 Modelo de Equidad de Género	Guía para llevar a cabo la investigación de Quejas y Peticiones	Código: SNIT-MEG-PR-003-04
	Referencia al MEG:2012 4.3.10.2	Revisión: 1
		Página 1 de 11

Objetivo

Proporcionar técnicas para la realización de la investigación de las quejas y peticiones del Sistema de Gestión de Equidad de Género (SGEG).

Se presentan algunas técnicas y herramientas que podrán ser utilizadas durante la investigación, aclarando que deberá privilegiarse la recopilación de la información por constituir ésta evidencia objetiva. En caso necesario se puede optar a la realización de sondeos, entrevistas y recopilación de evidencia y otras técnicas que se consideren adecuadas a la naturaleza de la investigación.

1. Recopilación de información.

El Comité de Equidad de Género designará al Subcomité de Quejas y Peticiones para:

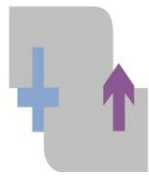
- a) Solicitar a las áreas correspondientes documentación que apoye la denuncia, por ejemplo: horarios, registros de capacitación, circulares, oficios, etc. con la finalidad de determinar la conducta de las partes involucradas.
- b) Solicitar información que busque demostrar cambios en la conducta de las personas involucradas en la investigación, (denunciada y/o persona denunciante) para determinar la posible relación con la ocurrencia de los hechos investigados (retardos, inasistencia, solicitud de permiso, incapacidades, consultas médicas y/o psicológicas, etcétera).
- c) Realizar un análisis documental y/o gráfico de clima laboral, capacitación y registros.

Nota: se recomienda que la solicitud de información no evidencie a las partes involucradas en la investigación.

2. Sondeos

El Comité de Equidad de Género designará a uno o varios miembros del mismo para:

- a) Realizar sondeos de clima organizacional, hostigamiento, discriminación o incumplimiento del SGEG por departamentos, de manera periódica y aleatoria; con el objetivo de que éstos sean vistos como algo cotidiano por el personal de toda la institución, y cuando se requiera investigar un área específica, se pueda realizar el sondeo sin que el área se sienta señalada.
- b) En el sondeo del área, las partes involucradas en la queja o petición no deben ser incluidas para evitar el sesgo de la información obtenida.
- c) Los participantes en el proceso (parte denunciante, parte denunciada, miembros del Subcomité de Quejas y Peticiones, etc.) no deben tener una relación directa, ni parentesco alguno.

 Modelo de Equidad de GÉNERO	Guía para llevar a cabo la investigación de Quejas y Peticiones	Código: SNIT-MEG-PR-003-04
	Referencia al MEG:2012 4.3.10.2	Revisión: 1
		Página 2 de 11

- d) Contrastar la información obtenida en los sondeos con la de la parte denunciante, y los/las testigos en su caso.

3. Entrevistas

En caso necesario, el Subcomité de Peticiones y Quejas del Comité de Equidad de Género realizará una entrevista con las partes involucradas en la investigación con el propósito de ampliar la información proporcionada en el *Formato de quejas y peticiones SNIT-MEG-PR-003-01*.

A continuación se presentan algunas herramientas básicas para llevar a cabo las entrevistas formales y resumir los pasos a seguir por el Subcomité de Quejas y Peticiones, o cualquier otra/o servidora/or pública/o facultada/o para la realización de las entrevistas formales e informales con la parte denunciante, la parte denunciada y las/los testigos de ambas partes.

Elementos a considerar en las entrevistas

La persona investigadora debe tener presente respuestas y alternativas para cada una de las siguientes etapas:

3.1. Preparación

Se recomienda contestar las siguientes preguntas antes de realizar la entrevista con cualquiera de las partes involucradas en la denuncia o petición, incluyendo a las personas que funjan como testigos.

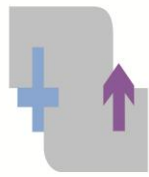
- ¿Cuál es el propósito de la entrevista?
- ¿Dónde debe efectuarse la entrevista?
- ¿Quién debe estar presente durante la entrevista?
- ¿Cómo se puede mantener la confidencialidad de la información recibida?

3.2. Lugar de la entrevista

La elección de lugar de la entrevista debe hacerse de acuerdo con la conveniencia de la persona entrevistada. La entrevista debe realizarse en un lugar donde se espere el mínimo de interrupciones y la atmósfera estimule la conversación. No se debe interrogar a las/los testigos en su lugar de trabajo, si la parte que investiga tiene motivos para pensar que eso puede afectar las respuestas. Por ejemplo, es posible que no se sientan completamente libres si piensan que sus compañeras/os las/os están viendo y posiblemente oyendo. Es preferible escoger un lugar neutral.

3.3. ¿Quién debe estar presente?

Durante la entrevista, se contará con la presencia de la persona que investiga así como de la parte denunciante. Se puede permitir la representación laboral o un familiar durante la entrevista. Quien investiga debe aceptar la solicitud de cualquiera de las partes de tener una persona de apoyo presente. Si esta persona es testigo potencial, quien investiga le negará derecho de asistir a cualquiera de las otras entrevistas con el fin de no distorsionar los hechos registrados.

 Modelo de Equidad de GÉNERO	Guía para llevar a cabo la investigación de Quejas y Peticiones	Código: SNIT-MEG-PR-003-04
	Referencia al MEG:2012 4.3.10.2	Revisión: 1
		Página 3 de 11

3.4. Confidencialidad

La obligación de la persona investigadora con todas las partes del conflicto es garantizar la confidencialidad debiendo asegurar:

- Que existan las condiciones de seguridad que permitan incentivar a las/los trabajadoras/es a presentar la denuncia por cualquier tipo de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo o incumplimiento del SGE.
- Realizar una evaluación de riesgo, para solicitar y/o implementar medidas de protección: *Protocolo para el acompañamiento a la persona/as denunciante/s SNIT- MEG-PR-003-05* que permitan frenar la situación de violencia o la presentación de un nuevo evento.

Cuando la denunciante o el/la testigo soliciten que su nombre no sea incorporado en el informe deberá señalarse que la información proporcionada será tratada de manera confidencial, y que puede solicitar medidas de protección ante las instancias competentes.

3.5. Grabación de la entrevista

La persona que investiga puede grabar la entrevista con el consentimiento de la persona entrevistada.

3.6. Solicitud de copia

Una/un testigo puede solicitar una copia de las notas tomadas por la persona que investiga durante su propia entrevista. Se le puede proporcionar una fotocopia de su declaración, una vez que concluya el procedimiento de investigación para efectos de evitar que se rompa la confidencialidad y secrecía de la investigación; debiendo firmar su declaración para probar su conformidad.


No se debe entrevistar por teléfono a ninguna de las partes o a una/un testigo importante, salvo para aclarar detalles menores después de una entrevista presencial.

3.7. Temas irrelevantes

Cuando la persona entrevistada toque temas que no se relaciona con la investigación, la persona que investiga debe hacer a un lado esos temas con tacto y evitar entrar en conversaciones no relacionadas con la investigación.

3.8 Documentación de Quejas formales

En el caso de quejas formales todos los registros de la entrevista deberán conservarse.

	Guía para llevar a cabo la investigación de Quejas y Peticiones	Código: SNIT-MEG-PR-003-04
	Referencia al MEG:2012 4.3.10.2	Revisión: 1
		Página 4 de 11

3.9 Documentación de quejas informales

Si se han utilizado medidas informales para resolver una situación, en general la documentación que se conserva es muy limitada. Incluso si la persona afectada resolvió el problema por sí misma después de recibir información y consejo de una/un integrante del Comité de Equidad de Género, es probable que ni siquiera haya documentos por conservar.

A continuación se presentan algunas consideraciones al respecto:

- Es preciso tener algún registro de la denuncia para llevar un control estadístico, y permitir que la institución pueda conocer el número de denuncias e identificar las áreas de oportunidad en las que debe trabajar. Además esto permitirá que se dé seguimiento al caso para asegurarse de que la situación está efectivamente resuelta a través de la acción informal y no existan repercusiones. Este registro se llevará a cabo en la *Bitácora de Quejas y Peticiones informales SNIT-MEG-PR-003-07*.
- El registro permite al Subcomité de Quejas y Peticiones dar cuenta del tiempo que ha dedicado a las denuncias y problemas relacionados con el hostigamiento e incumplimientos del SGEG.

3.9.1. Resguardo de la información.

La documentación recabada de la investigación de denuncias informales, será resguardada por el Subcomité de Quejas y Peticiones, señalando la relevancia del caso, debiendo turnarse a la Coordinación mediante sobre cerrado con número de folio.

3.10 Entrevista a la parte denunciante.

Para la realización de la entrevista se deberán tomar todas las medidas para garantizar los derechos de la persona denunciante a ser tratada con dignidad, respeto, confianza, brindando un trato de calidad y calidez.


3.10.1 Respeto a las peticiones de apoyo adicional

De conformidad a los derechos de la/s persona/s denunciante/s se deberá ofrecer a las personas afectadas que puedan contar durante la entrevista con el apoyo de una mujer, amigo/a, familiar, compañero/a, etc. Esta petición deberá ser atendida pero se deberá aclarar que éstos no podrán intervenir en la entrevista, sólo podrán dar “apoyo pasivo”.

3.10.2 Preguntas clave

Las siguientes preguntas ayudarán a obtener la información necesaria de la parte denunciante:


- ¿Quién es la persona denunciada?
- ¿Qué hizo la persona denunciada?
- ¿Qué dijo la persona denunciada? ¿Se acuerda de la frase exacta?
- ¿Cuándo sucedió? Si ocurrió hace mucho tiempo, ¿por qué está presentado la queja hasta ahora?

	Guía para llevar a cabo la investigación de Quejas y Peticiones	Código: SNIT-MEG-PR-003-04
	Referencia al MEG:2012 4.3.10.2	Revisión: 1
		Página 5 de 11

- ¿Dónde sucedió? ¿Puede especificar?
- ¿Hubo testigos?
- ¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona denunciada?
- ¿Tiene algún vínculo con la persona denunciada?
- ¿Ha ocurrido anteriormente?, ¿con qué frecuencia?
- Tiempo de conocer a la persona denunciada
- ¿Tiene conocimiento de que la persona denunciada tiene algún tipo de adicción?
- ¿Ha habido otras denuncias?
- ¿A quién más le ha avisado?
- ¿Cómo le ha afectado?
- ¿Qué ha hecho al respecto hasta ahora?
- ¿Qué es lo que quiere que yo haga?
- ¿Necesita que yo le ayude a encontrar apoyo?
- ¿Siente que podrá regresar a su lugar de trabajo?
- ¿Cómo piensa que se deberá solucionar el problema que está enfrentando?

3.10 .3 Apoyo durante la entrevista

- a. Haga lo posible para que la persona denunciante esté cómoda, quien necesita sentir que usted:
 - Le cree.
 - No la/lo culpa por el supuesto hecho.
 - Realmente la/lo escucha.
 - No llega a conclusiones prematuras o anticipa ciertas respuestas.
 - Es confiable para llevar a cabo una investigación completa y justa.
- b. Quien investiga no podrá juzgar la situación y tiene que actuar de manera imparcial. Sin embargo, podrá asegurarle a la persona denunciante que la está escuchando y está tomando notas.
- c. No debe sugerir que la persona denunciante “entendió mal” lo que la persona denunciada dijo o hizo con expresiones como “a poco” “no puede ser” o “pero si el director/a, doctor/a, compañero/a es un/una caballero/dama”.

 Modelo de Equidad de GÉNERO	Guía para llevar a cabo la investigación de Quejas y Peticiones	Código: SNIT-MEG-PR-003-04
	Referencia al MEG:2012 4.3.10.2	Revisión: 1
		Página 6 de 11

- d. Si la persona denunciante no está lo suficientemente cómoda para relatar los detalles de los acontecimientos que motivaron la queja, debe preguntársele si prefiere escribirlo.
- e. Las personas se enfrentan situaciones difíciles reaccionan de diferentes maneras. Algunas reviven cada detalle numerosas veces en la mente, otras bloquean todos los detalles que puedan. Si durante la entrevista alguien no recuerda los detalles del acontecimiento, puede preguntarle sobre otros sucesos ocurridos en el mismo tiempo o fechas. Esto podrá ayudar a la persona ofendida a recordar lo que pasó.
- f. Si una situación ha durado meses o años antes de que se denuncie, no juzgue ni sea impaciente, podría haber razones válidas por las que no se haya denunciado hasta ahora.

3.10.4 Averiguar el plan de acción que quiere llevar a cabo la parte denunciante.


I. Se le hará saber sobre el procedimiento que se sigue en el subcomité de Quejas y peticiones, además se le informará de la existencia de instancias donde puede recibir atención.

II. Si la parte denunciante decide continuar con el procedimiento:

- a. Se le deberá preguntar a la persona denunciante cómo quiere resolver la denuncia. Sin hacer promesas y dejarle saber que usted reconoce sus necesidades.
- b. Si desea terapia, podrá ayudársele a encontrar algo apropiado, pero quien entrevista de ninguna manera deberá tomar el papel de terapeuta.
- c. Se deberá explicar a la persona denunciante el procedimiento de la investigación y las diferentes rutas y resoluciones posibles.
- d. Se le debe aclarar la posibilidad de entrevistar a las/os testigos para completar la investigación, haciendo hincapié en la necesidad de mantener el procedimiento lo más confidencial posible.
- e. Deberá saber que quien entrevista hará lo posible para mantener esta confidencialidad y por ello se le pide que haga lo mismo.
- f. Se le dirá que puede regresar cuando lo desee para hacer cualquier pregunta o repasar la denuncia. Es probable que regrese con más información.

¿Qué sucede si la persona denunciante teme a la venganza de la persona denunciada?

La amenaza de venganza en esta situación es un tipo de hostigamiento en sí mismo y será tratado como una ofensa mucho más severa. Se deberá dar a conocer tanto a quien denuncia como a quien se denuncia, que esa acción tendría consecuencias serias.

 Modelo de Equidad de GÉNERO	Guía para llevar a cabo la investigación de Quejas y Peticiones	Código: SNIT-MEG-PR-003-04
	Referencia al MEG:2012 4.3.10.2	Revisión: 1
		Página 7 de 11

3.10.5 Preparación de la declaración firmada por la persona denunciante

- Hacia el final de la entrevista, trabaje con la persona denunciante para preparar la declaración.
- Ayúdele a escribir un resumen claro, preciso y detallado de la denuncia.
- Tome en cuenta su nivel de alfabetización y de lenguaje. En caso necesario usted misma/o puede escribir tanto la entrevista como la declaración, si este es el caso asegúrese que exista un testigo que de fe que la declaración es avalada por la parte denunciante.

3.10.6 Definición de las personas que podrán ver la declaración y solicitud de medidas de protección.

Avise a la parte denunciante que, dependiendo de las circunstancias, su declaración o un extracto de ella, se dará a conocer o será mostrada a:

- El/la directora/a general y autoridades competentes de la Institución.
- Delegada/o sindical.
- Abogadas/os del área jurídica.
- Áreas homólogas
- Integrantes del Comité de Equidad de Género de la Institución y de DGEST.
- La persona titular del órgano Interno de Control.

Lo anterior para efecto de que señale, si es su deseo, que se mantenga en confidencialidad sus datos personales o bien si desea o no que se dé a conocer su declaración. Asimismo, se señalarán las medidas de protección que solicite para resguardar su integridad física y psicológica en los términos de la Ley General de Víctimas (Arts. 28 y 40).

3.10.7 Firma de la declaración

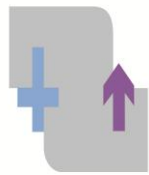
Una vez escrita la declaración, pídale a la persona denunciante que la revise con cuidado y que haga los cambios que considere necesarios.

Si ambos coinciden en que representa con exactitud lo que ha revelado, entonces deberá firmarla. Entregue una copia a la persona y conserve otra para usted y archive el original. Quien entrevista deberá darle a la persona denunciante la opción de firmar la declaración en privado.

Si la persona denunciante quiere añadir o cambiar cualquier parte de la declaración más tarde, es aceptable. Pídale que escriba los cambios o adiciones en otra hoja y engrápela junto con la declaración, pero no permita que nadie más le haga cambios.

3.10.8 Cierre de la entrevista


Agradézcale el haber hablado con usted.

 Modelo de Equidad de GÉNERO	Guía para llevar a cabo la investigación de Quejas y Peticiones	Código: SNIT-MEG-PR-003-04
	Referencia al MEG:2012 4.3.10.2	Revisión: 1
		Página 8 de 11

3.11 Entrevista a la parte denunciada.

3.11.1 Pasos a seguir para entrevista de la parte denunciada.

1. Explicarle el propósito de la entrevista. Explique las denuncias, protegiendo los datos de la persona denunciante y después dele la oportunidad de expresar su versión de la historia, conteste cualquier pregunta. Deje claro que su función es la de conducir una investigación completa y justa y asegurar que se mantenga un centro de trabajo libre de cualquier tipo de hostigamiento y discriminación.
2. Explicarle el procedimiento de la investigación, los alcances que tiene especificando que no son un órgano sancionador, por lo que, en caso de que decida presentar algún medio de defensa deberá hacerlo ante la autoridad competente.
3. Explíquele las cláusulas, si existen, en torno al hostigamiento sexual en el reglamento interior del trabajo, en las condiciones generales de trabajo o en el código de conducta de la dependencia/entidad. Infórmele que usted necesitará tomar notas durante la conversación.
4. Dígale sus derechos, que para efectos de esta investigación puede aportar documentos o testigos de los hechos. Aclárele que usted tendrá que entrevistar a testigos/as si es necesario.
5. Exponga los hechos. Le hará saber en forma breve los elementos de la denuncia recibida, resguardando siempre los datos de la parte denunciante, salvo que exista consentimiento expreso para hacerlo.
6. Permita a la persona denunciada expresar su postura. Repase los hechos, paso a paso. Deténgase para permitir a la persona que ha sido denunciada comunicar su punto de vista, si está de acuerdo o en desacuerdo. Dele la oportunidad de admitir o de negar las denuncias.
7. Admisión de culpabilidad.
Si la persona denunciada se declara culpable de las denuncias, debe expresarle que este tipo de comportamiento no es aceptable y tiene que cesar inmediatamente. Infórmele cuáles acciones disciplinarias podrán tomarse.
8. Negación de las acusaciones
Si niega haberse comportado de tal manera, usted deberá repasar las acusaciones detalladamente para aclarar qué partes admite y cuáles niega.
9. Solicítele las pruebas con las que cuente para ser incluidas en la investigación.

	Guía para llevar a cabo la investigación de Quejas y Peticiones	Código: SNIT-MEG-PR-003-04
	Referencia al MEG:2012 4.3.10.2	Revisión: 1
		Página 9 de 11

10. Preguntas adicionales.

- ¿La parte denunciada forma parte del grupo directivo de la Institución o del SNIT?
- ¿Hubo abuso de autoridad?
- ¿Puede explicar sus acciones?
- ¿Tiene alguna evidencia que apoye su explicación?
- ¿Cómo explica la diferencia (si existe alguna) entre el tratamiento o evaluación de este empleada/o con respecto a las/los demás?
- Si la persona denunciante fue disciplinada o promovida, ¿fue con el mismo criterio usado con las/los demás empleadas/os?
- ¿Cómo explica el cambio (si hubo alguno) en el tratamiento o comportamiento de la persona denunciante después de levantar la denuncia?

11. Informarle a la persona denunciada que no deberá comunicarse con la parte denunciante, así como las medidas de protección con las que cuente la parte denunciante. Aconséjese que no se enfrente ni hable con quien la ha denunciado (ni con cualquier otro/a empleado/a en el centro de trabajo) sobre la investigación o las denuncias. No se tolerará ninguna tentativa de “revancha”; comuníquese las posibles consecuencias jurídicas de dichos actos.

3.11.2 Preparar la declaración de la parte acusada

1. Escriba la declaración

Pídale a la persona denunciada que colabore a redactar un resumen claro y detallado de su postura. Debe tomar en cuenta su nivel de alfabetización y de lenguaje. Es posible que usted misma/o necesite escribir la declaración y pedirle que se la firme. Una vez escrita la declaración, pídale que la revise con cuidado y haga cualquier cambio necesario.

Si la persona denunciada muestra renuencia a redactar la declaración, dele la opción de hacerlo en privado. Debe registrar cualquier observación o comentario que realice, especialmente si está vinculado a la seguridad de la parte denunciante.


2. Firma de la declaración

Ya que ambas partes coincidan en que la declaración dice lo que la parte acusada le ha comunicado con precisión. Haga una copia para ella y otra para usted y archive el original.

3.12 Entrevista a las/los testigos

Una/un testigo es:

- ✓ Alguien que pudo haber visto u oído algo respecto a la denuncia.
- ✓ Alguien que puede describir la relación entre las personas involucradas con base en la observación directa.
- ✓ Alguien mencionado/a durante alguna de las entrevistas. Algunos/as testigos preguntan si tienen obligación de dar una entrevista. En general se considera parte de las obligaciones del empleo colaborar con las/los investigadores y cumplir con el reglamento interior, así como con las leyes y normatividad de la Administración Pública Federal.

	Guía para llevar a cabo la investigación de Quejas y Peticiones	Código: SNIT-MEG-PR-003-04
	Referencia al MEG:2012 4.3.10.2	Revisión: 1
		Página 10 de 11

Quien realiza la entrevista debe usar su propio juicio para seleccionar a las/los testigos que entrevistará. Recuerde que necesita hacer una investigación completa, pero también debe mantener la confidencialidad. Solo se entrevistara a los testigos que sean necesarios para el esclarecimiento de la denuncia.

Deberán informar a las personas que sean señaladas como testigos, la naturaleza confidencial el procedimiento por lo que están obligados a no dar a conocer la información que se le solicita ni tampoco el contenido de la entrevista.

3.12.1 Pasos que hay que seguir

1. Realizar preguntas.

Evite preguntas insinuantes. Por ejemplo, en lugar de decir:

“Me han informado que a usted le consta que ‘X’ persona continuamente hostiga o discrimina a ‘Y’”, diga: “¿El día de ayer, pasó a los sanitarios?, ¿notó algo diferente?, ¿a quién más vio ahí?”

Concéntrese en las observaciones de la/del testigo, y no en sus opiniones o suposiciones sobre lo que haya o no ocurrido, tampoco se centre en las personalidades de las/os empleadas/os involucradas/os en el supuesto hecho. Deberá preguntar qué relación tiene con la parte denunciante y/o con la parte denunciada.

Usted deberá determinar si la/el testigo:

- Vio o escuchó algo respecto al supuesto hostigamiento.
- Sabe si la persona denunciada tuvo la oportunidad de cometer el delito de hostigamiento.
- Habló con la parte denunciante o con la parte denunciada antes de que se levantara la denuncia.

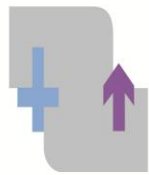
2. Explicar el procedimiento.

Exponga la necesidad de mantener este procedimiento como confidencial. No deberá discutirse con otras/os colegas o compañeras/os.

Afírmeles que hará lo posible para asegurar que la evidencia que proporcionen se mantenga confidencial, y que sólo se dará a conocer si es absolutamente necesario para el procedimiento de la investigación.

3. Firma de la declaración. Pida a la/el testigo que escriba y firme una declaración sobre la información dada. Una declaración firmada por una/un testigo tiene varias ventajas importantes:

- Documenta la entrevista registrando la defensa o explicación del incidente por la/el testigo.

 Modelo de Equidad de GÉNERO	Guía para llevar a cabo la investigación de Quejas y Peticiones	Código: SNIT-MEG-PR-003-04
	Referencia al MEG:2012 4.3.10.2	Revisión: 1
		Página 11 de 11

- Puede conducir a una reducción de los asuntos que hay que investigar. Una declaración bien preparada, impedirá que la parte denunciada presente nuevas defensas más adelante (en general éstas se llaman defensas ex post facto, o sea “después del hecho”).
- Una declaración firmada y reconocida por una/un testigo puede ser utilizada posteriormente como admisión de una parte, y será aceptada como prueba más fácilmente que otras fuentes de información.

La persona que entrevista y la/el testigo deben poner su firma o sus iniciales a cada modificación. Si la/el testigo está de acuerdo con la declaración modificada, pero aún se niega a poner su firma o sus iniciales, el/la investigador/a agregará: “Leída y reconocida como correcta ante mí, se niega a firmar” y poner su firma.

Si la/el testigo lo solicita, puede dársele una copia de su declaración. Sin embargo, durante la investigación, nadie, ni la persona denunciada ni la denunciante puede tener una copia de la declaración de otra persona.

4. Cierre de la entrevista.
Agradézcale al testigo su tiempo y cooperación.

4. Recopilación de evidencias por parte del denunciante

El comité recibirá de la parte denunciante la evidencia obtenida por él mismo en el transcurso de la investigación.