

COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA OMBUDSPERSON DEL PERSONAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD TÉCNICA PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 15, fracciones II, III y IV, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; 21, fracciones I y II; 22, fracción V bis; 23 fracción II, cuarto párrafo; 33, fracción XI; 38, fracción XVIII de su Reglamento Interno, se autoriza el presente:

**Protocolo de Actuación de la Ombudsperson del Personal de la
Comisión Nacional de los Derechos Humanos**

Así lo acordó y firma el día 21 de agosto de 2026, la Mtra. Ma. del Rosario Piedra Ibarra, Presidenta de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Ma. del Rosario Piedra Ibarra
Mtra. Ma. del Rosario Piedra Ibarra

Validación

Elaboró	
Licda. Iliana Grisell Vergara Gómez Titular de la Unidad Técnica para la Igualdad de Género	<i>Iliana Grisell Vergara Gómez</i>

Validó	
Licda. Cecilia Velasco Aguirre Coordinadora General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos	<i>Cecilia Velasco Aguirre</i>

Autorizó	
Lic. Juan José Sánchez González Coordinador General de Administración y Finanzas	<i>Juan José Sánchez González</i>

Registró	
C.P. Olivia Rojo Martínez Titular del Órgano Interno de Control	<i>Olivia Rojo Martínez</i>

Contenido

Introducción	3
Objetivo y Alcance	3
Fundamento legal	3
Glosario	3
1. Aspectos generales	4
2. De la Ombudsperson del Personal	4
2.1. Designación	4
2.2. Funciones.....	4
2.3. Directrices generales de actuación.....	5
3. Denuncia	5
4. Procedimiento	6
4.1. De la atención de denuncias	6
4.2. Entrevista.....	8
4.3. Medidas de Contención y/o Protección.....	9
5. Informe Anual de Actividades	9
6. Situaciones y hechos no previstos	9
Transitorios.....	9

Introducción

El Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Ética e Integridad de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos establece a la Ombudsperson del Personal como la figura de primer contacto para la atención de denuncias por presuntas faltas a los Códigos de Ética y de Conducta. Entre sus funciones se encuentran las de orientar a la persona denunciante; recibir y realizar un análisis preliminar de la información; integrar inicialmente el expediente correspondiente y, en su caso, canalizarlo al Comité de Ética e Integridad para los efectos conducentes.

De acuerdo con lo anterior, el presente Protocolo establece los aspectos básicos para la operación y funcionamiento de la Ombudsperson del Personal, particularmente en lo relativo a la recepción y atención de denuncias por posibles faltas a los principios éticos y a las normas de conducta, así como a la intervención ante presuntos casos de hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral al interior de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Objetivo y Alcance

Establecer las bases de actuación y el procedimiento que deberá seguir la Ombudsperson del Personal para la recepción, análisis preliminar, atención y clasificación inicial de las denuncias presentadas por las personas trabajadoras, adscritas a esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos, por presuntos incumplimientos al Código de Ética y al Código de Conducta de esta Comisión, así como casos de hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral.

La Ombudsperson del Personal deberá realizar las actividades previstas en este Protocolo en coordinación con la Secretaría Técnica del Comité de Ética e Integridad y los Subcomités competentes, conforme al Manual de Integración y Funcionamiento de dicho Comité.

Fundamento legal

El presente instrumento se sustenta, de manera enunciativa, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y su Reglamento Interno; en el Código de Ética y de Conducta, así como en el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Ética e Integridad, todos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Glosario

Para los efectos del presente Protocolo de Actuación de la Ombudsperson del Personal de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se hacen propios los conceptos de acoso sexual, Código de Ética, Código de Conducta, denuncia, determinación, persona denunciada, persona denunciante, violencia laboral y todos aquellos que resulten aplicables para la mejor comprensión y que se encuentren previstos en el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Ética e Integridad de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

1. Aspectos generales

- 1.1. La atención, tramitación y determinación de denuncias las realizará el Comité, a través del Subcomité de Atención de Denuncias por Asuntos Éticos y de Conducta, así como del Subcomité de Intervención para presuntos casos de hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral.
- 1.2. La información que se genere con motivo de la recepción, tramitación y determinación de las denuncias estará sujeta al marco normativo en materia de transparencia, acceso a la información pública, protección de datos personales, archivos y demás disposiciones que resulten aplicables y el nombre de las personas servidoras públicas que se señalen o intervengan en las denuncias tendrán el carácter de confidencial.
- 1.3. La actuación de la Ombudsperson del Personal se realizará sin perjuicio del cumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables en materia laboral, administrativa o penal.

2. De la Ombudsperson del Personal

2.1. Designación

Corresponde a la persona Titular de la Presidencia de la CNDH la designación de la Ombudsperson del Personal, encargo que tendrá carácter honorífico y que ocupará hasta en tanto la persona Titular de la Presidencia de la CNDH determine la remoción del encargo.

Se deberá priorizar que la designación cumpla con el principio de paridad de género.

La persona que designe la persona Titular de la Presidencia de la CNDH para ocupar el cargo de la Ombudsperson del Personal deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser persona servidora pública adscrita a la Comisión Nacional;
- b) No ser integrante del Comité, y
- c) No haber sido sancionada por falta administrativa o delito en ambos casos con resolución firme.

2.2. Funciones

- a) Dar atención de primer contacto y acompañar a la persona denunciante, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables y al presente Protocolo, sin que esto se traduzca en una representación legal;
- b) Observar en la narrativa de los hechos de la denuncia conductas que vulneren al Código de Ética y/o al Código de Conducta, así como aquellas que correspondan a actos de hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral, a efecto de brindar la asesoría y acompañamiento correspondiente;

- c) Identificar si la persona denunciante requiere medidas de contención y/o protección para poner a salvo su integridad personal e implementarlas;
- d) Proporcionar información y orientación respecto de otras instancias que pudieran ser competentes para conocer y atender la problemática;
- e) Auxiliar con la narrativa de los hechos y la presentación de la denuncia por escrito en caso de que así lo requiera la persona denunciante;
- f) Dar seguimiento a las denuncias que tramite ante el Comité;
- g) Realizar las acciones que se contemplen en los documentos normativos que resulten aplicables;
- h) Elaborar un informe anual con relación a las denuncias que haya recibido y tramitado, mismo que remitirá al Comité para su presentación en la primera sesión ordinaria o extraordinaria que celebren en el año, con el objetivo de conocer los resultados de su actuación.

2.3. Directrices generales de actuación

La Ombudsperson del Personal, en la atención que proporcione a la persona denunciante, deberá actuar conforme a lo siguiente:

- a) Propiciar un ambiente de comunicación respetuoso, cordial, confidencial y seguro.
- b) Escuchar de manera atenta, empática y enfocada.
- c) Evitar emitir juicios de valor o pretender incidir en su voluntad.
- d) Respetar los derechos humanos, aplicar la perspectiva de género, interseccionalidad y evitar todo tipo de discriminación.
- e) Observar los principios, valores, reglas de integridad y compromisos previstos en el Código de Ética y de Conducta de la CNDH.
- f) Evitar la revictimización.
- g) Prevenir posibles actos en los que la presunta persona agresora pudiera tomar represalias contra la presunta víctima.

3. Denuncia

Las personas trabajadoras de la CNDH podrán denunciar los actos que consideren contrarios al Código de Ética y/o al Código de Conducta, así como aquellos hechos relacionados con hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral.

La recepción de la denuncia se realizará conforme a los mecanismos previstos en el numeral 17.1.1 del Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Ética e Integridad de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos:

- I. A través del buzón electrónico denunciasegura@cndh.org.mx.

II. Directamente con la Ombudsperson del Personal.

III. De manera escrita, ya sea mediante formato (Anexo 1) del Manual de Integración y Funcionamiento del Comité o escrito libre, ambos casos de manera personal a la Ombudsperson del Personal la redactará y estará firmado por la persona denunciante.

En el caso de denuncias cuyos hechos hayan ocurrido hace más de seis meses, y cuando resulte procedente, la Ombudsperson del Personal orientará a la persona denunciante respecto de las autoridades competentes ante las cuales puede acudir, dejando constancia de la orientación proporcionada.

Para la denuncia que se presente de manera verbal será necesario que la Ombudsperson del Personal la redacte y la persona denunciante la firme.

4. Procedimiento

4.1. De la atención de denuncias

4.1.1. Revisión de requisitos mínimos de procedencia.

Una vez recibida la denuncia, se procederá a la verificación de los datos mínimos indispensables de procedencia previstos en el numeral 17.1.4 del Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Ética e Integridad, y en su caso a solicitar la información en el término previsto.

4.1.2. Conflicto de Interés

La Ombudsperson del Personal deberá excusarse de conocer y opinar sobre los casos cuando considere que pudiera existir un conflicto de interés, situación que hará del conocimiento inmediato por cualquier vía a la persona titular de la presidencia del Comité de Ética e Integridad, quien para el caso específico solicitará el apoyo de la persona que ocupe la Secretaría Técnica del Comité para efecto de realizar las funciones previstas para la Ombudsperson del Personal.

4.1.3. Registro de la denuncia

Una vez recibida la denuncia, sin importar si el Comité es competente o no, la Ombudsperson del Personal deberá registrar en una base de datos libre la información básica de su contenido:

- a) Fecha en la que ocurrieron los hechos denunciados (en caso de no tener el dato preciso, podrá señalarse una fecha aproximada);
- b) Sexo y grupo de edad de la(s) persona(s) denunciante(s) y denunciada(s);
- c) Nombre y puesto de la(s) persona(s) denunciada(s);
- d) Plasmar la necesidad de implementar medidas de contención y/o protección; y
- e) En su caso, condiciones de vulnerabilidad o factores de interseccionalidad relevantes para la atención.

4.1.4. Asignación de número de atención

Como una garantía de atención y resolución a las denuncias se asignará por parte de la Ombudsperson del Personal un número de atención a cada denuncia. Éste deberá ser único y consecutivo según el momento en que se la reciba y será responsabilidad de la Ombudsperson del Personal velar por la correcta administración de dichos números, así como la salvaguarda de la información contenida.

La Ombudsperson del Personal entregará a quien haya presentado la denuncia, un acuse de recibo impreso o electrónico, en el que conste el número de atención bajo el cual estará respaldada la denuncia, la fecha y hora de la recepción. En el acuse se deberá incluir una leyenda que informe a la persona denunciante que la circunstancia de presentar una denuncia, no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Comité.

4.1.5. Turno al Comité

La Ombudsperson del Personal, previa verificación de que la denuncia cumple con los requisitos para su presentación y se cuenta con el registro previsto en el numeral 4.1.3 así como su número de atención identificada en el numeral 4.1.4 del presente Protocolo; tendrá un plazo de cinco días hábiles para remitir la denuncia al Comité para los efectos conducentes.

La Ombudsperson del Personal por los medios más expeditos, preferentemente electrónicos, o mediante oficio informará a la persona Titular de la Presidencia del Comité sobre la recepción de la denuncia, el número de atención asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere, en todo caso deberá informar sobre la implementación de medidas que se hubieren ejecutado.

4.1.6. Orientación a la persona denunciante

Cuando los hechos expuestos en la denuncia no sean competencia del Comité, se proporcionará orientación a la persona denunciante respecto de las instancias administrativas, penales y laborales a las que podrá acudir para la atención, entre otros, se realizará la orientación cuando:

- a) No se cumpla con los requisitos previstos en el numeral 17.1.4 del Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Ética e Integridad; así como cuando la persona denunciante no subsane la denuncia en tiempo, o al hacerlo, subsista la falta de uno de los requisitos.
- b) La persona denunciante no guarde una relación laboral con la CNDH.
- c) Que la persona denunciada no se encuentra adscrita a la CNDH.
- d) Cuando los hechos no se relacionen con la presunta vulneración de los Códigos de Ética y Código de Conducta.
- e) Cuando los hechos denunciados superen los seis meses de antigüedad.

Cuando las circunstancias no permitan realizar la orientación por no contar con datos de contacto, la Ombudsperson del Personal deberá elaborar el acta correspondiente, en la que deberá asentar la imposibilidad de realizarlo.

4.2. Entrevista

La Ombudsperson del Personal podrá realizar entrevistas cuando:

- a) La persona denunciante decida presentarse directamente en la oficina de la Ombudsperson del Personal.
- b) No cuente con la información mínima requerida, y considere necesario llevar a cabo la entrevista para orientar a la persona denunciante en la presentación de su denuncia, así como respecto del proceso de atención.
- c) Solicite mayor información a la persona denunciante a fin de identificar si se requiere implementar medidas de contención y/o protección ante situaciones que pudieran colocar en riesgo su integridad física o psicológica.

La Ombudsperson del Personal garantizará desde el inicio de las entrevistas la confidencialidad de las mismas.

La entrevista debe realizarse en un ambiente de confianza, por lo que se sugiere que se realice en un espacio seguro que ofrezca privacidad y preferentemente no exceda de una hora.

La Ombudsperson del Personal deberá estudiar el caso previamente para formular una entrevista efectiva. Asimismo, citará a la persona entrevistada mediante correo electrónico institucional o por el medio oficial de comunicación que corresponda, indicando fecha, hora, lugar o modalidad de la entrevista. Procurará que las preguntas estén directamente relacionadas con los hechos presentados en la denuncia, que no sean insidiosas y evitará cualquier tipo de pregunta que confunda a la persona entrevistada.

Al realizar la entrevista mantendrá una escucha activa, asegurará la confidencialidad, no interrumpirá y pondrá atención a la persona entrevistada en todo momento, cabe señalar que su estado de ánimo no debe poner en tela de juicio la veracidad de los hechos. Explicará a la persona entrevistada el alcance de la intervención de la Ombudsperson del Personal y los pasos generales del procedimiento. Deberá preguntar únicamente lo necesario para comprender los hechos y orientar adecuadamente.

Al finalizar la entrevista, se agradecerá a la persona la confianza depositada, se reiterará la confidencialidad del procedimiento, explicará los pasos siguientes y recordará su derecho a acudir a las instancias que estime pertinentes conforme al marco normativo aplicable. Se deberá firmar un acta en la que consten las manifestaciones realizadas tanto por la persona entrevistadora como por la entrevistada y se anexará único original al expediente.

Cuando de las entrevistas se observen hechos que no corresponden a la competencia del Comité de Ética e Integridad, pero la Ombudsperson del Personal identifique el área correspondiente que podrá gestionar con esta el asunto; canalizará a la persona denunciante de forma inmediata y hará

constar en un acta que se da por concluida la denuncia sin necesidad de realizar la orientación a que se refiere el numeral 4.1.6. de este Protocolo.

4.3. Medidas de Contención y/o Protección

Se considerarán medidas de contención y protección las establecidas de forma enunciativa y no limitativa en el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Ética e Integridad de la CNDH, las cuales para la aplicación del presente Protocolo podrán ser solicitadas por la Ombudsperson del Personal.

En caso de identificar la necesidad de implementar las medidas, la Ombudsperson del Personal por cualquier medio deberá solicitarlas de forma inmediata a las áreas que correspondan. Dicha situación la hará del conocimiento del Comité de Ética e Integridad cuando realice el turno de la denuncia de conformidad con el numeral 4.1.5 del presente Protocolo; quienes en su caso deberán valorar la continuidad de la implementación.

5. Informe Anual de Actividades

La Ombudsperson del Personal tiene la responsabilidad de presentar un informe anual de actividades al Comité de Ética e Integridad de la CNDH, que deberá contener, como mínimo, un análisis de las conductas denunciadas, considerando el número de denuncias recibidas y sus respectivas vías de entrada; aquellas que fueron turnadas al Comité de Ética, así como las que fueron atendidas y resueltas mediante orientación a la persona denunciante. Asimismo, deberá señalar las principales problemáticas identificadas y el porcentaje que representa cada una, de conformidad con los supuestos previstos en el numeral 4.1.6 del presente Protocolo.

Mediante este informe se presentarán datos estadísticos, anonimizados y sistematizados respecto de las denuncias atendidas, incluyendo, entre otros, datos relativos a sexo, grupo etario, relación jerárquica, tipo de violencia, factores de análisis vinculados con posibles condiciones de vulnerabilidad o situaciones de discriminación, tales como nivel de escolaridad, orientación sexual, condiciones de discapacidad, pertenencia a algún pueblo o comunidad indígena o afroamericana, medidas de contención y/o protección implementadas, estatus de las denuncias y demás información que permita fortalecer el análisis institucional, así como el cumplimiento de las obligaciones en materia de igualdad y no discriminación.

6. Situaciones y hechos no previstos

Para las situaciones y hechos no previstos en el presente Protocolo será el Comité el encargado de analizarlos y determinar de manera colegiada lo conducente, observando en lo que corresponda lo dispuesto en la normatividad aplicable, respetando siempre el principio de legalidad.

Transitorios

PRIMERO. El presente Protocolo entrará en vigor a partir de la fecha de su autorización y deberá ser publicado, en la página de la intranet de la Comisión Nacional como parte de su marco normativo.

SEGUNDO. La persona Titular de la Presidencia de la CNDH tendrá un plazo de veinte días hábiles posteriores a la entrada en vigor del presente Protocolo para designar a la Ombudsperson del Personal de este Organismo Autónomo.