



**Manual para el uso correcto del Buzón  
de quejas y/o denuncias para un  
ambiente laboral libre de violencia y  
discriminación**



### **Justificación.**

Un clima o ambiente laboral libre de violencia, impacta positivamente en el cumplimiento de metas al asegurar que los individuos que interactúan durante la jornada, mantengan relaciones interpersonales sanas e interaccionen con respeto, cordialidad, profesionalismo y ética.

Para contribuir a garantizar el clima laboral en el órgano electoral local, la Política de Igualdad y No Discriminación del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero, prevé diversas estrategias y líneas de acción tendentes a salvaguardar la dignidad humana y los derechos de las personas como parte de la observancia al mandato constitucional y convencional existente, en un marco de igualdad entre hombres y mujeres, apartado de cualquier tipo de discriminación

En este contexto, el eje estratégico denominado Institución Libre de Violencia, contempla dentro de sus objetivos, fomentar un ambiente laboral de respeto e igualdad y un lugar de trabajo libre de discriminación, hostigamiento y acoso sexual y/o laboral y otras formas de intolerancia y violencia.

Acorde a lo anterior, en cumplimiento a las líneas de acción del eje en mención, y con el propósito de fortalecer el andamiaje de las disposiciones normativas institucionales, el Consejo General del Instituto Electoral local, mediante Acuerdo 036/SO/26-02-2018, aprobó el Protocolo para Prevenir, Atender y Sancionar el Hostigamiento y Acoso Sexual o Laboral del IEPC Guerrero, cuyo propósito es establecer un proceder para no permitir conductas de hostigamiento u acoso sexual o laboral dentro de las distintas áreas que lo conforman, con miras garantizar las condiciones físicas, psicológicas y sociales del personal.



Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero

Manual para el uso correcto del buzón de quejas y/o denuncias.

Por tanto, resulta oportuno crear un instrumento que dé confianza al personal de la rama administrativa y del Servicio Profesional Electoral Nacional del instituto para alentar la cultura de la denuncia y propuesta de mejora para implementar medidas orientadas a la generación de un ambiente laboral sano.

Bajo esta lógica, el Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero, pone al alcance de todo el personal Administrativo y del Servicio Profesional Electoral Nacional, el buzón de quejas y/o denuncias como una herramienta para que los usuarios cuenten con medio idóneo por el cual manifiesten todo tipo de conductas u omisiones que transgredan sus derechos humanos y con ello visibilizar medidas correctivas o sancionadoras para mantener un ambiente laboral libre de violencia y discriminación.

### **Objetivo General.**

Establecer la metodología que permita atender las quejas, denuncias, sugerencias del personal que labora en el Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero, con la finalidad generar un ambiente laboral de respeto, libre de violencias y discriminación.

### **Objetivos Específicos.**

Atender, resolver y dar seguimiento a las quejas y/o denuncias, interpuestas por el personal del IEPC Guerrero; evaluar las medidas afirmativas aprobadas por el Consejo General en beneficio de la Igualdad de género y No Discriminación; así como la implementación de sugerencias con la finalidad de generar un ambiente incluyente y participativo.



## **Compromisos del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero**

### **Garantía de confidencialidad:**

Quien haga uso del buzón puede confiar en que la información que brinde será confidencial y resguardada debidamente, de tal manera que la decisión de hacer uso del buzón no afectará negativamente su situación laboral, ni posteriores determinaciones relativas a la implementación de los mecanismos de atención.

### **Garantía de atención:**

Todas las quejas o denuncias se turnarán a las áreas de atención competentes, las que establecerán contacto con quienes las presenten para garantizar una atención oportuna; las sugerencias las atenderá directamente la Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación.

El personal que dé atención a cualquier caso que se presente debe estar capacitado, con el objeto de no re-victimizar o exponer a quien denuncia a una situación de mayor vulnerabilidad, garantizando siempre la discreción del asunto y protegiendo la dignidad de las personas.

### **Procedimiento para el uso del Buzón**

1. La persona quejosa, denunciante o sugerente, enviará un correo electrónico a la dirección [igualdad.genero@iepcgro.mx](mailto:igualdad.genero@iepcgro.mx) ; o
2. Depositará el formato establecido en el buzón convencional, el cual se encuentra en las oficinas administrativas del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero y sede del Consejo General.

### **Vía correo electrónico**

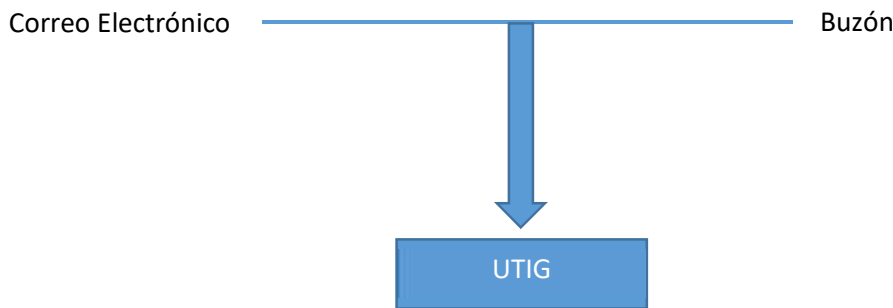
1. El correo electrónico contendrá el nombre, cargo y adscripción, así como datos y forma de contacto de la persona que denuncia (correo electrónico, teléfonos). No se dará trámite alguno a quejas o denuncias anónimas o sin datos de contacto;



- ) Nombre de la persona que se denuncia, y en caso de saberlo, el cargo que tiene; y
- ) Señalar el motivo de la queja o denuncia

### Buzón

Se requisitará el formato establecido, el cual será depositado en el buzón, mismo que estará cerrado con llave.



### Responsable del manejo del Buzón.

La Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación será el área responsable de supervisar el manejo correcto del buzón de quejas, denuncias y sugerencias, así como del seguimiento y atención correspondiente, en coordinación con la Secretaría Ejecutiva y la Dirección General Jurídica y de Consultoría.



### **Alcance.**

El buzón de quejas y denuncias será de uso exclusivo del personal del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero y se procurará su ubicación en las sedes de cada centro de trabajo, es decir, tanto en oficinas centrales, como oficinas alternas.

Durante los procesos electorales, se asegurará que en los Consejos Distritales Electorales se conozca la existencia del buzón, preferentemente vía electrónica, con el propósito de ampliar sus alcances y cumplimiento de objetivos.

### **Procedimiento.**

La queja y/o denuncia que deberá ser por escrito, y depositada en el buzón, utilizando para ello el formato establecido, o por el correo electrónico [igualdad.genero@iepcgro.mx](mailto:igualdad.genero@iepcgro.mx).

- ) La queja y/o denuncia podrá ser anónima, sin embargo, al no contar con los datos necesarios no se activará el Procedimiento Laboral Disciplinario, que establece el Protocolo para Prevenir, Atender y Sancionar el Hostigamiento o Acoso Sexual o Laboral.
- ) El buzón también será utilizado para la recepción de sugerencias, las cuales serán de gran utilidad para el mejoramiento de las medidas afirmativas implementadas dentro del instituto electoral local. Las sugerencias deben ser presentadas de manera responsable y respetuosa.
- ) El buzón de quejas y/o denuncias deberá estar siempre bajo llave, misma que será custodiada por el o la Encargada de la Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación.
- ) Las quejas, denuncias o sugerencias, que se presenten a través del buzón o correo electrónico, se revisarán permanentemente en días y horas hábiles.
- ) La Dirección General Jurídica y de Consultoría será el área responsable de la sustanciación de las quejas y/o denuncias interpuestas, quien para su resolución



implementará el Procedimiento laboral disciplinario, descrito en el Protocolo para Prevenir, Atender y Sancionar el Hostigamiento o Acoso Sexual o Laboral.

- ) El titular de la Secretaría Ejecutiva será quien emita la resolución correspondiente dentro del Procedimiento laboral disciplinario.
- ) Los plazos y términos del Procedimiento laboral disciplinario, serán los establecidos en el Protocolo para Prevenir, Atender y Sancionar el Hostigamiento y Acoso Sexual o Laboral del IEPC Guerrero y en lo no previsto en la Ley número 456 del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral del Estado de Guerrero.
- ) En caso de no proceder la queja o denuncia, se deberá notificar a la persona que la haya interpuesto.

#### **Documentos de referencia.**

- ) Formato para la interposición de quejas, denuncias y sugerencias.

#### **Desarrollo Cronológico de Actuación.**

1. La persona que se sienta agraviada en sus derechos o que tenga una sugerencia que realizar, deposita queja, denuncia o sugerencia en el buzón, utilizando el formato establecido para tal fin.

2. El o la encargada de la Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación abrirá el buzón e identificará qué tipo de documento es, si es una queja, denuncia o sugerencia, y procederá a identificar:

- ) Si es interpuesta bajo una identidad y firmada; y
- ) Si realiza un señalamiento directo hacia algún probable responsable de la conducta.



- ) Si se cumple con los supuestos del paso número 2, procederá hacer del conocimiento mediante oficio, a la Dirección General Jurídica y de Consultoría, sobre la queja y/o denuncia interpuesta.
- ) Informará al Comité de seguimiento para casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero, la determinación tomada respecto a la queja presentada.

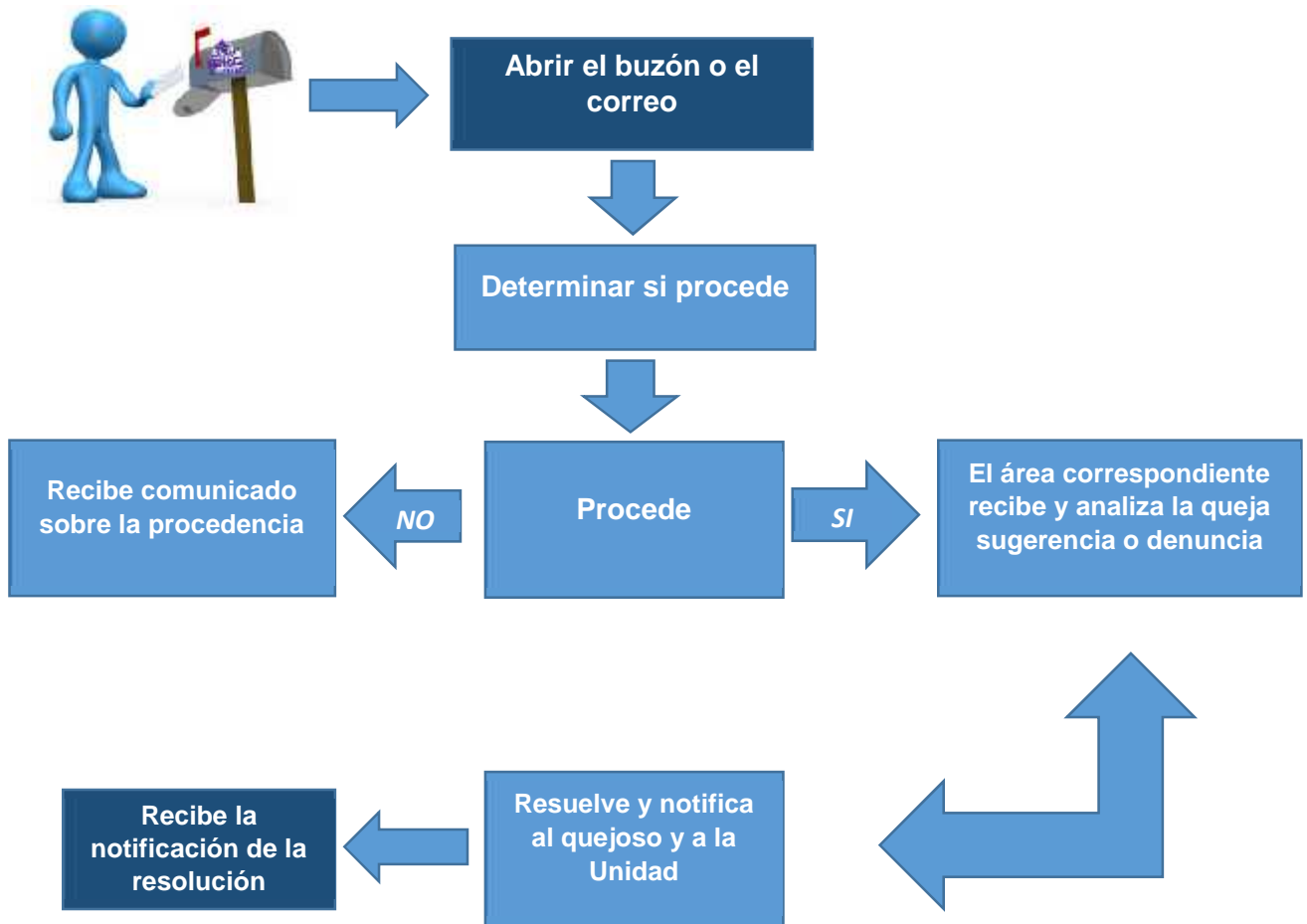
#### **Dirección General Jurídica y de Consultoría**

- ) Una vez que ha sido notificada la queja o denuncia interpuesta, procederá a activar el Protocolo para Prevenir, Atender y Sancionar el Hostigamiento o Acoso Sexual o Laboral.
- ) Una vez concluida la etapa de sustanciación del Procedimiento Laboral Disciplinario, informa mediante oficio el estatus que guarda a la Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación.

#### **Dirección General Jurídica y de Consultoría, Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación.**

- ) Si la queja no cumple con lo establecido en el punto 2, solo se identifica uno de los dos supuestos, se procederá a tomar medidas precautorias a favor de la presunta víctima.
- ) Si lo depositado en el buzón es una sugerencia o una queja anónima y no se realiza ningún señalamiento directo, se reforzarán las acciones de prevención.





## Conceptos basicos.

### Queja.

Es la solicitud que una persona realiza, ya sea de manera escrita, verbal o en lenguaje de señas, o incluso en sistema de escritura braille, para que se investigue la presunta violación de derechos humanos por actos u omisiones provenientes de autoridades o servidores públicos.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> [www.cndh.org.mx](http://www.cndh.org.mx)



El objetivo de una queja es la restitución plena del goce de los derechos del agraviado o agraviada y la reparación, en la medida de lo posible, de los daños que se le hayan ocasionado.

¿Cuáles son las ventajas de presentar una queja?

- ) Evitar que se violen derechos humanos o bien detener de inmediato el hecho violatorio.
- ) Contribuir a la modificación de las conductas que los vulneran.

### **Denuncia.**

Este término aplica para un proceso, es decir si se va acudir ante alguna autoridad administrativa para comunicar que presencié o fui víctima de una agresión que ponga en peligro o vulnere un derecho o bien protegido.

Denunciar es poner en conocimiento a una autoridad de un delito o infracción para que esta investigue y sancione al presunto agresor.

¿Cuáles son las ventajas de presentar una denuncia?

- ) Luchar por la reparación del daño y lograr una sanción al servidor público responsable.
- ) Fomentar con la denuncia el respeto a los derechos humanos.

### **Sugerencia.**

Una sugerencia es algo que se propone, insinúa o sugiere, el término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.