

## **Manual del Buzón de Quejas y/o Denuncias**

Instrucciones para el uso del *Buzón para la recepción de denuncias y quejas en contra de actos de discriminación, hostigamiento y acoso sexual o laboral.*

### **I. OBJETO.**

El presente Manual tiene por objeto regular el uso correcto del Buzón de quejas y/o denuncias cuando alguna persona considera que ha sido objeto de algún acto que puede ser considerado como hostigamiento y acoso sexual o laboral por parte de alguna persona empleada del INE.

### **II. COMPROMISOS DEL INSTITUTO.**

#### **1. 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 ni su situación laboral ni posteriores determinaciones relativas a la implementación de mecanismos de atención.

#### **2. 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 atención oportuna.

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.

### **III. PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS.**

La persona quejosa o denunciante **enviará un correo electrónico a la dirección [buzon.quejasydenuncias@ine.mx](mailto:buzon.quejasydenuncias@ine.mx)** que deberá contener:

- 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, especificando si es personal de la rama administrativa o del servicio profesional electoral;
- señalar el motivo de la queja o denuncia.

La Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación en su calidad de área administradora del buzón, recibirá el mensaje de correo y lo turnará, en un plazo no mayor al día hábil<sup>1</sup> siguiente a la recepción de la queja o denuncia en el buzón, al área responsable de la atención primaria, la cual puede ser:

- Dirección Ejecutiva de Administración (DEA)
- Dirección Ejecutiva del Servicio Profesional Electoral (DESPE)

En un plazo no mayor a los tres días hábiles siguientes, contados a partir de la recepción del turno enviado por el área administradora del buzón, el personal que atiende las quejas o denuncias deberá establecer comunicación con la persona que ha presentado el correo a los medios de contacto proporcionados,

---

<sup>1</sup> Para los efectos del presente manual se considerará como día hábil la jornada de trabajo discontinua definida en los artículos 414 y 415 del Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del personal del Instituto Federal Electoral.

ponderando circunstancias de urgencia. Esa comunicación será el primer contacto del área de atención en la que informará a la persona quejosa sobre sus derechos.

#### **IV. GLOSARIO:**

##### **¿Qué es Discriminación?**

Cualquier distinción de personas asociada a su condición de origen étnico o racial, edad, credo, nivel económico o social, escolaridad, discapacidad, nacionalidad, actividad profesional, orientación o preferencia sexual o de cualquier otra diferencia, que deriva en la afectación o anulación de sus derechos humanos.

##### **¿Qué es el hostigamiento sexual?<sup>2</sup>**

Es el ejercicio del poder en una **relación de subordinación real** de la víctima frente a la persona agresora en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

##### **¿Qué es el acoso sexual?**

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 en uno o varios eventos relacionados con la sexualidad de connotación lasciva.

##### **¿Qué es el acoso laboral?<sup>3</sup>**

Cualquier conducta intencional sobre una persona que tenga como objetivo causar daño y afecte el empleo, sus términos y condiciones, oportunidades laborales, ambiente en el trabajo, el rendimiento laboral y cualquier otra análoga.

---

<sup>2</sup> Puedes consultar ejemplos de hostigamiento y acoso sexual en las páginas 52 y 53 del Protocolo.

<sup>3</sup> Puedes consultar ejemplos de hostigamiento y acoso laboral en las páginas 53 y 54 del Protocolo.

Es el conjunto de actos o comportamientos, en un evento o una serie de ellos, en el entorno de laboral o motivado por éste, con independencia de la relación jerárquica de las personas involucradas, que atenten contra la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de las personas; entre otros: la provocación, presión, intimidación, exclusión, aislamiento, ridiculización, o ataques verbales o físicos, que pueden realizarse de forma evidente, sutil o discreta, y que ocasionan humillación, frustración, ofensa, miedo, incomodidad o estrés en la persona a la que se dirigen o en quienes lo presencian, con el resultado de que interfieren en el rendimiento laboral o generan un ambiente negativo de trabajo.