



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:  
M6-SGC-NMX  
No. Revisión:  
1.0  
Fecha de Revisión:  
16/06/2011  
Página:  
1 de 29

## Guía Administrativa de Prevención y Atención a Quejas por Acoso Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual

Elaboró			
 Claudia Salas Rodríguez Titular de la Dirección General de Institucionalización de la Perspectiva de Género	 Victoriana Jiménez Jacinto Titular de la Dirección General de Transversalización de la Perspectiva de Género	 Luis Topete Dueñas Titular de la Dirección General de Administración y Finanzas	 Ma. Elena Álvarez Bernal Titular de la Secretaría Ejecutiva
Sello	Revisó		Autorizó
	 Karina Pérez Velázquez Titular de la Dirección de Recursos Humanos	 Pablo Navarrete Gutiérrez Titular de la Coordinación de Asuntos Jurídicos	 Ma. del Rocio García Gaytán Titular de la Presidencia del



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 2 de 29

			Inmujeres
--	--	--	-----------

## MARCO CONCEPTUAL

El acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual afectan el ambiente e inciden en la productividad y eficiencia en el trabajo. La sensibilización en relación con el tema del acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual en el ámbito del trabajo, exige de la parte institucional actividades de sensibilización. Es preciso que se hable del tema, que se reconozca su enfoque humano y sus efectos en la eficiencia y productividad de la dependencia/entidad.

En este sentido, en el Instituto Nacional de las Mujeres (Instituto) reconocemos e implementamos una política institucional que permite enfrentar esta modalidad de violencia de género, en sus múltiples aspectos, asumiendo la responsabilidad de crear un ambiente laboral sano.

Es por ello, que el Instituto ha iniciado acciones a través de la creación de un procedimiento administrativo encaminado a atender y eliminar este tipo de prácticas en el ámbito laboral de nuestra entidad.

### Vía de acción administrativa

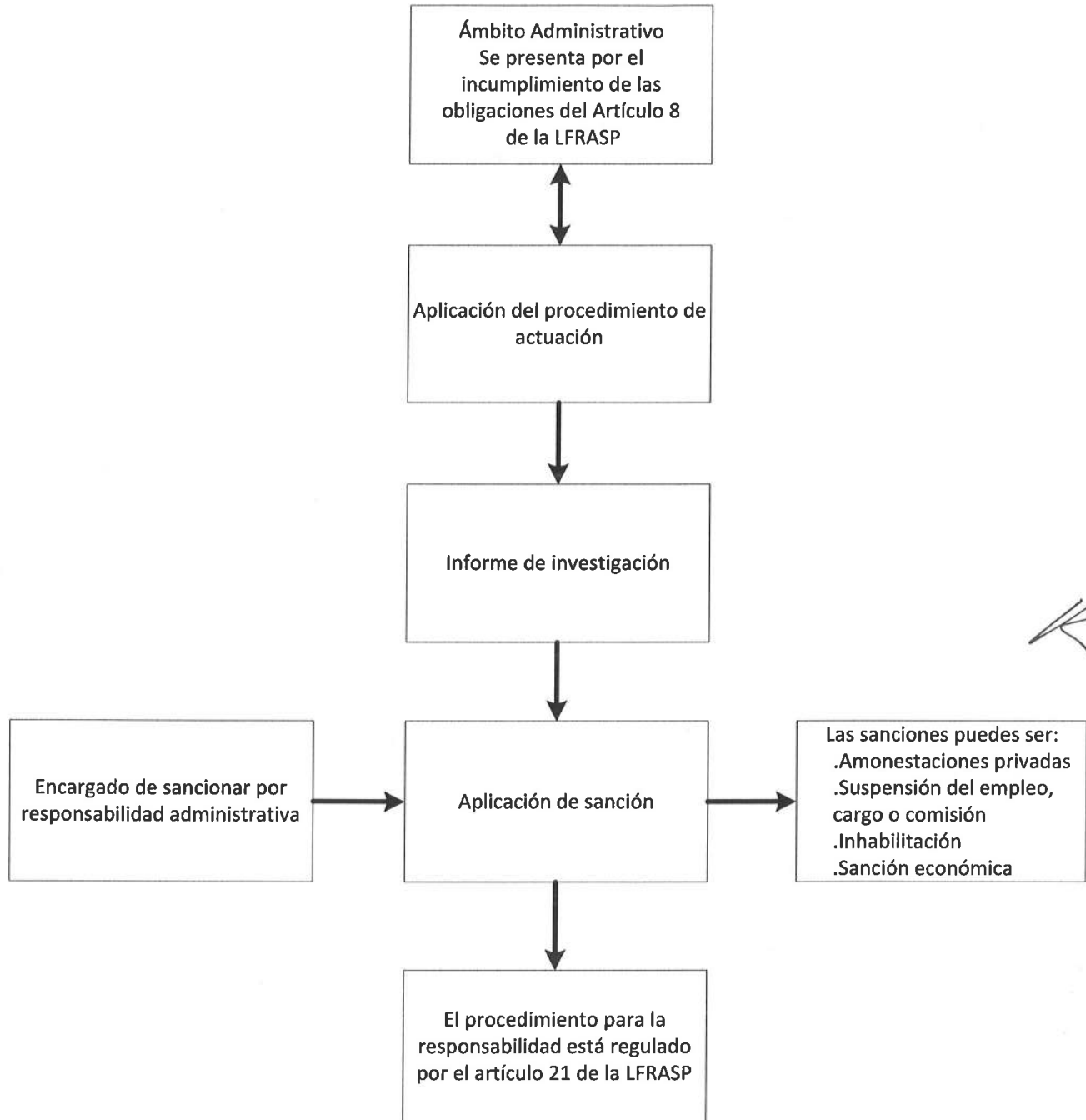
El personal que labora en el Instituto y que se encuentre en situaciones de acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual, puede recurrir a la vía administrativa a través de un procedimiento formal que garantice el libre ejercicio de sus derechos y considere bajo esta vía lo siguiente:

- Requiere la intervención de las autoridades del Instituto; quienes deben determinar si en razón de los hechos, la/el trabajador responsable merece una sanción.
- Es el procedimiento administrativo encaminado a atender de manera expedita las prácticas que acosan laboralmente; y acosan y hostigan sexualmente al personal del Instituto.
- Es el procedimiento cuyo fin es evitar la práctica de actividades hostiles y restaurar el ambiente laboral.



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:	M6-SGC-NMX
No. Revisión:	1.0
Fecha de Revisión:	16/06/2011
Página:	3 de 29





## GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 4 de 29

### ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL

El hostigamiento sexual es una forma de violencia y discriminación que se manifiesta con el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

El concepto de hostigamiento sexual se compone de los siguientes elementos:

- Es una forma de violencia.
- Se trata de una conducta de naturaleza sexual no recíproca, y toda otra conducta basada en el sexo, que afecte a la dignidad de mujeres y hombres, que resulte ingrata, irrazonable y ofensiva para quien la recibe.
- Cuando el rechazo de una persona a esa conducta, o su sumisión a ella, se emplea explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta algún área de la vida de esa persona. Hay una clara relación asimétrica, identificándose con mayor precisión en espacios laborales y educativos. Estas conductas basadas en la coerción sexual generan sentimientos de desagrado, que pueden expresarse a través de sensaciones de humillación, poca satisfacción personal, molestia o depresión.
- Es una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien recibe y hasta para terceras personas.

La diferencia básica entre hostigamiento y acoso sexual, según la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, es:

*“Artículo 13: El 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. El 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.”*

En la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia existen otras modalidades de violencia de género: la violencia en la comunidad, laboral, docente, institucional, feminicida y la violencia familiar. Dicha ordenanza es de carácter general y en particular, en el capítulo II, Artículo 13 “De la violencia laboral y docente”, se incluye el hostigamiento y acoso sexual.



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:  
M6-SGC-NMX  
No. Revisión:  
1.0  
Fecha de Revisión:  
16/06/2011  
Página:  
5 de 29

Las distinciones, de acuerdo con la descripción anterior, son:

### Diferencias entre Hostigamiento y Acoso Sexual

Hostigamiento Sexual	Acoso Sexual
<p>Existe una relación real de subordinación por parte de la víctima. Se realiza en ámbitos laborales y/o escolares. El objeto del tipo se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva. No establece el número de veces de la conducta.</p>	<p>No existe subordinación. En cualquier espacio. El objeto del tipo de ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima. Establece que no es necesario un número de veces de la conducta.</p>

El hostigamiento y acoso sexual cuenta con tres tipos de gravedad: leve, medio y alto<sup>1</sup>. Lo anterior, es una pauta para que el Comité de Actuación pueda identificar la gravedad, las formas y las conductas de las manifestaciones que hostigan sexualmente.

Gravedad	Forma	Conducta
Leve	Verbal No verbal Sin contacto físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piropos o comentarios no deseados acerca de la apariencia física.</li> <li>• Exposición de carteles, calendarios y pantalla de computadora con imágenes de naturaleza sexual que incomoden.</li> <li>• Miradas morbosas o gestos sugestivos que incomoden.</li> <li>• Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre la vida sexual o amorosa.</li> </ul>
Media	Verbal No verbal Sin contacto físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insistencia para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseadas fuera del trabajo.</li> <li>• Promesa implícita o expresa a la víctima de un trato preferente y/o beneficioso respecto a su situación actual o futura, a cambio de favores sexuales.</li> <li>• Cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes de naturaleza sexual no deseada.</li> <li>• Amenazas que afecten negativamente la situación en el trabajo si no se aceptan las invitaciones o propuestas sexuales.</li> <li>• Castigos, mal trato, cambio de área o departamento, asignación de actividades que no competen a su ocupación o puesto al rechazar las proposiciones sexuales.</li> </ul>
Alta	Verbal No verbal Con contacto físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto físico no deseado.</li> <li>• Presión para tener relaciones sexuales.</li> <li>• Intento de violación.</li> </ul>

<sup>1</sup> Rutas de Atención y Prevención, INMUJERES. 2006.



## GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 6 de 29

El hostigamiento y acoso sexual puede darse en diferentes niveles de puestos o jerarquías, estos pueden presentarse de la siguiente manera:

Vertical descendente	Vertical ascendente	Horizontal
Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Esta es la dirección más común del hostigamiento, y si bien podría darse el caso de que el hostigador tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.	Desde los subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de "poder" para acosar, suelen ser grupos de subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.	El menos frecuente de los acosos, no porque los perfiles de víctima y victimario no operen en este plano de relación, sino porque al no haber asimetría de poder, el acoso puede ser reconocido y detenido a tiempo, y además sus efectos suelen no alcanzar el mismo grado de nocividad que tienen cuando se trata de acoso vertical descendente.

### Consecuencias del acoso y hostigamiento sexual

El hostigamiento y acoso sexual repercute en las víctimas toda una serie de consecuencias, todas graves, que limitan el desarrollo laboral, personal y familiar. Por ello es indispensable que el Comité de Actuación puedan identificar los detrimentos generados a las personas en situación de hostigamiento o acoso sexual, así será más sencillo reconocer la gravedad del hostigamiento y acoso sexual<sup>2</sup>:

<sup>2</sup> Las mujeres y el trabajo III, Instituto Nacional de las Mujeres, 2003.



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 7 de 29

## Principales efectos del acoso y hostigamiento sexual

<b>DERECHOS</b> .Humanos .Laborales .Sexuales	<ul style="list-style-type: none"><li>•Trasgresión de los derechos humanos, laborales y sexuales de la trabajadora o el trabajador.</li></ul>
<b>SALUD</b> .Física .Psicológica	<ul style="list-style-type: none"><li>•Dolor de cabeza, tensión muscular, trastornos gastrointestinales, alergias, maltrato físico, abuso sexual, violación (víctima directa).</li></ul>
<b>LABORAL</b> .Desarrollo profesional .Desarrollo económico	<ul style="list-style-type: none"><li>•Depresión, ansiedad, angustia, irritabilidad, agresividad, insomnio, enfermedades psicosomáticas y baja autoestima.</li></ul>
<b>FAMILIAR</b> .Relaciones interpersonales .Calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"><li>•Mala comunicación, tensión, irritabilidad.</li><li>•Derivado de la pérdida del empleo, por renuncias o despido, pueden disminuir los recursos económicos de la familia y sus condiciones de seguridad social.</li></ul>



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 8 de 29

## ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ACOSO LABORAL

### Conductas

Las conductas de acoso laboral pueden ser públicas o privadas, y realizadas de manera individual o grupal.

**Hacia el trabajo de una persona**

- Asignar tareas que no correspondan al ámbito laboral.
- Asignación verbal o escrita de tareas que sean humanamente imposible cumplir en los términos establecidos.
- Realizar acciones para evitar que una persona se capacite de acuerdo con el Programa Anual de Capacitación.
- No permitir a una persona realizar las tareas para las cuales fue contratada, de acuerdo con la normativa aplicable en el Instituto.
- Quitar equipo de oficina necesario para realizar las funciones.
- Realizar acciones para aislar a una persona.
- Presionar para dejar el trabajo.

**Hacia la persona**

- Gritos ofensivos.
- Gestos ofensivos.
- Bromas ofensivas.
- Intrusión en la vida privada o críticas sobre ella.
- Difundir o generar rumores que afectan a personas, departamentos o instituciones de manera directa o indirecta.

## MARCO JURÍDICO

**Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, cuyo artículo 1 prohíbe toda discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social y de salud, religión, opiniones, preferencias, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana o menoscabe los derechos y libertades de las personas. Asimismo, en su artículo 4 establece la igualdad del varón y la mujer ante la ley, y en su artículo 123 determina que para trabajo igual debe corresponder salario igual, sin tener en cuenta sexo ni nacionalidad.

### **Convenio 100 sobre igualdad de remuneración, OIT, 1951.**

Hace referencia al principio de igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y femenina por un trabajo de igual valor.

### **Convenio 111 sobre la discriminación (empleo y ocupación), OIT, 1958.**

Alude al principio de que todas las personas, sin distinción de raza, credo o sexo, tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades.





# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:	M6-SGC-NMX
No. Revisión:	1.0
Fecha de Revisión:	16/06/2011
Página:	9 de 29

## **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ONU, 1966.**

Establece que los Estados Parte deberán asegurar a las mujeres y a los hombres iguales derechos al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias en cuanto a: salario, seguridad e higiene, oportunidades de ascenso, descansos, vacaciones y remuneración de días festivos, entre otras.

## **Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, ONU, 1979.**

Tiene por objeto eliminar la discriminación contra la mujer y asegurar la igualdad de hecho y de derecho entre mujeres y hombres. Establece que los Estados Parte adoptarán medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera del empleo, y para asegurar a la mujer los mismos derechos en cuanto a: oportunidades; elección libre de profesión y empleo; ascensos laborales; prestaciones y seguridad social; igual remuneración para trabajo de igual valor; protección a la salud; seguridad en el trabajo, entre otros.

## **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará), OEA, 1994.**

En esta Convención, los Estados Parte convienen en adoptar, por todos los medios apropiados, políticas y medidas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar todas las formas de violencia contra las mujeres.

## **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ONU, 2006.**

Establece que los Estados Parte reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones que las demás, con igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor.

## **Ley Federal del Trabajo.**

Determina en su artículo 3 que el trabajo debe prestarse y efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el(la) trabajador(a) y la familia, sin que se establezcan distinciones entre los(as) trabajadores(as), por motivo de raza, edad, credo religioso, doctrina política o condición social. En adición, su artículo 133 señala que queda prohibido a los(las) patrones(as) negarse a aceptar trabajadores(as) por razón de su sexo o edad.

## **Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.**

En su artículo 19 establece que corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social garantizar la instrumentación de programas para promover empleos y trabajos remunerados, así como actividades lucrativas o voluntarias, para las personas adultas mayores, conforme a su oficio, habilidad o profesión, sin más restricción que su limitación física o mental declarada por la autoridad médica o legal competente.



## GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 10 de 29

### **Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.**

En su artículo 2 obliga al Estado a promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas. Su artículo 4 dice que se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. De acuerdo con su artículo 9, son conductas discriminatorias: prohibir la libre elección de empleo o restringir las oportunidades de acceso, permanencia y ascenso en el mismo, así como establecer diferencias en la remuneración, las prestaciones y las condiciones laborales para trabajos iguales; entre otras.

### **Ley General de las Personas con Discapacidad.**

Señala en su artículo 9 que las personas con discapacidad tienen derecho al trabajo y la capacitación, en términos de igualdad de oportunidades y equidad. Para tales efectos las autoridades competentes establecerán, entre otras acciones, políticas encaminadas a la integración laboral de las personas con discapacidad; y en ningún caso la discapacidad será motivo de discriminación para el otorgamiento de un empleo.

### **Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.**

Establece en su artículo 12 que corresponde al Gobierno Federal garantizar la igualdad de oportunidades mediante la adopción de políticas, programas, proyectos e instrumentos compensatorios, como acciones afirmativas. Asimismo, en el marco de la Política Nacional de Igualdad que establece la Ley, su artículo 34 señala que las autoridades y organismos públicos deberán desarrollar acciones para evitar la segregación de personas por razón de su sexo en el mercado de trabajo, además de establecer estímulos y certificados de igualdad que se concederán anualmente a las empresas que hayan aplicado políticas y prácticas en la materia.

### **Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres (NMX-R-025-SCFI-2009).**

Su objetivo es establecer los requisitos para obtener la certificación y el emblema que comprueban que las prácticas laborales de las organizaciones respetan la igualdad y la no discriminación, la previsión social, el clima laboral adecuado, la libertad y la accesibilidad laborales entre mujeres y hombres.



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 11 de 29

## POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

<b>OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Establecer una estrategia de intervención en el Instituto para atender casos de acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual mediante la vía administrativa, para que las y los servidores públicos que vivan estas formas de violencia de género cuenten con un mecanismo que les permita un acceso a la justicia conforme a la normativa de la entidad.</li></ul>
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Aplica a todas las personas que presten sus servicios personales y subordinados al Instituto.</li><li>La prevención y atención a quejas por acoso laboral y acoso y hostigamiento sexual, se trata de un proceso serio, que se atenderá, conforme al procedimiento incluido en esta guía, de forma eficiente, segura y confidencial; garantizándole a la/el quejosa(o) siempre su seguridad dentro del sitio de trabajo y prohibiendo la reproducción de la Información.</li></ul>
<b>POLÍTICAS</b>	<p>Para la prevención y atención a quejas por acoso laboral y acoso y hostigamiento sexual, se instalará un Comité de Actuación que se integrará como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Presidencia del Comité de Actuación</li><li>Secretaria/o Ejecutivo del Comité de Actuación</li><li>Ventanilla de recepción de quejas (Por acoso laboral y acoso y hostigamiento sexual )</li><li>Personal de apoyo disciplinario</li></ul> <p><b>Las y los integrantes del Comité de Actuación , deberán:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Manifestar por escrito la confidencialidad del proceso ante la parte quejosa, así como otorgar información periódica del curso de la investigación.</li><li>Garantizar que exista al interior del Instituto un trato justo y equitativo a la parte quejosa, aplicando los principios de Igualdad de trato y de oportunidades.</li><li>Deberán comprobar experiencia curricular en materia de género y conocimientos para dar seguimiento a casos de acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual o deberán haber aprobado los cursos "Sensibilización en Género" y "Prevención y Atención del Acoso y Hostigamiento Sexual" impartidos por el Instituto.</li><li>Asegurarse que ninguna persona sea objeto de represalias por presentar una queja.</li></ul>



## GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 12 de 29

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener la responsabilidad de que la investigación se base en hechos formales, reales y comprobables.</li> <li>• Establecer con claridad el reconocimiento explícito de los derechos y responsabilidades de quienes estén involucrados en el proceso.</li> <li>• Actuar conforme a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, debido proceso e igualdad de oportunidades.</li> <li>• Considerar lo dispuesto en el Art. 15 fracción VI. De la <i>Ley de General de Acceso de las Mujeres a una Vida sin Violencia</i> que a la letra dice: Proporcionar atención psicológica y legal, especializada y gratuita a quien sea víctima acoso laboral, hostigamiento y acoso sexual.</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<p><b>Será responsabilidad del Instituto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una política institucional a manera de pronunciamiento para prevenir y atender conductas por acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual al interior de la institución.</li> <li>• Establecer acciones de difusión para prevenir y difundir la presente guía en su interior.</li> <li>• Generar un mecanismo de protección durante y después del procedimiento, que preserve represalias a las víctimas por acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual por haber presentado una queja.</li> <li>• Monitorear y sistematizar las quejas recibidas.</li> <li>• Mantener en resguardo los expedientes de los casos en la Dirección de Recursos Humanos.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de Intervención para Casos de Acoso Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual.</li> <li>• Estrategia de Intervención para Casos de Acoso Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual en la Administración Pública Federal.</li> <li>• Reglamento Interior de Trabajo del Instituto Nacional de las Mujeres.</li> </ul>
<b>FORMATOS DERIVADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronunciamiento para Prevenir y Atender el Acoso Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual.</li> <li>• Acta de Sesión Ordinaria del Comité de Actuación para prevenir y atender Casos de Acoso Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual.</li> <li>• Acta de Nombramientos y de Instalación.</li> <li>• Formato de Quejas por Acoso Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual.</li> </ul>



## GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 13 de 29

### INTEGRACIÓN Y OPERATIVIDAD DEL COMITÉ DE ACTUACIÓN

El Comité de Actuación y procedimiento se desarrollará bajo un grupo de trabajo intra institucional que prevendrá, indagará y analizará los probables casos de acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual, asimismo serán quienes le entreguen el informe de investigación al Órgano Interno de Control (OIC), para determinar las acciones correspondientes a la queja.

El Comité de Actuación opera de acuerdo a un procedimiento de intervención administrativa que prevenga y atienda situaciones de acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual a través del análisis, estudio, investigación y elaboración de las conclusiones sobre las causas constitutivas de la queja.

Para la creación del Comité de Actuación deberá ser integrado por representantes de las unidades administrativas del Instituto y deberá ser definido por la Presidenta del Instituto mediante un oficio institucional (o a quien delegue) y el acta de integración que debe difundirse entre todo el personal del Instituto.

El Comité de Actuación estará representado por:

<b>Con derecho a voz y voto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presidenta(e) del Comité de Actuación que será la persona Titular de la Secretaría Ejecutiva del Instituto.</li><li>• Personal de apoyo disciplinario.</li></ul>
<b>Sin derecho a voto, pero con voz</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secretaria(o) Ejecutiva(o) que será la persona Titular de la Dirección de Recursos Humanos.</li><li>• Invitada(o) permanente:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Titular de la Coordinación de Asuntos Jurídicos.</li></ul></li></ul> <p>En caso de intervenir además como integrantes de cualquiera de las Comisiones de Prevención, Instrucción o de Seguimiento, su participación será sin derecho a voto, pero con voz.</p>

El perfil de las personas que integren el Comité de Actuación y procedimiento será:

<b>Presidencia del Comité de Actuación</b>	Personal con funciones estratégicas y capacidad de negociación política.
<b>Secretaria/o Ejecutivo del Comité de Actuación</b>	Personal que dentro de sus funciones esté el promover la igualdad de género entre mujeres y hombres.



## GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 14 de 29

<b>Ventanilla de recepción de quejas (Por acoso laboral y acoso y hostigamiento sexual )</b>	Personal con capacidades para resolver y asesorar a las personas que presentan una queja.
<b>Personal de apoyo disciplinario</b>	Quienes integran las Comisiones de Prevención, Instrucción y Seguimiento, según corresponda. Personal con capacidades para resolver y asesorar a las personas que presentan una queja.

Las funciones de las/ os integrantes del Comité de Actuación son:

<b>Presidencia del Comité de Actuación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Instruir a la/el Secretaria/o Ejecutiva/o para que convoque a las sesiones del Comité de Actuación.</li> <li>2.- Presidir las sesiones del Comité de Actuación.</li> <li>3.- Establecer una política institucional a manera de Pronunciamiento para prevenir y atender conductas por acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual al interior de la institución.</li> </ol>
<b>Secretaría Ejecutiva del Comité de Actuación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Preparar el orden del día de los asuntos a tratar en las sesiones e integrar la documentación requerida para la realización de las mismas, así como levantar y suscribir las actas y/o informes correspondientes y recabar la firma de quienes asisten a la sesión.</li> <li>2.- Convocar, por instrucciones de la/el Presidente/a, a la celebración de sesiones ordinarias y extraordinarias.</li> <li>3.- Dar seguimiento a los acuerdos.</li> <li>4.- Llevar el libro de actas y el registro de los acuerdos tomados en las sesiones.</li> </ol>
<b>Ventanilla de recepción de quejas (Por acoso laboral y acoso y hostigamiento sexual )</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Recibir y canalizar casos.</li> <li>2.- Informar a la parte quejosa sobre el procedimiento de atención a su queja al interior del Instituto.</li> <li>3.- Orientar a la persona que presenta la queja sobre las ventajas de ejercer sus derechos y sobre las acciones legales a las que podrá recurrir.</li> <li>4.- Informar a la persona que: Se trata de un proceso serio y que será el Comité de Actuación quién realizará una investigación y determinará si procede la queja o no.</li> </ol>



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:	M6-SGC-NMX
No. Revisión:	1.0
Fecha de Revisión:	16/06/2011
Página:	15 de 29

<b>Personal de apoyo disciplinario</b>	<p>Desempeñar las funciones que correspondan de acuerdo a la Comisión de la cual sea parte.</p> <p>En caso de suplencia, debe emitir oficio designando a una persona, con un nivel no menor de subdirección, adscrita a su área y con la competencia necesaria para atender los casos de acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual.</p>
--	---

El Comité de Actuación podrá diseñar su propio programa de trabajo. Para un mejor funcionamiento, es básico que el Comité de Actuación se organice en comisiones de trabajo: Comisión de Prevención, Comisión de Instrucción y Comisión de Seguimiento.

Cada Comisión contará con un plan de trabajo que incluya acciones específicas. En ese sentido, cada una estará acreditada para llevar a cabo ciertos lineamientos, que en su conjunto ayudarán en gran medida a cumplir el propósito del Comité de Actuación: asegurar las relaciones armoniosas en el lugar de trabajo.

<b>Comisión de Prevención</b>	<p>Integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titular de la Dirección General de Institucionalización de la Perspectiva de Género</li> <li>• Titular de la Dirección General Adjunta de Comunicación Social y Cambio Cultural</li> </ul> <p>Su labor es establecer acciones de difusión al momento de iniciar el procedimiento en la dependencia o entidad de que se trate.</p> <p>Diseñar un programa continuo y estratégico en materia de acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual.</p> <p>Elaborar e implementar un programa permanente de difusión al interior de la institución sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La política de la institución relacionada al acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual.</li> <li>• Las medidas de prevención y atención.</li> </ul> <p>Determinar el Comité de Actuación de protección durante y después del procedimiento, para evitar represalias a las personas que presentaron una queja.</p> <p>Diseñar e instrumentar un programa de capacitación en materia de acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual.</p>
<b>Comisión de Instrucción</b>	<p>Integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titular de la Dirección General de Transversalización de la Perspectiva de Género</li> <li>• Titular de la Dirección de Cultura Institucional</li> <li>• Titular de la Dirección del Modelo de Equidad de Género</li> <li>• Titular de la Dirección de Seguimiento del Sistema Nacional para Prevenir,</li> </ul>

*[Handwritten signatures and initials in blue and purple ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*



## GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 16 de 29

### Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres

- Titular de la Dirección de Recursos Humanos, con derecho a voz y no a voto por fungir también como Secretaria Ejecutiva del Comité de Actuación.
- Titular de la Coordinación de Asuntos Jurídicos, con derecho a voz y no a voto por fungir también como Invitado Permanente.

Su objetivo es analizar e investigar un caso al presentarse conductas inapropiadas con connotación sexual o acoso laboral.

- Recibir, monitorear y sistematizar las quejas recibidas en el Instituto a través de la ventanilla de recepción de quejas (HASAL).
- Informar, opinar y realizar conclusiones sobre la evidencia recopilada.

Realizar las acciones correspondientes para iniciar con la investigación y en su caso podrán:

- Citar a las personas que laboren en el mismo sitio que la persona ofendida, preguntándoles de manera verbal y personal el tipo de actitudes o relación de compañerismo, para poder ratificar o en su caso desmentir los hechos, sin darles detalle de lo sucedido.
- Citar a la persona presuntamente hostigadora o acosadora, con la finalidad de escuchar su versión para que haga uso de su derecho de réplica y no dejarlo(a) en estado de indefensión; esta persona tendrá derecho a realizar todas las aclaraciones que considere pertinente por escrito y firmadas por el mecanismo.
- Informar a la persona presuntamente hostigadora u acosadora, de las medidas cautelares establecidas por la Comisión de Prevención, recomendarle por escrito se abstenga de tomar represalias en contra de la persona ofendida, en caso contrario se le sancionará administrativamente.
- Elaborar las conclusiones después de haber recopilado y evaluado la evidencia integrando para ello un informe de la investigación.

Comisión de Seguimiento

Integrado por:

- Titular de la Secretaría Ejecutiva del Instituto
- Titular de la Dirección General de Evaluación y Desarrollo Estadístico
- Titular de la Dirección General de Administración y Finanzas

Su objetivo es dar seguimiento al Informe de Investigación<sup>3</sup> sobre la aplicabilidad de una posible sanción turnada a las autoridades competentes.

<sup>3</sup> Se refiere al documento que presentará los hechos ocurridos, fechas, declaración de testigos, personas entrevistadas (acusado/a y quejoso/a), medidas cautelares y elementos constitutivos.





# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:	M6-SGC-NMX
No. Revisión:	1.0
Fecha de Revisión:	16/06/2011
Página:	17 de 29

	<p>Dar seguimiento a las variaciones e indicadores estadísticos de casos acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual.</p> <p>Elaborar un informe anual de resultados.</p>
--	---

El Comité de Actuación opera en tres momentos: integración, funcionamiento y obligaciones.

<b>Integración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para sesionar se requerirá la presencia de la o el Presidente, Secretaria/o Ejecutivo, y de cuando menos tres personas como personal de apoyo disciplinario para generar reuniones ordinarias. En caso de que alguno no asistiera a la sesión, se convocará nuevamente dentro de los dos días hábiles siguientes, para tratar los asuntos correspondientes a manera de reuniones extraordinarias.</li> <li>El Comité de Actuación será presidido por la Secretaria Ejecutiva del Instituto.</li> <li>El Comité de Actuación podrá invitar a sus sesiones a cualquier persona (del Instituto) cuya intervención se considere necesaria para aclarar aspectos relacionados al asunto sometido en el pleno, con voz pero sin voto.</li> <li>En ausencia de la o el Presidente del Comité, las reuniones no podrán llevarse a cabo.</li> <li>Es requisito que el Comité de Actuación sea integrado por mujeres y hombres.</li> </ul>
<b>Funcionamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Comité de Actuación sesionará puntualmente con apego al calendario y orden de los días fijados y establecidos por éste en la reunión de instalación del mismo. Salvo que no haya asuntos a tratar derivados de una queja interpuesta por la parte ofendida.</li> <li>Las decisiones y acuerdos del Comité de Actuación se tomarán de manera colegiada, por la mitad más uno (50% más uno) de las y los integrantes con derecho a voz y voto (quórum de decisión).</li> <li>En cada reunión se levantará un acta que deberá ser firmada por las y los integrantes del Comité de Actuación, señalando el sentido del acuerdo tomado por las y los integrantes con derecho a voz y voto, así como los comentarios</li> <li>Las y los invitados que asistan para orientar o aclarar la información de los asuntos a tratar, deberán firmar el acta de la reunión como constancia de su participación.</li> </ul>
<b>Obligaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Comité de Actuación se obliga a entregar el acta de acuerdo a la parte quejosa, con la finalidad de informar sobre los asuntos relacionados con la misma.</li> <li>Las y los integrantes del Comité de Actuación se obligan a establecer una carta de confidencialidad a los casos que se presenten sobre acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual.</li> <li>El Comité de Actuación deberá comprometerse a mantener la privacidad de la información reunida con los métodos para presentar quejas por acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual, la cual será conservada y utilizada según lo establecido en la <i>Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información</i></li> </ul>

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten signature]*



## GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 18 de 29

### *Pública Gubernamental.*

- La Comisión de Seguimiento entregará el informe de resultados al Comité de Actuación.
- El Comité de Actuación entregará el informe de investigación al OIC a través de los medios con los que disponga.
- El OIC evaluará el trámite que se dará al curso conforme la normativa aplicable.
- La Comisión de Prevención considerará los informes de resultados e investigación para el diseño de campañas de difusión.

### PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
<b>PUBLICACIÓN DEL PRONUNCIAMIENTO</b>					
1	Publicación del pronunciamiento en contra del acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual.	Titular del Instituto.	5 días hábiles	Pronunciamiento	<p>En el pronunciamiento se deberá estipular que:</p> <p>a) El Instituto está comprometido con la preservación de un ambiente de trabajo sano y libre de acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual.</p> <p>b) Se investigarán todas las quejas.</p> <p>c) Se tomarán medidas disciplinarias.</p>
<b>CONSTITUCIÓN DEL COMITE</b>					
2	Designación de las personas que integrarán el Comité de Actuación y procedimiento.	Unidades administrativas	5 días hábiles	Nombramientos	El Comité de Actuación deberá estar conformado como se indica en el apartado de Integración y Operatividad del Comité de Actuación de este documento.
3	Se instala el Comité de Actuación y procedimiento en sesión del Pleno, estableciendo en acta las funciones correspondientes	Unidades Administrativas	5 días hábiles	Acta de instalación del Comité de Actuación, procedimiento y carta de confidencialidad.	Carta de confidencialidad es un documento en formato libre.



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:  
M6-SGC-NMX  
No. Revisión:  
1.0  
Fecha de Revisión:  
16/06/2011  
Página:  
19 de 29

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
	para cada una de las personas que lo integran. Entrega carta de confidencialidad para firma de las/los integrantes.				
<b>ATENCIÓN A QUEJA</b>					
4	La o el servidor público presenta una queja en la Ventanilla de recepción de quejas (ALAHS).	Servidora o Servidor Público	1 día hábil	Queja	La queja podrá ser por escrito. Podrán presentar quejas terceras personas las cuales serán testigos(as) directas del caso.
5	Solicitar que la queja sea por escrito.	Persona responsable de la Ventanilla de recepción de quejas (ALAHS).		Formato libre de levantamiento de quejas.	Se documenta la queja por acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual.
6	Hacer entrega de la queja al Comité de Actuación.	Persona responsable de la Ventanilla de recepción de quejas (ALAHS)	1 día hábil	Formato libre de levantamiento de quejas.	Entregar a la Secretaría Ejecutiva del Comité de Actuación la queja por acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual.
7	Recibir queja por escrito para investigación.	Secretaría Ejecutiva del Comité de Actuación	1 día hábil	Formato libre de levantamiento de quejas.	Inicio de acciones de investigación y apertura de expediente.
<b>INVESTIGACIÓN DE LOS CASOS</b>					
8	Citar a la/el quejosa(o) para que ratifique su queja o	Integrantes de la Comisión de Instrucción.	1 día hábil	Formato libre	Integrar al expediente el informe correspondiente.



## GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 20 de 29

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
	en su caso amplíe su declaración.  Elaborar informe de la reunión.				
9	Citar a la persona presuntamente hostigadora o acosadora para informarle sobre el proceso iniciado.  Elaborar informe de la reunión.	Integrantes de la Comisión de Instrucción.	1 día hábil	Formato libre	Informar por escrito a la persona presuntamente hostigadora o acosadora respecto de las medidas de prevención o cautelares establecidas por el Comité de Actuación.
10	Contestación por escrito.	Persona presuntamente hostigadora o acosadora	3 días hábiles	Formato libre	Integrar al expediente el informe correspondiente.
11	Citar a Persona presuntamente hostigadora o acosadora para que ratifique su contestación.  Elaborar informe de la reunión.	Integrantes de la Comisión de Instrucción.	1 día hábil	Formato libre	Integrar al expediente el informe correspondiente.
12	Citar a las personas que laboren en el mismo sitio que la/el quejosa(o), preguntándoles de forma personal el tipo de actitudes o conductas que ayuden a ratificar o en su caso desmentir los hechos narrados por la/el quejosa(o), sin darles detalle de lo sucedido.	Integrantes de la Comisión de Instrucción.	5 días hábiles	Formato libre.	Por seguridad de la/el quejosa(o), durante la investigación no se deberá confrontar a las personas involucradas.  Deberán guardar estricta confidencialidad durante y después de concluido el proceso de investigación.



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:  
M6-SGC-NMX  
No. Revisión:  
1.0  
Fecha de Revisión:  
16/06/2011  
Página:  
21 de 29

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
	Elaborar informe de cada entrevista realizada.				
<b>PLENO A CONVOCATORIA DEL COMITÉ DE ACTUACIÓN</b>					
13	Se convoca al Pleno del Comité de Actuación para la presentación de los casos recibidos.	Secretaria Ejecutiva del Comité de actuación	5 días hábiles	Convocatoria Formato libre indicando fecha y hora de sesión.	<p>Anexo a la convocatoria se deberán de incluir los documentos correspondientes a los casos o al caso presentado y la siguiente</p> <p>Orden del Día:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de Asistencia.</li> <li>• Establecimiento del quórum.</li> <li>• Revisión de acuerdos de la sesión pasada.</li> <li>• Presentación de informes de investigación.</li> <li>• Acuerdos de la sesión.</li> <li>• Cierre de la Sesión.</li> </ul>
<b>ANÁLISIS DE LOS INFORMES DE INVESTIGACIÓN ANTE EL PLENO DEL COMITÉ</b>					
14	Expone en Pleno el o los casos presentados.	Representante de la Comisión de Instrucción.	1 día hábil	Informe de investigación	Se realiza la narración de los hechos de acuerdo al informe de investigación presentado.
15	De acuerdo a los informes presentados se determinarán las medidas disciplinarias y/o sanciones que se deberán aplicar de acuerdo al Anexo 2 de este documento.	Integrantes del Comité de Actuación	1 día hábil	. Acta administrativa	Documentar el resultado del caso de acuerdo a la investigación, considerando en su caso, la suma de quejas interpuestas sobre la persona presuntamente hostigadora o acosadora; fundamentando y motivando la respuesta de la procedencia o no de la queja.



## GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:  
M6-SGC-NMX

No. Revisión:  
1.0

Fecha de Revisión:  
16/06/2011

Página:  
22 de 29

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
16	Notificar por escrito el resultado a las partes involucradas.	Secretaria Ejecutiva del Comité de actuación	1 día hábil	Formato libre	La notificación deberá conservarse en el archivo del Comité de Actuación, así como en el expediente de las o los servidores públicos involucrados.
<b>NOTIFICACIÓN AL OIC</b>					
17	Notificar por escrito al Órgano Interno de Control (OIC)	Secretaria Ejecutiva del Comité de actuación	1 día hábil	Oficio	Con independencia a las medidas disciplinarias que por faltas del Personal determinara el Instituto, el Comité de Actuación dará aviso de los hechos irregulares al Órgano Interno de Control de esta entidad para que resuelva lo que en el ámbito administrativo le corresponda.
<b>ACTUACIÓN DEL OIC</b>					
18	Recibir y analizar notificación	Titular del OIC	1 día hábil	Oficio y copia de expediente	Resuelve lo que en el ámbito administrativo le corresponda.
<b>SEGUIMIENTO A LOS CASOS</b>					
19	Dar seguimiento a la aplicación de las medidas disciplinarias y/o sanciones que correspondan.	Integrantes de la Comisión de Seguimiento	Permanente		Se deberá conservarse la confidencialidad del caso y partes involucradas.  Generar informe del seguimiento correspondiente.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:  
M6-SGC-NMX

No. Revisión:  
1.0

Fecha de Revisión:  
16/06/2011

Página:  
23 de 29

## GLOSARIO

Concepto	Definición	Referencia
<b>Acoso laboral:</b>	Forma de violencia psicológica, o de acoso moral, practicada en el ámbito laboral, que consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, como palabras, actos, gestos y escritos que atentan contra la personalidad, la dignidad o integridad de la víctima. Puede ser ejercido por agresores de jerarquías superiores, iguales o incluso inferiores a las de las víctimas. También es conocido con el término anglosajón <i>mobbing</i> .	NMX-R-025-SCFI-2009 Norma mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombres.
<b>Acoso sexual</b>	El 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.	Código Penal Federal.
<b>Atender</b>	Se refiere a los servicios especializados en todos los casos de recepción de quejas para ofrecer la asesoría correspondiente; en donde se precisan los aspectos para que el Comité de Actuación asuma su participación con el más amplio sentido de responsabilidad en el análisis de los casos presentados, de tal forma en que se asegure un seguimiento y cumplimiento al marco normativo internacional, nacional y tesis jurisdiccionales que sustentan los actos discriminatorios, hostigamiento sexual y acoso laboral.	Aplicable a este documento.
<b>Comité de Actuación</b>	Mecanismo Interinstitucional para la atención del procedimiento Administrativo de Prevención y Atención a Quejas por Acoso Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual.	Aplicable a este documento.
<b>Discriminación</b>	<b>Discriminación:</b> toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas <sup>4</sup> .	Declaración Universal de Derechos Humanos. Art. 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  Artículo 4 de la Ley Federal para Prevenir y

<sup>4</sup> La Constitución de los Estados Unidos Mexicanos establece que "Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas". En la Declaración Universal de los Derechos Humanos se establece que la no discriminación es un principio transversal en el derecho internacional de derechos humano que se aplica a toda persona en relación con todos los derechos humanos y las libertades, y se complementa con el principio



## GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:  
M6-SGC-NMX  
No. Revisión:  
1.0  
Fecha de Revisión:  
16/06/2011  
Página:  
24 de 29

Concepto	Definición	Referencia
		Eliminar la Discriminación.  Artículo 1 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Violencia contra las Mujeres.
<b>Discriminación directa</b>	Se produce cuando una persona recibe un trato menos favorable que otra en una situación análoga a causa de estereotipos de género. Un ejemplo de este tipo de discriminación sería la no contratación de mujeres embarazadas o con hijas o hijos pequeños.	Glosario de género
<b>Discriminación indirecta</b>	Se presenta cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutral, puede ocasionar una desventaja a personas con motivos de género; por ejemplo cuando se establecen requisitos de constancias salariales para acceder a préstamos crediticios que las mujeres no pueden cumplir, ya que gran parte de ellas se inserta en el mercado laboral informal.	Glosario de género
<b>Medida Disciplinaria</b>	La medida disciplinaria es el acto de autoridad debidamente fundado y motivado que aplica el Instituto, a través del superior jerárquico, la persona Titular de la Unidad Administrativa de su adscripción o de la Dirección de Recursos Humanos, cuando el Personal incurre en conductas irregulares previstas en los diferentes ordenamientos que rigen a este Instituto.	Reglamento Interior de Trabajo del Instituto Nacional de las Mujeres Art.44.
<b>Personal de Apoyo disciplinario</b>	Es el personal que labora en el instituto designado por los y las integrantes del Comité de Actuación para realizar las labores de integración del procedimiento de investigación.	Aplicable a este documento.
<b>Prevenir</b>	Es la generación de estrategias al interior de la institución para reducir los factores de riesgo de ADHSAL, anticipar, evitar y detectar oportunamente los posibles casos, y disminuir el número de víctimas mediante acciones disuasivas.	Aplicable a este documento.
<b>Quejas fundamentadas</b>	Son aquellas en la que el Comité de Actuación resuelve que las acciones denunciadas o hechas de su conocimiento son susceptibles de ser remitidas al	Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso

de igualdad, como lo estipula el artículo 1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos: "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos".





# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:  
M6-SGC-NMX  
No. Revisión:  
1.0  
Fecha de Revisión:  
16/06/2011  
Página:  
25 de 29

Concepto	Definición	Referencia
	Órgano Interno de Control para que éste en su caso determine si es procedente la imposición de la sanción correspondiente.	sexual. Instituto Nacional de las Mujeres.
<b>Quejas no fundamentadas</b>	Cuando se resuelva que la queja no tiene fundamento, la persona titular de la institución tomará las medidas necesarias para impedir que la persona quejosa o la persona contra la cual se presentó la queja sufran represalias ni consecuencias de ninguna clase por haberse presentado la queja.	Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual. Instituto Nacional de las Mujeres.
<b>Ventanilla de recepción de quejas (Por acoso laboral y acoso y hostigamiento sexual )</b>	Es la encargada de recibir y canalizar las quejas al Comité de Actuación. Módulo de Gestión Social.	Aplicable a este documento.
<b>Violencia laboral / acoso laboral</b>	<p>Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual.</p> <p>Constituye violencia laboral: la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género.</p> <p><b>La violencia laboral</b> se define como toda acción ejercida en el ámbito del trabajo que manifieste abuso de poder por parte de la o el empleador, del personal jerárquico, de quien tenga la función de mando, de un tercero vinculado directa o indirectamente con él o de quien tenga influencias de cualquier tipo sobre las trabajadoras y trabajadores, atentando contra su dignidad, integridad física, sexual, psicológica o social. 1 Su objetivo final es el de doblegar la voluntad de la</p>	<p>Artículo 10 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.</p> <p>Artículo 11 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.</p> <p>Las mexicanas y el trabajo III (Inmujeres, 2004,p.7).</p>



## GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 26 de 29

Concepto	Definición	Referencia
	<p>persona mediante el empleo de la fuerza física, psicológica, económica y política, a través del:</p> <p><b>Maltrato psíquico y social:</b> hostilidad continua en forma de insultos, descalificación, desprecio y crítica con el fin de incomodar con palabras, gestos o bromas a la trabajadora o trabajador en razón de su sexo, nacionalidad, edad, color, origen étnico, religión, capacidades diferentes, aspecto físico, preferencias o situación familiar, entre otros.</p> <p><b>Maltrato físico:</b> toda conducta que directa o indirectamente esté dirigida a ocasionar daño o sufrimiento físico a la trabajadora o el trabajador desde el encierro hasta los golpes.</p> <p><b>Acoso moral:</b> conducta abusiva (gestos, palabras, comportamientos, actitudes...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.</p>	

### Control de Revisiones

REVISIÓN	FECHA DE REVISION	MOTIVO
0	Noviembre 2005	Creación P1-MEG Resolución de Actos que se Consideren Discriminatorios, Desigualdades o de Hostigamiento Sexual.
1	Junio 2011	Actualización, se agrega Acoso Laboral y se redefine operación de atención.

*(Handwritten signatures and marks are present in this area, including a large signature on the left and a blue mark on the right.)*



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NMX
No. Revisión: 1.0
Fecha de Revisión: 16/06/2011
Página: 27 de 29

## Anexos

### ANEXO 1 PRONUNCIAMIENTO

- El INMUJERES está comprometido con la preservación de un ambiente de trabajo sano, libre de actos que se consideren discriminatorios, desigualdades o de hostigamiento sexual o laboral, así como con la atención de todas las quejas y en caso necesario, con la aplicación de medidas disciplinarias. Es por ello que establece una Política de Calidad y Equidad de Género.
- En el INMUJERES son inaceptables los actos que se consideren discriminatorios, desigualdades o de hostigamiento sexual o laboral en cualquiera de sus formas.
- El INMUJERES participa en actividades de prevención y sensibilización, al afrontar cualquier situación de actos que se consideren discriminatorios, desigualdades o de acoso laboral, hostigamiento y acoso sexual y aplica el procedimiento establecido para su atención.
- En el INMUJERES todas y todos nos tratamos con respeto, consolidándonos como un ejemplo a seguir.
- El personal del INMUJERES cuenta con el Comité de Actuación para la atención de quejas.
- La titular de la Presidencia del Instituto pronuncia el compromiso para la atención de quejas por acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual.



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave:	M6-SGC-NMX
No. Revisión:	1.0
Fecha de Revisión:	16/06/2011
Página:	28 de 29

## ANEXO 2

### Cuadro de Conductas y Medidas Disciplinarias para los casos de Acoso Laboral, Acoso y Hostigamiento Laboral Aplicable al Interior del INMUJERES

Con independencia a las medidas disciplinarias que por faltas del Personal determinara el Instituto, el Comité de Actuación dará aviso de los hechos irregulares al Órgano Interno de Control de esta entidad para que resuelva lo que en el ámbito administrativo le corresponda.

#### Medidas Disciplinarias para los casos de Acoso Laboral

Gravedad	Forma Hacia el trabajo de una persona	Conducta	Medida disciplinaria	Fundamento
Leve	Hacia el trabajo de una persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar acciones para evitar que una persona se capicite de acuerdo con el presupuesto disponible y el Programa Anual de Capacitación.</li> </ul>	Amonestación por escrito	Reglamento Interior de Trabajo Art.43 fracción VII Art.44 Art.45 Art.46 Art.47 Art.48 fracción I y fracción II Art.50
Media		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gritos ofensivos.</li> <li>Gestos ofensivos.</li> <li>Bromas ofensivas.</li> <li>Intrusión en la vida privada o críticas sobre ella.</li> <li>Difundir o generar rumores que afectan a personas, departamentos o instituciones de manera directa o indirecta.</li> </ul>	Suspensión de sueldos y funciones hasta por ocho días o en su caso, rescisión de la relación de trabajo	Reglamento Interior de Trabajo Art.43 fracción X, XIV, XV y XVI Art.44 Art.45 Art.47 Art.48 fracción II Art.49 Art.50 Art.51
Alta	Hacia la persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación verbal o escrita de tareas que sea humanamente imposible cumplir en los términos establecidos.</li> <li>Asignar tareas que no correspondan al ámbito laboral.</li> <li>No permitir a una persona realizar las tareas para las cuales fue contratada, de acuerdo con la normativa aplicable en el Instituto.</li> <li>Quitar equipo de oficina necesario para realizar las funciones.</li> <li>Realizar acciones para aislar a una persona.</li> <li>Presionar para dejar el trabajo.</li> </ul>		



# GUÍA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Clave: M6-SGC-NIMX  
 No. Revisión: 1.0  
 Fecha de Revisión: 16/06/2011  
 Página: 29 de 29

## Medidas Disciplinarias para los casos de Acoso y Hostigamiento Sexual

Gravedad	Forma	Conducta	Medida disciplinaria	Fundamento
Leve	Verbal No verbal Sin contacto físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piropos o comentarios no deseados acerca de la apariencia física.</li> <li>Miradas morbosas o gestos sugestivos que incomoden.</li> <li>Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre la vida sexual o amorosa.</li> </ul>	Amonestación por escrito	Reglamento Interior de Trabajo Art.43 fracción VII Art.44 Art.45 Art.46 Art.47 Art.48 fracción I y fracción II Art.50
Media	Verbal No verbal Sin contacto físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exposición de carteles, calendarios y pantalla de computadora con imágenes de naturaleza sexual que incomoden.</li> <li>Insistencia para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseadas fuera del trabajo.</li> <li>Promesa implícita o expresa a la víctima de un trato preferente y/o beneficioso respecto a su situación actual o futura, a cambio de favores sexuales.</li> <li>Cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes de naturaleza sexual no deseada.</li> <li>Amenazas que afecten negativamente la situación en el trabajo si no se aceptan las invitaciones o propuestas sexuales.</li> <li>Castigos, maltrato, cambio de área o departamento, asignación de actividades que no competen a su ocupación o puesto al rechazar las proposiciones sexuales.</li> </ul>	Suspensión de sueldos y funciones hasta por ocho días o en su caso, rescisión de la relación de trabajo	Reglamento Interior de Trabajo Art.43 fracción X, XIV, XV y XVI Art.44 Art.45 Art.47 Art.48 fracción II Art.49 Art.50 Art.51
Alta	Verbal o No verbal Con contacto físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presión para tener relaciones sexuales.</li> <li>Contacto físico no deseado.</li> <li>Intento de violación.</li> </ul>		

