

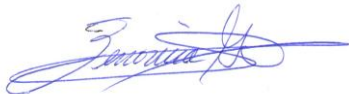
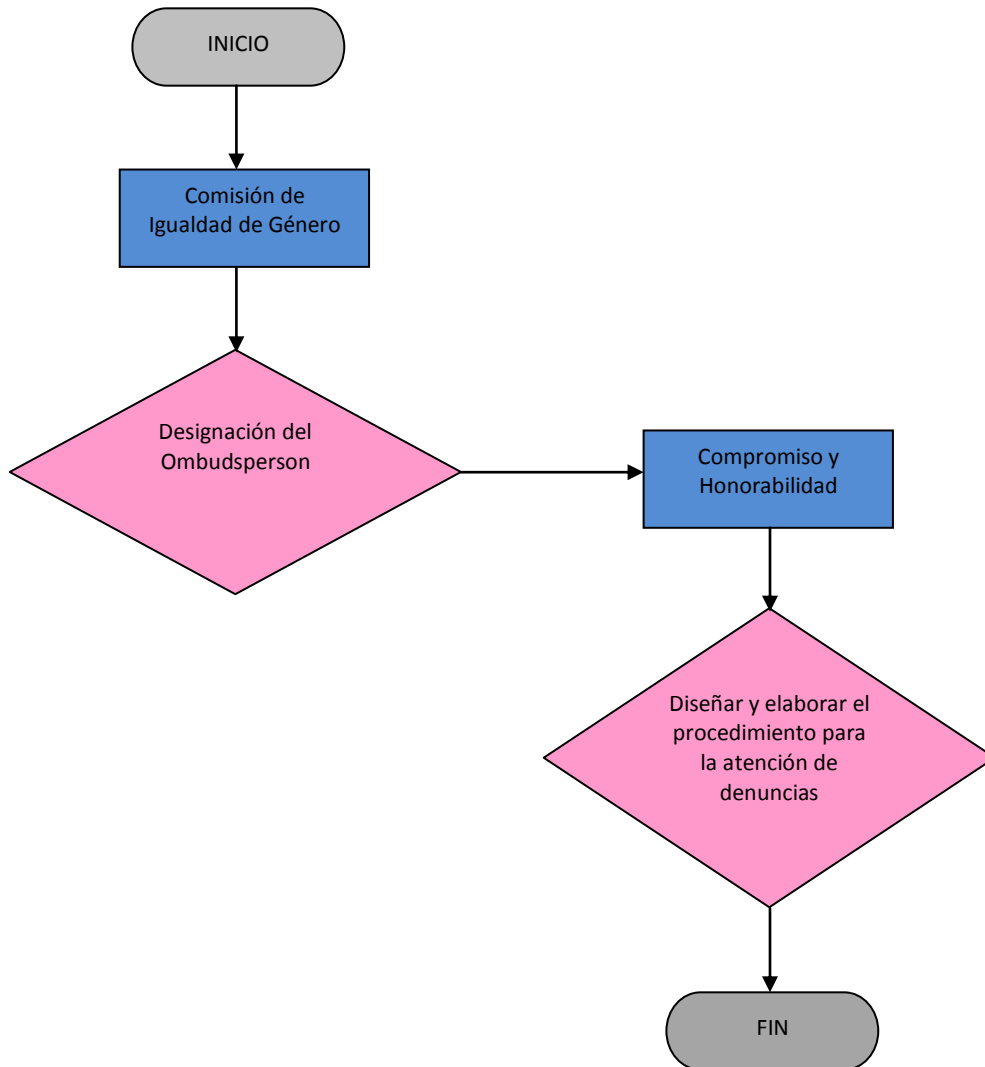


PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES RELATIVAS A TODA FORMA DE HOSTIGAMIENTO, DISCRIMINACIÓN Y TRATO INEQUITATIVO

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
 Israel Mejía Romero Ombudsman	 Ma. de Lourdes Cedillo Ortiz Coordinadora del Comité de Equidad de Género	 Dip. Zenorina González Ortega Presidenta de la Comisión de Igualdad de Género
Fecha de última modificación y/o revisión: 10/Sep./2013		

1. Del Ombudsperson

Es responsabilidad de la Comisión General de Igualdad de Género del Honorable Congreso del Estado designar al Ombudsperson de la Institución conforme a lo siguiente:



Las facultades del Ombudsperson son:

1. Conocer, atender, tramitar y resolver las quejas y denuncias.
 - a) Verificar y atender las quejas y denuncias, a través de los buzones físicos instalados en el Congreso del Estado, del correo vía mail institucional, así como las que se presenten de forma escrita y/o verbal así como en la oficina del Comité.
2. Emitir recomendaciones y proponer el tipo de solución para resolver la queja o petición.
3. Formular políticas en materia de derechos humanos.
 - a) Difundir el Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de Puebla
4. Asesorar y orientar al personal acerca del ejercicio y goce de derechos dentro de la organización.
5. Solicitar y obtener la información para la solución de una queja o petición.
6. Actuar como mediador para resolver los conflictos, quejas y peticiones.
7. Entregar un informe anual a la alta Dirección sobre las recomendaciones emitidas.
8. Elaborar el procedimiento documentado para la atención de quejas y denuncias.
 - a) Elaborar el formato de queja y peticiones
 - b) Elaborar la Guía para la atención de quejas y petición.
 - c) Documentar y registrar las recomendaciones emitidas.
9. Difundir la guía de denuncia a todo el personal a través del Portal de internet y medios impresos.

2. Objetivo

Con base en la Política de Equidad de Género del Honorable Congreso del Estado de Puebla 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:

- a) Evitar, prevenir, atender y sancionar la discriminación y el hostigamiento laboral y sexual en el Congreso del Estado, garantizando el respeto de los derechos humanos, la dignidad de las personas o cualquier otra conducta u omisión que menoscabe o altere el ambiente laboral que se puedan generar en él.
- b) Establecer un mecanismo eficiente y eficaz capaz de investigar y sancionar las conductas calificadas como discriminación, acoso y hostigamiento sexual que ocurran entre los miembros de este Poder Legislativo dentro de sus actividades laborales dentro y fuera del mismo.

3. Definiciones

- **Discriminación:** Toda distinción, exclusión o restricción que basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, salud, embarazo, religión, estado civil, preferencias sexuales o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas. También se considera como discriminación la xenofobia.

- **Hostigamiento y acoso sexual:** Todo comportamiento físico, verbal o gestual de naturaleza sexual indeseada y rechazada por quien lo recibe que puede interferir en su vida laboral o bienestar personal, creando un ambiente intimidante, discriminatorio, ofensivo y hostil.

- **Trato inequitativo:** Todo lo relativo a que no haya igualdad, equidad, justicia e imparcialidad.

Estos comportamientos pueden presentarse en condiciones de jerarquía o pares, personas de mismo o distinto sexo, así como por edad, en un solo evento o de forma reiterada.

4. Alcance

El procedimiento se aplicará a las personas que laboran y concurren al Honorable Congreso del Estado de Puebla, en cualquiera que sea su jerarquía o función y respecto de comportamientos o conducta.

5. Competencia

El (la) Ombudsperson y los integrantes del Comité de Equidad y Género del Congreso del Estado, serán los responsables de instruir los procedimientos de recepción de quejas, investigación y aplicación de medidas disciplinarias y administrativas respecto de los actos de discriminación, hostigamiento y acoso sexual. Para efectos de conocimiento y denuncia ante las autoridades judiciales será el/la Secretario (a) General del Congreso del Estado, conforme a las atribuciones que le confieren la Ley Orgánica del Poder Legislativo y el Reglamento Interior del Honorable Congreso, ambos del Estado Libre y Soberano de Puebla.

6. Marco Jurídico y Referencias

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 Honorable Congreso 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
Ley de Responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Puebla.
Ley de Derechos Humanos del Estado.
Código de Ética Legislativa del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla.
Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.
Manual de Equidad de Género del Honorable Congreso del Estado.
Modelo de Equidad de Género MEG 2012.

8. Principios del Procedimiento

El presente procedimiento considerará el respeto a los derechos fundamentales de las personas, por lo tanto, se tendrá la obligación de respetar la garantía de audiencia que intervengan en el mismo.

9. Guía de la Denuncia

I. PROPÓSITO

Establecer los pasos para la investigación de las quejas y denuncias del Sistema de Gestión de Equidad de Género.

II. RECEPCIÓN

1. El Procedimiento podrá iniciarse a petición de la persona afectada, a través del buzón de instalados en este Congreso del Estados o vía correo electrónico del Portal de Internet Institucional. Asimismo podrá presentarse ante la Oficina del Comité de Equidad de Género representando por el Ombudsperson, por escrito libre, mediante el formato publicado en el portal de internet o en forma verbal por comparecencia.
2. Las denuncias presentadas por escrito libre deberá tener los siguientes requisitos:
 - a) Nombre y generales de la persona que presenta la denuncia, señalando puesto, cargo, domicilio o correo electrónico para recibir notificaciones o citatorios.
 - b) Nombre, puesto y cargo de la persona (s) señalada como presunto responsable de los actos de discriminación, hostigamiento o acoso laboral o sexual.
 - c) Relato claro y detallado de los hechos constitutivos de la denuncia, precisando circunstancias de modo, tiempo, lugar y fecha.

- d) Los elementos de prueba, si los tuviera los deberá anexar así como indicar el nombre de los testigos indicando su localización de los mismos.
 - e) Lugar y fecha de la denuncia.
 - f) Nombre y firma autógrafa protestando decir la verdad.
3. La omisión de alguno 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 la validez de la información.
4. Las peticiones, no consideradas como quejas o denuncias, presentadas deberán llenar el formato FOP, o en su caso escrito con los requisitos de:
- a) Nombre, puesto y cargo del propinante, así como la propuesta de la petición en la mejora continua de la Institución.
 - El Ombudsperson en un plazo no mayor a diez días hábiles deberá informar al Comité de Equidad sobre la petición presentada.
 - b) Cuando el Órgano Técnico Administrativo no dé contestación a la petición el Ombudsperson emitirá una recomendación. Si dentro de diez días no se contestara se informará a la Alta Dirección para su conocimiento.
 - c) Las Peticiones que por insuficiencia administrativa, entre otros, no fuere posible se harán del conocimiento al peticionario

III.- Ratificación de la Denuncia

Las Quejas o Denuncias presentadas vía correo electrónico serán ratificadas en su contenido y firma por los denunciantes, dentro del término de tres días hábiles contados a partir de su recepción.

Cuando la denuncia se presente en forma verbal se levantará un acta circunstanciada.

Toda queja o denuncia presentada se deberá acusar de recibo.

Cuando el(la) quejosa violente el principio de confidencialidad la queja no procederá, interrumpiéndose el procedimiento. Cuando este principio sea violentado por un miembro del Comité se harán acreedores a una amonestación o en su caso baja del Comité, previo acuerdo del Subcomité.

IV.- Apertura de buzón y correo electrónico

La apertura de los buzones y verificación de correo electrónico se hará de forma semanal a cargo del Ombudsperson y el (la) Vocal de Planeación y Ejecución de la Revisión de la Dirección, quienes levantarán acta correspondiente.

En caso de no existir ningún documento no se procederá a la elaboración del acta, pero si notificar al Coordinador (a) del Comité en reunión de la misma para su conocimiento de los integrantes.

V. Inicio del Proceso de Investigación

El (la) Ombudsperson analizará y clasificará la queja o denuncia dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir de su recepción e informar al Subcomité de quejas dependiente del Comité de Equidad de Género.

Para el Inicio de este proceso de investigación, el Subcomité, estará integrado por el (la) Coordinadora y un Vocal del Comité de Equidad de Género designado de entre sus integrantes, así como El (la) Ombudsperson.

Cuando alguno de los miembros del Subcomité tenga intereses personales o de amistad entre el denunciante o presunto implicada será remplazado a propuesta del Comité de Equidad de Género. En caso de que exista una Queja o Denuncia en contra del Ombudsperson, este no participará durante el proceso de investigación, asumiendo la función el (la) Coordinador (a) del Comité hasta su resolución.

Iniciado el proceso de investigación se procederá a:

1. Citar 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 puedan ser causa de responsabilidad.

La notificación deberá expresarse lugar, día y hora en que tendrá verificativo la audiencia; la autoridad ante la cual se desarrollará ésta; los actos u omisiones que se le imputen y el derecho comparecer.

Entre la fecha de la notificación y la de la comparecencia deberá mediar un plazo no menor de cinco ni mayor de quince días hábiles.

2. Concluida la audiencia, se concederá al señalado 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.
3. Desahogadas las pruebas que fueren admitidas, el Subcomité, dentro cuarenta y ocho horas, emitirán el Dictamen correspondiente para su aplicación y sanción en su caso.

4. Durante la sustanciación del procedimiento, el/la Ombudsperson, podrá practicar todas las diligencias tendientes a investigar responsabilidad del denunciado, así como requerir a éste 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.

Cuando el Subcomité, determine que se trata solo de una recomendación, esta será a cargo del Ombudsperson.

VI.- De las Sanciones

Las sanciones que se dicten, a quien resulte responsable de las conductas de discriminación, hostigamiento y acoso sexual podrán ser:

- I. Recomendación por escrito;
- II. Suspensión de hasta tres días hábiles; y
- III. Remoción o en su caso, rescisión, en términos de la legislación aplicable.

Por la naturaleza de ser una organización pública el/la Ombudsperson y el Sub - comité de equidad sólo podrá investigar, analizar e informar de los hechos acontecidos. No tendrá facultades de sanción.

La aplicación y efectos de las sanciones estarán a cargo del Secretario (a) General del Honorable Congreso del Estado, representante legal y administrativo de la Institución.

Cuando exista resolución de sanción en las fracciones II y III en contra de algún integrante del Comité de Equidad, éste será removido de su cargo dentro del Comité a propuesta de la Alta Dirección.

VII.- De las Denuncias falsas

Respecto a la falsedad o malicia de una denuncia interpuesta y en caso de que se compruebe el Sub-Comité propondrá la suspensión si se trata de servidor público.

Cuando se trate de persona ajena a la Institución se podrá hacer la denuncia ante las autoridades correspondientes en términos de la legislación aplicable.

VIII. Guía de la Entrevista

- Plan y preparación

Elegir un lugar apropiado para que el denunciante se sienta cómodo o si prefiere otro lugar deberá especificarlo. Las entrevistas en el Centro de Trabajo se desarrollarán en la Oficina del MEG.

Planificar las preguntas: Usar un protocolo existente o elaborar una guía de preguntas para ayudar con sensibilidad a identificar los hechos relacionados con el incidente (respondiendo quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo)

- **Comienzo y explicación**

Introducción: El Ombudsperson deberá presentarse diciendo su nombre al denunciante.

Reglas de la entrevista: Se deberá explicar e informar sobre el proceso de la entrevista y se debe obtener un consentimiento informado antes de que comience la entrevista, para asegurar que se sienta cómodo hablando del incidente y entienda qué podrá suceder.

- **Relato**

Relato libre: El Ombudsperson deberá comenzar la entrevista permitiendo que el denunciante describa el incidente sin interrupción.

Preguntas abiertas: El Ombudsperson puede complementar el relato haciendo preguntas adicionales que permitan a la sobreviviente describir con mayor detalle alguna parte específica del incidente o aclarar la información del relato (por ej. “cuénteme acerca de”; “¿qué sucedió después?; “cuénteme qué más recuerda”; “¿y luego qué pasó?”).

Preguntas específicas: Se pueden usar preguntas cerradas que solo puedan responderse “sí” o “no” para completar la información que faltó en el relato.

- **Conclusión**

El Ombudsperson deberá dar a conocer al denunciante la oportunidad de compartir alguna información adicional sobre el incidente y hacer preguntas sobre el proceso o los pasos siguientes del proceso.

Finalmente se levantará un acta circunstanciada con los hechos referidos.

10. Documentos de Apoyo

PO-F01 - Encuesta de Hostigamiento y/o Acoso Sexual

PO-F02 - Encuesta de Discriminación

PO-F03 - Formato de Queja y/o Denuncia

PO-F04 - Formato de Petición

PO-F05 - Carta de Confidencialidad