

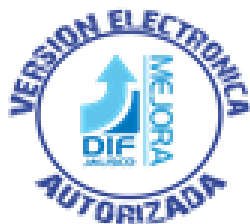


DOCUMENTO VIGENTE A 2015

MANUAL DE CONDUCTA Y ÉTICA

SISTEMA DIF JALISCO

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS



Sistema DIF Jalisco

Elaboró:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
Fecha	
Elaboración:	24-AGO-2011 V. 01
Fecha	
Actualización:	23-ENE-2012 V. 02
Código:	DJ-RH-SG-GU-01

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 2 de 28

BITÁCORA DE REVISIONES:

No.	Fecha del Cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	24-AGO-2011	Todo el Manual	Cambio de Plantilla
2	23-ENE-2012	Integración del Comité de Prevención y Atención al Hostigamiento Laboral y Sexual	Hostigamiento Sexual cambió por Laboral y Sexual
3	23-ENE-2012	Atención al Hostigamiento Laboral y Sexual	Hostigamiento Laboral cambió por Laboral y Sexual

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN :	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 3 de 28

ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. Objetivo y Alcances.....	5
3. Fundamento Legal	6
4. Lineamientos Generales	8
5. Integración del Comité de Prevención y Atención al Hostigamiento Laboral y Sexual	13
6. Atención al Hostigamiento Laboral y Sexual	17
7. Glosario.....	22
Autorización del Documento	30

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 4 de 28

1. INTRODUCCIÓN

Los miembros del Sistema DIF Jalisco, estamos firmemente comprometidos con la misión y visión de nuestra Institución, y somos conscientes de que las acciones que realicemos en nuestra vida institucional, tienen repercusión, directa o indirecta, en las vidas de otras personas.

Reconocemos además que el logro de los propósitos de prestigio y liderazgo que caracterizan a nuestra Institución, sólo se legitimarán en la medida en que favorezcan la tarea primordial que nos hemos comprometido a cumplir, adoptando los principios, valores y conductas que se han establecido en nuestra misión, visión, y escala de virtudes y valores señalados en la Planeación Institucional de la Asistencia Social 2007-2013.

Nuestra filosofía como parte de la planeación institucional, define nuestra Misión, Visión y el Sistema de Virtudes y Valores, para orientar los objetivos, estrategias y acciones de una manera racional, ética y con base en las necesidades de la población vulnerable. Estas definiciones constituyen la filosofía institucional que nos guía y sirve como código para desempeñarnos con profesionalismo, calidad en el desempeño así como base para una buena convivencia laboral, conscientes que nuestras acciones cualquiera que realicemos aportan al logro de los objetivos propuestos, y repercuten en el impacto que damos a la sociedad con nuestro actuar.

Estando en concordancia con la Misión y Visión Institucional se plantea en un objetivo estratégico que enmarca la relevancia de lo definido en la misión, visión, virtudes y valores institucionales, estableciéndolo así; **Objetivo Estratégico 7.- Impulsar una cultura organizacional, conformando un equipo de alto desempeño, leal a los principios del Sistema, así como un clima laboral favorable para su desarrollo humano.**

Por lo anterior, pretendemos que el presente manual sirva de guía para el desarrollo del recurso humano, así como que genere una sana convivencia y clima laboral, mismo que se refleje hacia la mejora de la calidad y calidez del servicio al usuario.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 5 de 28

2.OBJETIVO Y ALCANCES

- Este manual tiene como finalidad 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 inspirar 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 el acoso moral, el hostigamiento sexual y se fomente la equidad de género.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 6 de 28

3. FUNDAMENTO LEGAL

a. 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.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas con la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Está prohibida la esclavitud en los Estados Unidos Mexicanos. Los esclavos del extranjero que entren al territorio nacional alcanzarán, por este solo hecho, su libertad y la protección de las leyes.

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

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

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 7 de 28

Toda persona tiene derecho a decidir de manera libre, responsable e informada sobre el número y el espaciamiento de sus hijos.

Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución.

Toda persona tiene derecho a un medio ambiente adecuado para su desarrollo y bienestar.

Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. La Ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar su desarrollo integral.

Los ascendientes, tutores y custodios tienen el deber de preservar estos derechos. El Estado proveerá lo necesario para propiciar el respeto a la dignidad de la niñez y el ejercicio pleno de sus derechos.

El Estado otorgará facilidades a los particulares para que coadyuven al cumplimiento de los derechos de la niñez.

Toda persona tiene derecho al acceso a la cultura y al disfrute de los bienes y servicios que presta el Estado en la materia, así como el ejercicio de sus derechos culturales. El Estado promoverá los medios para la difusión y desarrollo de la cultura, atendiendo a la diversidad cultural en todas sus manifestaciones y expresiones con pleno respeto a la libertad creativa. La ley establecerá los mecanismos para el acceso y participación a cualquier manifestación cultural.

Artículo 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

LEY FEDERAL DE TRABAJO

Artículo 3, artículo 132, artículo 133 y artículo 134.

CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 8 de 28

Artículo 11, artículo 12.

REGLAMENTO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO

Artículo 84, artículo 85, artículo 86, artículo 87, artículo 88, artículo 89, artículo 90, artículo 91.

4. LINEAMIENTOS GENERALES

a. Misión.

Atendemos y protegemos de manera solidaria y subsidiaria a las personas y familias en condiciones de vulnerabilidad, a fin de colaborar en su desarrollo humano integral, promoviendo una cultura de prevención, en corresponsabilidad con la sociedad y con los Sistemas DIF municipales.

b. Visión al 2013

Somos una institución normativa sólida, eje de las políticas de familia y formadora de profesionales de la asistencia social, líder a nivel nacional en la inclusión social, promotora del desarrollo humano integral, de la igualdad de oportunidades y la prevención de la vulnerabilidad, con niveles de excelencia en la prestación de servicios.

Propiciamos la corresponsabilidad de los grupos vulnerables, mediante un proceso autogestivo para su integración familiar y social. Consolidamos la asistencia social estatal, a través de la unión de esfuerzos, la participación de los líderes sociales y la descentralización de los servicios.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 9 de 28

Integramos un equipo de alto desempeño, con espíritu de servicio, calidad, calidez, innovación y vivencia de valores, que cuenta con un sistema de desarrollo humano que motiva su crecimiento y superación.

c. Objetivos Estratégicos

- 1. Promover la integración de las familias, a través del desarrollo de la persona y el fortalecimiento del matrimonio, para consolidar la estructura social.**
- 2. Impulsar el desarrollo comunitario y la participación ciudadana, a través de la promoción de una cultura autogestiva que coadyuve a superar los factores causantes de la desigualdad, vulnerabilidad y la pobreza en la familia y en la comunidad.**
- 3. Desarrollar nuevas estrategias acordes al Plan Estatal de Desarrollo, que nos permitan ampliar la cobertura y focalizar la atención en las familias y grupos vulnerables.**
- 4. Lograr la eficacia y la eficiencia de todos los servicios que ofrece el Sistema.**
- 5. Lograr la profesionalización de la función de la asistencia social del Sistema, con perspectiva familiar y comunitaria.**
- 6. Difundir el marco jurídico y administrativo vigente de la asistencia social y propiciar la participación de la sociedad en la aportación de nuevas propuestas.**
- 7. Impulsar una cultura organizacional, conformando un equipo de alto desempeño, leal a los principios del Sistema, así como un clima laboral favorable para su desarrollo humano.**

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 10 de 28

- 8. Optimizar la administración de los recursos buscando la eficiencia y eficacia administrativa y promover la obtención de recursos financieros adicionales.**

d. Nuestro Sistema de Virtudes y Valores

Los valores reflejan los fundamentos de relación entre sociedad y Gobierno, constituyendo la guía máxima que sustenta y orienta la Misión. También representan el eje fundamental en la actuación de los colaboradores de DIF Jalisco. Además, son la materia básica de una cultura cívica y productiva que debe traducirse en normas de conducta, prioridades sociales y signos de identidad que buscamos construir en conjunto.

Los valores que se viven en una institución guían su actuar y el de las personas que en ella laboran. Por ello, como parte de la planeación estratégica, se definió una serie de valores y virtudes que posteriormente fueron plasmados en un sistema. Un sistema, por definición, es un conjunto de elementos interrelacionados de manera tal que si se modifica alguno de ellos, esta acción tiene un efecto sobre los demás.

e. Virtudes

- 1. Justicia.** Es dar a los demás lo que les es debido, de acuerdo con el cumplimiento de sus deberes y de acuerdo con sus derechos.
- 2. Fortaleza.** Es la capacidad de superar las dificultades, resistir las influencias nocivas, enfrentar las situaciones difíciles con valentía e

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 11 de 28

influir positivamente para vencer las adversidades y emprender grandes proyectos.

- 3. Templanza.** Es la virtud que equilibra nuestros sentimientos, emociones y pasiones haciéndonos dueños de nosotros mismos.
- 4. Prudencia.** Es la virtud que nos ayuda a recoger información que enjuiciamos con criterios rectos y verdaderos. Nos permite ponderar las consecuencias favorables y desfavorables antes de tomar alguna decisión, luego nos orienta para actuar o dejar actuar, de acuerdo con lo decidido.

f. Valores Éticos del Sistema DIF Jalisco

- 1. Respeto:** Es actuar y dejar actuar, procurando no perjudicar ni dejar de beneficiarse a sí mismo ni a los demás, de acuerdo con sus derechos, con su condición y con sus circunstancias.
- 2. Honestidad:** Es el valor que nos permite ser coherentes en el pensar y en el actuar, cuidando que las palabras y las acciones se ajusten a la verdad y respeto de sí mismo y de los demás.
- 3. Orden:** Es el valor que nos ayuda a darle a cada cosa su peso, a cada actividad su prioridad, a cada afecto el espacio que le corresponde.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 12 de 28

4. **Alegría:** Es el valor que nos da la capacidad de mantener y descubrir lo bueno que tienen las circunstancias, a pesar de las dificultades.
5. **Servicio:** Es el valor que nos ayuda a vivir la cultura del bien común, la entrega a los demás, el compromiso de dar lo mejor de nosotros mismos.
6. **Amor:** Es un acto de la voluntad y de la inteligencia que busca el bien del otro en sí mismo. Es donación.
7. **Comunicación:** Es hacer común a los demás lo que pienso, siento, deseo o espero, tomando en cuenta al expresar lo que quiero a la persona que me escucha, el mensaje y las formas que utilizo para darme a entender. El proceso de la comunicación, inicia por saber escuchar antes de hablar, comprender antes de ser comprendido.
8. **Solidaridad:** Es la determinación firme y perseverante de empeñarnos por el bien de todos y cada uno, para que todos seamos verdaderamente responsables de todos.
9. **Subsidiariedad:** Es la determinación firme y perseverante de empeñarnos por el bien de las personas que son más vulnerables, y que sin nuestro apoyo no tendrían las mismas oportunidades de desarrollo y realización que nosotros tenemos.
10. **Profesionalismo:** Es cumplir con dedicación, entrega y responsabilidad las actividades necesarias para alcanzar

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 13 de 28

progresivamente la propia madurez en el trabajo y en los demás deberes de la vida.

- 11. Responsabilidad:** Es el valor que da la capacidad de asumir los actos y acciones que realizamos, así como sus consecuencias; nos permite responder siempre a los retos que se nos presentan.
- 12. Legalidad:** Es apegarnos a las leyes que están basadas en la razón, que ordenan al hombre, que respetan los derechos, obligaciones y la dignidad de la persona humana.
- 13. Humanismo:** Es la capacidad de reconocer la naturaleza humana, respetarla y favorecer su desarrollo.

5. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN AL HOSTIGAMIENTO LABORAL Y SEXUAL

a. Convocatoria para conformar el Comité de Prevención y Atención al Hostigamiento Laboral y Sexual:

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

b. Integración del Comité.

Deberá estar integrado por hombres y mujeres:

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 14 de 28

- Representante de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación.
- Representante de la Dirección de Innovación y Calidad.
- Representante del Sindicato Titular del Contrato Colectivo de Trabajo.
- Representante de la Dirección de Recursos Humanos.
- Representante de la Dirección Jurídica.

c. Perfil

- Tener mínimo tres años de antigüedad.
- Haber sido capacitado(a) en el tema. El propio comité planeará una capacitación específica sobre el tema de hostigamiento sexual para las personas integrantes del mismo, con el fin de sensibilizarse y optimizar su desempeño.
- Ser una persona respetada, imparcial y honesta.
- Tener conocimientos sobre la estructura y políticas del Organismo.

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

d. Elección

- Se propone un comité conformado por cinco personas máximo.
- Podrán ser voluntarios(as) siempre y cuando cumplan con el perfil.
- Podrán ser propuestas por el personal.
- Serán ratificados(as) por el o la Dirección (a) General.
- Se sugiere que el número de integrantes sea non, para mediar cualquier diferencia de criterios entre los y las integrantes.

Se iniciaría con el taller de capacitación (al menos personas que pertenecen a la institución). 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

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 15 de 28

Para garantizar el desarrollo de la política del Sistema DIF Jalisco para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual laboral, el Comité tendrá las siguientes funciones:

- Realizar un pronunciamiento contra el hostigamiento sexual laboral.
- Elaborar un documento específico contra el hostigamiento sexual laboral.
- Diseñar un programa continuo de difusión y las actividades de capacitación.
- 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 Comité de Prevención y Atención al Hostigamiento Sexual Laboral a todo el personal, requiere los siguientes elementos:

- Propósito
- Definición de hostigamiento sexual.
- Conductas de hostigamiento sexual.
- Información sobre las sanciones.

f. Pláticas de Inducción

Las pláticas de inducción incluirán una orientación general a todo empleado o empleada de nuevo ingreso sobre la política institucional en torno al hostigamiento sexual y las disposiciones relevantes de los procedimientos planteados en el presente documento, se dejará en el expediente de cada trabajador. En la primera orientación se entregará al personal el paquete completo con los documentos relacionados con hostigamiento sexual en el empleo.

El Comité será responsable de diseñar e implantar un programa de difusión para todo el personal de la institución sobre:

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

La información de los tres primeros documentos deberá estar disponible de forma permanente en los medios electrónicos del Organismo; asimismo, se

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 16 de 28

editarán suficientes ejemplares para distribuir entre el personal, quien acusará de recibido.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 17 de 28

6. ATENCIÓN AL HOSTIGAMIENTO LABORAL Y SEXUAL

a. Obligaciones del Personal

El Comité es la única instancia autorizada para atender los casos de hostigamiento sexual que se presenten, por lo tanto:

- El personal deberá notificar al Comité sobre cualquier acto de hostigamiento sexual que cometan personas contratadas por el Organismo, sin importar jerarquía, edad, sexo y/o antigüedad.
- Hostigamiento sexual por personas no empleadas por la empresa. El personal deberá notificar al Comité sobre actos de hostigamiento sexual que cometan contra ellos las personas no empleadas por la empresa, como visitantes, clientes, proveedores, contratistas o personal eventual.

b. Obligaciones del Comité

1. Recibir quejas con motivo de hostigamiento sexual laboral.
2. Proporcionar formato para el levantamiento de la queja.
3. Informar de manera discreta al jefe(a) inmediata superior de la persona denunciante, sobre algún caso que ocurra. De ser el jefe o jefa inmediata la persona denunciada, se recurrirá a la siguiente de mayor rango. El fin es que exista conocimiento de los hechos y facilite la investigación respectiva, incluso la o el jefe superior a que se alude podrá aportar datos sobre la conducta de la persona denunciada.
4. 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 sexual se le puede sugerir que:

- Diga a la persona hostigadora que su comportamiento le está ofendiendo y que desea que deje de hacerlo.
- No se culpe.
- Trate de conseguir testigos que hayan presenciado las conductas de la persona hostigadora
- Trate de identificar a otras personas que pudieran haber sido víctimas de la o el hostigador.

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

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 18 de 28

- **Nunca estar a solas con la persona hostigadora.**
- **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:** comunicar los hechos de inmediato, y de manera personal, al Comité de Prevención y Atención al Hostigamiento Sexual, donde quedará constancia en el formato respectivo, con la ratificación del agredido.
- 2. Telefónica:** el Comité tendrá una línea directa para los casos, donde quedará constancia en el formato respectivo, con la ratificación del agredido.
- 3. Escrita:** la queja deberá describir de forma progresiva, en primera persona, con claridad y especificidad, los hechos o actos de hostigamiento sexual. La queja deberá ser firmada por la persona denunciante y, si es posible, por uno o más testigos, mediante:
 - **Llenado del formato para la presentación de la queja.**
 - **Entrega directa o a través del Buzón de quejas.**

d. Investigación de los Hechos.

Dentro de tres (3) días hábiles después de recibir la queja, el Comité procederá a iniciar una investigación de los hechos de conformidad al Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo. Mediante las personas que el propio Comité designe. Una vez concluida la investigación, de la misma se emitirá una determinación que contendrá si hay elementos que acrediten los hechos señalados en la queja y la cual será notificada al Jefe inmediato del presunto agresor, a la Dirección de Recursos Humanos y al Director General, para que procedan en los términos del artículo 89 del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo, para que en su caso se sancione conforme al mismo Reglamento.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 19 de 28

e. Factores para Determinar el Hostigamiento Sexual.

Para determinar si la conducta denunciada constituye hostigamiento sexual en el empleo, el o la investigadora 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 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 las y los demás trabajadores. Esta medida preventiva sólo se aplicará a solicitud directa de la persona hostigada y tendrá que ser atendida de inmediato.

f. Quejas con Información Falsa.

Cualquier trabajador o trabajadora que interponga una queja falsa por hostigamiento sexual 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.

Cualquier trabajador o trabajadora que provea información falsa, en todo o en parte, cometa perjurio u oculte información pertinente para la investigación de una queja sobre hostigamiento sexual, cuando ello le haya sido requerido por el Comité, incurrirá igualmente en una violación al Manual de Conducta y Ética, a lo señalado en el Contrato Colectivo de Trabajo, al Reglamento de las Condiciones Generales de trabajo y al Artículo 47, fracciones II y III de la Ley Federal del Trabajo, por lo que se procederá de conformidad a lo establecido en el Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 20 de 28

Las y los trabajadores 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 hostigamiento sexual, 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.

g. 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 él o la jefa 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, sin difundir la situación.**
- **Una de las medidas podrá ser que esta última no tenga que relacionarse a solas con quien la hostiga, 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.

h. Protección de Testigo(a) s.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 21 de 28

Toda persona a quien se le tome una declaración o que de alguna manera colabore en la investigación de una queja de hostigamiento 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.

i. Registro, Control de Acciones Preventivas y Casos.

El Comité tendrá como responsabilidad directa:

- Verificar que la Dirección de Recursos Humanos incorpore al expediente de la empleada o empleado copia del acuse de recibo del documento Todos(as) contra el hostigamiento sexual laboral, así como de la asistencia a los cursos de inducción y capacitación sobre hostigamiento sexual.
- Crear y actualizar una base de datos de registro y seguimiento de denuncias y sanciones aplicadas para cada caso dictaminado. Será un archivo confidencial.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 22 de 28

7. GLOSARIO

Término	Significado
Acoso Laboral	Forma de violencia psicológica, o de acoso moral, practicada en el ámbito laboral, que consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, como palabras, actos, gestos y escritos que atentan contra la personalidad, la dignidad o integridad de la víctima. Puede ser ejercido por agresores de jerarquías superiores, iguales o incluso inferiores a las de las víctimas. También es conocido con el término anglosajón mobbing.
Acoso Sexual	Forma de violencia que puede presentarse, entre otros ámbitos, en el trabajo y que comprende acciones de carácter sexual de la persona que acosa sobre la persona acosada, donde aunque no necesariamente exista la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder por parte de la primera que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la segunda, es decir, para la persona víctima del acoso sexual, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
Agresor(a)	Persona que inflige cualquier tipo de violencia hacia otra.
Clima Laboral	Conjunto de características, condiciones, cualidades, atributos o propiedades de un ambiente de trabajo 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 las trabajadoras y trabajadores.
Cultura Institucional	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.
Término	Significado
Derechos Reproductivos	Se derivan del derecho humano a la salud y se refieren a la libertad que tienen las personas a la autodeterminación de su vida reproductiva, así como al derecho a la atención de la salud reproductiva. Los derechos reproductivos abarcan: el derecho de las parejas y las personas a decidir libre y responsablemente el número de hijos(as), el espaciamiento de los nacimientos; el derecho a contar con información y con los medios para ello; el derecho a alcanzar el nivel más elevado de salud sexual y reproductiva; y el derecho a adoptar decisiones relativas a la reproducción sin sufrir discriminación, coacciones ni violencia.
Discriminación	Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico, racial o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencia u orientación sexual, estado civil o cualquier otra análoga, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades y de trato de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones. 1NMX R 025 SCF1 2009 Norma mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombre.
Discriminación Laboral Directa	Ocurre cuando personas que tienen iguales niveles de productividad y calificación reciben tratos desiguales.
Discriminación Laboral Indirecta	Se refiere a situaciones aparentemente neutrales, a regulaciones o prácticas que tienen como resultado el tratamiento desigual de personas con ciertas características. Consiste en exigir condiciones o requisitos específicos no

	relacionados con competencias técnicas y/o profesionales para ocupar o ser promovida(o) en un puesto de trabajo.
División Sexual del Trabajo	Varía de un contexto socioeconómico y cultural a otro y establece, de manera más o menos rígida y según los estereotipos imperantes, los roles y actividades económicas que corresponden a las mujeres y a los hombres, a partir de sus características biológicas.

Término	Significado
Empoderamiento	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.
Equidad	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.
Equidad de Género	Principio ético de justicia que consiste en eliminar los desequilibrios existentes en el acceso y control de los recursos entre mujeres y hombres y lograr el reconocimiento a las diferencias de género, sin que éstas impliquen una razón para discriminar.
Equiparación de Oportunidades	Proceso de adecuaciones, ajustes y mejoras necesarias en el entorno jurídico, social, cultural y de bienes y servicios que faciliten a todas las personas la integración, convivencia y participación en igualdad de oportunidades y posibilidades con el resto de la población.
Ergonomía	Campo de conocimientos multidisciplinarios que estudia las características, necesidades, capacidades y habilidades de los seres humanos, analizando los aspectos que afectan el diseño de productos o de procesos de producción. Su objetivo es adaptar los productos, las tareas, las herramientas, los espacios y el entorno en general a la capacidad y necesidades de las personas, de

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 25 de 28

	manera que mejore la eficiencia, la seguridad y el bienestar de las y los consumidores, usuarios/as o trabajadores/as.
Género	Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales y políticas construidas en cada cultura y momento histórico, tomando como base la diferencia sexual; a partir de ello se construyen los conceptos de “masculinidad” y feminidad”, los cuales establecen normas y patrones de comportamiento, funciones, oportunidades, valoraciones y relaciones entre mujeres y hombres.

Término	Significado
Hostigamiento Sexual	<p>Ejercicio del poder que se expresa en conductas verbales, físicas, o ambas, relacionadas con la sexualidad y, en una relación de subordinación real de la víctima frente a la persona que agrede, en los ámbitos laboral y/o escolar. Las víctimas pueden ser tanto mujeres como hombres, y no necesariamente de sexo distinto al de la persona que agrede.</p> <p>El hostigamiento sexual puede estar relacionado con un premio/castigo o con condiciones de trabajo. El primer tipo se refiere a solicitar favores sexuales a cambio de beneficios en el trabajo, y su negación provoca represalias o despidos. El segundo tipo se presenta por parte de los(as) superiores que han sido rechazados(as).</p> <p>Algunas formas de manifestarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exposición de carteles, calendarios y pantallas de computadoras. con imágenes de naturaleza sexual que le incomoden. • Piropos y comentarios no deseados acerca de su apariencia. • Miradas morbosas o gestos sugestivos que le incomoden. • Burlas, bromas comentarios o preguntas

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 26 de 28

	<p>incómodas sobre su vida sexual o amorosa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presión para aceptar encuentro o citas no deseados fuera o dentro del trabajo. • Cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos mensajes de naturaleza sexual no deseados. • Amenazas que afecten negativamente su situación en el trabajo si no acepta las invitaciones o propuestas sexuales. • 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. • Contacto físico no deseado. • Presión para tener relaciones sexuales. • Intento de violación.
--	--

Término	Significado
Hostigamiento Sexual	<p>Algunos de sus efectos que puede producir son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la salud: dolor de cabeza, tensión muscular, alergias, depresión, agresividad, insomnio, baja autoestima. • En el trabajo: desmotivación, aumento de riesgos de trabajo, discriminación, limitaciones en el desarrollo profesional y económico, segregación ocupacional, disminución de la calidad del trabajo, desempleo. Pobreza, pérdida de seguridad social. • En el Sistema DIF Jalisco: disminución de la productividad y costos económicos (por permisos, accidentes laborales). <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</p>

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 27 de 28

	laboral del o la trabajadora. Ante esta problemática, corresponde una respuesta conjunta de las empresas, las y los trabajadores, compañeros y familiares.
Igualdad de Género	Principio que reconoce que las necesidades y características de mujeres y hombres son valoradas y tomadas en cuenta de la misma manera, de modo que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependen de su sexo, eliminando así toda forma de discriminación por dicho motivo.
Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres	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.
Misandria	Fenómeno psicológico que se refiere al odio, rechazo, aversión y desprecio de las mujeres hacia los hombres y, en general, hacia todo lo relacionado con lo masculino. Se expresa en actos verbales y/o físicos violentos.




Término	Significado
Misoginia	Tendencia ideológica o psicológica que consiste en el odio, rechazo, aversión y desprecio de los hombres hacia las mujeres y, en general, hacia todo lo relacionado con lo femenino. Se expresa en actos verbales y/o físicos violentos.
Modalidades de Violencia	Formas, manifestaciones o ámbitos de ocurrencia en los que se presenta la violencia.
Sexo	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.
Víctima	Persona a quien se inflige cualquier tipo de violencia, incluyendo la discriminación.
Violencia	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.
Violencia Económica	Toda acción u omisión de la persona que agrede y que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta en limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como en la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.
Violencia Física	Cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 29 de 28

Término	Significado
Violencia Laboral	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 el hostigamiento sexuales, 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.
Violencia Psicológica	Cualquier acto u omisión que daña la estabilidad psicológica y puede consistir en negligencia, abandono, descuido reiterado, descrédito, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, desamor, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio
Violencia Sexual	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 denigra a la persona que la sufre, concibiéndola como objeto sexual.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	24-AGO-2011	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	23-ENE-2012	VERSIÓN: 02
CÓDIGO:	DJ-RH-SG-GU-01	PÁGINA: 30 de 28

AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
		
Firma, nombre y puesto L. A. E. Arnulfo Tello Castro Director de Recursos Humanos	Firma, nombre y puesto Ing. José Manuel Aguilar Villa Director de Innovación y Calidad	Firma, nombre y puesto Ing. Felipe Valdez De Anda Director General



Sistema DIF Jalisco
Dirección de Innovación y Calidad
Av. Alcalde # 1220, Col Miraflores
Tel: 3030 3800, C.P. 44270
Guadalajara, Jalisco. México
<http://sistemadif.jalisco.gob.mx>
Administración 2007-2013