



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Abril, 2012**



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

1 de 19

## Índice

	Hoja
I.- Introducción	2
II.- Definición	3
III.- Marco Jurídico	4
IV.- Objetivo	7
V.- Integración	8
VI.- Funciones	9
VII.- Operación	12
VII-1 Desarrollo de las Sesiones	15
VIII.- Disposición Transitoria	16
Hoja de Firmas	17



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

2 de 19

### **I. Introducción**

En el objetivo 9 del Programa de Cultura Institucional se indica el compromiso de "establecer mecanismos para eliminar prácticas de hostigamiento y acoso sexual y discriminación dentro de la Administración Pública Federal".

El hostigamiento y acoso sexual en el ámbito laboral aún sigue siendo un asunto oculto e ignorado, según investigaciones sobre el tema, toda institución que reconoce e implementa una política para enfrentar el hostigamiento y acoso sexual en sus múltiples aspectos deja de ser cómplice de su reproducción teniendo el propósito de contribuir a la sensibilización de las y los servidores públicos responsables de la atención y seguimiento de prácticas de hostigamiento y acoso sexual que afectan los derechos humanos la generación de una política institucional es establecer procedimientos claros, confidenciales e imparciales para atender las quejas que se presenten por estos motivos y alcanzar los objetivos establecidos, será necesario realizar esfuerzos permanentes de prevención, atención y sanción; pero sobre todo concientizar a todas las personas que trabajamos en esta Institución que necesitamos que en todos los ámbitos de desarrollo eliminemos las prácticas discriminatorias y de violencia, para transformarlas en espacios en los que imperen los principios de democracia, equidad, tolerancia y respeto a la dignidad de todo ser humano.

El Director General del Hospital Infantil de México Federico Gómez, con fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su Reglamento; al Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual solicitó a la Dirección de Planeación que a través del Departamento de Desempeño y Organización Institucional, se lleve a cabo la integración y elaboración del Manual del Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento por Hostigamiento y Acosos Sexual del Hospital.



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

4 de 19

### **III. Marco Jurídico**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
D.O.F. 05-II-1917  
Ref. 09-02-2012

#### **Leyes**

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional  
D.O.F. 28-12-1963  
Ref: 03-05-2006

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal  
D.O.F. 29-XII-1976  
Ref. 15-12-2011

Ley General de Salud  
D.O.F. 07-II-1984  
Ref. 05-03-2012

Ley de los Institutos Nacionales de Salud  
D.O.F. 26-V-2000  
Ref. 14-VII-2008

Ley Federal de las Entidades Paraestatales  
D.O.F. 14-V-1986  
Ref. 28-11-2008

Ley Federal de Procedimiento Administrativo  
D.O.F. 04-VIII-1994  
Ref. 15-12-2011

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos  
D.O.F. 13-III-2002  
Ref28-05-2009

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental  
D.O.F. 11-VI-2002  
Ref. 05-07-2010



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

3 de 19

## **II. Definición**

El hostigamiento sexual es una forma de violencia y discriminación, identificado como tal a principios de los años setenta, aún cuando existe un sinnúmero de definiciones, tanto a nivel teórico como legal, el concepto de hostigamiento y acoso sexual se compone de los siguientes elementos:

- a) Es una forma de violencia de género.
- b) Se trata de una conducta de naturaleza sexual no recíproca, y todo comportamiento basado en el sexo, que afecte a la dignidad de mujeres y hombres, que resulte ingrata, irrazonable y ofensiva para quien la recibe.
- c) 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.
- d) Es una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la recibe y hasta para terceras personas.



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

5 de 19

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia  
DOF 01-02-2007  
Ref: 28-01-2011

**Códigos**

Código Penal Federal  
D.O.F. 14-VIII-1931  
Ref. 24-10-2011

Código Federal de Procedimientos Penales  
D.O.F. 30-VIII-1934  
Ref. 24-10-2011

**Reglamentos**

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica  
D.O.F. 14-V-1986

Reglamento de la Ley de Salud, en materia de Investigación para la Salud  
D.O.F. 06-I-1987

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales  
D.O.F. 26-01-1990  
Ref, 23-11-2010

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental  
11-06-2003

Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia  
D.O.F. 11-03-2008

**Circulares**

Oficio Circular número SP/100/0762/02, por la que se da a conocer el Código de Ética de los  
Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.  
D.O.F. 31-VII-2002



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**N° de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

6 de 19

**Normas Oficiales Mexicanas**

Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres.  
Criterios para la prevención y atención.  
D.O.F. 16-04-2009

**Planes y Programas**

Sistema Nacional de Protección Civil.  
D.O.F. 24-IV-2006.

Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.  
D.O.F. 31-V-2007.

Programa Nacional de Salud 2007-2012.  
D.O.F. 31-V-2007.

Programa Sectorial de Salud 2007-2012.  
D.O.F. 17-I-2008.

Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas 2007-2012.  
D.O.F. 31-V-2007.

Programa Nacional de Protección Civil 2007-2012.  
D.O.F. 31-V-2007.

**Otras Disposiciones**

Estatuto Orgánico del Hospital Infantil de México Federico Gómez.  
Marzo-2012

Lineamientos Generales para el Establecimiento de Acciones Permanentes que aseguren la Integridad y el Comportamiento Ético de los Servidores Públicos en el Desempeño de sus Empleos, Cargos o Comisiones.  
D.O.F. 06-III-2012

Y demás relativos y aplicables



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**N° de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

7 de 19

#### **IV. Objetivo**

Contribuir a la sensibilización del personal responsable de la atención y seguimiento de prácticas de hostigamiento y acoso sexual y favorecer de forma significativa a la generación de una política institucional, así como establecer procedimientos claros, confidenciales e imparciales con el propósito de realizar esfuerzos permanentes de prevención y atención pero sobre todo concientizar a todas las personas que trabajamos en este Hospital, sobre la problemática que representa el hostigamiento y acoso sexual, el cual afecta tanto el desarrollo social de las personas, como la calidad de los servicios que otorgamos a la sociedad.





**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

8 de 19

**V. Integración**

Los integrantes del Comité serán designados bajo nombramiento por el Director General del Hospital.

Director General	Presidente
Jefe del Departamento de Asuntos Jurídicos	Secretario Ejecutivo
Director de Administración	Consejero
Directora de Enseñanza y Desarrollo Académico	Consejera
Subdirectora de Recursos Humanos	Consejera
Representante de la Sección 84 del SNTSA .	Consejero
Subdirectora de Seguimiento Programático y Diseño Organizacional	Consejera
Jefe del Departamento de Psiquiatría y Medicina del Adolescente	Consejero
Jefa del Departamento de Atención y Desarrollo de Capital Humano	Consejera
Jefa del Departamento de Comunicación Social y del CEMESATEL	Consejero

Cada integrante del Comité tendrá las mismas funciones, para analizar, investigar y mediar en caso de presentarse conductas inapropiadas. El Comité sólo emitirá recomendaciones.



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

9 de 19

**VI. Funciones**

Las funciones del Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento por Hostigamiento y Acoso Sexual tendrá las siguientes funciones:

Recibir las quejas y asesorar en los casos que se presenten por hostigamiento y acoso sexual;

Elaborar y aprobar las políticas y procedimientos a seguir por la institución en materia de hostigamiento y acoso sexual;

Tratar con dignidad y respeto a las personas involucradas en la queja.

Investigar de manera imparcial y confidencial los casos de hostigamiento y acoso sexual.

Informar a la persona que presente la queja sobre el avance de las investigaciones.

Informar regularmente al personal sobre las políticas de hostigamiento y acoso sexual y los procedimientos de queja.

Asegurarse de que las personas encargadas de tramitar las quejas, asistan a sesiones de capacitación sobre hostigamiento y acoso sexual.

Actuar de inmediato al tener conocimiento de una situación de hostigamiento y acoso sexual.

Monitorear y sistematizar las denuncias recibidas en el Hospital sobre hostigamiento y acoso sexual.

**Del Presidente**

Instruir al Secretario Ejecutivo para que convoque a las sesiones del Comité;

Presidir las sesiones del Comité;

Establecer un política Institucional a manera de pronunciamiento para prevenir y atender conductas por hostigamiento y acoso sexual al interior del Hospital.

**Del Secretario Ejecutivo y Consejeros**

El Secretario ejecutivo preparará el orden del día de los asuntos a tratar en las sesiones e integrará la documentación requerida para la realización de las mismas;



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

10 de 19

El Consejero que atienda una queja por hostigamiento y acoso sexual deberá ser capaz de comunicar respeto por los sentimientos de la persona quejosa y ayudar a las personas que están enojadas, confundidas, lastimadas o temerosas para actuar.

El Consejero recibirá y atenderá la queja, esto implica el acompañamiento de la víctima durante el proceso y la explicación de los recursos disponibles del Hospital, para su atención.

El Consejero se asegurará que la persona quejosa pueda tomar una decisión informada sobre lo que hará a continuación, con base en las opciones posibles que varían según el caso presentado y los deseos de la persona quejosa.

La asistencia que el Consejero preste a la persona quejosa incluye:

- Escuchar de forma atenta e imparcial las preocupaciones y percepciones de la persona quejosa.
- Explicar la política del Hospital, con respecto al hostigamiento y acoso sexual, así como los métodos y procedimientos formales e informales que existen para atender las quejas.
- Explorar posibles estrategias que la persona quejosa puede usar para resolver la situación, por ejemplo: acercarse a la persona con quien tiene esa dificultad y expresar lo que está sintiendo; escribirle una carta confidencial o enviarle un correo electrónico informándole de lo ofensivo de sus comentarios; notificar por escrito a la persona hostigadora a quien la trate de manera amenazante; solicitar la ayuda al consejero o integrantes del Comité, para entregar la carta. Estas estrategias dependen de la naturaleza del incidente, el estado emocional de la persona quejosa, la jerarquía de la persona hostigadora y la elección de la parte que presenta la queja.
- Informar a la persona quejosa sobre sus derechos bajo la legislación vigente, incluyendo el derecho a presentar una denuncia a un organismo externo competente (instancias legales externas al Hospital).
- Animar a la persona quejosa a identificar y buscar el tipo de apoyo que necesita;
- Ayudar a la persona quejosa a redactar un resumen escrito del conflicto, que pudiera ser un insumo para el procedimiento si la persona que presenta la queja elige buscar la resolución. Esta opción puede darse sólo si así lo requiere la persona quejosa.



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

11 de 19

- Consultar e informar a la persona que funja como jefa/e inmediato de la persona quejosa del conflicto para solicitar su intervención
- Dar apoyo a la persona quejosa hasta que el asunto se resuelva según los métodos establecidos.
- No proporcionar consejo legal, si no tiene las facultades ni los atributos de un abogado; en todo caso, deberá estar preparado en todo tipo de entrevistas que permitan dar una buena asesoría a la persona que presenta una queja.



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**N° de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

12 de 19

## VII. Operación

Cada integrante del Comité tendrá las mismas funciones y perfil que los del consejero y la autoridad suficiente, otorgado por el Director General del Hospital para analizar, investigar y mediar en caso de presentarse conductas inapropiadas.

El Comité sólo emitirá recomendaciones.

El Comité entregará el informe y resultado de la investigación al Órgano Interno de Control o al Departamento de Asuntos Jurídicos del Hospital, cuando la persona demandante decida seguir la ruta de una queja administrativa, penal y laboral; asimismo deberá contar con la asesoría adecuada.

La resolución de las quejas y el trámite a seguir serán emitidas junto con las instancias competentes el Órgano Interno de Control, el Departamento de de Asuntos Jurídicos, o Departamento de Atención y Desarrollo de Capital Humano.

El Comité en su conjunto recibe la queja formal por parte de la persona consejera o de alguno de sus integrantes, investigará e informará a la persona titular del Órgano Interno de Control o al abogado del área jurídica o recursos humanos, de sus conclusiones después de haber recopilado y evaluado la evidencia.

El Comité no emite ninguna sanción, solamente informa y opina sobre la evidencia recopilada.

Las funciones de los miembros del Comité son de carácter honorífico y por lo tanto no recibirán ningún tipo de remuneración económica.

A la instauración oficial del Comité, se instrumentará un Acta de Instalación.

El Comité se reunirá en Sesiones cuando sea necesario para tratar algunos asuntos que se presente o en Sesiones Extraordinarias cuando se requiera.

El Secretario Ejecutivo difundirá la documentación necesaria para la reunión con el orden del día, por lo menos con 24 horas de anticipación.

El papel principal del Comité es investigar, determinar los hechos en disputa y hacer recomendaciones sobre la resolución a la persona titular del Órgano Interno de Control, al área jurídica y al área de recursos humanos dependiendo de la gravedad del caso y los deseos de la persona quejosa.



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**N° de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

13 de 19

El Comité dará seguimiento a cada uno de los Asuntos hasta su conclusión.

El Comité y el Hospital, harán todo lo posible para proveer un proceso en el que la demanda sea tratada sin demora y donde las dos partes tengan oportunidad de hablar, presentar su defensa y comentar cualquier documento que se presente.

Corresponde al Comité establecer los mecanismos más apropiados y efectivos a seguir en cada caso particular, y explicar las razones de esa decisión.

Para las sesiones de investigación del Comité, cada una de las partes puede contar con la asistencia de un colega, compañero o funcionario de su sindicato, o cualquier otra persona, siempre que no sea un abogado litigante.

Cada una de las partes hablará por sí misma o a través de su representación.

Cada una de las partes puede solicitar al Comité que entreviste, cite a testigos y realice cualquier indagación que considere necesaria.

Después de la investigación, el Comité considerará primero si la queja está fundamentada, y después formulará su evaluación de la evidencia.

Los informes del Comité serán confidenciales y no se revelará ninguna información sobre la investigación, salvo cuando la revelación corresponda a la posición y responsabilidades oficiales del destinatario

El Comité puede recomendar al Director General del Hospital, que emprenda la acción necesaria para:

- Reasignar a la persona quejosa por lo menos al mismo puesto que tenía cuando ocurrieron los incidentes.
- Tomar las medidas pertinentes para impedir que la persona quejosa no sufra consecuencias ni represalias de ninguna clase por haber presentado la queja.

El Comité puede hacer cualquier recomendación al Director General del Hospital, que considere necesaria para:

- Resolver el problema;
- Evitar que problemas semejantes surjan en el futuro;
- Asegurar la continuación o restauración de nuevas relaciones armoniosas en el lugar de trabajo



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

14 de 19

El Comité deberá diseñar un programa continuo de difusión y actividades de capacitación.

Ser asesor consejero permanente para los casos que se presenten.

Al formular sus recomendaciones, el Comité puede tomar en consideración evidencia de que la persona demandada ya ha recibido terapia o advertencias por demandas previas.

Orientar a las personas receptoras de violencia de género sobre otras vías, como la denuncia formal ante el Ministerio Público o ante la Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA) de la Procuraduría General de la República.

Contar con un mecanismo sencillo y claro que permita la orientación ante el Ministerio Público o la Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA) de la Procuraduría General de la República.

El Comité expondrá las razones de su decisión en un informe escrito dirigido al Director General del Hospital, normalmente en un plazo de 60 días naturales después de la conclusión de la investigación. Tanto la persona quejosa como la demandada recibirán una copia del informe del Comité.

El Hospital se compromete a mantener la privacidad de la información personal. Toda información personal reunida con los métodos para presentar quejas por hostigamiento y acoso sexual será conservada y utilizada según lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

- El Comité tendrá un fichero seguro con los nombres de las personas participantes en el procedimiento y las fechas de sus reuniones.
- No se guardarán otros registros del procedimiento, salvo los que forman parte del acuerdo escrito. Todo resultado del procedimiento es un acuerdo escrito confidencial, las partes podrán llevarse una copia y otra se guardará en lugar seguro.
- Todo registro de los procedimientos debe ser guardado en un lugar seguro por el Comité durante un mínimo de tres años.



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**N° de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

15 de 19

### **VII.1 Desarrollo de las Sesiones**

Los integrantes del Comité que se encuentren presentes registrarán su asistencia en la lista de asistencia que contenga el número de la sesión, fecha, hora, lugar en que se celebra y firma como constancia.

Quien presida la sesión preguntará a los miembros presentes si existen o no observaciones al acta de la sesión previa, de no haberlas procederá a declarar aprobada el acta; de haberlas pedirá al Secretario Ejecutivo tomar nota de las observaciones para que de proceder éste modifique o adicione el acta correspondiente o incluya fe de erratas en la siguiente acta.

Quien presida la sesión, será el único facultado para ceder, limitar o suspender el uso de la palabra a los miembros del Comité.

Quien presida la sesión, será el único facultado para compilar y resumir las propuestas o alternativas de resolución a los casos.

El Secretario Ejecutivo enlistará el orden del día propuesto para la sesión, los puntos serán tratados en orden progresivo. Cada punto deberá culminar con el o los acuerdos correspondientes antes de proseguir con el siguiente.

Una vez desahogado el orden del día, se pueden tratar asuntos generales que a consideración de los miembros sea pertinente conocerlos.





**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

16 de 19

### **VIII.- Disposición Transitoria**

El presente Manual entrará en vigor a partir del siguiente día hábil a la fecha de su firma.

México D.F., Abril 2012.



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

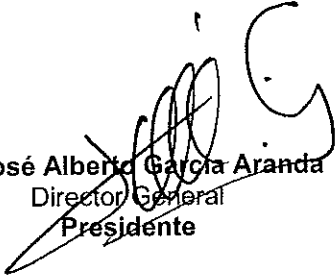
04

2012

**Hoja**

17 de 19

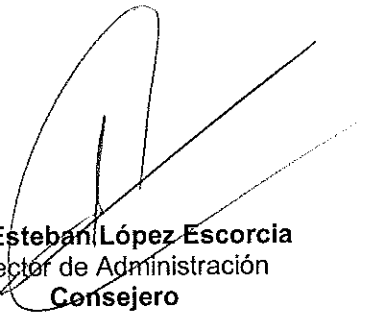
**Hoja de Firmas**



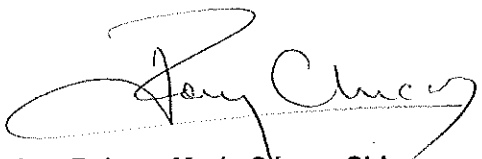
**Dr. José Alberto García Aranda**  
Director General  
Presidente



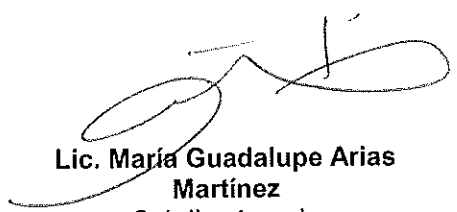
**Lic. Ernesto Amaro López**  
Jefe del Departamento de Asuntos  
Jurídicos  
Secretario Ejecutivo"



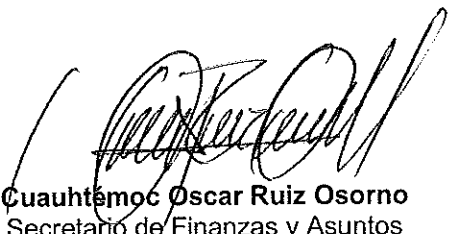
**Lic. Esteban López Escorcía**  
Director de Administración  
Consejero



**Dra. Rebeca María Gómez Chico  
Velasco**  
Directora de Enseñanza y  
Desarrollo Académico  
Consejera



**Lic. María Guadalupe Arias  
Martínez**  
Subdirectora de  
Recursos Humanos  
Consejera



**Cuauhtémoc Oscar Ruiz Osorno**  
Secretario de Finanzas y Asuntos  
Económicos  
Sección 84 del S.N.T.S.A.  
Representante  
Consejero



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**N° de  
Revisión:**

0

**Fecha:**

04

2012

**Hoja**

18 de 19

**Lic. María del Carmen Medina  
García**  
Subdirectora de Seguimiento  
Programático y Diseño  
Organizacional  
**Consejera**

**Dr. Jesús del Bosque Garza**  
Jefe del Departamento de  
Psiquiatría y Medicina del  
Adolescente  
**Consejero**

**C. Grecia M. García Marroquín**  
Jefa del Departamento de  
Atención y Desarrollo de Capital  
Humano  
**Consejera**

**Lic. Adriana Rivas Olivares**  
Jefa del Departamento Comunicación  
Social y del CEMESATEL  
**Consejera**



**Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento  
por Hostigamiento y Acoso Sexual**

**Nº de  
Revisión:**

**Fecha:**

**Hoja**

**0**

**04**

**2012**

**19 de 19**

**Elaboró:**

**Hilda Inés García Alarcón**

Apoyo Administrativo en Salud A-7

Departamento de Desempeño y

Organización Institucional

**Revisó:**

**Lic. Rafael Ángel Rodas**

Jefe del Departamento de

Desempeño y Organización Institucional