



**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO ISSSTE**



**GRUPO COLEGIADO DE ORIENTACION
DISCIPLINARIA PARA LA PREVENCION Y ATENCION
DE QUEJAS POR HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL**

**Proceso Administrativo de Prevención,
Atención y Seguimiento a Quejas por
Hostigamiento y Acoso Sexual**

JULIO 2011



Proceso Administrativo de Prevención, Atención y Seguimiento a Quejas por Hostigamiento y Acoso Sexual

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
1	Publicación del Pronunciamiento en contra del Hostigamiento o Acoso Sexual.	Titular de la Secretaría General del ISSSTE		Pronunciamiento	En el pronunciamiento se deberá estipular que: a) El Instituto está comprometido con la preservación de un ambiente de trabajo sano y libre de hostigamiento o acoso sexual. b) Se investigarán todas las quejas. c) Se tomarán medidas disciplinarias.
CONSTITUCIÓN DEL GRUPO COLEGIADO DE ORIENTACION DISCIPLINARIA PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCION DE QUEJAS POR HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL (Grupo Colegiado)					
2	Designación de las personas que integrarán el Grupo Colegiado.	Unidades administrativas		Nombramientos	El Grupo Colegiado de actuación está conformado por todas las áreas estratégicas de la institución.
3	Se instala el Grupo Colegiado en sesión del Pleno, estableciendo en acta las funciones correspondientes para cada una de las personas que lo integran. Se entrega Carta de Confidencialidad para firma de las/os integrantes.	Titulares de las Áreas Administrativas del ISSSTE Secretaría Ejecutiva del Grupo Colegiado		Acta de constitución del Grupo Colegiado y Carta de Confidencialidad de los integrantes	La Carta de Confidencialidad es un documento en formato libre.
ATENCION A LA QUEJA					
4	El/la servidor/a público/a presenta la queja por los canales correspondientes.	Servidor/a Público/a Quejosa/o	2 días hábiles	Queja	La queja podrá presentarse por escrito con firma autógrafa, en forma personal o correo electrónico. Podrán presentar quejas terceras personas las cuales serán testigos(as) directas del caso.



Proceso Administrativo de Prevención, Atención y Seguimiento a Quejas por Hostigamiento y Acoso Sexual



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
5	Se recibe la queja.	Instancia Receptora de Quejas: Titular de la Jefatura de Servicios de Derechos Humanos y Participación Social (Integrante de la Comisión de Instrucción) o su suplente		Orientación de manera personal, telefónica o por correo electrónico	En la orientación se deberán explicar: a) Las ventajas de ejercer sus derechos. b) Informará a la persona que se trata de una acusación seria, que se atenderá de forma eficiente, segura, discreta, garantizándole siempre su seguridad dentro del sitio de trabajo y que por el contrario los casos en los que se trate de falsas acusaciones, las medidas administrativas podrán ser en su perjuicio. c) Orientación de las vías de acción a las que podrá recurrir para interponer su queja o en su caso las alternativas de solución.
6	Sí presenta la queja en forma escrita con firma autógrafa: se le pide llenar Formato de Queja de Hostigamiento y Acoso Sexual.	Instancia Receptora de Quejas		Orientación de manera personal, telefónica o por correo electrónico	
7	No presenta la queja en forma escrita con firma autógrafa o la presenta por correo electrónico: se le exhorta para que la realice por escrito o en su caso ratifique su queja.	Instancia Receptora de Quejas		Orientación de manera personal, telefónica o por correo electrónico	
8	No decide presentarla por escrito.	Servidor/a Público/a quejoso/a		Libro de Registro de Quejas No Turnadas a la Comisión de Instrucción con el registro de la queja	En este caso se podrá dar una asesoría general de acuerdo con lo que solicite la persona en situación de hostigamiento y/o acoso sexual.
9	La instancia receptora de quejas toma nota del caso en el Libro de Registro de Quejas No Turnadas a la	Instancia Receptora de Quejas			



Proceso Administrativo de Prevención, Atención y Seguimiento a Quejas por Hostigamiento y Acoso



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
	Comisión de Instrucción, con la finalidad de crear antecedente sin que se dé inicio a trámite. Fin del Proceso.				
10	Sí llena el formato de levantamiento de queja por hostigamiento y acoso sexual.	Servidor/a Público/a quejoso/a		Formato de Levantamiento de Queja	Requisita formato de levantamiento de quejas por hostigamiento o acoso sexual.
11	Se recibe la queja formalmente y se registra en el Libro de Registro de Quejas Turnadas a la Comisión de Instrucción.	Instancia Receptora de Quejas		Formato de Levantamiento de Queja Libro de Registro de Quejas Turnadas a la Comisión de Instrucción con el registro de la queja	Se deberá firmar el Formato de Levantamiento de Queja por el/la Titular de la Jefatura de Servicios de Derechos Humanos y Participación Social y por el/la Servidor/a Público/a. Se deberá asignar y registrar un número de folio y/o número de expediente en el Libro de Registro de Quejas Turnadas a la Comisión de Instrucción.
12	Se analiza y clasifica la queja para determinar que sea o no caso de hostigamiento o acoso sexual.	Instancia Receptora de Quejas			
13	Sí es caso de hostigamiento y acoso sexual: se turna a la Comisión de Instrucción.	Instancia Receptora de Quejas			
14	No es caso de hostigamiento y acoso sexual: se asesora y orienta al quejoso/a para que acuda a la instancia competente.	Instancia Receptora de Quejas			



Proceso Administrativo de Prevención, Atención y Seguimiento a Quejas por Hostigamiento y Acoso



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
	Fin del Proceso.				
COMISIÓN DE INSTRUCCIÓN					
15	Se recibe la queja.	Coordinador/a de la Comisión de Instrucción	5 días hábiles		
16	No está correctamente requisitada la queja: se regresa a la Instancia Receptora de Quejas.				
17	Sí está correctamente requisitada la queja: procede inicio de acciones de investigación.				
18	Sí se determinan acciones preventivas y/o cautelares: se envía oficio al Titular del área administrativa en la que labora el/la quejoso/a, y en su caso se refiere al/la quejoso/a al servicio de atención psicológica.				<p>En su caso estas medidas podrán ser:</p> <p>Las que apliquen del Título II, Capítulo VI, De las órdenes de protección de la <i>Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia</i>.</p> <p>Medidas preventivas: Cambiar de lugar de trabajo a la persona ofendida o permitir la ausencia con goce de sueldo mientras la queja se investiga.</p> <p>Medidas Cautelares: Recomendarle por escrito a la parte acusada que se abstenga de tomar represalias en contra de la persona ofendida.</p> <p>Acercarse a la persona quejosa, para cualquier acto o situación.</p>



Proceso Administrativo de Prevención, Atención y Seguimiento a Quejas por Hostigamiento y Acoso



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
					Tratar de comunicarse por sí mismo/a o por interpósita persona con el/la quejoso/a.
19	No se determinan acciones preventivas y/o cautelares.				
20	Inicio de acciones de investigación: Se cita a la/el quejoso/a para que ratifique su queja y/o aporte mayores datos.				En su caso, la Comisión de Instrucción solicitará un Diagnóstico Psicológico del/la quejoso/a
21	Se cita 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. Registro en formato.	Personas integrantes de la Comisión de Instrucción	10 días hábiles	Formato Libre	<p>Durante la investigación no se deberá confrontar o carear a las personas involucradas.</p> <p>Los integrantes de la Comisión de Instrucción deberán guardar suma discreción durante y después de concluido el proceso de investigación.</p> <p>En el caso de incumplimiento de las anteriores políticas se harán acreedores a las sanciones administrativas correspondientes.</p> <p>En todo momento se deberá actuar conforme a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, debido proceso e igualdad de oportunidades.</p> <p>Se toma la declaración de cada uno de los/as testigos/as en el formato correspondiente</p>
22	Se solicita por escrito a la persona presuntamente hostigadora o	Personas integrantes de la Comisión de Instrucción		Informe de la persona presuntamente hostigadora o	En la solicitud que se haga al/la presunto/a hostigador/a se le anexará el escrito de la queja.



Proceso Administrativo de Prevención, Atención y Seguimiento a Quejas por Hostigamiento y Acoso



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
	acosadora un informe pormenorizado respecto de los actos constitutivos de la queja, el cual tendrá que ser entregado a la Comisión de Instrucción en un máximo de tres días hábiles, a partir de la fecha de la recepción de la solicitud.			acosadora	Asimismo, se deberá recomendar a la persona presuntamente hostigadora o acosadora que se abstenga de tomar represalias en contra de la persona ofendida. En caso contrario, siendo estas represalias de cualquier tipo se le sancionará administrativamente. La persona presuntamente hostigadora o acosadora tendrá derecho a realizar todas las aclaraciones que considere pertinente por escrito y firmadas, para que sean dirigidas a la Comisión de Instrucción del Grupo Colegiado
23	Se integra Informe de Investigación.	Personas integrantes de la Comisión de Instrucción	10 días hábiles	Informe de Investigación en formato libre	El Informe de investigación deberá contener: El relato de los hechos, estableciendo fechas, así como el nombre de los/las testigos/as del caso y de las personas a las que se entrevistó. Declaración escrita de la persona presuntamente hostigadora o acosadora. Medidas preventivas y/o cautelares informadas. Elementos constitutivos encontrados. Propuesta de sanción.
PLENO A CONVOCATORIA DEL GRUPO COLEGIADO					
24	Se convoca al pleno del Grupo Colegiado de actuación para la presentación y resultado de los casos analizados y se registra en acta.	Secretaría Ejecutiva	5 días hábiles	Convocatoria	Anexo a la convocatoria se deberán de incluir los documentos correspondientes a los casos o al caso presentado y el siguiente Orden del Día: <ul style="list-style-type: none">• Lista de Asistencia.• Establecimiento del <i>quórum</i>.



Proceso Administrativo de Prevención, Atención y Seguimiento a Quejas por Hostigamiento y Acoso



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
				Acta de Sesión Ordinaria o Extraordinaria del Grupo Colegiado	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de acuerdos de la sesión pasada. Presentación de informe/s de investigación. Con base en los informes presentados se turnarán las medidas disciplinarias y/o sanciones que la autoridad competente deberá aplicar, de acuerdo con la competencia y gravedad del caso. Acuerdos de la sesión. Cierre de la sesión.
ANÁLISIS DE LOS INFORMES DE INVESTIGACIÓN ANTE EL PLENO DEL GRUPO COLEGIADO					
25	Se expone al Pleno el o los Informes de investigación de casos.	Coordinador/a de la Comisión de Instrucción	1 día hábil	Informe de investigación	Presentación del/los informes de investigación haciendo el relato de los hechos; propuesta de medidas preventivas y/o cautelares y propuesta de sanciones.
26	Se analizan y determinan los elementos constitutivos del hostigamiento o acoso sexual que dieron lugar a los casos, de acuerdo con los informes de investigación presentados. Se establecen los acuerdos y se da cierre a la sesión.	Las y los integrantes del Grupo Colegiado Presidente/a del Grupo Colegiado		Conclusiones de los informes de investigación	De acuerdo con los informes presentados se proponen las acciones a realizar y las sanciones correspondientes. Instruyen a la Comisión de Instrucción para elaborar las conclusiones después de haber recopilado y evaluado la evidencia; así como remitir al OIC para la aplicabilidad de la sanción administrativa que proceda de acuerdo con la revisión correspondiente.
27	No procede la queja: se realiza y firma el informe y se turna mediante escrito a la unidad administrativa que	Personas integrantes del Grupo Colegiado	2 días hábiles	Informe	Se fundamentará y motivará la respuesta de la improcedencia de la queja y turno para la unidad administrativa correspondiente. En el caso de falsa acusación se



Proceso Administrativo de Prevención, Atención y Seguimiento a Quejas por Hostigamiento y Acoso



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
	corresponda y al Titular de la institución.				dará vista al Jefe inmediato de la institución para que determine lo procedente en el caso.
28	Se notifica por escrito al/la quejoso/a y al/la presunto/a hostigador/a o acosador/a. Fin del Procedimiento	Presidente/a del Grupo Colegiado		Notificación	La notificación deberá hacerse por escrito, se podrá enviar vía internet o por mensajería.
29	Sí procede la queja: se elabora y firma el Informe de Investigación para cada caso.	Personas integrantes de la Comisión de Instrucción	2 días hábiles	Informe de Investigación firmado	Se deberá realizar un informe para cada caso.
30	Se turna al/a Titular del OIC el Informe de Investigación de los casos con la finalidad de que determine la aplicabilidad de la sanción administrativa.	Presidente/a del Grupo Colegiado	2 días hábiles	Copia del Expediente	Se turna mediante oficio las conclusiones del informe final al/la Titular del Órgano Interno de Control (OIC) El expediente quedará conformado por: Formato de Levantamiento de Queja por Hostigamiento o Acoso Sexual y el Informe de Investigación.
31	Se notifica a la/el quejoso/a la resolución del Grupo Colegiado.	Presidente/a del Grupo Colegiado	2 días hábiles	Notificación	La notificación deberá hacerse por escrito, se podrá enviar vía internet o por mensajería.
SEGUIMIENTO A LOS CASOS					
32	Se vigila y da seguimiento a la aplicación de las medidas de protección (medidas preventivas y cautelares) y a la aplicación de las sanciones por parte del OIC en su caso.	Personas integrantes de la Comisión de Seguimiento	Permanente		Artículo 15, <i>Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia</i> (2007). En ningún caso se hará público el nombre de la víctima para evitar algún tipo de sobrevictimización o que sea boletinada o presionada para abandonar el trabajo.



Proceso Administrativo de Prevención, Atención y Seguimiento a Quejas por Hostigamiento y Acoso



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTOS	Políticas de actuación
					<p>Para los efectos de la fracción anterior, deberán sumarse las quejas anteriores relativas a la misma persona hostigadora o acosadora, guardando públicamente el anonimato de el/la o los/las quejosos/as. Otorgar atención psicológica y legal, especializada y gratuita a quien sea víctima de hostigamiento o acoso sexual e implantar sanciones administrativas para los/las superiores jerárquicos del hostigador/a o acosador/a cuando sean omisos en recibir y/o dar curso a una queja.</p>
FIN DEL PROCESO					