



**DIF**  
JALISCO

**BIENESTAR**  
PARA NUESTRAS FAMILIAS

# Guía Técnica de Conducta y Ética

Dirección de Recursos Humanos

Sistema DIF Jalisco

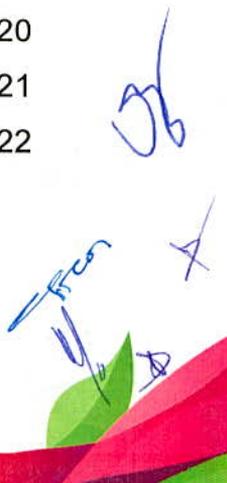


## Bitácora de Revisiones:

No.	Fecha del Cambio	Referencia del Punto Modificado	Descripción del Cambio
1	24-Ago-2011	Todo el Manual	Documento Nuevo
2	23-Ene-2012	Integración del Comité de Prevención y Atención al Hostigamiento, Acoso Sexual y Laboral	Discriminación, Hostigamiento, Acoso Sexual y Laboral
3	14-Nov-2017	Todo el Manual	Actualización de Información

## Índice

1.	Introducción.....	4
2.	Propósito .....	6
3.	Fundamento Legal .....	7
4.	Integración del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación y la Figura de Ombudsperson en la Organización .....	11
a.	Prevención y Atención.....	11
b.	Integración del Comité .....	11
c.	Perfil .....	12
d.	Elección.....	12
e.	Funciones.....	12
f.	Proceso de Inducción .....	13
g.	De la Disposición de la Información .....	14
5.	Atención a Casos de Discriminación, Hostigamiento o Acoso Sexual y Laboral .....	15
a.	Obligaciones del Personal.....	15
b.	Obligaciones del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación .....	15
c.	Presentación y Atención de Quejas .....	16
d.	Investigación de los Hechos.....	17
e.	Factores para Determinar el Hostigamiento, Acoso Sexual y Laboral .....	17
f.	Del Dictamen y Sanción .....	18
g.	Quejas con Información Falsa.....	18
h.	Protección de las Personas que Presentan una Queja .....	19
i.	Protección de Testigos (as).....	20
j.	Registro, Control de Acciones Preventivas y Casos .....	20
k.	Evaluación y Registro de Acciones Preventivas y de Casos.....	20
6.	Anexos .....	21
7.	Glosario .....	22



## 1. Introducción

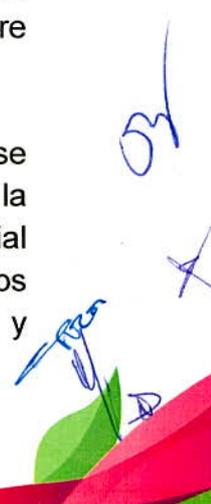
El hostigamiento y/o acoso sexual es una transgresión a los derechos humanos de las personas, su afectación es hacia la dignidad de la persona y el resultado es una transgresión a los derechos humanos y fundamentales del ser humano; es una negación del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el trabajo que afecta la salud y la productividad de las personas. Impacta de manera negativa el ambiente laboral y familiar generando inestabilidad tanto en el ámbito personal como en el institucional. De acuerdo con cifras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el hostigamiento sexual es la causa de que una de cada cuatro mujeres sea despedida y que cuatro de cada 10 renuncien a su empleo.

En los países industrializados, entre el 42 y el 50% de las trabajadoras han sido víctimas del acoso sexual laboral, en la Unión Europea el 40- 50% y en los países de Asia-Pacífico 30-40% de las mujeres han dado cuenta de alguna forma de acoso. En un reciente estudio publicado en Sudáfrica, el 77% de las mujeres respondieron haber sufrido acoso sexual en algún momento a lo largo de su vida laboral. Desgraciadamente, pocos países latinoamericanos han reconocido el acoso sexual como una categoría de trato degradante y apenas unos cuantos han intentado prohibirlo.

La prevención y la erradicación del acoso y hostigamiento sexual laboral son dos líneas de acción propuestas por el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), órgano rector en el desarrollo y aplicación de una nueva cultura institucional encaminada a eliminar la discriminación hacia las mujeres, promover el respeto, la igualdad de trato y de oportunidades entre los sexos, así como el acceso y la permanencia en el empleo. Como parte de las estrategias para cumplir esas líneas de acción, el Instituto Nacional de las Mujeres desarrolló el *Modelo de Equidad de Género, MEG: 2003*, de carácter certificable para organizaciones públicas y privadas en México, entre otras, donde se considera el hostigamiento sexual como un problema a resolver para alcanzar condiciones de equidad entre las mujeres y los hombres en el ámbito laboral.

El compromiso que tiene DIF Jalisco con la misión y visión Institucional se manifiesta directa o indirectamente, en las vidas de otras personas, por ello la filosofía del Sistema basada en la Planeación Institucional de la Asistencia Social 2013-2018 sirve de guía para desempeñarnos con ética de acuerdo a nuestros valores con profesionalismo, calidad humana, transparencia, compromiso y

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 4 de 27





corresponsabilidad en el desempeño de las labores con base en las necesidades de la población vulnerable.

Para el desarrollo de los programas el Sistema DIF Jalisco clasifica sus acciones en 3 ejes que agrupan los esfuerzos institucionales en favor de la Asistencia Social. El Primer Eje de *Bienestar de la Niñez y sus Familias* pretende garantizar los derechos de la niñez, partiendo de la educación como derecho generador, conteniendo además acciones encaminadas a la prevención y atención de la violencia intrafamiliar, buscando que las familias se comuniquen y vivan en armonía.

El Segundo Eje de *Inclusión para el Bienestar de Grupos Vulnerables* contribuye a la atención integral de personas con discapacidad, adultos mayores así como familias en condiciones de emergencia, a través del fortalecimiento de sus capacidades coadyuvando de esta manera a su inclusión social.

Finalmente El Tercer Eje de *Bienestar Alimentario y Desarrollo Comunitario* pretende incidir en la disminución de la inseguridad alimentaria en nuestro Estado, no sólo a través de la entrega de apoyos alimentarios, sino acompañado del desarrollo de habilidades productivas acompañadas de orientación y capacitación. Con todo lo anterior el Sistema DIF Jalisco conforma su filosofía institucional de acuerdo a la siguiente:

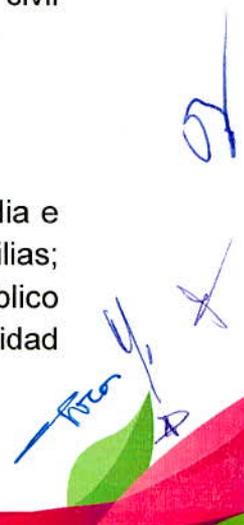
## Misión

Somos una institución rectora cuyo principal objetivo es fomentar el bienestar y fortalecimiento integral de las familias jaliscienses a través del empoderamiento de los sectores vulnerables e interviniendo oportunamente en casos o situaciones urgentes, reconociéndoles y restituyéndoles sus derechos y capacidades por medio de la participación autogestiva, la coordinación interinstitucional y la corresponsabilidad con los Sistemas Municipales DIF y la sociedad civil organizada.

## Visión

Ser una institución líder de la asistencia social a nivel nacional, a la vanguardia e innovación en sus políticas y modelos de atención en bienestar para las familias; formadora de profesionales en el rubro y reconocida como un organismo público certificado bajo estándares de calidad, propiciando con ello la corresponsabilidad

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 5 de 27





social y la respuesta oportuna ante las problemáticas sociales, enfocándose principalmente en garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes, quienes construirán el futuro de nuestro país así como del resto de los integrantes de las familias del estado de Jalisco, en especial de aquellos miembros que por diversos motivos viven alguna situación que los pone en condiciones de vulnerabilidad.

Por lo anterior, pretendemos que el presente manual sirva de guía para el desarrollo del recurso humano generando una sana convivencia que se refleje hacia la mejora de la calidad del servicio al usuario.

## 2. Propósito

Proporcionar las bases para una buena convivencia laboral, sobre las conductas esperadas y requeridas en un sano ambiente de trabajo mismo que se verá reflejado en los servicios prestados a la población objetivo, que al ser la más vulnerable requiere y merece una atención de calidad y calidez.

El Manual de Conducta y Ética deberá ilustrar y reflejar los ideales del comportamiento en las decisiones y acciones cotidianas y que, a su vez, se constituya en un marco de referencia e identificación para quienes formamos parte del Sistema DIF Jalisco, es por ello que ponemos especial atención en que se eviten la discriminación, el acoso y hostigamiento sexual laboral, por lo que será aplicable al cumplimiento de todo el personal de la Institución.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 6 de 27



### 3. Fundamento Legal

El término hostigamiento sexual es una figura legal de reciente inclusión en el marco jurídico mexicano. Desde 1991, se considera como delito y se incluye en el Código Penal Federal (Título Decimoquinto, Capítulo I “Hostigamiento Sexual, Abuso Sexual, Estupro y Violación”, Artículo 259 Bis). Desde entonces hasta hoy se ha incluido en la mayoría de los códigos penales de los estados de la República Mexicana y en 2007 se integra también en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de violencia, haciendo por primera vez una diferencia entre hostigamiento y acoso sexual. La incorporación de la figura del hostigamiento sexual en el marco legal mexicano no ha sido fácil y no se limita al aspecto penal. Por ser una conducta que, en la mayoría de los casos, sucede en el ámbito laboral, debe aplicarse también la normatividad laboral y administrativa para establecer las rutas de prevención y sanción.

#### Instrumentos Internacionales

Convención Internacional de los Derechos Humanos (1948), Artículos 1, 2, y 3.

Segunda Conferencia Mundial de la Mujer, Copenhague, Dinamarca (1980).

Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Austria, Viena (1993).

Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979) Artículos 2, 6 y 11.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Belém do Pará. Artículos 2, 3, 6 y 8.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1985).

#### Instrumentos Nacionales

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 1o. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 7 de 27



Artículo 4o. El varón y la mujer son iguales ante la ley. Esta protegerá la organización y el desarrollo de la familia.

“Inclusión en el Diario Oficial de la Federación **DOF: 04/10/2013**”  
[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5316793&fecha=04/10/2013](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5316793&fecha=04/10/2013)

Publicado el 10 de junio de 2011, acuerdo por el que se establece el mecanismo de prevención, atención y seguimiento a casos de discriminación y violencia laboral en sus diversas formas, en especial el hostigamiento y el acoso sexual.

Ley Federal del Trabajo

Código Penal Federal

En el Código Penal Federal se encuentra tipificado el delito de hostigamiento sexual laboral, indicándose en el artículo 259 Bis que al que con fines lascivos asedie reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquiera otra que implique subordinación, se le impondrá sanción hasta de cuarenta días multa. Si el hostigador fuese servidor público y utilizase los medios o circunstancias que el encargo le proporcione, se le destituirá de su cargo.

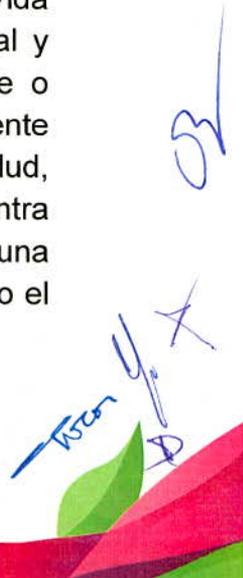
Solamente será punible el Hostigamiento sexual, cuando se cause un perjuicio o daño.

Sólo se procederá contra el hostigador, a petición de parte ofendida (Última reforma publicada DOF-18-07-2016).

- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Mención especial merece la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en cuyo artículo 10 se establece que: la violencia laboral y docente 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, aclarándose que puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño, y que también incluye el acoso o el hostigamiento sexual laboral.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 8 de 27



A su vez el Artículo 15 dispone lo siguiente para efectos del hostigamiento o el acoso sexual, los tres órdenes de gobierno deberán:

- I. Reivindicar la dignidad de las mujeres en todos los ámbitos de la vida.
- II. Establecer mecanismos que favorezcan su erradicación en escuelas y centros laborales privados o públicos, mediante acuerdos y convenios con instituciones escolares, empresas y sindicatos.
- III. Crear procedimientos administrativos claros y precisos en las escuelas y los centros laborales, para sancionar estos ilícitos e inhibir su comisión.
- IV. En ningún caso se hará público el nombre de la víctima para evitar algún tipo de sobre victimización o que sea boletinada o presionada para abandonar la escuela o trabajo.
- V. Para los efectos de la fracción anterior, deberán sumarse las quejas anteriores que sean sobre el mismo hostigador o acosador, guardando públicamente el anonimato de la o las quejas.
- VI. Proporcionar atención psicológica y legal, especializada y gratuita a quien sea víctima de hostigamiento o acoso sexual, y
- VII. Implementar sanciones administrativas para los superiores jerárquicos del hostigador o acosador cuando sean omisos en recibir y/o dar curso a una queja.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Título primero, Capítulo I Objeto ámbito de aplicación y sujetos de la ley, Artículo 2 Fracción II

Mecanismos de Prevención e Instrumentos de rendición de cuentas

Capítulo I Mecanismos Generales de Prevención Artículo 16

## Instrumentos Estatales

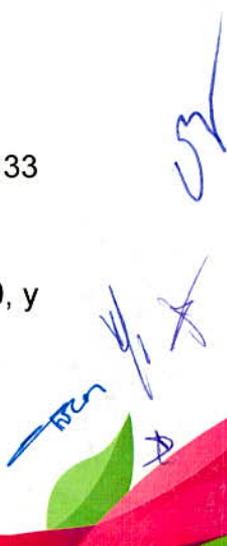
Constitución Política del Estado Libre y Soberano Jalisco.

Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Jalisco Artículo 176 Bis.

Ley Federal del Trabajo (Artículo 3, artículo 132 fracción VI, artículo 133 fracciones I, y artículo 135 fracción XI.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia Artículo 10, y Artículo 15 fracciones I al VII.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 9 de 27





Contrato Colectivo de Trabajo Artículos 10, 11 y Artículo 12.

Art. 10 Los empleados tendrá los siguientes Derechos.

Art.11 De las Obligaciones de los Trabajadores.

Art.12 De las Obligaciones del DIF Jalisco.

Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.

Título Tercero Capítulo II.- Responsabilidad Administrativa

Artículo 48.- Fracciones.-II, III y XX

Reglamento Interno de Trabajo

Art. 83 De los Derechos de los Trabajadores.

Art. 84 Obligaciones de los Trabajadores.

Art. 85 Prohibiciones de los Trabajadores.

Capítulo XV De las Responsabilidades y Sanciones, Artículos del 86 al 105.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 10 de 27

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

## 4. Integración del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación y la Figura de Ombudsperson en la Organización

### a. Prevención y Atención

Las recomendaciones recibidas por la Defensora Organizacional de los Derechos Humanos serán tomadas en cuenta por el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, para su revisión y atención.

Es facultad de la Dirección General delegar en el Comité la autoridad suficiente para hacer propuestas preventivas y procedimientos para mediar los casos de discriminación, hostigamiento y acoso sexual laboral que se presenten.

### b. Integración del Comité

Deberá estar integrado por hombres y mujeres, considerando un Titular (Director de Área) el cual deberá nombrar un suplente en su representación, mismo que acudirán en caso de que la agenda no pueda ser atendida por el titular, la representatividad de área, será por las funciones que ésta realice al interior del Sistema DIF Jalisco, respecto al quehacer institucional así como de la cantidad de personal adscrito a ella, por lo que se considera se integre de las siguientes Direcciones de Área:

- Representante de la Dirección de Recursos Humanos.
- Representante de la Subdirección General de Administración y Planeación.
- Representante del Sindicato Titular del Contrato Colectivo de Trabajo.
- Representante de la Dirección Jurídica.
- Representante de la Dirección de Representación y Restitución (Departamento del Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI))
- Representante de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación
- Representante de la Dirección de Servicios Generales.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 11 de 27



### c. Perfil

- Ser una persona respetada, imparcial y honesta.
- Tener conocimientos sobre la estructura y políticas del Organismo.
- Conocer la normatividad laboral de la Institución.
- Haber sido sensibilizado(a) y capacitado(a) en el tema. El propio Comité planeará una capacitación específica sobre el tema de discriminación, hostigamiento y acoso sexual laboral para las personas integrantes del mismo, con el fin de sensibilizarse y optimizar su desempeño.

Es importante que las autoridades del Sistema DIF Jalisco les otorguen facilidades de tiempo para cumplir su función.

### d. Elección

- Podrán ser propuestos por la representatividad las funciones de su área de adscripción que aporte acciones significativas al comité y del personal adscrito a ella.
- Podrán ser voluntarios(as) siempre y cuando cumplan con el perfil.
- Podrán ser propuestas por el personal.
- Deberán ser ratificados(as) por la Directora General.
- Se sugiere que el número de integrantes sea impar, para mediar cualquier diferencia de criterios entre los y las integrantes (mínimo 7 integrantes).

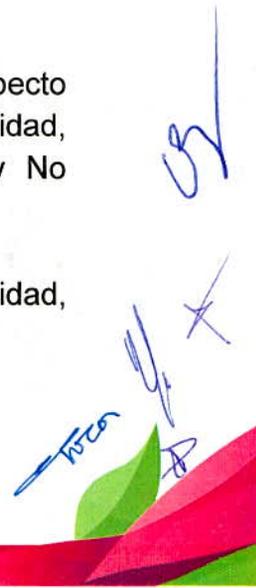
Es muy importante que las y los integrantes del Comité firmen una carta compromiso sobre el respeto a la confidencialidad de los casos. El incumplimiento de este requisito o de su aplicación ameritará la destitución inmediata del Comité y una amonestación por escrito que será incluida en su expediente personal.

### e. Funciones

Para garantizar la implementación de la Política del Sistema DIF Jalisco respecto a la prevención, atención y sanción de acciones de discriminación, inequidad, hostigamiento y acoso sexual laboral, el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, tendrá las siguientes funciones:

- Realizar un pronunciamiento contra la discriminación, inequidad, hostigamiento y acoso sexual laboral.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 12 de 27



- Elaborar un plan de acción que prevea acciones específicas contra el hostigamiento sexual y laboral.
- Diseñar un programa continuo de difusión y las actividades de capacitación al personal que atienda las temáticas de Discriminación y Derechos Humanos.
- Ser asesor permanente para los casos que se presenten.
- Orientar a las personas receptoras de violencia sobre otras vías, como la denuncia formal ante el ministerio público.

El pronunciamiento completo a incluir en el documento que distribuirá el Subcomité de Quejas y Denuncias a todo el personal, deberá de contener como mínimo los siguientes rubros.

- Propósito.
- Definición de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- Conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- Información sobre las sanciones.

**“El Sistema DIF Jalisco está comprometido con la preservación de un ambiente de trabajo sano, libre de Discriminación, Acoso y Hostigamiento Sexual y Laboral”.**

## f. Proceso de Inducción

El proceso de inducción dará orientación general a todo empleado o empleada de nuevo ingreso sobre la política institucional en torno a la prevención del acoso y hostigamiento sexual laboral y las disposiciones relevantes de los procedimientos planteados en el presente documento. En la primera orientación se entregará al personal información general de identificación, actuación en casos y denuncia de los mismos contra el acoso y hostigamiento sexual laboral en el empleo.

El Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación a través del Subcomité de Quejas y Denuncias, será responsable de diseñar e implantar un programa de difusión para todo el personal de la institución sobre:

- El mensaje contra el acoso y hostigamiento sexual laboral.
- Eventos de capacitación y formación (talleres, cursos y otros).
- El procedimiento de atención.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 13 de 27





### g. De la Disposición de la Información

El material informativo respecto a temas inherentes que el presente manual ocupa, deberán estar disponibles permanentemente en medios electrónicos (Outlook) del organismo; tales como “10 Recomendaciones para el uso no sexista en el lenguaje”, así mismo deberá distribuirse al personal información que instruya el cómo puede identificar, prevenir y denunciar actos de discriminación, hostigamiento o acoso sexual laboral, mediante formato DJ-RH-SG-RE-15 Formato de Quejas y Denuncias C.I.L.N.D.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 14 de 27



## 5. Atención a Casos de Discriminación, Hostigamiento o Acoso Sexual y Laboral

### a. Obligaciones del Personal

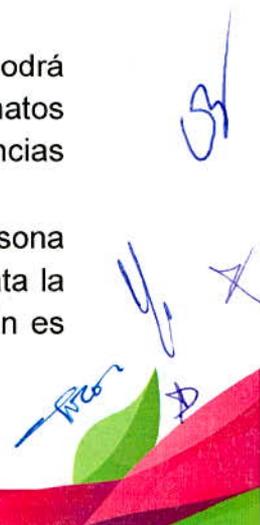
El Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, así como la Defensora Organizacional de los Derechos Humanos (Ombudswoman) y Dirección de Recursos Humanos son las únicas instancias autorizadas para atender los casos de discriminación, hostigamiento y acoso sexual laboral que se presenten, por lo tanto:

El personal deberá notificar a la Defensora Organizacional de los Derechos Humanos (Ombudswoman) o al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación sobre cualquier acto de discriminación (orientación religiosa, preferencia sexual, imagen corporal, etc.), hostigamiento, acoso sexual, laboral, al que cometan personas contratadas por el Organismo, sin importar jerarquía, edad, sexo y/o antigüedad o por personas no empleadas por la institución. El personal deberá notificar al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, sobre actos de hostigamiento o acoso sexual laboral que cometan contra ellos las personas no empleadas por la institución, como visitantes, clientes, proveedores, contratistas o personal eventual.

### b. Obligaciones del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación

- Recibir quejas con motivo de discriminación, hostigamiento o acoso sexual y laboral, en la Dirección de Recursos Humanos o entregarlo a la Ombudswoman organizacional.
- Proporcionar formato para el levantamiento de la queja el cual podrá obtener en el sitio <http://infodif.jalisco.gob.mx/difjalisco>, formatos electrónicos DJ-RH-SG-RE-15, o en los buzones de sugerencias distribuidos en las áreas internas.
- Informar de manera discreta al jefe(a) inmediato/a superior de la persona denunciante, sobre algún caso que ocurra. De ser el/la jefe/a inmediata la persona denunciada, se recurrirá a la siguiente de mayor rango. El fin es

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 15 de 27



que exista conocimiento de los hechos y facilite la investigación respectiva, incluso el/la jefe/a superior a que se alude, podrá aportar datos sobre la conducta de la persona denunciada.

- Investigar el o los casos que se presente con la mayor confidencialidad para proteger a las partes.

En tanto, a la persona que sufre hostigamiento o acoso sexual laboral se le puede sugerir que:

- Mencionar a la persona hostigadora o acosadora que su comportamiento le está ofendiendo y que desea que deje de hacerlo.
- Trate de conseguir testigos que hayan presenciado las conductas de la persona hostigadora o acosadora.
- Trate de identificar a otras personas que pudieran haber sido víctimas de la persona hostigadora o acosadora

Es necesario sustentar cualquier acusación con los datos más precisos posibles, y para ello se recomiendan algunas medidas:

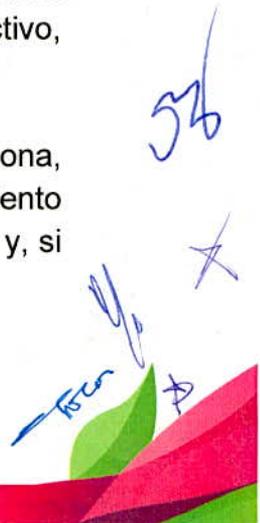
- Nunca estar a solas con la persona hostigadora o acosadora.
- Dejar la puerta abierta si es indispensable mantener contacto con ella.
- Guardar regalos, tarjetas, mensajes, fotografías o cualquier otro elemento de prueba.

### c. Presentación y Atención de Quejas

La presentación de quejas podrá ser por las siguientes vías:

1. **Verbal:** Personalmente o vía telefónica identificándose plenamente, comunicar los hechos de inmediato a la Defensora Organizacional de los Derechos Humanos, al Subcomité de Quejas y Denuncias, dónde quedará registro y posteriormente deberá hacer constancia en el formato respectivo, con la ratificación del agredido.
2. **Escrita:** la queja deberá describir de forma progresiva, en primera persona, con claridad y especificidad, los hechos o actos del acoso u hostigamiento sexual laboral. La queja deberá ser firmada por la persona denunciante y, si es posible, por uno o más testigos, mediante:

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 16 de 27



- Llenado del formato DJ-RH-SG-RE-15 Formato de Quejas y Denuncias, para la presentación de la queja.
- Entrega directa o por medio del buzón de quejas.

#### **d. Investigación de los Hechos**

Dentro de cinco (5) días hábiles después de recibir la queja, la Defensora Organizacional de los Derechos Humanos en coordinación con el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, procederán a iniciar una investigación de los hechos de conformidad al Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo, a través de las personas que el propio Comité designe. La investigación será confidencial, dará seguimiento al caso y rendirá un informe por escrito sobre el particular. Este informe deberá entregarse a la Dirección Jurídica y al área de Recursos Humanos de la institución dentro de cinco (5) días laborables a partir de los resultados, deberá estar signado por quien o quienes realizaron la investigación, así como por el resto del Comité.

#### **e. Factores para Determinar el Hostigamiento, Acoso Sexual y Laboral**

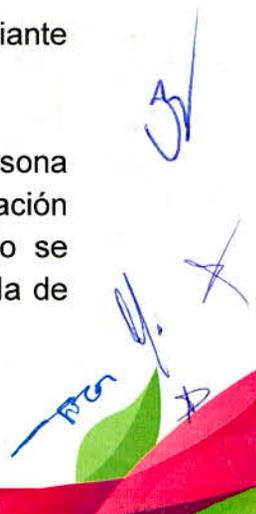
Para determinar si la conducta señalada constituye hostigamiento o acoso sexual laboral, el personal del comité considerará lo siguiente:

La totalidad de 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 requerimiento sexuales. La determinación de la conducta imputada se basará en los hechos de cada caso particular:

- Se examinará la relación de empleo en particular para determinar si la persona que cometió el hostigamiento o acoso sexual abusó de su poder jerárquico.
- Durante la investigación no podrá interrogarse a la persona denunciante sobre su conducta sexual anterior a la queja.

Mientras transcurre esta etapa de investigación de hechos, la persona denunciante podrá ser comisionada a otra área, sin que se dé mayor información del caso a los y las demás trabajadores/as. Esta medida preventiva sólo se aplicará a solicitud directa de la persona hostigada y tendrá que ser atendida de inmediato.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 17 de 27





### **f. Del Dictamen y Sanción**

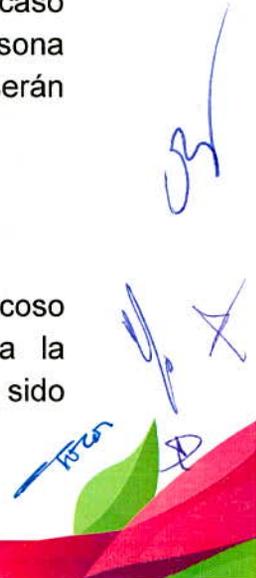
Después de examinar el informe de la investigación, el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación evaluará si procede la aplicación de medidas disciplinarias y se procede a:

- Convocar a reunión al/la denunciante, en horario matutino. Se le informarán y entregarán por escrito los resultados.
- Convocar a reunión al/la denunciado/a, en horario vespertino (el mismo día). Se le informarán los resultados, con la sanción correspondiente.
- Se informará de los resultados al/la jefe/a inmediato/a superior, pero si éste es el presunto responsable, se recurrirá al siguiente superior jerárquico.
- La/el jefa/e inmediata/o de la persona demandada (o en su caso el siguiente superior jerárquico), y/o representante del área de Recursos Humanos será la persona encargada de aplicar la sanción correspondiente y el escrito de ésta se archivará en el expediente de la persona denunciada.
- Si la persona denunciada no está de acuerdo con el dictamen, tendrá derecho de réplica el mismo día de la reunión a la cual se le citó para informarle los resultados de la investigación. Ofrecerá los elementos necesarios en su defensa, en un lapso no mayor de (3) tres días hábiles, en una reunión que tendrá como propósito determinar si hay una base razonable para creer que los cargos son verdaderos y se sostiene la medida disciplinaria.
- El Comité sesionará un día después de recibir dichos elementos de prueba y a más tardar en dos días, rectificará o ratificará la sanción. Si el Comité considera que los hechos permiten sostener la medida disciplinaria, comunicará por escrito su decisión a la persona denunciada.
- El Comité también comunicará por escrito los resultados de la investigación a la persona denunciante, advirtiéndole de su derecho a presentar su caso en las instancias correspondientes. El área jurídica asesorará a la persona denunciante al respecto. Los dictámenes finales del Comité serán inapelables.

### **g. Quejas con Información Falsa**

Cualquier empleado/a que interponga una queja falsa por hostigamiento, acoso sexual o laboral, cometa perjurio u oculte información pertinente para la investigación de una queja sobre hostigamiento sexual, cuando ello le haya sido

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 18 de 27



requerido por el Comité, contra alguna persona externa o empleada, independientemente de su jerarquía, incurrirá en una violación al Manual de Conducta y Ética y al Artículo 47, fracciones II y III de la Ley Federal del Trabajo, Reglamento interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del estado de Jalisco, por lo que se procederá de conformidad a lo establecido en el Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo.

Los/as trabajadoras que tomen parte en el proceso relacionado con la presentación de una queja, mantendrán el asunto en estricta confidencialidad para salvaguardar los derechos de las partes. Se aplicará una sanción por la divulgación intencional o maliciosa de información adquirida como parte del proceso establecido para la tramitación de quejas sobre acoso hostigamiento sexual laboral, de acuerdo a lo establecido en Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo.

El compromiso de confidencialidad no deberá interpretarse como limitación o impedimento para colaborar en el proceso de investigación de una queja o para ser testigo en la investigación de una queja.

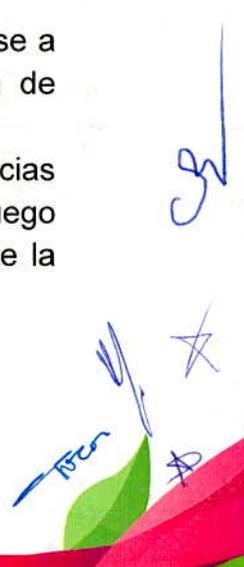
### **h. Protección de las Personas que Presentan una Queja**

Las siguientes medidas serán provisionales con el propósito de proteger a la persona que presenta la queja de posibles actos de represalia:

- Cuando la jefatura superior directa sea la persona hostigadora, el Comité (o algún o alguna integrante del mismo) reportará el caso a otra persona de jerarquía superior, ya sea de la misma área o fuera de ella.
- Al tener conocimiento del caso, la persona con jerarquía superior de quien presenta la queja podrá tomar medidas preventivas a solicitud de la persona hostigada o acosada, sin difundir la situación.
- Una de las medidas podrá ser que esta última no tenga que relacionarse a solas con quien la hostiga o acosa, dándose siempre una relación de trabajo en presencia de otras personas, por escrito u otros medios.
- Esta medida provisional o cualquier otra que en las circunstancias particulares resulten necesarias, podrán solicitarse inmediatamente luego de hecha la queja; serán efectivas durante el tiempo en que se tramite la investigación y hasta que se concluya con el dictamen correspondiente.

Estas medidas provisionales no constituyen una sanción contra nadie.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 19 de 27



### **i. Protección de Testigos (as)**

Toda persona a quien se le tome una declaración o que de alguna manera colabore en la investigación de una queja de hostigamiento o acoso sexual en el empleo, deberá ser informada de los siguientes derechos durante la investigación:

- Su participación en la investigación no constará en su expediente personal.
- Podrá presentar una queja si se toman decisiones sobre su condición de empleo o cuando ésta se vea afectada por acciones de superiores o compañeros(as) de trabajo debido a su participación en la investigación.

### **j. Registro, Control de Acciones Preventivas y Casos**

El Comité tendrá como responsabilidad directa:

- Crear y actualizar una base de datos de registro y seguimiento de denuncias y sanciones aplicadas para cada caso dictaminado. Será un archivo confidencial.

### **k. Evaluación y Registro de Acciones Preventivas y de Casos**

El Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación establecerá mecanismos de evaluación permanente, para:

- Medir la eficacia de la política de prevención, atención y sanción de acciones de discriminación, inequidad, hostigamiento y acoso sexual laboral.
- Verificar si hay conformidad o inconformidad con los procedimientos planteados.
- Según los resultados, ampliar o modificar el reglamento de procedimientos.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 20 de 27





## 6. Anexos

### 1. Reporte de Quejas y Denuncias.

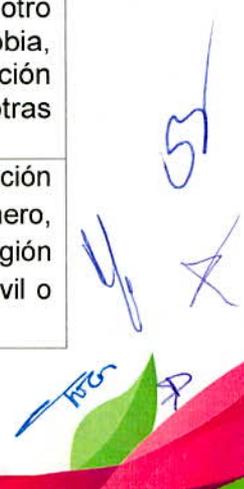
**Nota:** Los formatos enlistados pueden ser consultados en la siguiente liga:  
[https://infodif.jalisco.gob.mx/difjalisco/manualesdif/Default.asp?dir=/difjalisco/manualesdif/Documentaci%F3n%20Institucional/08%20Subdirecci%F3n%20General%20de%20Administraci%F3n%20y%20Planeaci%F3n/05%20Recursos%20Humanos/02%20Administraci%F3n%20de%20Personal&file=&dir\\_ant=/difjalisco/manualesdif/Documentaci%F3n%20Institucional/08%20Subdirecci%F3n%20General%20de%20Administraci%F3n%20y%20Planeaci%F3n/05%20Recursos%20Humanos](https://infodif.jalisco.gob.mx/difjalisco/manualesdif/Default.asp?dir=/difjalisco/manualesdif/Documentaci%F3n%20Institucional/08%20Subdirecci%F3n%20General%20de%20Administraci%F3n%20y%20Planeaci%F3n/05%20Recursos%20Humanos/02%20Administraci%F3n%20de%20Personal&file=&dir_ant=/difjalisco/manualesdif/Documentaci%F3n%20Institucional/08%20Subdirecci%F3n%20General%20de%20Administraci%F3n%20y%20Planeaci%F3n/05%20Recursos%20Humanos)

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 03
24 Agosto 2011	14 Noviembre 2017	PÁGINA: 21 de 27



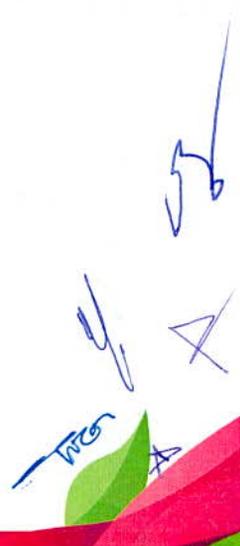
## 7. Glosario

Término	Significado
<b>Acoso Sexual</b>	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 un uno o varios eventos.
<b>Agresor</b>	Persona que inflige cualquier tipo de violencia hacia otra.
<b>Clima Laboral</b>	Conjunto de características, condiciones, cualidades, atributos o propiedades de un Clima Laboral concreto que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas que componen la institución pública, privada o la organización, que influyen en la conducta y/o eficacia y eficiencia de los y las trabajadoras.
<b>Cultura Institucional</b>	Sistema de significados compartidos entre las y los miembros de una organización que produce acuerdos sobre lo que es un comportamiento correcto y significativo. Incluye el conjunto de las manifestaciones simbólicas de poder, las características de la interacción y de los valores que surgen en las organizaciones y que con el paso del tiempo se convierten en hábitos y en parte de la personalidad de éstas. La cultura institucional determina las convenciones y reglas no escritas de la institución, sus normas de cooperación y conflicto, así como sus canales para ejercer influencia.
<b>Discriminación</b>	Toda distinción, exclusión o 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 o 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 la 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 la 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 conexas de intolerancia (LFPED)
<b>Discriminación Laboral</b>	No podrá establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.

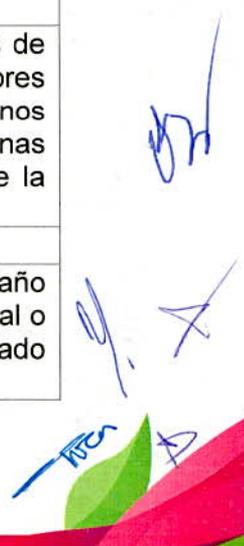




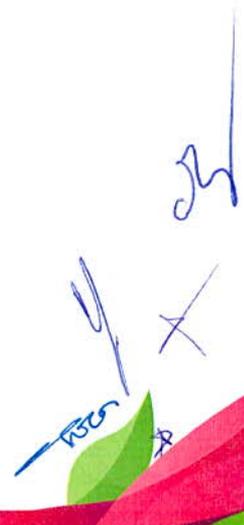
Término	Significado
<b>Empoderamiento</b>	Proceso por el cual las personas fortalecen sus capacidades, confianza, visión y protagonismo como grupo social para impulsar cambios positivos de las situaciones que viven.
<b>Equidad</b>	Principio ético de justicia emparentado con la idea de igualdad social y el reconocimiento y valoración de las diferencias sociales y de la individualidad, llegando a un equilibrio entre ambas dimensiones.
<b>Equidad de Género</b>	Principio ético de justicia que consiste en eliminar los desequilibrios existentes en el acceso y control de los recursos entre mujeres y hombres y logrando el reconocimiento a las diferencias de género, sin que éstas impliquen una razón para discriminar.
<b>Género</b>	Conjunto de ideas, creencias, atribuciones sociales, políticas construidas en cada cultura momento histórico, tomando como base la diferencia sexual; a partir de ello se construyen los conceptos de "masculinidad" y "feminidad", los cuales establecen normas, patrones de comportamiento, funciones, oportunidades, valoraciones y relaciones entre mujeres y hombres.
<b>Hostigamiento Sexual</b>	<p>Es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad con connotación lasciva. Las víctimas pueden ser tanto mujeres como hombres, y no necesariamente de sexo distinto al de la persona que agrede.</p> <p>Algunas formas de manifestarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piropos y comentarios no deseados acerca de su apariencia.</li> <li>• Exposición de carteles, calendarios y pantallas de computadoras. con imágenes de naturaleza sexual que le incomoden.</li> </ul>



Término	Significado
<p><b>Hostigamiento Sexual (Manifestaciones)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miradas morbosas o gestos sugestivos que le incomoden</li> <li>• Burlas, bromas comentarios o preguntas incómodas sobre su vida sexual o amorosa.</li> <li>• Presión para aceptar encuentro o citas no deseados fuera o dentro del trabajo.</li> <li>• Cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos mensajes de naturaleza sexual no deseados.</li> <li>• Amenazas que afecten negativamente su situación en el trabajo si no acepta 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, u otras medidas disciplinarias al rechazar las proposiciones sexuales.</li> <li>• Contacto físico no deseado.</li> <li>• Presión para tener relaciones sexuales.</li> <li>• Intento de violación.</li> <li>• En el Sistema DIF Jalisco: disminución de la productividad y costos económicos (por permisos, accidentes laborales).</li> </ul> <p>El hostigamiento sexual laboral puede llegar al hogar por las consecuencias que trae consigo llevar a las personas hostigadas al hospital por repercusiones psicológicas y físicas, o a la disminución de la productividad en el centro laboral del o la trabajadora. Ante esta problemática, corresponde una respuesta conjunta de las empresas, las y los trabajadores, compañeros/as y familiares.</p>
<p><b>Igualdad de Género</b></p>	<p>Situación en la cual las mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.</p>
<p><b>Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres</b></p>	<p>Principio que reconoce las mismas oportunidades y derechos para mujeres y hombres, así como el mismo trato, en el ámbito laboral, independientemente de su sexo.</p>
<p><b>Sexo</b></p>	<p>Conjunto de diferencias biológicas, anatómicas y fisiológicas de los seres humanos que los definen como mujeres u hombres (hembra o varón). Incluye la diversidad evidente de sus órganos genitales externos e internos, las particularidades endocrinas que los sustentan y las diferencias relativas a la función de la procreación.</p>
<p><b>Víctima</b></p>	<p>Persona a quien se inflige cualquier tipo de violencia.</p>
<p><b>Violencia</b></p>	<p>Cualquier acción u omisión basada en el género que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, y que se puede presentar tanto en el ámbito privado como en el público.</p>



Término	Significado
<b>Violencia Laboral</b>	Conjunto de prácticas discriminatorias en el ámbito laboral, entre las que se encuentran la discriminación salarial, la segregación ocupacional, el acoso laboral, el acoso y hostigamiento sexual, la exigencia del examen de no gravidez, el despido por embarazo y cualquier tipo de maltrato psíquico, social y físico. Es ejercida por personas que tienen un vínculo laboral, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto u omisión, en abuso de poder que daña la autoestima, la salud, la integridad, la libertad y la seguridad de la víctima, impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.
<b>Violencia Psicológica</b>	Cualquier acto u omisión que daña la estabilidad psicológica y puede consistir en negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.
<b>Violencia Sexual</b>	Cualquier acto de contenido sexual que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la Víctima, y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.
<b>Bibliografía</b>	Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia edición Reformada 2015 (LGAMVLV) Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMH) Ley Federal de Trabajo (LFT) Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación(LFPED) NMX-R-025-SCFI-2015 Norma Mexicana para la Igualdad Laboral y No Discriminación.
<b>C.I.L.N.D.</b>	Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación



## Autorizaciones del Documento

**Autorizó:**



**Melanea Leonor Orozco Llamas**  
Directora General



**Eduardo Anguiano Godínez**  
Subdirector General de Administración y Planeación

**Validó:**



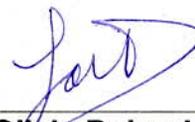
**Diana Zamira Montaña Cárabez**  
Directora de Recursos Humanos

**Elaboró:**



**Claudia Sinai Sánchez García**  
Jefa de Administración de Personal

**Revisó:**



**Laura Olivia Delgado Ávila**  
Jefa de Desarrollo Institucional



**DIF**  
JALISCO

**BIENESTAR**  
PARA NUESTRAS FAMILIAS

**Guía Técnica de  
Conducta y Ética**

**Dirección de Recursos Humanos**

**Tel. 3030 3800 C.P. 44270**

