



Fecha: 10 de Abril de 2025

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA HOSTIGAMIENTO ACOSO SEXUAL Y LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACIÓN

I.- Objetivos:

1. Proporcionar al personal que conforma al Organismo Público Descentralizado denominado “Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla” los medios necesarios a través de los cuales puedan denunciar cualquier conducta de hostigamiento, acoso sexual y/o violencia laboral en todas sus formas y conductas de discriminación.
2. Establecer un proceso para la prevención, atención y en su caso la sanción que las personas competentes determinen, en actos de discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual y/o violencia laboral en todas sus formas.
3. Brindar confidencialidad a las personas que decidan presentar alguna queja.
4. Brindar un ambiente sano y armonioso de trabajo para mujeres y hombres en el centro de trabajo.
5. Promover una cultura de respeto en el trabajo.
6. Establecer el compromiso institucional de prevenir, atender y combatir la violencia laboral en todas sus formas, garantizando mecanismos eficaces de orientación, acompañamiento y debido proceso.

II.- Alcance:

Los lineamientos establecidos en este procedimiento son aplicables para todas las personas colaboradoras Organismo Público Descentralizado denominado “Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla”, sin distinción de nivel jerárquico, tipo de nombramiento, forma de contratación o área de adscripción.

Su aplicación comprende todas las actividades, procesos, funciones y responsabilidades vinculadas con el cumplimiento de este procedimiento, así como cualquier acción que derive de él para asegurar el correcto funcionamiento institucional.

Asimismo, el alcance incluye a personal operativo, administrativo, directivo, de confianza, sindicalizado, por honorarios y cualquier figura análoga, que desempeñe funciones dentro del Organismo, ya sea de manera permanente, temporal o en comisión.

III.- Normatividad:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en particular:

Blvd. Atlixcáyotl No. 1910, Reserva Territorial Atlixcáyotl,
C.P. 72810, San Andrés Cholula, Puebla
Tel: (222) 273 7700 | Sicompuebla.mx





- Artículo 1 (principio de igualdad y no discriminación).
- Artículo 4 (igualdad entre mujeres y hombres).
- 2. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- 3. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- 4. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- 5. Ley Federal del Trabajo, especialmente:
 - Artículo 3 Bis (violencia laboral).
- 6. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 7. Código Penal Federal.
- 8. Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.
- 9. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para resguardo de datos personales en actuaciones del Comité.
- 10. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- 11. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, especialmente:
 - 1. Artículo 11 (Igualdad ante la Ley entre Mujeres y Hombres)
- 12. Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.
- 13. Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado de Puebla.
- 14. Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla.
- 15. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- 16. Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- 17. Cualquier otra disposición jurídica, administrativa, normativa interna, lineamiento, protocolo, reglamento, etcétera, que resulte aplicable en materia de igualdad laboral, no discriminación, derechos humanos y prevención de la violencia en el ámbito laboral, aun cuando no se encuentre expresamente señalada en el presente documento.

IV.- Definiciones:

- Acompañamiento: Conjunto de acciones de apoyo (información, orientación, seguimiento y, en su caso, presencia institucional) brindadas a la persona afectada durante la atención del caso y su eventual canalización a otras instancias.





- **Acoso sexual:** Es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
- **Discriminación:** En términos del artículo 1 fracción III de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, se entenderá por discriminación 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 motivo.

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

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

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

- **Instancias externas competentes:** Autoridades o entidades fuera del Organismo a las que podrá canalizarse a la persona afectada según la naturaleza del hecho, tales como: autoridades administrativas, órganos internos de control, Ministerio Público, o las instancias jurisdiccionales laborales y/o penales correspondientes.
- **Persona denunciante / afectada / víctima:** La persona que presenta la queja y/o la que sufre o reclama haber sufrido actitudes, conductas o hechos que constituyen discriminación, hostigamiento, acoso sexual o violencia laboral.
- **Queja / Denuncia:** Manifestación formal o verbal mediante la cual una persona informa sobre una conducta que pueda constituir discriminación, hostigamiento, acoso sexual o violencia laboral, solicitando su investigación y atención conforme a este procedimiento.
- **Violencia laboral:** Cualquier acto u omisión que lesionen la dignidad, integridad física o psicológica, o las condiciones de trabajo de una persona, incluyendo violencia verbal, física, psicológica, económica o simbólica, en el ámbito laboral.





V.- Operación

El Comité encargado de la vigilancia del desarrollo e implementación de prácticas de igualdad laboral y no discriminación en el centro de trabajo, tiene las siguientes atribuciones:

- Conocer de manera confidencial los casos de violación de los derechos humanos del personal y emitir las recomendaciones necesarias sin que las personas que acudan sean afectadas en sus derechos.
- Conocer, atender, tramitar y resolver de manera confidencial, formal, imparcial y neutral las quejas o peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación o trato inequitativo.
- Emitir recomendaciones y propone cualquier tipo de solución para resolver la queja o petición que haya conocido en cualquier nivel de la organización.

VI. Acciones preventivas

Con el propósito de garantizar el cumplimiento de las obligaciones institucionales, fortalecer la cultura organizacional con perspectiva de género y evitar la reincidencia de prácticas de discriminación y violencia laboral que generen brechas de desigualdad o situaciones de riesgo, se establecen las siguientes acciones preventivas, cuyo objetivo es anticipar posibles problemáticas, mejorar los procesos internos y asegurar la implementación adecuada de la normativa aplicable:

1. Capacitación continua del personal.

Diseñar y ejecutar programas permanentes de capacitación de forma interna o por entes externos dirigidos a todas las personas servidoras públicas, enfocados en igualdad sustantiva, no discriminación, lenguaje incluyente, hostigamiento y acoso sexual, así como en el cumplimiento de la normatividad nacional y estatal en la materia. Estas capacitaciones deberán ser actualizadas de manera anual y documentadas para su debida verificación.

2. Fortalecimiento de los mecanismos de denuncia y atención.

Mantener canales accesibles, confidenciales y eficientes para la recepción de quejas y denuncias relacionadas con violencia de género, discriminación u otras conductas contrarias a la normativa. Asimismo, garantizar tiempos de respuesta claros y medidas de protección oportunas.

3. Promoción de una cultura organizacional basada en el respeto y la igualdad.

Realizar campañas internas de sensibilización que fomenten relaciones laborales libres de violencia, comunicación respetuosa y corresponsabilidad.

4. Coordinación interinstitucional.





Fomentar la colaboración con dependencias, organismos públicos y entidades especializadas en igualdad de género, con el fin de implementar mejores prácticas, recibir asistencia técnica y fortalecer la capacidad institucional.

VII. Buzón de Quejas o Denuncias y Procedimiento de Revisión

1. Instalación del Buzón de Quejas o Denuncias

Con el propósito de garantizar un mecanismo accesible, confidencial y seguro para la presentación de quejas o denuncias relacionadas con actos de discriminación, violencia laboral, hostigamiento, acoso u otras conductas contrarias a los principios de igualdad y no discriminación, el Comité instalará un buzón físico oficial en un espacio visible y de fácil acceso dentro de las instalaciones del Organismo.

El buzón deberá:

- Permanecer cerrado y bajo resguardo de la Coordinación General del Comité.
- Ser de uso exclusivo para la recepción de quejas o denuncias.
- Mantener condiciones que aseguren la confidencialidad de la información depositada.

Asimismo, la Coordinación General deberá habilitar, en su caso, medios electrónicos complementarios para la recepción de quejas, asegurando su resguardo adecuado conforme a la normativa aplicable.

2. Difusión del Buzón y Medios de Presentación

El Comité realizará acciones de difusión para garantizar que todas las personas servidoras públicas conozcan la existencia y ubicación del buzón, así como los medios alternativos para presentar quejas o denuncias.

La difusión incluirá:

- Publicación en los medios internos autorizados del Organismo.
- Colocación de carteles informativos en áreas comunes.
- Otros medios disponibles.

La información difundida deberá ser clara, accesible y contemplar el principio de confidencialidad en la gestión de quejas.

3. Bitácora de Revisión del Buzón

La persona Vocal de Atención y Prevención de Casos de Discriminación y Violencia será responsable de revisar el buzón de quejas o denuncias de manera mensual, dentro de los últimos cinco días naturales de cada mes, levantando una bitácora de Revisión del Buzón por cada mes.

VIII. Políticas de operación





- **Presentación de queja**

La presentación de quejas o denuncias por presuntos actos de discriminación, hostigamiento, acoso laboral o acoso sexual podrá realizarse por cualquiera de los medios siguientes, garantizando siempre la confidencialidad, el respeto y la no revictimización de la persona denunciante:

- I. Verbal. Comunica los hechos de manera inmediata a cualquier integrante del Comité, dejando constancia en el formato respectivo.

La persona integrante que reciba la queja deberá:

1. Registrar los hechos en el formato correspondiente,
2. Remitirla de inmediato a la Vocalía de Atención y Prevención de Casos de Discriminación y Violencia,
3. Resguardar la información de manera confidencial.

- II. Escrita. La queja podrá presentarse por escrito mediante:

1. **Formato oficial** previsto en este procedimiento; o
2. **Escrito libre**, en el que deberán describirse los hechos de manera clara, específica, detallada y cronológica.

El documento podrá presentarse por las siguientes vías:

1. **Entrega directa** a cualquier integrante del Comité, quien deberá firmar una copia simple como acuse, indicando fecha y hora de recepción;
2. **Buzón físico de quejas y denuncias**, destinado exclusivamente para la recepción de comunicaciones de carácter confidencial.

- **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 5 días hábiles. Dicho informe será turnado al Comité a efecto de proceder a emitir el dictamen o recomendación según corresponda. Los factores para determinar el acoso y/o hostigamiento sexual y laboral son:





- El contexto y circunstancias de los hechos.
- La relación jerárquica entre las personas involucradas.
- La naturaleza de los acercamientos, insinuaciones o requerimientos.
- El impacto generado en la persona denunciante.

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 de mayor información del caso a las demás personas trabajadoras.

Esta medida preventiva solo se aplica a solicitud directa de la persona denunciante y deberá valorarse previamente por el Comité.

- **Dictamen o recomendación**

Después del informe de investigación, el Comité 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:

1. La Investigación no es procedente;
2. Hubo discriminación, acoso u hostigamiento sexual;
3. No hubo discriminación, acoso u hostigamiento.

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

1. Leve: Verbal, chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual;
2. Moderado: No verbal, sin contacto físico, miradas, gestos lascivos, muecas;
3. Medio fuerte verbal: Llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales;
4. Fuerte, con contacto físico: Manoseos, sujetar o acorralar;
5. Muy fuerte: Presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

Si esta no fuese procedente nuevamente se turnará al Comité a efecto de que en un plazo no mayor de 5 días hábiles a partir de su recepción, para que realice las diligencias que sean necesarias.

- **Resolución por parte del Comité**





- a) **Si la conducta se considera de carácter leve o moderado:** el Comité en el ámbito de su competencia determina la acción correspondiente de acuerdo a la conducta desplegada.
- b) **Si el resultado dictamina que no existió la conducta de discriminación, acoso u hostigamiento sexual o laboral:** deberá archivar 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 Comité para la igualdad laboral y no discriminación para que de conformidad con la normatividad aplicable en la materia se emita la acción correspondiente.
- c) **De considerarse la conducta medio fuerte, fuerte o muy fuerte:** comunicará por escrito los resultados de la investigación a la persona denunciante, orientándola para acudir a la instancia del Ministerio Público correspondiente.

- **Sanciones**

De acuerdo al dictamen se tomarán las medidas necesarias y correspondientes al caso, de acuerdo a lo siguiente:

1. La gravedad y frecuencia de la discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual o laboral.
2. El peso de las pruebas.
3. Si existen o se cuenta con incidentes o advertencias anteriores.

Si no existieran elementos suficientes para determinar la existencia de los hechos, el Comité deberá:

1. Emitir recomendaciones de conducta a las personas involucradas.
2. Invitar a la participación en sesiones de capacitación y sensibilización para cuyo caso, se solicitará evidencia de haber asistido a estas.
3. Mantener monitoreo sobre el caso.

Todo el proceso deberá ser documentado y archivado, exista o no sanción.

IX. Canalización a Instancias Externas

Cuando la naturaleza de los hechos denunciados trascienda el ámbito interno del Organismo Público Descentralizado "Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla", el Comité procederá a brindar orientación, información y, en su caso, canalización a las instancias externas competentes, conforme a la clasificación administrativa, laboral o penal del asunto.

IX.1. Principios de la Canalización





La canalización externa deberá realizarse bajo los principios de imparcialidad, confidencialidad, debida diligencia, no revictimización, consentimiento informado de la persona denunciante, respeto al debido proceso.

IX.2. Naturaleza de la Violación y Tipo de Canalización

La orientación y/o canalización se determinará atendiendo a la naturaleza jurídica de los hechos:

a) Asuntos de naturaleza administrativa.

Cuando los hechos impliquen posibles faltas administrativas o violaciones a obligaciones de servidoras/es públicas/os, la canalización podrá realizarse ante: **Órgano Interno de Control** del Organismo Público Descentralizado, competente para sustanciar procedimientos de responsabilidad administrativa.

b) Asuntos de naturaleza laboral.

Cuando los hechos afecten derechos laborales o impliquen prácticas de discriminación o violencia laboral en los términos de la Ley Federal del Trabajo, la persona denunciante podrá ser canalizada a: **Procuraduría de la Defensa del Trabajo del Estado de Puebla (PRODET)**, para asesoría, conciliación y representación; **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla**, cuando el caso requiera un procedimiento de conciliación previo al juicio.

c) Asuntos de naturaleza penal.

Cuando los hechos puedan constituir delitos, en especial hostigamiento sexual, abuso sexual, amenazas, lesiones, violencia de género u otros ilícitos previstos en el Código Penal del Estado, la canalización podrá realizarse ante: **Fiscalía General del Estado de Puebla**.

IX.3. Acompañamiento Informado

El Comité, a través de la Vocalía de Atención y Prevención de Casos de Discriminación y Violencia, deberá:

1. Explicar claramente a la persona denunciante la razón de la canalización, el proceso aplicable (administrativo, laboral o penal), sus derechos durante el procedimiento, las posibles alternativas de atención externa.
2. Brindar información escrita y actualizada sobre la ubicación, horarios, medios de contacto de cada instancia competente.
3. Acompañar a la víctima, si ésta así lo solicita y el caso lo amerita, de manera presencial o mediante asistencia documental.

IX.4. Instancias Externas de Referencia

Para efectos del presente procedimiento, se reconocen como instancias externas de referencia:

- **Fiscalía General del Estado de Puebla**

Dirección: Boulevard Héroes del 5 de Mayo 31 Oriente, Ladrillera de Benítez, 72530 Puebla, Pue.





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

SICOM
Sistema de Información
y Comunicación



Contacto: (222) 211 7800 y/o (222) 211 7900.

- **Secretaría de las Mujeres del Estado de Puebla**

Dirección: Reserva Territorial Atlixcáyotl 1101 Col. Concepción Las Lajas (CIS) Edificio Ejecutivo, Primer Piso Puebla, Pue. C. P. 72190.

Contacto: (222) 303 48 00 Ext. 293227 / 293228

- **Órgano Interno de Control**

Dirección: Av. Reforma 703, Centro histórico de Puebla, 72000 Heroica Puebla de Zaragoza, Pue.

- **Procuraduría de la Defensa del Trabajo del Estado de Puebla (PRODET)**

Dirección: Calle 20 sur No. 902 Col. Azcárate Puebla Pue. C.P. 72501.

Contacto: (222) 235 6160

- **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla**

Dirección: Avenida 3 Poniente #716 Col. Centro Histórico C. P. 72000 Puebla, Pue.

Contacto: (222) 959 1060 ext 601

- Cualquier otra autoridad federal o estatal competente, según la naturaleza de los hechos.

IX.5. Consentimiento para la Canalización

La canalización externa únicamente se realizará con el consentimiento expreso de la persona denunciante, salvo en aquellos casos en que exista riesgo para su integridad o cuando lo exija una norma de carácter obligatorio.

Blvd. Atlixcáyotl No. 1910, Reserva Territorial Atlixcáyotl,
C.P. 72810, San Andrés Cholula, Puebla
Tel: (222) 273 7700 | Sicompuebla.mx

