

**Procedimiento para la Atención de
Quejas y Denuncias sobre Conductas
Prohibidas para incidir en la
Construcción de un Entorno
Organizacional Favorable**

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS SOBRE CONDUCTAS PROHIBIDAS PARA INCIDIR EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE.

I. ANTECEDENTES

Durante los trabajos de la LXI Legislatura en fecha diecinueve de mayo de dos mil veintiuno, el Pleno del Congreso del Estado de Puebla, aprobó la iniciativa por la que se crea la Unidad para la Igualdad de Género del Poder Legislativo del Estado, en donde se señala como una de sus atribuciones en la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla, artículo 216 Quáter, fracción III:

(...)

III.- Proponer y coadyuvar con las instancias competentes para promover ambientes libres de acoso laboral, así como de acoso y hostigamiento sexual en el Poder Legislativo del Estado;

(...)

De igual forma es importante resaltar que, en el Programa para la Igualdad de Género de esta Soberanía, se establecen las estrategias y líneas de acción a través del cual se logrará la institucionalización de la perspectiva de género y el cumplimiento de las atribuciones de la Unidad, entre otras estrategias se establece lo siguiente:

(...)

8. Diseñar y establecer un mecanismo claro y transparente para la prevención, atención y eliminación de prácticas violentas, acoso, hostigamiento sexual y todas aquellas que puedan generar riesgos psicosociales en los trabajadores y en un entorno organizacional desfavorable.

(...)

Avanzar en la inclusión social y garantizar el derecho a la igualdad y no discriminación, implica asumir un compromiso social e institucional, es por ello que, en el Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla, ante el compromiso ineludible de generar las acciones necesarias para no tolerar ni permitir en su interior conductas o prácticas de acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento laboral, hostigamiento sexual, discriminación y/o violencia laboral para las personas trabajadoras y trabajadores de la estructura

Orgánica se instaura el *Procedimiento para la atención de quejas y denuncias sobre las Conductas Prohibidas* que incorpora el enfoque de la *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención*, para incidir en la construcción de un entorno organizacional favorable en el Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla.

II. DISPOSICIONES GENERALES

Objetivo General

Establecer los pasos para la atención de quejas y denuncias sobre conductas prohibidas a través de mecanismos de coordinación intrainstitucional que mejoren el desempeño de las labores legislativas y administrativas del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla para incidir en la construcción de un entorno organizacional favorable, libre de discriminación y con pleno respeto a los derechos humanos.

Objetivos específicos

- a) Coadyuvar en la institucionalización de una cultura laboral libre de discriminación y violencia.
- b) Establecer el mecanismo para la atención de quejas y denuncias sobre las Conductas Prohibidas (*acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento laboral, hostigamiento sexual, discriminación y/o violencia laboral*), que incluye la recepción de la queja, derivación, canalización, y seguimiento ante las instancias internas y externas correspondientes.

III. PROCEDIMIENTO

A. Recepción de la queja y/o denuncia de conductas prohibidas del Congreso del Estado.

El procedimiento podrá iniciarse a petición de la víctima, por escrito a la persona Titular de la Unidad para la Igualdad de Género, mediante el formato publicado en el portal de internet y que se anexa al presente, el cual deberá ser debidamente requisitado, redactando con claridad y especificidad para exponer los hechos y motivos de la interposición de la queja, denuncia y/o información. La recepción de quejas, denuncias y/o información deberá incluir una copia simple como acuse, en el cual se asentará fecha y hora de su recepción.

La recepción del formato podrá presentarse también vía correo electrónico institucional a la siguiente dirección de la Unidad para la Igualdad de Género: quejasigualdad@congresodepuebla.mx, la Titular de la Unidad para la Igualdad de Género, acusará de recibido señalando la fecha y la hora de recepción. El correo electrónico deberá ser revisado cada tercer día.

El Formato de quejas, denuncias y/o información, deberá contener los siguientes requisitos:

- a)** Nombre (s), apellido(s), de la víctima o persona que informa haber presenciado o sufrido acontecimientos traumáticos severos y prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.
- b)** Edad de la víctima o persona que informa haber presenciado o sufrido acontecimientos traumáticos severos y prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.
- c)** Número de teléfono o celular, correo electrónico de la víctima o persona que informa haber presenciado o sufrido acontecimientos traumáticos severos y prácticas opuestas al entorno organizacional favorable, así como testigos.
- d)** Nombre, apellido y datos generales que permitan identificar a la posible persona agresora de acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento laboral, hostigamiento sexual, discriminación y/o violencia laboral.
- e)** Narración de los hechos, señalar de forma clara y cronológica como se presentaron los hechos (fecha, hora, lugar y personas involucradas).
 - Espacio físico: dentro de las instalaciones del Honorable Congreso del Estado de Puebla.

- Espacio digital: redes sociales, correo electrónico, mensajería instantánea y/o llamadas telefónicas.
- f) Las pruebas que estén a su alcance:
- Nombre de testigos.
 - Audios.
 - Videos.
 - Documentos.
 - Correos electrónicos y redes sociales.
 - Cualquier otra prueba o indicios que aporten información necesaria para la investigación.
 - Fecha y firma de la persona que presenta la queja.

La omisión de alguno de los puntos señalados no será causa de rechazo, para tal efecto la persona Titular de la Unidad para la Igualdad de Género solicitará de la víctima en un plazo no mayor a 3 días hábiles la ampliación de la información para su validez.

Las peticiones, no consideradas como quejas, denuncias o información respecto a lo descrito en la Política de Prevención de Riesgos Psicosociales del H. Congreso del estado Puebla se atenderán vía la persona Titular de la Unidad para la Igualdad de Género coordinadamente con las personas titulares de cada unidad técnica-administrativa a la que esté adscrita la persona quejosa sin guardar ninguna formalidad, conforme al siguiente procedimiento:

- a) La persona Titular de la Unidad para la Igualdad de Género en un plazo no mayor a 10 días hábiles deberá informar a la persona Titular de la Unidad técnica-administrativa a la que corresponda sobre la petición presentada en la mejora continua de la Institución.
- b) Cuando las Unidades Técnico-Administrativas no den contestación a la petición, la persona Titular de la Unidad para la Igualdad de Género emitirá una recomendación. Si dentro de 10 días hábiles no se contestara, se informará a la Junta de Gobierno y Coordinación Política para su conocimiento.
- c) Las peticiones que, por insuficiencia administrativa, entre otros, no fuere posible atender se harán del conocimiento a la persona peticionaria.

B. Ratificación de la queja y/o denuncia de conductas prohibidas del Congreso del Estado.

Las quejas, denuncias y/o información presentada serán ratificadas en su contenido y firma por la víctima, dentro del término de 3 días hábiles contados a partir de su recepción.

Toda queja, denuncia y/o información presentada se deberá acusar de recibo.

En caso de que la información se refiera a la presencia o sufrimiento de algún acontecimiento traumático severo, se remitirá a la víctima para su atención psicológica por los psicólogos o psicólogas adscritas a la Unidad para la Igualdad de Género y/o a su institución de salud pública.

Cuando la víctima 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 o del Comité de Prevención, Atención y Sanción de las Conductas Prohibidas, se hará acreedora a una amonestación.

C. Inicio de proceso de investigación de la queja y/o denuncia de conductas prohibidas del Congreso del Estado.

La persona Titular de la Unidad de la Igualdad de Género analizará y clasificará la queja, denuncia y/o información dentro del plazo de 3 días hábiles contados a partir de su recepción e informará al del Comité de Prevención, Atención y Sanción de las Conductas Prohibidas.

La persona Titular de la Unidad para la Igualdad de Género convocará a una reunión al Comité de Prevención, Atención y Sanción de las Conductas Prohibidas para llevar a cabo la investigación en un plazo no mayor a 10 días hábiles después de la fecha de notificación de la queja, denuncia y/o presentación de información. Toda investigación deberá regirse por los Principios de Confidencialidad, Debida Diligencia, Imparcialidad, Legalidad, Objetividad, No Revictimización, Perspectiva de Género y Presunción de Inocencia

En caso de que exista una queja, denuncia y/o información en contra de la persona Titular de la Unidad para la Igualdad de Género o cualquier persona integrante del del Comité de Prevención, Atención y Sanción de las Conductas Prohibidas, esta no podrá participar durante el proceso de investigación, asumiendo la función correspondiente la persona Titular de la

Presidencia de la Junta de Gobierno y Coordinación Política, hasta su resolución.

Iniciado el proceso de investigación se procederá a:

- a) Citar a la posible persona agresora a una audiencia, notificándole por escrito que deberá comparecer personalmente para 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 5 ni mayor de 15 días hábiles.
- d) Concluida la audiencia, se concederá a posible persona agresora un plazo de 3 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 48 horas, se emitirá la Resolución correspondiente para su aplicación y sanción en su caso.

Durante la sustanciación del procedimiento, la persona Titular de la Unidad para la Igualdad de Género, 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.

Después de la investigación, el Comité de Prevención, Atención y Sanción de las Conductas Prohibidas evaluará si hay elementos necesarios para determinar si la queja, denuncia y/o presentación de la información es procedente o no.

- En caso de no ser procedente deberá archivarse el expediente como asunto concluido, a excepción de los casos en que la víctima haya actuado de mala fe, dolo, falsedad de información o pruebas, se notificará al Órgano Interno de Control para aplicar la normatividad correspondiente.
- En caso de ser procedente se dará seguimiento a la queja, denuncia y/o presentación de la información para determinar el procedimiento administrativo, laboral o penal.

Atendiendo la queja por daño integral, el Comité de Prevención, Atención y Sanción de las Conductas Prohibidas aplicará las medidas de reparación, y una vez acordada la resolución, se notificará a la víctima.

Los factores para determinar el acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento laboral, hostigamiento sexual, discriminación y/o violencia laboral son los siguientes:

- 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 examinará la relación jerárquica para determinar si la posible persona agresora 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 será aplicable a solicitud directa de la víctima y deberá valorarse previamente por el Comité de Prevención, Atención y Sanción de las Conductas Prohibidas.

Cuando sea, determinado que se trata solo de una recomendación, estará a cargo de la persona Titular de la Unidad para la Igualdad de Género.

D. Resolución de la investigación de la queja y/o denuncia de conductas prohibidas del Congreso del Estado.

Después del informe de investigación, el Comité de Prevención, Atención y Sanción de las Conductas Prohibidas 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 acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento laboral, hostigamiento sexual, discriminación y/o violencia laboral.
- III. No hubo acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento laboral, hostigamiento sexual, discriminación y/o violencia laboral.

En caso de que en el dictamen se determine la existencia de una conducta de acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento laboral, hostigamiento sexual, discriminación y/o violencia laboral, 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 la conducta se considera de **carácter leve o moderado**, el Comité de Prevención, Atención y Sanción de las Conductas Prohibidas, determinará 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 a la Autoridad Competente 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 acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento laboral, hostigamiento sexual, discriminación y/o violencia laboral, deberá archivarse el expediente como asunto concluido, a excepción de los casos en los que la víctima haya actuado de mala fe, dolo, falsedad de información o pruebas, 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.

E. De las sanciones de quejas y/o denuncias de conductas prohibidas del Congreso del Estado.

De acuerdo con la resolución se tomarán las medidas necesarias y correspondientes al caso, de acuerdo con lo siguiente:

- I. La gravedad y frecuencia del acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento laboral, hostigamiento sexual, discriminación y/o violencia 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, el Comité de Prevención, Atención y Sanción de las Conductas Prohibidas, 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.

Las sanciones que se dicten, a quien resulte responsable de acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento laboral, hostigamiento sexual, discriminación y/o violencia 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 3 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, la queja será remitida al Órgano Interno de Control para que proceda en términos de Ley.

En caso de que la conducta cometida, sea de las que merezcan sanción laboral, la queja será remitida a la Jefatura de Recursos Humanos y Capacitación de la Dirección de Administración y Finanzas del Congreso del Estado de Puebla, a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, de Estudios y de Proyectos Legislativos o al Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Puebla, según corresponda, para que se proceda en términos de Ley.

En caso de que la conducta cometida, sea de las que merezcan sanción penal, la queja será remitida a la Fiscalía General del Estado de Puebla para que proceda en términos de Ley.

Por la naturaleza de ser entes públicos la Unidad para la Igualdad de Género y el Comité de prevención, atención y sanción de las conductas prohibidas 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.

F. De las de las quejas y/o denuncias de conductas prohibidas del Congreso del Estado falsas.

Respecto a la falsedad o malicia de una queja, denuncia y/o información interpuesta, y en caso de que se compruebe, el Comité de Prevención, Atención y Sanción de las Conductas Prohibidas, 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.

Anexo 1

**FORMATO DE QUEJA Y/O DENUNCIA PARA LAS PERSONAS
TRABAJADORAS DEL CONGRESO DEL ESTADO**

Núm. consecutivo	
------------------	--

(Espacio para ser llenado por la Institución)

DÍA	MES	AÑO

Queja

Denuncia

La queja o denuncia es sobre:

<input type="checkbox"/>	Acoso Laboral
<input type="checkbox"/>	Acoso Sexual
<input type="checkbox"/>	Discriminación

<input type="checkbox"/>	Hostigamiento Laboral
<input type="checkbox"/>	Hostigamiento Sexual
<input type="checkbox"/>	Violencia Laboral

Datos de la persona que presenta la queja y/o denuncia:

Género: Hombre () Mujer ()

Nombre: _____

Edad: _____

Número de contacto: _____

Correo electrónico: _____

Puesto: _____

Área: _____

Director (a) inmediato (a): _____

Datos de la persona sobre quien se presenta la queja y/o denuncia:

Género: Hombre () Mujer ()

Nombre: _____

Edad: _____

Puesto: _____

Área: _____

Director (a) inmediato (a): _____

Fecha en la que ocurrieron los hechos: _____

Hora: _____ Lugar: _____

Declaración de los hechos:

--

Pruebas que acrediten los hechos:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

En su caso, testigos de los hechos:

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. Nombre: _____ | Teléfono: _____ |
| 2. Nombre: _____ | Teléfono: _____ |
| 3. Nombre: _____ | Teléfono: _____ |

Nombre y firma de quien presenta la queja y/o denuncia

AVISO DE PRIVACIDAD

El Congreso del Estado de Puebla es el responsable del tratamiento de los datos personales en términos del Aviso de Privacidad Integral que puede consultar en www.congresopuebla.gob.mx

UIG-FQD-001-2021-2024

**FORMATO DE QUEJA Y/O DENUNCIA PARA PERSONAS EXTERNAS
DENTRO DEL CONGRESO DEL ESTADO**

Núm. consecutivo	
------------------	--

(Espacio para ser llenado por la Institución)

DÍA	MES	AÑO

La queja y/o denuncia es sobre:

Acoso sexual: Hostigamiento sexual: Discriminación:

Datos de la persona que presenta la queja y/o denuncia:

Género: Hombre () Mujer ()

Nombre: _____

Edad: _____

Número de contacto: _____

Correo electrónico: _____

Datos de la persona sobre quien se presenta la queja y/o denuncia:

Género: Hombre () Mujer ()

Nombre: _____

Edad: _____

Puesto: _____

Área: _____

Director (a) inmediato (a): _____

Fecha en la que ocurrieron los hechos: _____

Hora: _____ Lugar: _____

Declaración de los hechos:

Pruebas que acrediten los hechos:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

En su caso, testigos de los hechos:

1. Nombre: _____ Teléfono: _____
2. Nombre: _____ Teléfono: _____
3. Nombre: _____ Teléfono: _____

Nombre y firma de quien presenta la queja y/o denuncia

AVISO DE PRIVACIDAD

El Congreso del Estado de Puebla es el responsable del tratamiento de los datos personales en términos del Aviso de Privacidad Integral que puede consultar en www.congresopuebla.gob.mx

UIG-FQD-002-2021-2024

Pruebas que acrediten los hechos:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

En su caso, testigos de los hechos:

1. Nombre: _____ Teléfono: _____
2. Nombre: _____ Teléfono: _____
3. Nombre: _____ Teléfono: _____

Nombre y firma de quien presenta la queja y/o denuncia

AVISO DE PRIVACIDAD

El Congreso del Estado de Puebla es el responsable del tratamiento de los datos personales en términos del Aviso de Privacidad Integral que puede consultar en www.congresopuebla.gob.mx

UIG-FQD-003-2021-2024

Anexo 4

FORMATO DE QUEJA, DENUNCIA Y/O INFORMACIÓN SOBRE PRACTICAS QUE DIFICULTEN O FRENEEN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE, Y/O PRESENCIA O SUFRAN ALGÚN ACONTECIMIENTO TRAUMÁTICO SEVERO.

Núm. consecutivo	
------------------	--

(Espacio para ser llenado por la Institución)

DÍA	MES	AÑO

Queja

Denuncia

La queja o denuncia es sobre:

<input type="checkbox"/>	Acoso Laboral
<input type="checkbox"/>	Discriminación

<input type="checkbox"/>	Hostigamiento Laboral
<input type="checkbox"/>	Violencia Laboral

Información que atiende las bases de la NOM-035-STPS-2018

La información es sobre:

<input type="checkbox"/>	Entorno Organizacional
--------------------------	------------------------

<input type="checkbox"/>	Acontecimiento traumático severo
--------------------------	----------------------------------

Datos de la persona que presenta queja, denuncia y/o información:

Género: Hombre () Mujer ()

Nombre: _____

Edad: _____

Número de contacto: _____

Correo electrónico: _____

Puesto: _____

Área: _____

Director (a) inmediato (a): _____

Datos de la persona sobre quien se presenta la queja, denuncia y/o información:

Género: Hombre () Mujer ()

Nombre: _____

