

V. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS CONTRA EL HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL Y LABORAL

Presentación de queja. La queja podrá interponerse mediante el llenado del formato de queja o denuncia de discriminación, hostigamiento, acoso laboral y sexual.

La persona que denuncia deberá describir los hechos de forma específica, clara, objetiva y concisa.

Verbal. Comunica los hechos de manera inmediata a la Unidad para la Igualdad de Género, a la persona Ombudsperson o a cualquier persona integrante del Grupo, dejando constancia en el formato respectivo.

Escrita. Podrá presentarse por escrito o enviarse al correo de la Unidad para la Igualdad de Género, a la persona Ombudsperson, mediante el formato de este proceso o bien mediante escrito en el que deberá referirse con claridad y especificidad, los hechos y motivos de la queja, quienes deberán firmar una copia simple como acuse señalando la fecha y la hora de recepción. Ambos correos deberán ser revisados cada tercer día.

Investigación. La investigación es confidencial, da seguimiento al caso y debe ser realizada en un plazo no mayor a 10 días hábiles en los que se soliciten pruebas en igualdad de oportunidades para ambas partes.

Posteriormente, se rendirá un informe por escrito señalando el resultado de la investigación realizada, dentro de diez días hábiles. Dicho informe será turnado a la Unidad para la Igualdad de Género y la Junta de Gobierno y Coordinación Política, a efecto de proceder a emitir el dictamen o recomendación según corresponda. Los factores para determinar el acoso y/u hostigamiento sexual y laboral son:

- I. Las circunstancias en que ocurrieron los hechos y el contexto en el cual sucedió la conducta señalada, así como la naturaleza de los acercamientos o requerimientos sexuales.
- II. La determinación de la conducta imputada se basa en los hechos de cada caso particular.
- III. Se examina la relación jerárquica para determinar si la persona que presuntamente cometió la irregularidad abusó de su poder jerárquico.

- IV. Mientras transcurre la etapa de investigación de hechos la persona denunciante podrá solicitar por escrito ser cambiada de adscripción o comisionada a otra área, sin que dé más información del caso.
- V. Esta medida preventiva solo se aplica a solicitud directa de la persona denunciante y deberá valorarse previamente por la Unidad para la Igualdad de Género, por la Ombudsperson, el Grupo para la Igualdad Laboral y No Discriminación o la Junta de Gobierno y Coordinación Política.

Dictamen o recomendación. Después del informe de investigación, la Unidad para la Igualdad de Género evaluará si hay elementos que permitan presumir que la queja fue interpuesta de manera infundada, para lo cual deberá emitir un dictamen que podrá ser en los siguientes sentidos:

- I. La investigación no es procedente.
- II. Hubo discriminación, acoso u hostigamiento sexual.
- III. No hubo discriminación, acoso u hostigamiento.

En caso de que en el dictamen se determine la existencia de una conducta de discriminación, acoso y hostigamiento sexual, deberá establecerse el grado de la conducta de acuerdo con lo siguiente:

Leve: verbal, chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual;

Moderado: no verbal, sin contacto físico, miradas, gestos lascivos, muecas;

Medio fuerte verbal: llamadas telefónicas, cartas, mensajes por medio de las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (TICS), redes sociales, correo electrónico o cualquier otro espacio digital, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales;

Fuerte, con contacto físico: manoseos, sujetar o acorralar;

Muy fuerte: presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

Si esta no fuese procedente nuevamente se turnará a la persona Ombudsperson y se informará al Grupo y a la Junta de Gobierno y Coordinación Política, a efecto de que, en un plazo no mayor de 5 días hábiles a partir de su recepción, realice las diligencias que sean necesarias.

Resolución. Si la conducta se considera de carácter leve o moderado, la Unidad para la Igualdad de Género y la Dirección General Administrativa vía la Jefatura de Recursos Humanos y Capacitación en el ámbito de sus competencias determinarán la acción correspondiente de acuerdo con la

conducta desplegada. Si la conducta se considera de carácter medio fuerte, fuerte o muy fuerte, deberán turnar el expediente al Órgano Interno de Control para que de conformidad con la normatividad aplicable en la materia emita la acción correspondiente.

Si el resultado dictamina que no existió la conducta de discriminación, acoso u hostigamiento sexual o laboral, deberá archivarse el expediente como asunto concluido, a excepción de los casos en los que se presume que la persona denunciante se condujo con dolo por una queja falsa o aportar información o pruebas falsas, para lo cual deberá turnarse el expediente al Órgano Interno de Control para que de conformidad con la normatividad aplicable en la materia se emita la acción correspondiente.

Sanciones. De acuerdo con el dictamen se tomarán las medidas necesarias y correspondientes al caso, de acuerdo con lo siguiente:

- I. La gravedad y frecuencia de la discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual o laboral.
- II. El peso de las pruebas.
- III. Si existen o se cuenta con incidentes o advertencias anteriores.

Si no hay pruebas suficientes para decidir si el hecho efectivamente ocurrió o no, la Unidad para la Igualdad de Género, deberá:

- I. Emitir recomendaciones a las personas involucradas sobre el comportamiento que se espera de ellas.
- II. Realizar más sesiones de capacitación y concienciación para el personal.
- III. Observar atentamente la situación.

Todo proceso deberá ser documentado y archivado a su conclusión, exista o no sanción.

GUÍA DE LA DENUNCIA

A efecto de cumplir con lo anteriormente establecido, es importante considerar lo siguiente:

I. Propósito

Establecer los pasos para la investigación de las quejas y denuncias del personal del Congreso del Estado.

II. Recepción

El Proceso podrá iniciarse a petición de la persona afectada, a través de los buzones instalados en el Congreso del Estado o vía correo electrónico unidad.para.igualdad.genero@congresodepuebla.mx y/o quejasigualdad@congresopuebla.mx. Asimismo, podrá presentarse en la oficina de la persona Ombudsperson, por escrito, mediante el formato publicado en el portal de internet y que se anexa al presente, o en forma verbal por comparecencia.

Las denuncias presentadas por escrito libre deberán 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 presunta responsable de las conductas de discriminación, hostigamiento o acoso sexual o laboral.
- 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 las personas testigos indicando la localización de los mismos.
- e) Lugar y fecha de la denuncia.
- f) Nombre y firma autógrafa protestando decir la verdad.

La omisión de alguno de los puntos señalados no será causa de rechazo, para tal efecto la persona Ombudsperson solicitará al denunciante en un plazo no mayor a tres días hábiles la ampliación de la información para su validez.

Las peticiones, no consideradas como quejas o denuncias, se atenderán vía la persona Ombudsperson coordinadamente con las personas titulares de cada Unidad técnica-administrativa a la que esté adscrita la persona quejosa sin guardar ninguna formalidad, con los siguientes requisitos:

- a) Nombre, puesto y cargo de la persona propinante, así como la propuesta de la petición en la mejora continua de la Institución.

- b) La persona Ombudsperson en un plazo no mayor a diez días hábiles deberá informar a la Unidad para la Igualdad de Género y esta a su vez al Grupo sobre la petición presentada.
- c) Cuando las Unidades Técnico-Administrativas no den contestación a la petición, la persona Ombudsperson emitirá una recomendación. Si dentro de diez días hábiles no se contestara, se informará a la Unidad para la Igualdad de Género, a la Junta de Gobierno y Coordinación Política para su conocimiento.
- d) Las peticiones que, por insuficiencia administrativa, entre otros, no fuere posible atender se harán del conocimiento a la persona peticionaria.

III. Ratificación de la queja o denuncia

Las quejas o denuncias presentadas vía correo electrónico serán ratificadas en su contenido y firma por las personas 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 la persona quejosa violente el principio de confidencialidad la queja no procederá, interrumpiéndose el procedimiento. Cuando este principio sea violentado por una persona integrante de la Unidad para la Igualdad de Género, la persona Ombudsperson y por alguna persona del Grupo se hará acreedora a una amonestación o en su caso baja del Grupo, previo acuerdo de la Unidad para la Igualdad de Género.

VI. APERTURA DE BUZÓN Y CORREO ELECTRÓNICO

En los edificios que alberga el Congreso se instalarán buzones para recibir, quejas, denuncias y comentarios. La apertura de los buzones y verificación de correos electrónicos se hará de forma trimestral a cargo de la persona Ombudsperson y las personas del Grupo para la Igualdad Laboral y No Discriminación. Levantando el acta correspondiente, en la que se dará el procedimiento a seguir en cada una.

En caso de no existir ningún documento no se procederá a la elaboración del acta, pero sí notificará a la Unidad para la Igualdad de Género, para conocimiento.

VII. INICIO DE PROCESO DE INVESTIGACIÓN

La persona Ombudsperson analizará y clasificará la queja o denuncia dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir de su recepción e informará a la Unidad para la Igualdad de Género.

En caso de que exista una queja o denuncia en contra de la persona Ombudsperson, este no participará durante el proceso de investigación, asumiendo la función la persona titular de la Unidad para la Igualdad de Género hasta su resolución.

Iniciado el proceso de investigación se procederá a:

- a) Citar a la persona presunta responsable a una audiencia, notificándole por escrito que deberá comparecer personalmente a rendir su declaración en torno a los hechos que se le imputen y que puedan ser causa de responsabilidad.
- b) La notificación deberá expresar lugar, día y hora en que tendrá verificativo la audiencia; la autoridad ante la cual se desarrollará esta; los actos u omisiones que se le imputen y el derecho a comparecer.
- c) Entre la fecha de notificación y la de la comparecencia deberá mediar un plazo no menor de cinco ni mayor de quince días hábiles.
- d) 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.
- e) Desahogadas las pruebas que fueren admitidas, dentro de cuarenta y ocho horas, se emitirá el Dictamen correspondiente para su aplicación y sanción en su caso.

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

Cuando sea, determinado que se trata solo de una recomendación, estará a cargo de la persona Ombudsperson.

VIII. DE LAS SANCIONES

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

- I. Llamada de atención pública, quedando antecedente en el expediente de la persona servidora pública; así como la correspondiente disculpa pública a la persona que haya denunciado los actos de discriminación; y
- II. Suspensión laboral hasta de tres días sin goce de sueldo, quedando antecedente en el expediente de la persona servidora pública responsable; así como la correspondiente disculpa pública a la persona que haya denunciado los actos de discriminación.

En caso de que la conducta cometida, sea de las que merezcan sanción administrativa o penal, la queja será remitida al Órgano Interno de Control para que proceda en términos de Ley.

Por la naturaleza de ser un ente público la Unidad para la Igualdad de Género, la persona Ombudsperson y el Grupo solo podrán investigar, analizar e informar de los hechos acontecidos. No tendrán facultades de sanción corporal o pecuniaria.

Las conductas tipificadas como delitos serán sancionadas en términos de lo dispuesto por los artículos 278 Quáter y 278 Quinquies del Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

IX. DE LAS QUEJAS O DENUNCIAS FALSAS

Respecto a la falsedad o malicia de una denuncia interpuesta y en caso de que se compruebe, el Grupo propondrá la suspensión si se trata de una persona servidora pública. Cuando se trate de persona ajena a la Institución se podrá hacer la denuncia ante las autoridades correspondientes en términos de la legislación aplicable.

RESPONSABLE	No.	ACCIÓN	OBSERVACIONES
	1	Inicio	
Ombudsperson	2	Revisa los buzones, el correo electrónico indicado o recibe las denuncias de forma verbal.	
Denunciante	3	La queja podrá realizarla vía correo electrónico, verbal, por escrito, la hará únicamente ante el Ombudsperson y sin necesidad de formalidad alguna, únicamente narrando los hechos y con las pruebas que demuestren su dicho.	La queja por escrito deberá contener fecha, nombre y firma de la persona quejosa o denunciante, además de ser clara y precisa en la narración de los hechos.
Ombudsperson	4	Analiza la queja, identifica y califica el nivel de gravedad de la misma, así como la naturaleza de esta.	El análisis que se realice se deberá referir si la queja es de naturaleza laboral o sexual, si es hostigamiento o acoso, o de actos de discriminación. Una vez analizado el caso, se deberá levantar un acta por medio de la cual se señalen los responsables y los tiempos en los cuales se deberá llegar a una conclusión del procedimiento, el que no deberá exceder de 15 días hábiles.
Ombudsperson	5	Realizar las diligencias e investigaciones pertinentes para	



		corroborar las conductas u omisiones.	
Ombudsperson	6	Deberá llamar a la persona presunta responsable con el fin de escuchar su versión, así como para otorgarle el derecho de réplica y no dejarlo en estado de indefensión.	Asimismo, se le solicitará realizar todas las aclaraciones que considere pertinente, las cuales deberán ser por escrito y firmadas.
Ombudsperson	7	Deberá rendir un informe a la Unidad para la Igualdad de Género. Una vez analizado el caso, se deberá llegar a una conclusión, la cual puede ser calificando las conductas de leves, moderadas, fuertes o muy fuertes. Estas conclusiones deberán quedar asentadas en un acta firmada por los participantes.	El informe escrito se deberá rendir y anexar al expediente del caso. En todos y cada uno de los casos se deberá guardar la mayor discreción, conforme a la legislación interna del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla.
Persona Servidora Pública	8	Derecho de audiencia de la persona presunta responsable.	En caso de que la Unidad para la Igualdad de Género necesite mayor conocimiento con respecto al tema, podrá solicitar la presencia de la persona presunta responsable para que escuche de viva voz sus argumentos.
Unidad para la Igualdad de Género	9	Conociendo las conclusiones, dictará las sanciones conforme a la Guía de Actuación de las personas	Es competencia de la Comisión de Igualdad de Género, proceder para la determinación de sanciones derivadas de

		Servidoras Públicas al interior del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla y del presente Procedimiento e informar a la Junta de Gobierno y Coordinación Política y a la Comisión de Igualdad de Género.	este procedimiento, sin perjuicio de que se pueda proceder penal o administrativamente, de ser el caso.
	10	FIN.	

X.GUÍA DE LA ENTREVISTA

Plan y preparación.

Elegir un lugar para que la persona denunciante se sienta cómoda o si se prefiere otro lugar deberá especificarlo. Las entrevistas en el Congreso del Estado se desarrollarán en la oficina de la Unidad para la Igualdad de Género.

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: La persona Ombudsperson deberá presentarse diciendo su nombre a la persona denunciante.

Reglas de le 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 la persona denunciante se sienta cómoda hablando del incidente y entienda qué podrá suceder.

Relato.

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

Preguntas abiertas: La persona Ombudsperson puede complementar el relato haciendo preguntas adicionales que permitan a la persona denunciante describir con mayor detalle alguna parte específica del incidente o aclarar la información del relato (por ejemplo, “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.

La persona Ombudsperson deberá permitir a la persona denunciante, la oportunidad de compartir alguna información adicional sobre el incidente y hacer preguntas sobre el proceso o los pasos siguientes del mismo.

Finalmente se levantará un acta circunstanciada con los hechos referidos.

1. DOCUMENTOS DE APOYO

Se adjunta como anexo 1 el formato GILD-AHD-Q-005-2021-2024 Formato de Queja y/o Denuncia.