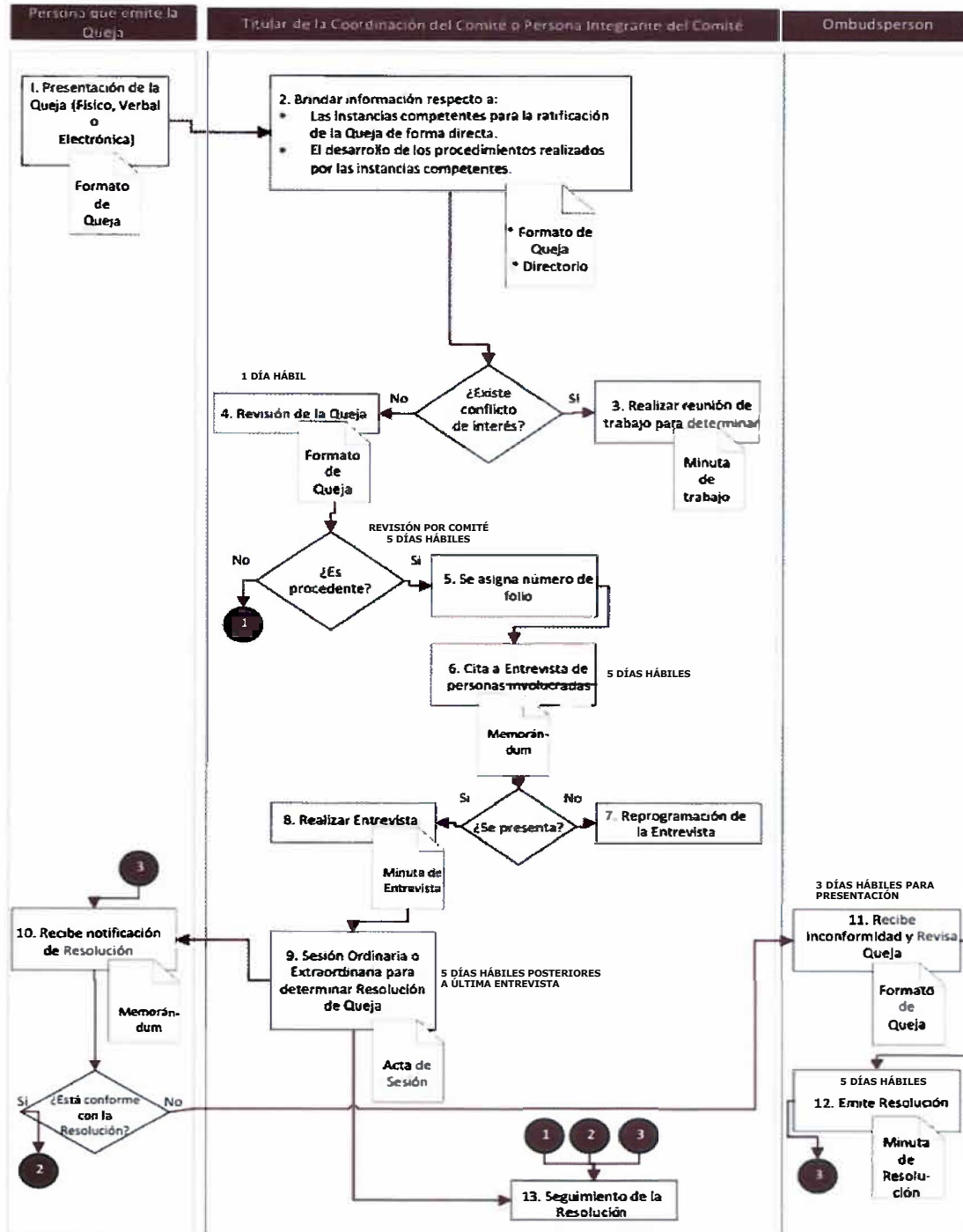
SECCIÓN TERCERA

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 26.- El procedimiento se diagrama como a continuación se muestra:

AS







CAPÍTULO NOVENO INSTANCIAS PARA PRESENTAR QUEJAS O DENUNCIAS

Artículo 27.- En México hay leyes específicas de protección a las y los trabajadores, que establecen como causales de rescisión de la relación laboral la violencia, hostigamiento sexual y acoso sexual, así como acoso laboral y cualquier tipo de discriminación, 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 51, 132, 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.

SECCIÓN PRIMERA INSTANCIAS NACIONALES

Artículo 28.- Se establecen las instancias nacionales para la presentación de quejas o denuncias, siendo los siguientes:

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://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.
--	--	--	--

SECCIÓN SEGUNDA INSTANCIAS ESTATALES

Artículo 29.- Se establecen las instancias estatales para la presentación de quejas o denuncias, siendo los siguientes:

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/noestassola_pue/
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





Secretaría de la Función Pública	Boulevard 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/	4. Agende una cita ¿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.
----------------------------------	--	--	---

SECCIÓN TERCERA

INSTANCIAS DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

Artículo 30.- Se establecen las instancias de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración para la presentación de quejas o denuncias, siendo los siguientes:

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.
Unidad de Administración y	Calle 11 oriente Número 2224, Col. Azcarate, C.P.	Teléfono: 222-229-7000 Extensión: 7220	Recibe persona que levante la queja por las vías: 1. Verbal en Comparecencia directa.





Desarrollo Institucional	72501, Puebla, Puebla.		2. Físico en Oficinas de la Coordinación del Comité o Buzones de quejas y sugerencias. 3. Electrónico Teléfono (222) 2 29 70 00 ext. 7220 o Correo electrónico comiteigualdadspfyfya@puebla.gob.mx
Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación	Calle 11 oriente Número 2224, Col. Azcarate, C.P. 72501, Puebla, Puebla.	Teléfono: 222-229-7000 Extensión: 7220	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.

CAPÍTULO DÉCIMO FORMATOS

Artículo 31.-Se establecen los siguientes formatos para simplificar la operación:



X
6



SECCIÓN SEGUNDA 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:			Extensión:
Correo electrónico:			
Nombre del Superior inmediato:			
Cargo del Superior inmediato:			
Datos de la persona que se señala como presunto responsable			
Nombre:			
Puesto:			
Unidad Administrativa:			
Sexo:	Hombre ()	Mujer ()	No binario () Prefiero no contestar ()
Teléfono Particular:			
Teléfono de Oficina:			Extensión:
Correo electrónico:			
Nombre del Superior inmediato:			
Cargo del Superior inmediato:			
Es su Superior jerárquico	Sí ()		No ()
Detalle de la queja			
Tipo de queja:			
Acoso laboral ()	Hostigamiento Laboral ()	Discriminación ()	
Frecuencia con la que han ocurrido 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:			
Lugar:			
Hora:			
Describa como sucedieron los hechos (tiempo, modo y lugar). Se solicita ser lo más específico posible a fin de conocer los hechos:			
¿Cual fue la reacción del probable responsable?			
¿Cual fue la reacción inmediata de Usted?			
¿Informo 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			
En caso de responder "Otro" describir:			
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 () G. Otro			
Describa:			
Nombre y Firma de la persona afectada que presenta la queja			
Nombre:			
Firma:			
Nombre y Firma de la persona responsable integrante del Comité que atendió			
Nombre:			
Firma:			

8





SECCIÓN TERCERA
FORMATO DE 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:		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, esta 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 de la persona entrevistada			
Nombre:			
Firma:			
Nombre y Firma de la persona responsable integrante del Comité que atendió			
Nombre:			
Firma:			
Nombre y Firma de la persona responsable con cargo de Ombudsperson			
Nombre:			
Firma:			

X
8





Dado en la Cuatro veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los a los treinta y un días del mes de octubre de dos mil veinticinco.

**LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO
DEL ESTADO DE PUEBLA Y PRESIDENTA DEL COMITÉ DE IGUALDAD LABORAL Y
NO DISCRIMINACIÓN**


JOSEFINA MORALES GUERRERO

