



**El H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos, a
través del Instituto de Apoyo a la Mujer**

Presenta su:

**Programa de Cultura Interinstitucional
para la Igualdad Sustantiva entre
Mujeres y Hombres**

**Procedimiento de Recepción y
Atención de Quejas sobre Conductas
Inapropiadas**

Como producto del:

“PROGRAMA FODEIMM-2011

Responsable del proceso: Contraloría y Jurídico		Fecha de aplicación:	
Requerimiento MEG: 4.3.7	CÓDIGO: EGP-01-01	Núm. De revisión: 1	Núm. de hojas: 11

**PROGRAMA DE CULTURA INTERINSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD SUSTANTIVA ENTRE
HOMBRES Y MUJERES Y EN EL AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC**

SISTEMA DE GESTIÓN DE Y EQUIDAD DE GÉNERO

**PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y ATENCION DE QUEJAS SOBRE CONDUCTAS
INAPROPIADAS**

Tabla de contenido

1. Objetivo	3
1.1 Conductas que pueden Constituir hostigamiento y acoso sexual	3
2. Campo de aplicación	3
3. Documentos de referencia	3
4. Definiciones.....	4
5. Responsabilidades.....	5
6. Principios:.....	5
7. Actividades.....	6
7.1 consideraciones general para la atención de una queja	6
7.2 Procedimiento interno	7
7.3 Medidas cautelares.....	9
7.4 Resolución	9
7.6 Casos extremos	10
8. Herramientas de investigación.....	10
Anexo:.....	10

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer los mecanismos para recibir y atender una queja por actos de discriminación, desigualdad, hostigamiento sexual, conductas inapropiadas y situaciones inequitativas hacia el personal Del H Ayuntamiento de Ecatepec, Coadyuvando con esto al bienestar del mismo y promoviendo la igualdad de oportunidades dentro de la institución. y a la vez controlar la recepción y atención de quejas y el proceso para la sanción de situaciones de hostigamiento sexual en el ayuntamiento, relacionados con el Sistema de Gestión de Equidad de Género.

1.1 Conductas que pueden Constituir hostigamiento y acoso sexual

- Imágenes de naturaleza sexual u otras imágenes que la/lo incomoden en carteles, calendarios, pantallas de computadoras.
- Piropos o comentarios no deseados acerca de su apariencia.
- Miradas morbosas o gestos sugestivos que la/lo molesten.
- Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre su vida sexual o amorosa.
- Presión para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseadas fuera de su lugar de trabajo.
- Cartas, llamadas telefónicas o mensajes de naturaleza sexual no deseados.
- Amenazas que afecten negativamente su situación laboral si no acepta las invitaciones o propuestas sexuales.
- Exigencia de realizar actividades que no competen a sus labores u otras medidas disciplinarias por rechazar proposiciones sexuales.
- Roces, contacto físico no deseado.
- Presión para tener relaciones sexuales.

2. Campo de aplicación

Este procedimiento se aplica para todo el personal que funja como servidoras/es públicas/os del H. ayuntamiento de Ecatepec,

- El personal de base.
- El personal de confianza.
- El personal por honorarios.

Este procedimiento no podrá utilizarse cuando la persona acusada sea empleado/a de otra organización (por ejemplo, personal de otra empresa que fue contratado para reparar los elevadores). En caso de surgir un problema de hostigamiento y acoso sexual entre personal de la institución en el desempeño de su trabajo y una persona no empleada por la institución, esa dependencia/entidad, como parte de sus deberes de atención a su personal, se comunicará con la/el empleadora/dor para asegurar que el problema sea atendido rápidamente por los procedimientos más apropiados

3. Documentos de referencia

El término hostigamiento sexual es una figura legal de reciente inclusión en el marco jurídico mexicano. Desde 1991, se considera como delito y se incluye en el Código Penal Federal. Desde entonces hasta hoy se ha incluido en la mayoría de los códigos penales de los estados de la

República Mexicana y en 2007 se integra también en la Ley General de Acceso a una Vida Libre de Violencia, haciendo por primera vez una diferencia entre hostigamiento y acoso sexual.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres y su reglamento, 2001
- MEG: 2003 Manual de Equidad de Género Instituto Nacional de las Mujeres
- Código Penal Federal
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su Reglamento, 2007
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, 2006
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, 2003
- Ley orgánica municipal
- Reglamento interno municipal
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, 2002
- Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, PROIGUALDAD, 2008-2012
- Plan Nacional de Desarrollo (PND), 2007-2012

4. Definiciones

DISCRIMINACIÓN: Es el que se te menosprecie, se te trate en forma vergonzosa por tu nacionalidad, lugar de nacimiento, sexo, edad, estado civil, religión, discapacidad, estado de gestación de la mujer, orientación sexual y/o afiliación política. Es decir el que no se te respete como individuo.

DESIGUALDAD: El que no se trate en la misma forma que a los demás o que en igualdad de circunstancias se prefiera a alguien por su nacionalidad, lugar de nacimiento, físico, sexo, edad, estado civil, religión, discapacidad, estado de gestación de la mujer, orientación sexual y/o afiliación política.

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 y de connotación lasciva.

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.

CONDUCTAS INAPROPIADAS: Una conducta inapropiada considera a todas aquellas conductas o comentarios que incomoden, o afecten la moral, imagen o reputación de una o varias personas (ejemplo, hostigamiento sexual, hostigamiento laboral, hostigamiento psicológico, actos discriminatorios por raza, edad, sexo, preferencia sexual, origen, imagen, físico, estado civil, religión, chantaje, abuso de poder etc.)

SITUACIONES INEQUITATIVAS: Es la situación en la que contando con las habilidades, cualidades y/o conocimientos no se considere para trabajos, responsabilidades o cargos. Así como también en la que no se considere a una persona o personas para gozar de los mismos beneficios, materiales, económicos u otros.

DENUNCIANTE: El denunciante, es la persona que interpone la denuncia y es parte de un procedimiento penal.

DENUNCIA: Una denuncia da comienzo a un procedimiento en el que intervienen los órganos competentes, llevándose a cabo bajo oficio. La denuncia no obliga a las autoridades a comenzar un proceso judicial, aunque pueden incurrir en infracciones administrativas o penales si no lo investigan con la debida diligencia sin un motivo fundado.

NIVELES DE HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL:

Leve: Verbal, chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual, miradas, gestos lascivos, muecas

Moderado: Llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales;

Medio: frecuencia alta de las conductas anteriormente descritas

Fuerte: Contacto físico no deseado, Presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos. Abuso y violación.

PREVENCIÓN: Rechazar al hostigador en forma clara, presentar una **queja** en forma escrita ante el Comité de Equidad y Género, no sentirse culpable y no tratar de abandonar el empleo, En el momento que se presente la queja a la instancia antes citada le dará total seguimiento, privacidad y confidencialidad.

CONSECUENCIAS: Dificulta el desempeño de las funciones encomendadas y la satisfacción llevarlas a cabo, afecta condiciones de trabajo, así como formación o promoción y la seguridad en el empleo. Y las consecuencias pueden ser desde una amonestación hasta el despido del (la) colaborador (a)

5. Responsabilidades

Es responsabilidad del cumplimiento de este procedimiento de la Coordinación de la RIMPI y del personal del Comité de Equidad de Género mediar en situaciones de discriminación, desigualdad, actos de hostigamiento sexual, conductas inapropiadas y situaciones inequitativas hacia el personal de la institución dentro o fuera de ella. Es obligación de la **Coordinación de Equidad de Género** notificar de forma escrita la circunstancia por la que se considere afectado/a al personal del ayuntamiento de Ecatepec, después de evaluarse el caso. Controlar las denuncias y el proceso de investigación.

6. Principios:

El presente proceso se regirá por los Principios de

- Confidencialidad
- Imparcialidad,
- Eficacia y
- Reserva

Toda queja será tratada con confidencialidad, seriedad y según los tiempos estipulados, asegurando que todas las partes tengan tiempo suficiente para prepararse y responder.

Toda queja será manejada de forma sensible, equitativa e imparcial.

Las dependencias/entidades de la Administración Pública Federal asegurarán que todos sus integrantes tengan acceso a la información y el apoyo necesarios para prevenir e impedir el acoso y hostigamiento sexual o para manejarlo de forma apropiada si se presenta.

Las/los responsables de aconsejar, conciliar o investigar una queja, deben actuar conforme a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia.

Se dará al hostigador/a la justa oportunidad de conocer la queja contra él o ella, así como de preparar una respuesta considerada a las acusaciones hechas por la parte quejosa.

- Se tomarán medidas para asegurar relaciones de trabajo armoniosas durante y después de la mediación y la investigación. Las personas que funjan como funcionarias de cada dependencia/entidad, se comprometen a asegurar que el personal que recurra a estos procedimientos no sea objeto de represalias.
- La dependencia/entidad recomendará que se denuncie cualquier comportamiento que viole la política de cero tolerancia respecto al hostigamiento y acoso sexual, pero no tolerará las quejas ofensivas o triviales.
- Cualquier relación con la política de la dependencia/entidad y con estos procedimientos, no afecta el derecho de los individuos a presentar denuncias fuera de la institución, de acuerdo con la legislación federal pertinente.

7. Actividades

En caso de ser víctima de alguna situación de discriminación, desigualdad, actos de hostigamiento sexual, conductas inapropiadas y situaciones inequitativas presentada dentro de la organización, o fuera de ella, se sugiere se actué de la siguiente forma:

7.1 consideraciones generales para la atención de una queja

1. La Red interinstitucional municipal para la igualdad RIMPI, solicitará a la alta dirección se forme un **comité de investigación de hechos** que será el responsable de colaborar con la RIMPI para realizar las investigaciones formales de las quejas presentadas por las trabajadoras y los trabajadores del ayuntamiento de Ecatepec.
2. El **comité de investigación de hechos** podrá estar representado por dos integrantes de la red dentro de los cuales debe estar el coordinador de la Red, y una/o más y una o un representante de la contraloría y otro del jurídico.
3. Para dar trámite a la queja será necesario presentarla por escrito, utilizando el formato establecido para este caso. (anexo EGF-02-02) el cual deberán tener el número de expediente correspondiente. Para asignar el número se considerará: año, mes, y num. Consecutivo. Ejemplo: 111101, lo que indica que la queja se recibió en el año 2011, mes de nov. Y fue la primera queja.
4. El formato se maneja únicamente en original y se marcará como confidencial prohibiendo que el mismo sea fotocopiado.
5. La queja podrá ser presentada ante cualquier miembro de la RIMPI o del comité de Equidad de Género y/o la Coordinación de la red.
6. Quien reciba la queja (miembros de la RIMPI, o del Comité de Equidad de Género y/o el Coordinador/a) dará respuesta dentro de los tres días siguientes de recibida la queja, para iniciar la investigación básica.
7. La interposición de la queja puede presentarse a nombre de otra persona, pero sólo procederá en caso de que el agraviado ratifique el hecho de forma presencial narrando los hechos ante un miembro del comité de género y/o el Coordinador/a. Esto es con la finalidad de verificar que los datos asentados en el formato de queja coincidan con la

- versión narrada y prevenir el falso testimonio, nunca con el afán de exhibir a la o al afectado/a
8. El formato deberá indicar si es una queja hacia personal externo o interno y el tipo de queja que se presenta, las cuales pueden ser: por discriminación, desigualdad, actos de hostigamiento sexual, conductas inapropiadas y situaciones inequitativas.
 9. En el formato es necesario presentar los datos tanto de la o el afectado/a como del o la acusado/a, para que pueda proceder la queja y la investigación.
 10. En el mismo formato deberá exponerse los hechos por lo que se sintió afectado/a o agredido/a, si los espacios designados para ello no fueran suficientes, será necesario anexar otro formato, no se aceptaran otro tipo de formato, que no sean las designadas para esta queja.
 11. En caso de que haya testigos y/o pruebas de la acción, el afectado/a deberá señalarlo en dicho formato y ser firmado por el testigo, si el formato no presentará la firma del testigo no se tomara en cuenta a éste para seguir el proceso. En caso de existir testigos se le citará para dar fe y descripción de los hechos que manifestó.
 12. Con respecto, a la existencia de evidencias estas deberán ser presentadas en la comparecencia que se realizará, posterior a la interposición de la queja.
 13. Para confirmar la veracidad y prevenir el falso testimonio de la información, es necesario que el afectada/o realice la descripción de los hechos de forma oral, para cotejar la información escrita.
 14. Si el quejoso/a no estuviera en disposición de ratificar los hechos ante el comité de investigación de hechos tendrá que desistirse de la queja. Se solicitará al quejoso/a redactar una carta de desistimiento de la queja.
 15. Cuando el jefe/a superior jerárquico directo sea el presuntamente responsable de la conducta irregular o inapropiada, la RIMPI y el comité de investigación de hechos reportará el caso a otra persona de jerarquía superior, ya sea de la misma área o fuera de ella, para que brinde protección a la persona denunciante y en su caso analice el cambio de adscripción del denunciante mientras dure el proceso de investigación.

7.2 Procedimiento interno

Núm.	Área/responsables	Acciones
1	Afectada/o	Interpone la queja ante cualquier integrante de la RIMPI
2	Integrantes de la RIMPI:	Recibe solicitud de queja de la conducta inapropiada. Y Solicita la requisición de la queja en el formato correspondiente (EGF-02-02)
3	Integrantes de la RIMPI	Analizan el caso. Escuchan la descripción de hechos y solicitan en caso de existir, evidencias y testigos
4	Afectada/o	Presenta evidencias y testigos en caso de contar con estos elementos.
5	Integrantes de la RIMPI	Realizan investigación básica sobre el caso. Apoyándose en el manual de investigación de la RIMPI (EGM-02-01)
6	Coordinador/a de la Red	Cita y se reúne con el comité de investigación de hechos para que proceda a realizar la investigación formal de los hechos. La investigación debe ser totalmente, confidencial, se debe dar seguimiento y dar respuesta en un plazo no mayor a tres días. El comité está integrado por dos representantes de

			la red, uno de contraloría y otro más de jurídico
7	Comité de investigación de hechos	de de	Realiza la investigación correspondiente y elabora un informe por escrito señalando el resultado de la investigación realizada, a la RIMPI y al área donde se desempeñan los involucrados /as Cuando el jefe/a superior jerárquico directo sea el presuntamente responsable de la conducta irregular o inapropiada, la RIMPI y el comité de investigación de hechos reportará el caso a otra persona de jerarquía superior, ya sea de la misma área o fuera de ella, para que brinde protección a la persona denunciante y en su caso analice el cambio de adscripción del denunciante mientras dure el proceso de investigación
8	Comité de investigación de hechos	de de	Dicho informe será remitido a la red, quien de acuerdo al resultado se procederá a emitir el dictamen y/o recomendación según corresponda.
9	Comité de investigación de hechos Consideraciones para el dictamen	de de	En caso de que en el dictamen se determine la existencia de una conducta inapropiada (discriminación, acoso sexual, hostigamiento sexual, acosos laboral etc) deberá establecerse el grado de la conducta de acuerdo a lo siguiente: leve, moderado, alto y, fuerte o muy fuerte. Si la conducta se considera leve o moderado el dictamen o recomendación se deberá turnar a la dirección de área a la que está adscrita el o la trabajadora, para la aplicación de la sanción correspondiente Cuando se considera la conducta, alto, fuerte o muy fuerte se orientará o apoyará a la afectada o afectado para que acuda a las instancias legales correspondientes, como son el ministerio público.
10	RIMPI		Envía sanción a las áreas e instancias que proceda
11	Dirección de área		Deberá aplicar la sanción correspondiente de acuerdo a las recomendaciones de la RIMPI
12	Jurídico		El área jurídica deberá asesorar siempre a la persona denunciante. En el caso de instancias legales externas (Ministerio público)
13	Presidencia.		Si el resultado de la investigación judicial, se determina una sentencia se deberá iniciar el procedimiento establecido en la ley, a efecto de que independientemente de la sanción de carácter penal que corresponda, se aplique la sanción administrativa en base a la normatividad.

14	RIMPI	Genera registros interno del caso, con fechas de seguimiento.
15	RIMPI	Mantiene un seguimiento posterior a la resolución del caso para evitar alguna represalia hacia la afectada o el afectado.

7.3 Medidas cautelares

El coordinador /a de la RIMPI dentro de las **72 horas** siguientes de recibida la queja dictará las medidas cautelares, con la finalidad de asegurar la eficacia de la resolución final y la protección de la víctima.

- Para guardar la confidencialidad del caso, los miembros del comité de investigación de hechos y los integrantes de la RIMPI firmaran carta de confidencialidad y secreto por cada caso presentado.
- En caso de que se compruebe la divulgación del caso se solicitara al responsable emitir carta de "ofrecimiento de disculpas" al quejoso/a.

El procedimiento se revisara periódicamente para monitorear su eficacia y efectividad. Conforme se aplica el programa de gestión de equidad de género.

7.4 Resolución

En caso de encontrarse culpable de conductas inapropiadas se aplicarán las siguientes sanciones.

Hostigamiento Leve:	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación por escrito donde se reprobé las conductas realizadas.
Hostigamiento Moderado:	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir ayuda profesional. • Suspensión temporal • Sanciones administrativas
Hostigamiento alto	<ul style="list-style-type: none"> • Despido inmediato
Hostigamiento Fuerte y violación.	<ul style="list-style-type: none"> • Despido inmediato
	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso legal

En caso de encontrarse culpable por actos de discriminación, desigualdad, conductas inapropiadas y situaciones inequitativas se aplicarán las siguientes sanciones:

Casos Leves:	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación por escrito donde se reprobé las conductas realizadas.
Casos Moderados:	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensión temporal de actividades realizadas
Casos altos:	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensión permanente de la institución
Casos Fuertes	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensión permanente de los proyectos de la organización
	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso legal

7.5 Casos extremos

- **En caso de que se dictamine el falso testimonio se solicitara** al responsable emitir carta de “ofrecimiento de disculpas”, además de solicitarle realizar disculpas de forma presencial.
- **En los casos de falso testimonio**, se integrara en su expediente el historial de la investigación y se llevara un record de estas situaciones, en caso de que se acumule tres acciones dictaminadas por falso testimonio se tomara medidas administrativas.
- **Cuando se acumulen dos acusaciones** y se hayan comprobado los hechos que se interpusieron en la queja y se resuelvan con una sanción leve, se integrará en el expediente del acusado el historial de la investigación y se llevará un record de estas situaciones, en caso de que se **acumulen dos acusaciones** Se procederá como si fuera un caso alto, en la segunda acusación.

8. Herramientas de investigación

Como apoyo de este procedimiento y con la intención de realizar una investigación inicial de cada una de las quejas con una metodología precisa, objetiva y verídica; se elaborará un manual de investigación de quejas por actos de discriminación, desigualdad, hostigamiento sexual, conductas inapropiadas y situaciones inequitativas hacia el personal Del H. Ayuntamiento de Ecatepec

Anexo:

- Formatos de recepción y atención y de quejas

Control de revisiones							
No. De revisión	De Creación	1	2	3	4	OBSERVACIONES	
01	Octubre 2011						

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO	CODIGO
PUESTO/AREA	Integrantes de la RIMPI	Subcomité de		EGP-01-02
NOMBRE Y FIRMA				
FECHA				

FORMATO DE ATENCIÓN DE QUEJA

CADA QUEJA QUE SE ASIENTE EN EL PRESENTE FORMATO SERÁ ANALIZADA E INVESTIGADA PROCURANDO LA CONFIDENCIALIDAD Y DISCRECIONALIDAD DEL ASUNTO. ASÍ COMO DEL/LA PRESUNTA/O AFECTADA.

TENGA USTED LA SEGURIDAD QUE NO SE REALIZARÁN ACTOS QUE AFECTEN SU IMAGEN, REPUTACIÓN Y HONRA POR LO QUE NOS COPROMETEMOS A NO DIVULGAR LA INFORMACIÓN AQUÍ ASENTADA.

QUEJA INTERPUESTA HACIA:	PERSONAL INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN: <input type="checkbox"/>		PERSONAL EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN: <input type="checkbox"/>		
	QUEJA INTERPUESTA POR:	DISCRIMINACIÓN <input type="checkbox"/>	DESIGUALDAD O SITUACIONES INEQUITATIVAS <input type="checkbox"/>	HOSTIGAMIENTO SEXUAL <input type="checkbox"/>	CONDUCTAS INAPROPIADAS <input type="checkbox"/>

DATOS DE LA VÍCTIMA

NOMBRE: _____

Puesto actual: _____ Área: _____ Jefe inmediato: _____

Funciones desempeñadas: _____

Teléfono Personal: _____ E-mail: _____

DATOS DEL VÍCTIMARIO/A

NOMBRE: _____

Puesto actual: _____ Área: _____ Jefe inmediato: _____

Funciones desempeñadas: _____

Teléfono Personal: _____ E-mail: _____

A CONTINUACIÓN DESCRIBA LA SITUACIÓN O HECHO POR EL QUE SE SINTIÓ AFECTADO/A

Fecha en que ocurrió: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Frecuencia: ¿Es la primera vez, o a ocurrido otras veces? Si No ¿Cuántas?

Descripción

A CONTINUACIÓN MARQUE LA COLUMNA QUE CONSIDERE

CUENTA CON PRUEBAS O EVIDENCIAS QUE CONFIRMEN LO SUCEDIDO	SI	NO
INDIQUE QUÉ TIPO DE PRUEBAS O EVIDENCIAS SON LAS QUE USTED CONSIDERA IMPORTANTES PRESENTAR PARA RATIFICAR LO SUCEDIDO		
ESTA DISPUESTO/A A DECLARAR ANTE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE LA RIMPI Y/O EL COORDINADOR/A.	SI	NO
ESTA DISPUESTO/A A DECLARAR ANTE EL SUPUESTO VÍCTIMARIO/A	SI	NO
EXISTEN TESTIGOS PRESENCIALES DE LOS HECHOS ANTES NARRADOS	SI	NO

COLOQUE LOS DATOS DE SUS TESTIGOS

TESTIGO 1	NOMBRE	FIRMA
TESTIGO 2	NOMBRE	FIRMA

FIRMA DEL QUEJOSO/A

Anexar este formato al diagnóstico inicial