

# PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL Y LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACIÓN.

<b>ELABORÓ: VOCALÍA DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y NO DISCRIMINACIÓN Y OMBUDSMAN</b>	<b>REVISÓ: COORDINADORA GRUPO PARA LA IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	<b>AUTORIZÓ: COMISIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO</b>
<p> Mtra. Alejandra Escandón Torres</p> <p> Lic. Martha Leticia Marañón Valle</p> <p> Mtra. María del Rosario Evangelista Rosas</p>	<p> Mtra. María Beatriz Aguirre Montiel</p>	<p> Dip. Silvia G. Tanús Osorio Presidenta</p>

Para efectos del presente proceso se entiende por:

- I. **Congreso del Estado:** Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- II. **Comisión General:** Comisión de Igualdad de Género del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- III. **Confidencialidad:** Obligación de los integrantes del Grupo de Igualdad de guardar total y absoluta secrecía del asunto o queja interpuesto y a investigar.
- IV. **Grupo:** Grupo para la Igualdad Laboral y no Discriminación, el cual es un órgano integrado al interior del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla, conformado por un/a representante de los órganos técnico-administrativos y por un/a representante designado por la Comisión de Igualdad de Género.
- V. **Imparcialidad.-** Obligación de los integrantes del Grupo de actuar conforme a los hechos y el derecho aplicable, sin distinción en razón de amistad o relación jerárquica.
- VI. **Ombudsman:** Persona encargada de la protección de los derechos de las y los trabajadores así como de las y los ciudadanos en sus contactos con la autoridad del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- VII. **Queja:** Documento que relata los hechos que se creen violatorios de derechos al interior del Congreso del Estado y que, sin ser del orden jurisdiccional, pueden ser resueltos a través de la mediación entre las partes.

## 1. OMBUDSMAN.

Es responsabilidad de la Comisión General designar a la/el Ombudsman del Congreso del Estado, las facultades de la/el Ombudsman son:

- I. Conocer, atender, tramitar y resolver las quejas y denuncias.
- II. Verificar y atender las quejas y denuncias, a través de los buzones físicos instalados en el Congreso del Estado, del correo de quejas institucional, así como las que se presenten de forma escrita y/o verbal.
- III. Emitir recomendaciones y proponer el tipo de solución para resolver la queja o denuncia.
- IV. Formular políticas en materia de derechos humanos.
- V. Difundir la Guía de Actuación de las y los Servidores Públicos al interior del Congreso del Estado.
- VI. Asesorar y orientar al personal acerca del ejercicio y goce de derechos dentro del Congreso del Estado.
- VII. Solicitar y obtener la información para la solución de una queja o denuncia.
- VIII. Actuar como mediador/a para resolver los conflictos, quejas y denuncias.

- IX. Entregar un informe anual a la alta Dirección sobre las recomendaciones emitidas.
- X. Elaborar el proceso documentado para la atención de quejas y denuncias contra hostigamiento y acoso sexual y laboral y conductas de discriminación.
- XI. Elaborar el formato de queja y denuncias.
- XII. Elaborar la Guía para la atención de quejas y denuncias.
- XIII. Documentar y registrar las recomendaciones emitidas.
- XIV. Difundir la guía de denuncia a todo el personal a través del Portal de internet y medios impresos.

## **2. OBJETIVOS.**

Con base en la Política de Igualdad Laboral y no Discriminación del Congreso del Estado y sin perjuicio de la debida observancia de las leyes y códigos federales y estatales, civiles y penales vigentes que intervengan en él, este proceso tiene por objeto:

- I. Proporcionar al personal que conforma el Congreso del Estado los medios necesarios a través de los cuales puedan denunciar cualquier conducta de hostigamiento, acoso sexual y laboral y conductas de discriminación.
- II. 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 laboral.
- III. Brindar confidencialidad a las personas que decidan presentar alguna queja.
- IV. Brindar un ambiente sano y armonioso de trabajo para mujeres y hombres en el centro de trabajo.
- V. Promover una cultura de respeto en el trabajo.

## **3. ALCANCE.**

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

## **4. NORMATIVIDAD.**

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 Penal para el Estado Libre y Soberano de Puebla.

Código de Ética Legislativa del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla.

Guía de actuación de las y los Servidores Públicos al interior del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla.

Lineamientos Generales del Grupo para la Igualdad Laboral y no discriminación del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla.

Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y no Discriminación.

“Artículo 278 Bis del Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Puebla. Comete el delito de **hostigamiento sexual** quien, valiéndose de una posición jerárquica derivada de la relación laboral, docente, doméstica o cualquiera otra que genere subordinación, asedie a otra persona, emitiéndole propuestas, utilice lenguaje lascivo con este fin o le solicite ejecutar cualquier acto de naturaleza sexual.

Artículo 278 Ter. Comete el delito de **acoso sexual** quien con respecto a una persona con la que no exista relación de subordinación, lleve a cabo conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad que la pongan en riesgo o la dejen en estado de indefensión.

Artículo 278 Quáter. Al responsable del delito de **hostigamiento sexual** se le impondrán de seis meses a dos años de prisión y multa de cincuenta a trescientos días de salario y será punible cuando se ocasione un daño o perjuicio en la posición laboral, docente, doméstica o de cualquier naturaleza que se derive de la subordinación de la persona agredida.

Al responsable del delito de **acoso sexual** se le impondrá multa de cincuenta a trescientos días de salario.

Artículo 278 Quinquies. Si la persona que comete estos delitos fuere servidor público y utilizase los medios o circunstancias que su función le proporciona para ejecutar el hostigamiento o el acoso sexual, además se le sancionará con la destitución e inhabilitación de seis meses a dos años para desempeñar cualquier empleo, cargo o comisión públicos.

Artículo 357. **Discriminación.** Se aplicará prisión de uno a tres años y de cien a quinientos días de multa a todo aquél que, por razón del origen étnico o nacional, raza, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, preferencias sexuales, apariencia física, estado civil, creencia religiosa, ideología política, opiniones expresadas o cualquier otra que atente contra la dignidad humana, la libertad o la igualdad:

I.- Provoque o incite al odio o a la violencia;

II.- Niegue a una persona un servicio o una prestación a la que tenga derecho. Para los efectos de esta fracción, se considera que toda persona tiene derecho a los servicios o prestaciones que se ofrecen al público en general;

III.- Veje o excluya persona alguna o grupo de personas; y

IV.- Niegue o restrinja derechos laborales de cualquier tipo. Al servidor público que por las razones previstas en el primer párrafo de este artículo, niegue o retarde a una persona un trámite, servicio o prestación al que tenga derecho, se le aumentará en una mitad la pena prevista en este numeral, además se le impondrá destitución e inhabilitación para el desempeño de cualquier cargo, empleo o comisión públicos, por el mismo lapso de la privación de la libertad impuesta.

No serán consideradas discriminatorias todas aquellas medidas tendientes a la protección de los grupos socialmente desfavorecidos.

Este delito se perseguirá por querrela de la parte ofendida.”

## 5. DEFINICIONES.

**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.

**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:** 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 o 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.

## 6. OPERACIÓN.

La/el Ombudsman y el Grupo encargado de la vigilancia del desarrollo e implementación de prácticas de igualdad laboral y no discriminación en el Congreso del Estado, tienen las siguientes atribuciones:

- I. 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;
- II. Conocer, atender, tramitar y resolver de manera confidencial, formal, imparcial y neutral las quejas relativas a toda forma de hostigamiento, acoso sexual y laboral y conductas de discriminación;
- III. Brindar asesoría y orientar al personal del Congreso del Estado, acerca del ejercicio y goce de sus derechos en la institución;
- IV. Obtener la información, documentación y pruebas necesarias, así como solicitar el apoyo que considere pertinente para la solución de las quejas;
- V. Proponer, previas las investigaciones pertinentes y el desahogo del material probatorio existente, a la Comisión General, la solución y recomendación que corresponda para resolver la queja presentada;
- VI. Actuar como mediador/a para resolver conflictos y quejas;
- VII. Garantizar su independencia y seguridad ante cualquier persona;
- VIII. Atender confidencialmente las quejas al interior del Congreso del Estado; y
- IX. Proponer a la Comisión General, a través del Grupo para la Igualdad Laboral y no Discriminación, medidas de prevención, en contra de toda forma de hostigamiento, acoso sexual y laboral y conductas de discriminación.

## 7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

**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 con claridad y especificando los hechos y motivos.

**Verbal.** Comunica los hechos de manera inmediata a la/el Ombudsman o a cualquier integrante del Grupo, dejando constancia en el formato respectivo.

**Escrita.** Podrá presentarse por escrito y enviarse al correo de la/el Ombudsman o del Grupo, mediante el formato de este proceso o bien mediante escrito libre en el que

deberán referirse con claridad y especificidad, los hechos y motivos de la queja. El escrito se enviará al correo o podrá entregarse a la/el Ombudsman o a cualquier integrante del Grupo, quien deberá firmar una copia simple como acuse señalando la fecha y la hora de recepción. Ambos correos se revisarán por lo menos cada tercer día, debiendo rendirse un informe mensual en la sesión ordinaria del Grupo.

**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 Grupo y a la Comisión General, 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:

- 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 de mayor información del caso a las/os demás trabajadores.
- V. Esta medida preventiva solo se aplica a solicitud directa de la persona denunciante y deberá valorarse previamente por el Grupo o por la Comisión General.

**Dictamen o recomendación.** Después del informe de investigación, el Grupo y la Comisión General evaluarán 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 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:

**Leve:** Verbal, chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual;

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

**Medio fuerte verbal:** Llamadas telefónicas y/o cartas, 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 al Grupo y a la Comisión General 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 por parte del Grupo y la Comisión General. Si la conducta se considera de carácter leve o moderado, el Grupo y la Comisión General en el ámbito de su competencia determinan la acción correspondiente de acuerdo a la conducta desplegada.

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 a la Autoridad responsable (Contraloría Interna) para que de conformidad con la normatividad aplicable en la materia se emita la acción correspondiente.

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:

- 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, el Grupo y la Comisión General, sin embargo, deberán:

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

## 8. GUÍA DE LA DENUNCIA.

### 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 Estados o vía correo electrónico [quejasigualdad@congresopuebla.mx](mailto:quejasigualdad@congresopuebla.mx), del Portal de Internet Institucional. Asimismo, podrá presentarse en la Oficina de la/el Ombudsman, por escrito libre, mediante el formato publicado en el portal de internet 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 presunto 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 y los testigos indicando su 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/el Ombudsman 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 sin guardar ninguna formalidad, o en su caso escrito con los requisitos de:

- a) Nombre, puesto y cargo de la/el propinante, así como la propuesta de la petición en la mejora continua de la Institución.
- b) La/el Ombudsman en un plazo no mayor a diez días hábiles deberá informar al Grupo sobre la petición presentada.
- c) Cuando el Órgano Técnico Administrativo no dé contestación a la petición la/el Ombudsman emitirá una recomendación. Si dentro de diez días no se contestara se informará a la Alta Dirección para su conocimiento.
- d) Las Peticiones que por insuficiencia administrativa, entre otros, no fuere posible se harán del conocimiento a la/el peticionario.

### **III. Ratificación de la queja o denuncia:**

Las Quejas o Denuncias presentadas vía correo electrónico serán ratificadas en su contenido y firma por las/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 Grupo se harán acreedores(as) a una amonestación o en su caso baja del Grupo, previo acuerdo de la Comisión General.

### **IV. Apertura de buzón y correo electrónico:**

La apertura de los buzones y verificación de correo electrónico se hará de forma semanal a cargo de la/el Ombudsman y las (los) Vocales de Prevención de la Violencia y no Discriminación, quienes levantarán acta correspondiente.

En caso de no existir ningún documento no se procederá a la elaboración del acta, pero si notificar a la/el Coordinador (a) del Grupo en sesión del mismo para su conocimiento de las y los integrantes.

### **V. Inicio del proceso de investigación:**

La/el Ombudsman analizará y clasificará la queja o denuncia dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir de su recepción e informar al Grupo.

En caso de que exista una Queja o Denuncia en contra del Ombudsman, este no participará durante el proceso de investigación, asumiendo la función el (la) Coordinador (a) del Grupo hasta su resolución.

Iniciado el proceso de investigación se procederá a:

- a) 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.

- b) La notificación deberá expresar 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 a comparecer.
- c) 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.
- d) Concluida la audiencia, se concederá a la/el 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.
- e) Desahogadas las pruebas que fueren admitidas, el Grupo, dentro de cuarenta y ocho horas, emitirán el Dictamen correspondiente para su aplicación y sanción en su caso.

Durante la sustanciación del procedimiento, la/el Ombudsman, podrá practicar todas las diligencias tendientes a investigar responsabilidad de la/el 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 Grupo, determine que se trata solo de una recomendación, esta será a cargo del Ombudsman.

#### **VI. 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 o el servidor público; así como la correspondiente disculpa pública a la o el servidor 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 o el servidor público; así como la correspondiente disculpa pública a la o el servidor 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 remitirá a la Contraloría Interna para que proceda en términos de Ley.

Por la naturaleza de ser una organización pública la/el Ombudsman y el Grupo sólo podrán investigar, analizar e informar de los hechos acontecidos. No tendrá 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 de Penal del Estado y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

#### VII. 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 servidor/a público/a.

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	NÚM.	ACCIÓN	OBSERVACIONES
	1	Inicio	
Ombudsman	2	Revisa los buzones, el correo electrónico indicado o recibe las denuncias de forma verbal.	
Denunciante	3	La queja podrá realizarla por medio verbal o en caso de hacerla por medio escrito la hará únicamente ante el Ombudsman 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/el quejoso o denunciante, además de ser clara y precisa en la narración de los hechos.
Ombudsman	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.

Ombudsman	5	Realizar las diligencias e investigaciones pertinentes para corroborar las conductas u omisiones.	
Ombudsman	6	Deberá llamar a la/el "presunto responsable" con el fin de escuchar su versión así como para otorgarle el derecho de réplica y no dejarlo en estado de indefensión.	Así mismo se le solicitará realizar todas las aclaraciones que considere pertinente las cuales deberán ser por escrito y firmadas.
Ombudsman	7	Deberá rendir un informe a los miembros de la Comisión de Igualdad de Género.  Una vez analizado el caso se deberá llegar a una conclusión la cual puede ser calificando las conductas de leves, moderadas, fuerte o muy fuerte. Estas conclusiones deberán quedar asentada en un acta de reunión firmada por la Comisión de Igualdad de Género.	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.
Servidor/a Público/a	8	Derecho de audiencia de la/el presunto responsable.	En caso de que la Comisión General necesite mayor conocimiento con respecto al tema podrá solicitar la presencia de la/el presunto responsable para que escuche de viva voz sus argumentos.
Comisión de igualdad de Género	9	Conociendo las conclusiones finales, dictará las sanciones conforme a la Guía de Actuación y del presente proceso.	Es competencia de la Comisión de Igualdad de Género, proceder para la determinación de sanciones derivadas de este procedimiento, sin perjuicio de que se pueda proceder penal o administrativamente de ser el caso.
		FIN.	

**VIII. Guía de la entrevista:**

## **Plan y preparación.**

Elegir un lugar apropiado para que la/el denunciante se sienta cómodo/a o si prefiere otro lugar deberá especificarlo. Las entrevistas en el Congreso del Estado se desarrollarán en la Oficina del Grupo.

**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/el Ombudsman deberá presentarse diciendo su nombre a la/el 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/a hablando del incidente y entienda qué podrá suceder.

## **Relato**

**Relato libre:** La/el Ombudsman deberá comenzar la entrevista permitiendo que la/el denunciante describa el incidente sin interrupción.

**Preguntas abiertas:** La/el Ombudsman puede complementar el relato haciendo preguntas adicionales que permitan a la/el denunciante 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**

La/el Ombudsman deberá dar a conocer a la/el 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.

## **9. DOCUMENTOS DE APOYO.**



Encuesta de Acoso y Hostigamiento  
Encuesta de Clima Laboral libre de violencia  
GILD-AHD-Q-004-16. Formato de Queja y/o Denuncia  
GILD-AHD-Q-005-16. Carta de Confidencialidad