



Protocolo para Prevenir y Atender la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual de la Administración Municipal 2018-2021 de Silao de la Victoria, Guanajuato.



JUSTIFICACIÓN:

La violencia es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra otra personas, un grupo o una comunidad, que tiene como consecuencia daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte.

Una segunda definicion la podemos tomar de Jean-Marie Domenach “Yo llamaria violencia al uso de una fuerza abierta o escondida, con el fin de obtener de un individuo o un grupo eso que ellos no quieren consentir libremente.”

Ahora bien, la antes mencionada OMS distingue tres categorias generales de violencia, de acuerdo a las características de los que cometen el acto de violencia:

- La violencia auto infligida (comportamiento suicida y autolesiones);
- La violencia interpersonal (violencia familiar, que incluye menores, pareja y ancianos); a si como violencia entre personas sin parentesco); y
- La violencia colectiva (social,politica y economica).

Por lo que, podemos decir que la violencia, es un concepto que tiene múltiples expresiones. En este orden de ideas, el presente trabajo estara enfocado particularmente a la violencia que se manifiesta en el ámbito laboral, la cual quedaria compredida dentro del tercer rubro de violencia, de acuerdo a la citada clasificación hecha por la OMS.

Asi entonces, la viloencia laboral, según el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo de México, son aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador (a), que pueden dañar su integridad o salud. El acoso a que se hace referencia, comprenden toda conducta con connotaciones sexuales que es impuesta al empleado(a) sin su consentimiento en el lugar de trabajo. Tal conducta es percibida por la victima como hiriente, degradante e intimidatoria. Es importante resaltar que dicha violencia puede provenir de un superior jerárquico, de uno del mismo rango o de inferiores.

Luego entonces, como ya se hizo referencia, este tipo de violencia trae consigo acciones que se traducen en manifestaciones relativas al acoso y hostigamiento sexual, las cuales deben ser vistas como conductas orientadas a controlar, someter y oprimir a las personas, con fines y formas ilegítimas y violatorias de derechos de quienes lo padecen en su entorno laboral. Resulta entonces que, las victimas de la

violencia laboral , acoso y hostigamiento sexual , al sufrir ataques directos e indirectos de diversos tipos como psicologicos , morales, fisicos, entre otros, estos repercuten en el bienestar mental y fisico del trabajador(a).

Sin lugar a dudas, debe decirse que la violencia laboral, es muy dificil de detectar, puesto que suele consistir en pequeños ataques cuyo efecto microtraumatico se va acumulando con el tiempo hasta desembocar en un verdadero suplicio.

Por lo que, las personas que son victimas de esta clase de vilonencia , le son vulnerados tanto sus derechos laborales como humanos, los cuales resultan indispensables para el bienestar y desarrollo de todo individuo. Refiere Marbella Rodriguez, que algunos de los derechos humanos que son vulnerados, en estos casos son, la dignidad humana, igualdad de trato y no discriminación, honor, intimidad personal y propia imagen.

Derivado de lo anterior expuesto, asi como , de los casos que se han presentado dentro de la estructura organizacional que integra la administración pública del Municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato, es donde surgen el interes y la necesidad de generar una herramienta que nos ayude a que estas acciones, sean desterradas de las relaciones cotidianas que se dan en el ámbito laboral. Por lo que , resulta inminentemente necesario la creacion de un protocolo para prevenir y atender la violencia laboral , el acoso y el hostigamiento sexual, mismo que establecerá los parametros y mecanismo de atencion que debera ser observados cada vez que se reciba una denuncia de esta índole, con el cual buscamos que este tipo de acciones que generan el menoscabo emocional, psicologo y moral de quien lo padece al interior de la administración, no queden en la impunidad e indolencia.

Asi mismo, contar con un Protocolo para prevenir y atender estos actos, nos dara la pauta para evitar a toda costa la revictimización de quien ya padece la perpetración en su persona de esta clase de violencia. Asi tambien, al prevenir y atender los casos que se presenten de violencia laboral, pretendemos propiciar un ambiente laboral más óptimo para el funcionario(a), teniendo como consecuencia, que la actitud de quien desempeña las funciones administrativas, sea en la mayoria de los casos positiva y de servicio para con el ciudadano, por lo que al encontraser motivado el funcionario(a) público, este será más productivo y participativo, y de esta manera tambien se logrará que la percepción del ciudadano sea mejor en relación a la atención y el trabajo de la administracion pública del Municipio de Silao de la Victoria .

OBJETIVO GENERAL

El protocolo tiene por objeto establecer acciones que generen un mecanismo para prevenir, atender y dar atención a las conductas discriminatorias y de violencia laboral en sus diversas formas, en especial el acoso y hostigamiento sexual que se ejerzan hacia las personas, con la finalidad de fortalecer y mantener una cultura institucional de respeto a los derechos humanos de las personas, a través de la protección a su integridad y seguridad personal, garantizando así el respeto a su dignidad.

GLOSARIO

Acoso Sexual. - Es un comportamiento cuyo objetivo es intimidar, perseguir, apremiar e importunar a alguien con molestias o requerimientos. Aunque normalmente se trata de una práctica censurada, se reproduce en contextos donde el entorno social brinda condiciones para ello al no existir una sanción colectiva contra dichos actos. La Ley Federal del Trabajo, dentro del Artículo 3° Bis inciso a) define el Acoso Sexual como; “Una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos”;

Autoridad substanciadora. - La contraloría interna u órganos internos de control o Asuntos Internos, Las unidades administrativas a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno en los entes públicos, así como aquellas otras instancias de los órganos constitucionales autónomos que, conforme a sus respectivas leyes, sean competentes para aplicar las leyes en materia de responsabilidades de Servidores Públicos. (Artículo 3 fracción XX LRA G.)

Autoridad resolutora. - La contraloría interna u órganos internos de control o Asuntos Internos, Las unidades administrativas a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno en los entes públicos, así como aquellas otras instancias de los órganos constitucionales autónomos que, conforme a sus respectivas leyes, sean competentes para aplicar las leyes en materia de responsabilidades de Servidores Públicos.(Artículo 3 LRA G.)

Comité. - El Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual; es el órgano que tiene como objetivo impulsar y llevar a cabo las acciones consideradas en el Protocolo para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y Hostigamiento Sexual; en cada ente público del Municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato;

Conflicto. - Por conflictos nos referimos a todas aquellas situaciones en las que se presentan diferencias de intereses, valores, necesidades entre las personas, grupos, organizaciones o estados

que dificultan la resolución de un problema. Se dice que hay un conflicto cuando dos o más partes interdependientes perciben que sus objetivos son incompatibles o irreconciliables. El conflicto es inevitable y, si es bien manejado mediante técnicas y herramientas eficientes, puede ser transformado positivamente en una oportunidad de cambio o crecimiento.

Conciliación: es un medio alternativo al proceso judicial, es decir, mediante ésta las partes resuelven sus problemas sin tener que acudir a un juicio.

Código de ética.- Conjunto de reglas de comportamiento en el desempeño de las funciones de los Servidores Públicos del Municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato deben seguir para garantizar que los valores de la Administración Pública se reflejen en los servicios otorgados

Derechos Humanos. - Conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra constitución política, en los tratados internacionales y en las leyes, la importancia de estos derechos radica en su finalidad: proteger la vida, la libertad, la justicia, la integridad, el bienestar y la propiedad de cada persona frente a la autoridad. En virtud de que su fundamento jurídico y filosófico es la condición propia del hombre, los derechos humanos son: Universales, Inherentes a las personas, Integrales, es decir que se conciben como un todo indivisible e, Históricos, porque son resultado de la progresiva toma de conciencia de los seres humanos y de sus derechos y conquistas frente al abuso del poder público;

Equidad de Género. - La equidad es un principio de justicia emparentado con la idea de igualdad sustantiva y el reconocimiento de las diferencias sociales. Ambas dimensiones se conjugan para dar origen a un concepto que define la “equidad” como “una igualdad en las diferencias”, entrelazando la referencia a los imperativos éticos que obligan a una sociedad a ocuparse de las circunstancias y los contextos que provocan la desigualdad con el reconocimiento de la diversidad social, de tal forma que a las personas puedan realizarse en sus propósitos de vida según sus diferencias;

Género. - Categoría que analiza cómo se definen, representan y simbolizan las diferencias sexuales en una determinada sociedad. Lo que se puede traducir en el proceso de simbolización que se da entre los sexos. Así, el género implica una relación entre los sujetos, que, al ser simbólica, engloba un conjunto de creencias atribuciones, prácticas materiales, usos y costumbres, mitos y expectativas de los que es propio de cada sexo;

Hostigamiento Sexual. - Es el ejercicio de poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar; que se expresa en conductas verbales, física o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva; (LGAMVLV)

Igualdad de género. - Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar (Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres LGIMH, Art. 5) La igualdad entre mujeres y hombres implica la eliminación de toda forma de discriminación en cualquiera de los ámbitos de la vida, que se genere por pertenecer a cualquier sexo (LGIMH, Art. 6)

Lineamientos. - Lineamientos para la constitución y actuación de la Ombudsperson;

Mediación. - La mediación es la intervención de un tercero aceptable, imparcial y neutral, carente de todo poder de decisión, en una disputa o negociación, con el fin de ayudar a las partes en conflicto a llegar voluntariamente a un acuerdo propio y mutuamente aceptable alrededor de los puntos de disputas.

Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación. - Mecanismo que establece los requisitos para que los centros de trabajo públicos, privados y sociales, de cualquier actividad y tamaño, integren, implementen y ejecuten dentro de sus procesos de gestión y de recursos humanos, prácticas para la igualdad laboral y no discriminación que favorezcan el desarrollo integral de las y los trabajadores. Su finalidad es fijar las bases para el reconocimiento público de los centros de trabajo que demuestran la adopción y el cumplimiento de procesos y prácticas a favor de la igualdad laboral y no discriminación;

Ombudsperson. – Persona encargada de proteger a los trabajadores y trabajadoras del Municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato contra los abusos o actos arbitrarios de la Administración Pública, que puedan afectar sus derechos humanos y garantías;

Perspectiva de género. - La visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres, que propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad, la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder al desarrollo social y la representación en los ámbitos de toma de decisiones;

Sexo. - Diferencias y características biológicas, anatómicas, fisiológicas y cromosómicas de los seres humanos que los definen como mujeres u hombres;

Violencia de género. - Formas de violencia basadas en las diferencias adscritas socialmente para las mujeres y los hombres, lo cual implica que la violencia de género no tenga como únicos blancos a las mujeres o a las niñas sino también a los hombres, niños y minorías sexuales. Por ello, los ejercicios violentos de poder basados en la identidad de género o en la orientación sexual de las víctimas son clasificados en la categoría de violencia de género;

Violencia laboral. - Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual. La negativa ilegal a contratar a la Víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género.

Órgano de Control. - Las unidades administrativas a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno en los entes públicos, así como aquellas otras instancias de los órganos constitucionales autónomos que, conforme a sus respectivas leyes, sean competentes para aplicar las leyes en materia de responsabilidades de Servidores Públicos. LRAG, Art. 2 fracción XX.

Perspectiva de Género. - La visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres, que propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad, la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder al desarrollo social y la representación en los ámbitos de toma de decisiones. (LAMVLVGto)

Servidora y servidor público. - La persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración municipal.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

6

El diseño, implementación y evaluación de los procesos, procedimientos y decisiones de las instancias encargadas de atender los casos sobre las conductas consideradas en este Protocolo, deberá llevarse a cabo en todo momento atendiendo a los siguientes principios de actuación:

Confianza y credibilidad. Las figuras que conforman el Comité para atender la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, se conducirán con relación a la persona agraviada bajo el principio de credibilidad y reconocimiento de su dicho.

Calidad en la atención. Las personas que integran el Comité brindarán un trato a quien inicien un proceso de queja, centrado en la empatía, calidez y respeto, y estará libre de toda estigmatización y prejuicio, así como de todo acto de coacción, inducción o inhibición que busque el desistimiento de la persona agraviada de exigir sus derechos. En casos de personas presuntas víctimas en situación de vulnerabilidad, por ejemplo, en razón de discapacidad, pobreza extrema, origen étnico, etc. se deberán desarrollar medidas especiales que respondan a enfoques especializados.

Participación conjunta. Las personas que conforman el comité deberán informar a la persona agraviada que tiene derecho a ser asesorada y acompañada por la persona de su confianza a lo largo del desarrollo de la queja, garantizando en todo momento que ello no implicara menoscabo alguno de sus derechos ni eximir a las autoridades competentes de sus responsabilidades.

Interpretación normativa *Pro Persona*. Toda norma de derechos humanos invocada en el proceso de atención de los casos será interpretada en todo momento conforme a la máxima protección que ofrezca a las personas.

Respeto y protección de la dignidad e integridad. El comité garantizará que todo acto realizado en el marco de este Protocolo se lleve a cabo desde un marco de respeto y protección de la dignidad e integridad de las personas involucradas, a quien se le deberá evitar trámites, procedimientos o actos que puedan revictimizarla.

Igualdad y no discriminación. Las personas que integran el comité deberán brindar una atención de las personas agraviada preservando en todo momento el principio de igualdad desde la perspectiva de género, y sin hacer distinción alguna por motivos de origen étnico, sexo, género, edad, situación socioeconómica o cualquier otro, tenga por objeto o resultado el menoscabo de sus derechos y libertades.

Gratuidad. El comité hará del conocimiento a la persona agraviada que todas las acciones y trámites que se lleven a cabo para la atención y el acceso a la justicia serán gratuitos.

Debida diligencia. Todas las autoridades municipales involucradas en los casos que refiere este Protocolo asumirán sus responsabilidades de manera proactiva, llevando a cabo las acciones

necesarias y de manera oportuna para cumplir con el objetivo del Protocolo, tratando en todo momento a las personas involucradas parte del proceso como titulares de derechos. En atención a este principio, se deberán promover acciones de prevención pertinentes y su reparación desde un enfoque de justicia restaurativa que lo garantice de manera suficiente e integral.

Debido proceso. La autoridad del ámbito del gobierno municipal involucradas en los casos que refiere este Protocolo garantizarán el desahogo del proceso conforme a las etapas y procedimientos establecidos para ello, y a tomar en cuenta los contenidos y procedimientos establecidos en las normas, todo lo cual garantice un resultado justo y equitativo.

Confidencialidad. Las personas que conforman el comité y quienes se involucren en alguno de los casos previstos en este Protocolo estarán obligadas a la protección de los datos personales de las personas agraviadas, a que se mantenga bajo resguardo su identidad y formas de localización, así como los datos relativos al problema que motiva la intervención de la autoridad competente. Toda la información que obre en el expediente de cada caso deberá ser usada exclusivamente para los fines a que motiven la intervención pública.

Estos principios de actuación se encuentran sustentados en mandatos de Ley, por lo que su violación u omisión constituyen faltas y en algunos casos responsabilidades administrativas, laborales o penales de las y los servidores públicos.

Conciliación. Medio Alternativo para solucionar conflictos, a través del cual las partes resuelven, por sí mismas y mediante el acuerdo, un conflicto jurídico con la intervención o colaboración de un tercero.

I. MARCO CONCEPTUAL

La violencia es un problema que obedece a causas multifactoriales, que cobra múltiples expresiones y tiene amplias consecuencias para la vida de las personas y comunidades en todas sus esferas. En virtud de lo anterior, su definición resulta compleja y no es unívoca ya que se encuentra permeada por las percepciones y subjetividades de quienes la experimentan y de quienes la estudian. De este modo, las distintas conceptualizaciones de violencia han dependido de los objetivos y perspectivas desde los cuales se aborda.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, la violencia “es el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte”.

El sociólogo francés, analista de las relaciones de poder, Foucault señala que la violencia es un medio de quienes tienen más poder en la sociedad, sobre los que no lo tienen; es un recurso de dominación social que se dirige a los cuerpos y a las almas de las personas con el fin de lograr su control y mantener el orden establecido. En este sentido, la violencia representa, en términos de Foucault, un medio indispensable para asegurar que cada quien se quede en su lugar y de esta forma el orden y la hegemonía se preserven. El quedarse en su lugar representa la conservación de las relaciones de poder establecidas por quienes detentan ese poder.

En este orden de ideas, la violencia que se manifiesta en el ámbito laboral, y que genéricamente se denomina como violencia laboral, así como sus manifestaciones relativas al acoso y hostigamiento sexual, deben ser vistas como conductas orientadas a controlar y mantener un orden de cosas que responde a la necesidad de someter y oprimir a las personas, con fines y formas ilegítimas, ilegales y/o atentatorias de los derechos humanos de todas las personas que ahí conviven con un fin laboral.

En ese sentido, la violencia laboral, el acoso y hostigamiento sexual son formas de violencia que deben ser desterradas de las relaciones cotidianas que se dan en el ámbito laboral.

Para ello es importante reconocer que muchas de sus expresiones están basadas en dinámicas de las relaciones de género, por lo que deben ser analizadas y planteadas como violencia de género. Esto es, se precisa vincular esta perspectiva de análisis con el campo de las relaciones de género, enfocándola como un medio de control que se dirige a preservar las construcciones socioculturales dominantes de género.

A este respecto se debe tener en cuenta que el concepto “género”, como categoría analítica remite a una forma de diferenciación social presente en todas las sociedades y cuyo punto de referencia es el sexo, por tanto, este concepto no se limita a la situación de las mujeres, sino que busca dar cuenta de las relaciones entre mujeres y hombres, generando un orden social que organiza las relaciones sociales y estructuras de poder que genera diferencias y oposiciones, impactando las condiciones y posiciones que detentan socialmente las personas a partir de su pertenencia sexual. Refiere, en sentido amplio, a las diferencias y relaciones construidas socialmente entre mujeres y hombres, así como al interior del grupo intragenérico, mismas que varían dependiendo del momento histórico, del lugar y del contexto. Es importante señalar que el orden de género imperante implica no solo diferencias entre las mujeres y los hombres, sino una jerarquización de las personas a partir de su sexo, que derivan en desventajas, subordinación y discriminación en contra de las mujeres.

La violencia de género, en ese sentido, se expresa en mayor medida contra las mujeres. Esta violencia tiene una función central en la preservación del sistema patriarcal dominante, bajo el cual se han jerarquizado los géneros y se han estereotipado los roles, las identidades y las actitudes de las mujeres y los hombres. En esta jerarquía de las personas basada en su sexo, las mujeres se encuentran en una posición subordinada frente a los hombres, y la violencia constituye un medio de preservación de esa hegemonía.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la violencia laboral puede manifestarse a través de lesiones o agresiones físicas a una persona, que provoquen daños reales; o del abuso intenso y permanente en forma de: a) abuso verbal, incluidos insultos o lenguaje despectivo; b) un lenguaje corporal agresivo, que indique intimidación, desprecio o desdén; c) el acoso, incluidos el mobbing (o acoso laboral), el bullying (intimidación) y el acoso racial o sexual.

Concretamente, las expresiones de violencia laboral pueden consistir en:

- Ignorar o ridiculizar a la persona;
- Sobrecargarla de trabajo;
- Insultar;
- Hacerla sentir una inútil;
- Cambiarla constantemente de plaza laboral, etc.
- Descrédito de la víctima por parte de compañeros/as de trabajo;
- Murmurar o calumniarla;
- Lanzar rumores sobre ella;
- Ridiculizarla o reírse de ella;
- Intentar que se someta a un examen psiquiátrico;

- Burlarse de sus dolencias o discapacidad;
- Imitar las maneras, la voz y gestos de la víctima para ridiculizarla;
- Criticar sus convicciones políticas o creencias religiosas;
- Burlarse de su vida privada o utilizar contra ella el sarcasmo o la parodia;
- Reírse de sus orígenes;
- Emitir mensajes represivos u ofensivos, ya sea verbalmente, por escrito, por

Por correo electrónico etc.

- Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada;
- Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima;
- Injuriarla en términos obscenos y degradantes;
- Dirigirle miradas de desprecio;
- Silencios u otros gestos de desaprobación sobre el trabajo o comportamiento de la persona;
- Levantamiento de rumores falsos o comentarios específicos sobre la vida privada de la persona;
- Instrucciones al resto del personal de no hablar o no relacionarse con la víctima;
- Impedirle a la persona su relación con el exterior, así como su interacción con personas usuarias;
- Maltratarla verbalmente en público;
- Aplicaciones injustificadas o desproporcionadas de medidas disciplinarias;
- Reducciones continuas de salarios y otras formas de amonestaciones injustificadas;
- Amenazas de despido o de reportar sus “negligencias” o “inadecuados comportamientos” a instancias o jefas/jefes superiores;
- Humillaciones orientadas a hacer ver a la persona como indigna de respeto;
- Instigación a que otros trabajadores y trabajadoras emulen a la persona hostigadora o perpetradora del maltrato;
- Ignorar o minimizar las quejas o denuncias que la persona hace respecto a cualquiera de las acciones antes mencionadas.

Respecto del término hostigamiento, la OIT lo utiliza para referirse a “los ataques perjudiciales persistentes de carácter físico o psicológico, normalmente impredecibles, irracionales e injustos, a una persona o a un grupo de empleados”.

Dicho organismo ubica al hostigamiento como una modalidad de la violencia laboral y plantea que ningún empleado, cualquiera que sea su sexo, debe ser sometido a algún tipo de acoso o presión bajo cualquier condición de empleo, ni maltrato psicológico, persecución o trato injusto en el trabajo; inclusive la vigilancia electrónica puede constituir hostigamiento potencial. De suma relevancia es la consideración de la que las víctimas de hostigamiento deben ser protegidas a través de medidas de prevención y reparación frente a represalias o acciones disciplinarias.

En cuanto al acoso sexual, la OIT lo reconoce como una forma de hostigamiento, y lo define como:

“Toda insinuación sexual o comportamiento verbal o físico de índole sexual no deseado, cuya aceptación es condición implícita o explícita para obtener decisiones favorables que inciden en el propio empleo, cuya finalidad o consecuencia es interferir sin razón alguna en el rendimiento laboral de una persona, o de crear un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante.”

Así mismo, señala que puede incluir las siguientes características o manifestaciones, tales como:

- “Insultos, observaciones, bromas e insinuaciones de carácter sexual y comentarios inapropiados sobre la forma de vestir, el físico, la edad o la situación familiar de una persona;
- Contacto físico innecesario y no deseado, como tocamientos, caricias, pellizcos o agresiones sexuales;
- Observaciones avergonzantes y otras formas de hostigamiento verbal;
- Miradas lascivas y gestos relacionados con la sexualidad;
- Invitaciones comprometedoras;
- Solicitud o exigencia de favores sexuales;
- Amenazas de despido explícitas o implícitas, denegación de promociones, etcétera, si los favores sexuales no son satisfechos.”

Por lo que hace al acoso y hostigamiento sexual, el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres), plantea como conductas que pueden ser constitutivas de ello las siguientes:

1. “Imágenes de naturaleza sexual u otras imágenes que la/lo incomoden carteles, calendarios, pantallas de computadoras.
2. Piropos o comentarios no deseados acerca de su apariencia.
3. Miradas morbosas o gestos sugestivos que la o lo molesten.
4. Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre su vida sexual o amorosa.
5. Presión para aceptar invitaciones a encuentros o citas fuera de su lugar de trabajo
6. Cartas, llamadas telefónicas o mensajes de naturaleza sexual no deseados.
7. Amenazas que afecten negativamente su situación laboral si no acepta las invitaciones o propuestas sexuales.
8. Exigencia de realizar labores que no competan a sus funciones u otras medidas disciplinarias por rechazar proposiciones sexuales.
9. Roces, contacto físico no deseado.
10. Presiones para tener relaciones sexuales”

II. MARCO JURIDICO

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece las bases fundamentales a las cuales debe ceñirse la actuación de la ciudadanía y de quienes laboran en el servicio público, por lo que resulta indispensable en primer término que conozcan los límites de sus actos frente a las demás personas, inclusive de quienes laboralmente dependan jerárquicamente de ellos. Y en segundo lugar, es indispensable que quienes laboran en el ámbito público tengan conocimiento del marco legal que protege a las mujeres a ejercer su derecho a una vida libre de violencia, de las instancias responsables de prevenir, atender y sancionar este tipo de conductas, de los diversos procedimientos legales y las consecuencias jurídicas previstas en los distintos ordenamientos legales respecto de la violencia laboral, el acoso sexual y/o el hostigamiento sexual, ya sea como servidores públicos encargados de hacer valer la legislación aplicable o como posibles víctimas de este tipo de actos violentos.

Por lo anterior, en este capítulo se delimita el marco jurídico vigente y aplicable que regula el ámbito de actuación de las diferentes autoridades competentes en materia de prevención, atención y sanción de la violencia laboral, acoso y el hostigamiento sexual que se pudiera ejercer al interior de las dependencias del Municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato.

Legislación Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de Atención a Víctimas.
- Código Penal Federal.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015.
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

Disposiciones Normativas del Estado de Guanajuato:

- Constitución Política para el Estado de Guanajuato.
- Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato.
- Decreto Gubernativo número 86, mediante el cual, se reestructura la organización interna del Instituto de la Mujer Guanajuatense y se modifica su denominación a Instituto para las Mujeres Guanajuatenses, artículos 3 y 4 fracciones V y VI.

- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Guanajuato.
- Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia del Estado de Guanajuato.
- Ley de atención y apoyo a la víctima y al ofendido del delito en el Estado de Guanajuato.
- Ley para prevenir, atender y erradicar la discriminación del Estado de Guanajuato.
- Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.
- Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Guanajuato.
- Ley General de Atención a Víctimas.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y de los Municipios.
- Código Penal del Estado de Guanajuato.
- Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de violencia para el Estado de Guanajuato.
- Guía de Actuación del Gobierno del Estado de Guanajuato.

Disposiciones Normativas Municipales

- Código de Ética
- Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Silao de la Victoria Guanajuato.

III. COMITÉ PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL, EL ACOSO Y EL HOSTIGAMIENTO SEXUAL

El Comité para Prevenir y Atender la Violencia laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual (en adelante el Comité), es el órgano que tiene como objetivo diseñar, implementar, vigilar y dar seguimiento a las acciones consideradas en este Protocolo para la prevención y atención de la Violencia laboral, Acoso y el Hostigamiento Sexual.

Preponderantemente el Comité impulsará y ejecutará actividades, acciones o iniciativas orientadas a anticipar, detectar oportunamente y evitar que se cometan actos o conductas violencia laboral, el acoso

y hostigamiento sexual en los entes públicos de la administración municipal con el objetivo de proteger el derecho de las personas a una vida libre de violencia.

Asimismo, se abocará en orientar, asesorar y dar seguimiento a las personas que presenten quejas de violencia laboral, acoso, y el hostigamiento sexual, con el fin de analizar los casos e integrar expedientes que puedan sustanciar la eventual presentación de denuncias por parte de la víctima ante las instancias administrativas.

En el caso de que se presente una queja por violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual el proceso de atención se integrará por:

- a) recepción de la queja,
- b) asesoría,
- c) vinculación,
- d) seguimiento.

El Comité será el responsable de estipular las vías para la recepción de quejas, como el uso de correo electrónico, establecimiento de buzón de quejas, de manera verbal o escrita o las que se consideren pertinentes.

A partir de la recepción de la queja, dándole igual importancia a todos los casos, el Comité realiza las acciones de asesoría pertinentes conforme a cada caso, considerando si la conducta enunciada es tipificada como un delito o se actualiza una sanción administrativa o laboral, siempre atendiendo a la decisión de la víctima respecto del recorrido que quiera hacer de las vías legales administrativas, laborales y/o penales. En toda situación, independientemente de si el caso es llevado por la persona agraviada ante dichas instancias, el Comité deberá promover, realizar y dar seguimiento a acciones de prevención que, contribuyan a garantizar que casos como los que motivaron su actuación no se presenten de nueva cuenta al interior de la administración municipal.

En los casos que sea necesario, el Comité será el encargado de brindar el seguimiento necesario y realizar las gestiones y vinculaciones a favor de la persona agraviada para que reciba atención médica y psicológica, así como asesoría legal reciba la asesoría correspondiente por un equipo multidisciplinario, ya sea en la misma dependencia y, cuando sea necesario, por parte de diversas áreas de la administración municipal especializadas en ello.

Una vez iniciado el proceso de seguimiento y/o vinculación para la atención de la queja, el Comité dará seguimiento de manera permanente hasta que el proceso iniciado por la vía laboral, penal o administrativa haya concluido, o bien, hasta que la persona agraviada desista de continuar con el proceso.

El Comité atenderá a través de la vía formal e informal. En el caso de atención mediante la vía informal, implicará una forma de resolución al despliegue de conductas violentas mediante la conciliación o mediación, siempre y cuando la persona agraviada así lo afirme, ya que esta vía de atención se promoverá siempre y cuando los hechos no sean catalogados como delitos o acciones que ameriten una sanción administrativa o laboral, además de considerar la temporalidad, la conducta atribuida, que la persona no corra riesgo y no sean varias las personas afectadas, así como que el servicio público a cargo de las personas involucradas no se hubiere visto perjudicado. En todo caso la persona contará en todo momento con el derecho de solicitar la forma en que desea que su caso se tramite, petición que el Comité deberá respetar y apoyar.

De la conformación del Comité

El comité se conformará por las servidoras y servidores públicos adscritos de las áreas de:

- I. Tesorería
- II. Atención a la Mujer
- III. Contraloría Municipal
- IV. Jurídico
- V. Recursos Humanos
- VI. Figura consejera (Ombudsperson)

Las cuáles serán designadas por el H. Ayuntamiento, mismas que deberán ser parte del funcionariado público municipal.

Es recomendable que previa a la designación se realice una auscultación de servidoras y servidores públicos que cumplan con el perfil deseado para la atención a las personas receptoras de violencia, donde podrán ser propuestas por otras personas servidoras públicas, mismas que validará y designará el H. Ayuntamiento.

Para la separación de las funciones de alguna de las personas que integran el comité, será por faltas graves relacionadas con sus funciones en el mismo comité, como conductas notoriamente contrarias a los principios rectores de este Protocolo en el manejo de los casos o en la ausencia en la participación en las actividades del comité por más de 3 meses, en este último caso y en tanto se da la investigación, el comité podrá habilitar a una persona representante.

En caso de que se presente una queja por violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en contra de algún/a integrante del comité o existan conflictos de intereses con alguna de las personas integrantes del comité, estos quedarán inhabilitados, mientras se lleva a cabo el proceso de investigación.

El acuerdo del comité sobre la remoción de algunas de las personas que lo integran deberá tener como base evidencias que acrediten las faltas graves imputadas, y en todo momento deberá estar fundada y motivada. Si una vez iniciada la investigación no se resuelve el asunto dentro de un plazo de 45 días naturales, la persona podrá volver de inmediato a sus funciones en lugar de quien lo suplió.

Del comité

Se deberá garantizar una conformación equitativa de mujeres y hombres en la integración del órgano.

Es obligatorio que la designación que el H. Ayuntamiento haga de las personas que integren el Comité, se realice previo reconocimiento de servidoras y servidores públicos que cumplan con el perfil deseado.

Al momento de integrarse al Comité, toda persona deberá firmar una carta compromiso sobre el respeto a cada uno de los principios de actuación y disposiciones relativas a la secrecía y confidencialidad de sus acciones.

Las facultades de los integrantes que componen al Comité son:

- 1.- Impulsar y ejecutar acciones para prevenir que en la administración pública no se presenten situaciones de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual;
- 2.-Atender oportunamente a las personas que presenten denuncias sobre la comisión de actos constitutivos de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual, e integrar los casos que serán objeto de seguimiento;
- 3.-Asesorar a la víctima sobre las posibles vías para dar curso a la denuncia en los ámbitos administrativo y penal, informándole acerca de los procedimientos a seguir y sus implicaciones;
- 4.-Propondrá, recomendará y en su caso ejecutará las medidas de protección y contención dirigidas a salvaguardar los derechos de la víctima;
- 5.-Orientar y en su caso canalizar a las víctimas de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual a instancias especializadas de atención médica, psicológica, jurídica o del área que requiera por parte del servicio público de municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato, dando seguimiento puntual a su proceso de atención;
- 6.-Dar seguimiento a la emisión y cumplimiento de las resoluciones de las autoridades competentes en materia administrativa, laboral y penal;
- 7.-Elaborar un plan de trabajo anual y darle seguimiento mediante la emisión de informes que den cuenta de los resultados de su gestión;
- 8.-Compendiar, sistematizar y analizar información documental y estadística sobre la situación de la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual en el ente público;
- 9.-Asegurar que la información contenida en los casos sea resguardada debidamente, evitando toda difusión de datos sobre la identidad de las personas involucradas en ellos o formas de localización;
- 10.-Gestionar ante la persona titular del ente público la capacitación de sus integrantes en materia de género, violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual, en forma teórica y mediante el estudio de casos prácticos de procesos de atención, con la finalidad de que los integrantes del Comité experimenten las posibles dificultades y contemplen medidas para resolverlas conforme al protocolo;
- 11.-Informar oportunamente al H. Ayuntamiento sobre obstáculos que le impidan realizar su trabajo, a fin de que éstos sean eliminados;
- 12.-Actuar de manera oportuna ante quejas de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual, conforme a los principios y rutas de actuación definidos en este Protocolo;
- 13.-Cumplir con los principios de actuación establecidos en este Protocolo;
- 14.-Llevar a cabo un registro del desarrollo de sus sesiones, de los acuerdos tomados y del seguimiento a los mismos. A las actas de las sesiones se deberán agregar todos aquellos documentos que sustenten la actuación del Comité o cualquiera de sus integrantes para el desarrollo de sus funciones;

15.-Difundir de manera regular los medios y procedimientos para presentar denuncias por violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual, así como las características e instancias de actuación de este Protocolo, y

16.-Establecer mecanismos e instrumentos que permitan evaluar la satisfacción de su actuación durante el procedimiento por las partes, con el fin de identificar puntos mejora;

17.-Asegurar que la víctima pueda tomar decisiones informadas a lo largo de todo el proceso, conforme a sus intereses y necesidades;

18.-Establecer las medidas de protección y contención dirigidas a salvaguardar la integridad de la víctima y;

19.-Garantizar a las partes que el proceso de Atención se llevará a cabo bajo el principio de confidencialidad, mediante el contrato de confidencialidad que firmen al momento de tomar cargo como integrantes del Comité.

Perfil de las personas integrantes del Comité

Para la designación de las personas integrantes del Comité, el H. Ayuntamiento deberá verificar que cumplan con el siguiente perfil:

1. Ser personal con al menos 3 años de experiencia laboral en el Gobierno Municipal. Para la contabilidad del número de años podrá acreditarse haber laborado en el Gobierno Federal y/o Estatal;
2. Ser personal con al menos 1 año laborando en el ente público;
3. Podrá ser personal de diferentes niveles jerárquicos;
4. Vocación de servicio en favor de la vigencia de los derechos humanos;
5. Capacidades y habilidades para la comunicación y actitud de empatía, que le permitan acompañar a la víctima, así como, conducirse respetuosamente ante el resto de las personas involucradas;
6. Preferentemente con experiencia en dar respuesta institucional a las conductas que trata este Protocolo;
7. Preferentemente capacitado en materia de género, derechos humanos, no discriminación y medidas alternativas de contención emocional, y
8. No haber sido declarado por autoridad jurisdiccional alguna como responsable de ejercer conductas constitutivas de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, ni al momento de ser postulado encontrarse sujeto a procedimiento de tal tipo.

Durante el tiempo de actuación del Comité, todas las personas que lo integren deberán recibir capacitación en materia de derechos humanos y perspectiva de género, y si se cuenta con la viabilidad presupuestaria, se recomienda se pueda acceder a certificaciones en esta materia.

Organización del Comité.

El Comité tendrá una Presidencia y una Secretaría de Acuerdos. Cada periodo de encargo durará 3 años y podrá ser renovable una vez.

La persona que detente la Presidencia será nombrada por la persona titular del ente público y en ninguna circunstancia este cargo deberá de recaer en la misma persona.

La Presidencia tendrá las siguientes funciones:

1. Convocar a las y los representantes del Comité a las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Pleno;
2. Declarar quórum para iniciar las sesiones;
3. Representar al Comité en todos los asuntos y actividades relacionadas con el mismo;
4. Presidir y conducir las sesiones del Pleno;
5. Proponer el orden del día de las sesiones del Pleno;
6. Ejercer un liderazgo estratégico en la conducción institucional de las acciones del Comité, involucrando la plena participación del conjunto de sus integrantes;
7. Dar cumplimiento puntual a los acuerdos tomados en sesiones;
8. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones de este Protocolo en la atención de casos, y
9. Firma de documentos probatorios de las sesiones que realice el Comité.

La persona que detente la Secretaría de Acuerdos será nombrada por la persona titular del ente público y tendrá las siguientes funciones:

1. Promover la integración funcional del Comité para el cumplimiento eficiente y eficaz de sus objetivos;
2. Solicitar a los y las integrantes del Comité temas para la integración del orden del día para cada sesión del Pleno;
3. Integrar el orden del día de la sesión del pleno;
4. Verificar la existencia de quorum legal para sesionar;
5. Levantar un Acta de las sesiones del pleno del Comité;
6. Elaborar la lista de asistencia, y recabar las firmas de las personas integrantes en las sesiones del Comité;
7. Llevar a cabo el registro y seguimiento de acuerdos de las sesiones del pleno;
8. Resguardar los expedientes de los casos sobre los cuales el Comité haya decidido intervenir;
9. Sustituir de manera temporal a la persona que detente la presidencia, a petición expresa de ésta. O ante situación de ausencia indefinida de la persona que detenta la presidencia, en tanto la persona titular del ente decide lo conducente, y
10. Contribuir a resolver problemas que se presenten en la atención de casos.

Para la toma de acuerdos y seguimiento de los mismos que permita ejercer plenamente sus funciones el Comité sesionará en Pleno, las cuales son independientes de aquellas que lleven a cabo los grupos de trabajo que se constituyan para el desahogo de sus acuerdos.

Sesiones del Pleno. Convocatorias.

La Presidencia aprobará la propuesta de orden del día elaborada por la Secretaría de Acuerdos misma que podrá retroalimentar quiénes sean representantes del Comité, solicitando se modifique, agregue o elimine algún punto.

Las sesiones serán convocadas por la Presidencia mediante invitación emitida a las personas integrantes del Comité, con anticipación no menor a tres días hábiles a la celebración, a excepción de los asuntos de carácter urgente los cuales pueden ser convocados en menor término.

Cualquier integrante del Comité podrá solicitar a la Presidencia, por conducto de la Secretaría de Acuerdos, la celebración de una sesión extraordinaria dando aviso a la presidencia del Comité, con anticipación no menor a tres días hábiles de antelación a la fecha sugerida, demostrando la viabilidad de la misma de acuerdo a los temas a desarrollar. En el caso de solicitudes de carácter urgente podrán realizarse dentro de las 24 horas siguientes, a consideración del Presidente del Comité, de acuerdo a la importancia del tema a tratar.

Sesiones.

El Comité en pleno deberá sesionar de manera ordinaria una vez cada semestre para desahogar asuntos relativos a sus funciones sustantivas.

El Comité podrá sesionar en Pleno de manera extraordinaria cuantas veces lo requiera, para desahogar asuntos relativos a casos de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual, o cualquier otro que atienda al cumplimiento de sus labores sustantivas.

Para sesionar de manera ordinaria o extraordinaria, se requiere la presencia de la mitad más uno de sus integrantes.

A las sesiones del Comité podrán ser invitadas por éste, o a petición de la víctima, a personas especialistas, mismas que participarán con derecho a voz en las sesiones, ya sea que laboren en el ente, en otras instituciones del gobierno estatal o incluso en que sean profesionales sin adscripción a algún ente de gobierno estatal, con el fin de que asesoren a dicho órgano en la valoración de los casos y en la toma de decisiones respecto de los mismos.

Desarrollo de las sesiones.

Declarado el quórum, la sesión se desarrollará en el siguiente orden:

- a) Aprobación del orden del día.
- b) Desahogo de los asuntos del orden del día.
- c) Asuntos generales.

Esquema de toma de acuerdos.

Se procurará en todo momento que, el Comité tome sus acuerdos por mayoría relativa de las personas que integren la reunión. Se entiende por mayoría relativa el grupo de votos del mismo signo que representa el porcentaje mayor. En casos de empate la Presidencia contará con voto definitorio.

Confidencialidad y protección de datos personales.

En todo tipo de sesiones la Secretaría se asegurará que la confidencialidad y protección de datos personales esté garantizada.

Particularmente tratándose de sesiones en los que se aborden casos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, el Acta que se levante y los documentos que acrediten los hechos abordados,

serán considerados información confidencial, que sólo podrá ser consultada por integrantes del Comité, por la víctima y en determinado caso, por las autoridades investigadoras competentes de las conductas a que atiende este Protocolo.

En todo tipo de procedimientos practicados por alguna de las personas integrantes del Comité a nombre de éste, quienes los hayan llevado a cabo, serán responsables de garantizar la confidencialidad y protección de datos personales.

La información en poder del Comité relativa al análisis de casos, podrá ser parte de expedientes para integrarse en averiguaciones que lleven a cabo autoridades competentes, siempre y cuando la víctima esté de acuerdo.

Toda persona que participe en alguna sesión del Comité o que por sus funciones conozca de las deliberaciones y decisiones del mismo, está obligada a actuar conforme a los mismos principios de actuación que rigen a dicho órgano. En caso de incumplir alguna de las disposiciones contenidas en este Protocolo, el Comité o cualquiera de sus integrantes podrá iniciar el procedimiento que corresponda ante las instancias competentes, debiendo en todo caso informar de ello a la persona titular del Órgano Interno de Control.

La figura de Ombudsperson.

La figura de Ombudsperson es un recurso independiente, buscando que sea de carácter confidencial, neutral e imparcial para ayudar a la víctima a tratar sus problemas laborales, prestando sus servicios en la vía informal del Protocolo dentro de la dependencia en la cual labore, con el único fin de que preferentemente sea el primer contacto del Comité con la víctima, brindando asistencia de naturaleza informal y confidencial para resolver inquietudes, dificultades o conflictos en forma justa y equitativa. Es importante mencionar que la figura de Ombudsperson según la Norma **Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015**, es la persona encargada de la protección de los derechos de las personas ciudadanas en su contacto con las autoridades del centro de trabajo.

La figura de Ombudsperson también observa las tendencias resultantes de los casos recibidos, a fin de detectar anticipadamente aquellos asuntos que podrían tener impacto a nivel institucional. De esta forma, la figura del Ombudsperson ayuda a fomentar un ambiente de trabajo respetuoso, armónico y productivo, promueve buenas prácticas en la administración del personal.

Para realizar con compromiso, bien común, honestidad, igualdad, imparcialidad, integridad, respeto, responsabilidad, solidaridad y transparencia, las actividades derivadas en la actuación de la figura del o la Ombudsperson como integrante del Comité y/u homólogo; en todo momento se actuará en apego a lo establecido en los valores y principios institucionales, lineamientos, en el Código de Ética para el Municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato, en el Protocolo para la Prevención, Atención a la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual; según aplique; además, **de los dispuesto por la guía de actuación del gobierno del Estado de Guanajuato** y por la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.

Nombramiento del o la Ombudsperson.

La persona titular del ente designará a la o el Ombudsperson; éste o ésta deberá ser parte del funcionariado de la Administración Pública Municipal, adscrita al ente público. Desempeñará sus funciones de manera honoraria y sin afectar el desempeño del servicio público para el cual está contratada la persona. En situaciones en los que se requiera su plena disponibilidad en favor de una víctima, cuya integridad esté en serio riesgo por la gravedad de los hechos padecidos de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual, la persona a cargo de la adscripción como Ombudsperson

velará para que el servicio público se desarrolle sin contratiempos. La figura de la Ombudsperson durará en su cargo dos años.

En razón de que la asignación del puesto por parte del titular del ente público se realiza con una previa exploración, se espera que la Ombudsperson cuente con un perfil con conocimientos en Derechos Humanos, Género, Violencia Laboral Igualdad de Género, Igualdad Sustantiva, Equidad de Género y medidas alternativas de contención emocional.

La figura del Ombudsperson tendrá las siguientes funciones:

- a) La Ombudsperson se reunirá con la víctima, en función de la demanda del caso por dictaminar, o bien, en el caso en que se presente una queja;
- b) Previo acuerdo con la víctima, la figura de la Ombudsperson hará del conocimiento, a quien presida el Comité, el asunto en particular;
- c) La actuación de la Ombudsperson es confidencial e imparcial. Brindando asistencia de naturaleza informal, procurando en todo momento, ser equitativa y justa al momento de atender la situación de violencia o conflicto;
- d) Atender los casos que se presenten y tenga conocimiento dentro de la dependencia, a fin de que, de manera preferente, sea el primer contacto del Comité con la víctima en la vía informal;
- e) En caso de que la situación problema se considere conflicto, puesto que existe la posible negociación entre las partes, la función de la Ombudsperson es apoyar a la víctima para identificar las mejores opciones para la resolución no violenta del conflicto;
- f) Brindar orientación con base en las políticas y procedimientos, así como, en lo establecido en el Protocolo al cual atiende el Comité de su dependencia;
- g) Acompañar a modo de seguimiento el caso de la persona afectada, y
- h) Orientar a la víctima, cuando advierta alguna infracción a la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.

Las atribuciones de la figura de la Ombudsperson son:

- i. Supervisará el seguimiento realizado por partes de los integrantes del Comité que atiendan las quejas y brinden seguimiento a las víctimas de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual;
- ii. Fungir como mediadora entre la institución y su personal en el marco de respeto a la igualdad laboral y no discriminación.
- iii. Identificar tendencias y problemas sistémicos en la Institución, y
- iv. Garantizar la adecuada implementación del Protocolo para Prevenir, Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual, así como, los derechos humanos de las y los trabajadores.

III. ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN

1. PREVENCIÓN

La prevención es fundamental en una estrategia integral orientada a erradicar la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual, pues anticipar y prever la comisión de actos violentos resulta más eficaz y económico para resolver el problema que atender y sancionar una vez que se cometen. Para tener un impacto duradero en el logro de espacios laborales saludables y libres de violencia la prevención debe tener una ejecución permanente y llevarse a cabo a partir de trazar una programación estratégica que contemple acciones para el corto, mediano y largo plazo.

El Reglamento de la LGAVLV señala en su artículo 4º que por prevención se entiende:

El Conjunto de estrategias para que los tres órdenes de gobierno con la participación social, generen condiciones idóneas a efecto de erradicar la violencia y cualquier forma de discriminación hacia la mujer, en los ámbitos público y privado, y modifiquen los patrones de comportamientos sociales y culturales basados en estereotipos de hombres y mujeres;

Dichas estrategias deben impulsarse en el marco de modelos de actuación, los cuales en el caso de la función de prevención se deben integrar las siguientes acciones:

- i. Sensibilizar, concientizar y educar para prevenir la violencia en todos sus tipos y Modalidades previstas en la Ley;
- ii. Diseñar campañas de difusión disuasivas y reeducativas integrales y especializadas para disminuir el número de quejas y personas que puedan desplegar conductas violentas dentro el espacio laboral;
- iii. Detectar en forma oportuna los posibles actos o eventos de Violencia que se dirijan hacia las Mujeres;
- iv. Fomentar que los medios de comunicación promuevan el respeto a la dignidad de las personas y eviten el uso de lenguaje e imágenes que reproduzcan estereotipos y roles de género que refuerzan y naturalizan la Violencia contra las personas;
- v. Generar mecanismos para que la comunicación institucional se realice con un lenguaje incluyente y con Perspectiva de Género, y

Para fines del presente protocolo se entenderá como prevención a todas aquellas actividades, acciones o iniciativas orientadas a anticipar, detectar oportunamente y evitar que se cometan actos o conductas de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en los entes públicos del gobierno estatal con el objetivo de eliminar el número de casos y con ello proteger el derecho de las personas a una vida libre de violencia.

Todas las acciones de prevención deberán orientarse a promover una cultura de respeto a la integridad y a los derechos humanos y laborales de todo el personal que labora en los entes públicos del gobierno estatal y a desalentar la incidencia de conductas violentas o discriminatoras.

Para ello es necesario que en la estrategia de prevención se incluyan acciones que promuevan cambios en los patrones socioculturales que sustentan actitudes o comportamientos que entrañan el ejercicio abusivo del poder, así como estereotipos sexistas y discriminadores que fomentan o justifican la violencia; e incluir aquellas que promuevan una cultura de la legalidad y la denuncia.

Acciones permanentes de prevención

Como primera acción en el proceso de prevención, es preciso que las persona que laboran en al ámbito municipal, emitan un comunicado oficial de tolerancia cero a las prácticas de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual. Este comunicado debe ser emitido por la máxima autoridad del mismo, el cual debe ser ampliamente difundido por el Comité.

Además del pronunciamiento inicial, este Protocolo contempla cuatro grupos de acciones de carácter preventivo que deberán ser implementadas dentro de la operatividad municipal.

1. Campañas de difusión y sensibilización interna.

La violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual afectan el ambiente de trabajo, inciden en la productividad y eficiencia, y constituyen una abierta expresión de desigualdad que no debe ser tolerada en los espacios laborales de servicio a la ciudadanía.

Para combatir estas prácticas, es preciso emprender actividades de difusión y sensibilización en tres áreas básicas:

1. En primer término se deben emprender campañas de difusión y sensibilización que permitan **discutir y visibilizar la problemática**, identificar las manifestaciones de la violencia que se generan en cada ente y conocer el procedimiento para atender la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual. Estas campañas permitirán que se reconozca el problema y los efectos que genera tanto en las víctimas directas como en el ambiente de trabajo en general.

2. Asimismo, deben llevarse a cabo campañas de difusión y sensibilización orientadas a **promover cambios actitudinales y conductuales** en las personas al incidir sobre la transformación cultural de patrones favorecedores de la violencia, lo cual contribuirá a la conformación de entornos laborales sanos y libres de violencia y discriminación.

3. Un tercer tipo de campañas de difusión y sensibilización que deben desarrollarse son aquellas orientadas a **estimular la denuncia** para sancionar a las personas agresoras y así contribuir a lograr la erradicación de la violencia en los ambientes laborales. Muchas veces las personas que son víctimas de estas prácticas guardan silencio y se sienten culpables, por lo que las campañas de difusión y sensibilización pueden fomentar la ruptura del silencio.

Las campañas de difusión y sensibilización pueden iniciar con acciones desplegadas para todo el personal que realiza funciones dentro de la administración municipal, de manera progresiva, generar acciones específicamente orientadas a los diferentes grupos:

1. Personal directivo
2. Trabajadoras/es de base.
3. Personal que desempeña puestos de confianza.
4. Prestadoras/es de servicio social, etc.

De acuerdo con los recursos públicos que se otorguen para estas acciones, las campañas pueden contemplar pláticas, circulares, boletines informativos, propaganda diversa como carteles, periódicos murales, posters, talleres de sensibilización violencia de género o trípticos que versen, entre otros, sobre los siguientes temas:

- Igualdad y no discriminación.
- Violencia de género.

- Masculinidades no violentas.
- Conductas que constituyen violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- Normatividad que tutela el derecho a una vida libre de violencia, en particular para las mujeres.
- Existencia del Protocolo, el Comité y el conjunto de procedimientos para atender los casos de presunta violencia laboral, acoso, y hostigamiento sexual.
- Las sanciones por violencia laboral, acoso, y hostigamiento sexual.
- Derechos de las víctimas.
- Eliminación de estereotipos y prejuicios de género.

II. Capacitación en perspectiva de género, violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual

La capacitación es también una acción preventiva porque permite al personal acercarse con una mayor profundidad a las construcciones, debates conceptuales, metodológicos y jurídicos en materia de género y violencia.

Es fundamental que el personal que integra el Comité sea el primero en acceder a capacitación en estas temáticas y luego impulse procesos formativos a través de pláticas, conferencias, talleres y cursos.

Para ello se deberán programar actividades permanentes de capacitación con perspectiva de género para el personal en temas como:

- o Derechos humanos y derechos de las mujeres.
- o Violencia laboral y de género.
- o Género en el ámbito laboral.
- o Igualdad de género y no discriminación.
- o Organización laboral saludable.
- o Lenguaje incluyente.
- o Entre otros.

III. Establecimiento de normas preventivas

Para prevenir la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual, es necesario que las instituciones armonicen su marco normativo interno con la legislación estatal, nacional e internacional que tutela el derecho a una vida libre de violencia y sanciona estas prácticas.

En este tenor es preciso que las personas que laboran en el gobierno municipal establezcan las siguientes normas mínimas:

- Debe quedar incluido explícitamente en la norma interna municipal no contratar a personas que tengan antecedentes probados de haber incurrido en alguna conducta de violencia laboral, el

acoso y el hostigamiento sexual, exceptuando a las personas que hubieren cumplido la condena o sanción impuesta por tales conductas.

- Estará regulada la obligación de documentar en los expedientes laborales de las personas violentas y hostigadoras los casos comprobados de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual.
- Estará regulada la obligación de no hacer constar en los expedientes laborales de las agraviadas el hecho de que hayan puesto una queja o denuncia por violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual, independientemente del resultado del proceso.

IV. Detección de Necesidades

Es responsabilidad del Comité la realización de detección de necesidades de manera continua de los ambientes laborales, que permiten verificar de manera sistemática y oportuna si en el entorno se presentan condiciones o expresiones de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual, así como la magnitud y gravedad de las mismas a fin de diseñar las mejores estrategias para su eliminación.

Las acciones que son necesarias emprender para tal fin son la elaboración de diagnósticos o encuestas sobre la incidencia y gravedad del problema aplicadas de manera periódica y con metodologías confiables, así como las actividades de vigilancia activa por parte de actores clave capacitados para identificar signos de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en el entorno, como puede ser un ambiente hostil, imágenes sexistas o discriminadoras, mensajes que reproducen estereotipos o contenidos discriminadores, entre otros.

Los diagnósticos y resultados de las actividades de supervisión deberán ser utilizadas para fortalecer las estrategias de prevención, así como también deberán ser difundidas entre el personal de la dependencia municipal a fin de incrementar la conciencia sobre la magnitud y características del problema.

2. PROCESO DE ATENCIÓN

El objetivo de esta ruta es establecer las acciones necesarias para atender los casos de presunta violencia laboral, el acoso y hostigamiento sexual, con la finalidad de proteger la dignidad e integridad de las y los trabajadores de los entes públicos del Municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato, a través de un esquema claro y preciso que inhiba la comisión de dichas prácticas y proporcione asesoría a las personas agraviadas durante los procesos de acceso a la justicia. Este esquema se aplicará en todas las dependencias para todo el personal, independientemente del tipo y período de contratación, haciendo las adaptaciones necesarias que deriven de las condiciones administrativas específicas de cada dependencia.

Acorde con la legislación en la materia, la Ruta de Atención detalla los pasos que deberá seguir el Comité en el proceso de atención de las quejas que reciba, así como la ruta de seguimiento para cada una de las tres vías de sanción que contempla la normatividad estatal: laboral, administrativa y penal.

Antes de exponer los pasos (Ruta) que se deben seguir para dar curso a las quejas de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en cada una de las vías señaladas, se mostrarán las funciones centrales del Comité en el proceso de atención de quejas, y se plantearán algunas consideraciones generales relativas a la actuación del Comité frente a las quejas que las víctimas les planteen.

Funciones centrales del Comité en el proceso de atención

El Comité es el mecanismo cercano y directo que tendrán las personas dentro de las instituciones para solucionar los casos de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento. Las principales funciones en la atención de las quejas o denuncias son las siguientes:

- Asesorar, asistir y brindar seguimiento a la víctima durante todo el proceso y darle a conocer los recursos de los que dispone para la atención.
- Asegurar que la víctima pueda tomar decisiones informadas a lo largo de todo el proceso, conforme a sus intereses y necesidades.
- Proponer las medidas de protección y contención dirigidas a salvaguardar los legítimos derechos de la persona agraviada.

Consideraciones generales sobre el proceso de atención

- El Comité debe ofrecer a las personas vías de atención formales e informales. Las opciones informales deberán ser turnadas a la persona habilitada como *ombudsperson* para que sea quién dé seguimiento. Entre las acciones que pueden emprenderse por la vía informal se encuentran la mediación, llamadas de atención y el acercamiento con las personas involucradas, acercamiento y diálogo con las o los jefes de las personas involucradas a fin de solicitar su actuación para la solución del problema. En preciso señalar que en todo momento se debe respetar el derecho de la persona que presenta la queja a decidir las acciones a tomar, así como a decidir si quiere seguir un proceso formal, aun y cuando se encuentre inmersa en un proceso de arreglo informal. En esta Ruta solamente se detallan las vías de arreglo formal.
- En el caso de las vías informales será el Comité, por medio de la persona habilitada como *ombudsperson* (en los casos en que existe para la institución), quien acuerde el tipo de acciones a seguir, apegándose en todo momento a los principios establecidos en este Protocolo.
- Los formatos mediante los cuales se interponga la queja deben estar claramente escritos, ser comprensibles y accesibles para quienes integran el Comité.
- El Comité debe garantizar un tratamiento inmediato, confidencial y objetivo.
- Todos los procedimientos deben ser brindados y/o administrados por personal capacitado en género, violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual y medidas alternativas de contención.
- El Comité debe ofrecer una guía clara sobre los procedimientos de atención y documentación de los casos.
- La dependencia, y especialmente el personal que integra el Comité, tiene la responsabilidad de monitorear periódicamente la eficacia y efectividad del esquema aquí establecido.

A continuación, se señalan **consideraciones importantes** que se deberán tomar en cuenta en cada una de las vías de atención:

Circunstancias agravantes en casos de Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual

- Que el estado psicológico o físico de la persona agraviada esté gravemente deteriorado según valoración médica o psicológica.

- Que la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual se produzca durante un proceso de selección o promoción para un puesto.
- Que la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual se realice por parte de alguna persona adscrita al área de Recursos Humanos, o por un o una integrante del Comité, quienes serán suspendidos/as de su función en éste, hasta resolución del Comité o del Órgano Interno de Control.
- Que haya conductas de intimidación demostradas, represalias o coacciones por parte de la persona agresora hacia la víctima, testigos y miembros del Comité.
- Que la persona acusada de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual haya cometido este tipo de actos en el pasado y por tanto su conducta sea reincidente.
- Que la persona agraviada por presunta violencia laboral, el acoso y hostigamiento sexual, sufra de discapacidad física o mental.
- Que la queja haya sido interpuesta por más de una persona que sufrió hostigamiento y acoso sexual y/o laboral de forma simultánea por la o el mismo presunto agresor.

Medidas de Contención y Protección

Las Medidas de Contención y Protección consisten en un conjunto de acciones y procedimientos inmediatos dirigidos a salvaguardar la integridad y salud de la persona agraviada que tienen como objetivo reducir los efectos de la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual de los que ha sido objeto y fortalecer los recursos personales, sociales e institucionales que posibiliten una vida libre de violencia en los ambientes de trabajo.

Medidas de Contención.

Las Medidas de Contención son aquellos procedimientos que tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona agraviada que ha sido objeto de uno o más actos de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual, cuya afectación derivada de estos hechos se observa en las siguientes áreas de la persona:

- **Área conductual:** Se observa en la persona agraviada llanto, temblor, irritabilidad, ira, hiperactividad o conductas autolesivas.
- **Área afectiva:** La persona agraviada refiere inseguridad, desconfianza, temor, culpa o impotencia.
- **Área somática:** La persona agraviada manifiesta dolor, tensión, mareo, cansancio, agitación, ansiedad, insomnio o indigestión.
- **Área social:** Se observa en la persona agraviada rechazo al contacto y aislamiento.
- **Área cognitiva:** La persona agraviada manifiesta distracción, indecisión, confusión, desesperanza o pensamientos recurrentes pesimistas.

Una vez que han sido identificadas aquellas áreas de afectación de la persona agraviada que requieren disminuirse, eliminarse o modificarse, las personas que integran el Comité pueden realizar las siguientes medidas de contención:



- **Medidas de contención verbales.** Es la interacción entre la persona agraviada y una persona integrante del comité, a través del diálogo cuya finalidad es mantener una escucha activa de la situación que se describe desde una postura respetuosa, teniendo como objetivo permitir que la persona agraviada regule su respiración, se tranquilice, genere una relación de confianza y pueda verbalizar el o los eventos de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual vividos.
- **Medidas de contención ambientales.** Son aquellas acciones que realiza la persona que integra el Comité y que tienen la finalidad de propiciar condiciones en el ambiente laboral que permitan que la persona agraviada se sienta segura, tranquila y receptiva a las medidas que considere el Comité. Entre las medidas de contención ambientales se pueden considerar a manera de ejemplo:
 - o Proponer que una figura de autoridad de la dependencia quien a su vez sea un referente positivo y de confianza a la persona agraviada, acuda en diferentes momentos al entorno laboral cercano a su espacio de trabajo.
 - o Acordar con la persona agraviada la alternativa de procurarle un espacio de trabajo confortable y seguro en distinta ubicación a la actual.
 - o Fortalecimiento de las redes primarias y secundarias, así como las institucionales.
- **Medidas de contención profesionales psicológicas y médicas.** Son aquellas acciones propuestas por el Comité donde se solicita la intervención de profesionales a fin de mantener el proceso de reducción de los efectos observados y referidos por la persona agraviada. Su implementación deberá contemplarse con la intención de mantener la funcionalidad social y laboral que se ha visto afectada por el efecto que la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual ha generado en la misma.

Las medidas de contención, deberán en todo sentido ser temporales, ya que la finalidad de las acciones del Comité, están encaminadas a erradicar dentro del ámbito de trabajo las conductas que tengan un componente de violencia y que no favorezcan un ambiente laboral libre de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual.

Medidas de Protección:

Las medidas de protección son aquellos actos y decisiones institucionales en los que colabora el Comité a fin de hacer efectivo el cuidado y protección de la persona agraviada con respecto a la situación de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual por lo que será necesario sensibilizar a la persona agraviada sobre la importancia de la implementación de las mismas.

La implementación de una medida de protección, deberá tener en consideración:

- La naturaleza de la violencia.

- Las circunstancias agravantes.
- Las consecuencias que el evento ha producido en la persona agraviada.
- El tiempo de exposición a los actos de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual.
- Si se trata de un solo acto o varios.
- Los medios a través de los cuáles se han manifestado las conductas de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual.

Las medidas de protección a implementar serán de carácter urgente y transitorio, atendiendo el caso particular del que se trate. A continuación, se presentan a manera de ejemplo algunas acciones propuestas para mejor referencia al Comité:

- Mantener una distancia física que elimine la interacción directa entre la persona agresora y la persona agraviada.
- **Considerar el cambio de espacio físico donde la persona agraviada desarrolla sus actividades laborales teniendo siempre en cuenta su consentimiento y que la medida se realice en respeto al principio pro persona.**

Cabe precisar que estas medidas son enunciativas más no limitativas, debe contemplarse la naturaleza particular e independiente de cada circunstancia, así como aquellos derechos que pudieran vulnerarse.

Se deberá tener especial consideración a fin de que las medidas de contención y/o protección a realizar respeten los Derechos Humanos, sean incluyentes y no discriminatorias, reconozcan el dicho de la persona agraviada y sean consensuadas con la o las personas agraviadas.

Proceso (ruta) de atención

En el siguiente gráfico se ilustra el esquema general de atención ante una queja por violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual. Como se observa, la ruta puede tomar diversos caminos, dependiendo de la voluntad de la persona interesada.

La persona que presenta la queja puede optar por seguir un método informal para resolver el conflicto, como solicitar consejo o asesoría para atajar directamente el problema, establecer un proceso de conciliación y diálogo con intermediación de algún/a integrante del Comité, o bien solicitar apoyos específicos como un proceso psicológico o cambio de área de trabajo; o por el contrario, puede decidir presentar una queja formal, la cual, como ha sido señalado con anterioridad puede derivar en un proceso administrativo, penal o laboral.

Asimismo, la persona interesada puede optar por acudir al Comité, o ir directamente a las áreas encargadas de resolver administrativa o legalmente la queja (la Contraloría Interna del Ayuntamiento, el Ministerio Público, etcétera).

Por último, la persona que presenta la queja puede cambiar de camino a lo largo del proceso. Por ejemplo, puede decidir de manera inicial una vía formal pero después acudir a la vía informal o viceversa. En cualquier escenario es necesario recordar el derecho de la persona a decidir el camino por el cual requiere tramitar la queja, así como la responsabilidad del Comité de asesorar y dar seguimiento respetuosa y diligentemente a la persona agraviada en el proceso.

La violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual pueden ser sancionados por tres vías legales distintas, según el tipo de conductas, ámbitos en los que ocurren y tipo de personalidad jurídica que

ostentan quienes las cometen: en tanto conductas delictivas son materia penal; pueden constituir faltas administrativas si él o la agresora resultan ser servidores(as) públicas(os) (materia administrativa); y finalmente si son conductas cuya comisión tiene consecuencias legales en el espacio de trabajo (materia laboral). Con el fin de comprender y conocer la ruta legal que deben seguir las dependencias y entidades de la administración pública municipal al enfrentar casos de violencia laboral, así como el acoso y el hostigamiento sexual, es indispensable delimitar su competencia y conocer a qué orden legal deben sujetarse.

Vía de atención Administrativa

- La resolución administrativa contra el o la responsable por violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual constituye un elemento de gran valor para lograr consecuencias legales en la materia laboral.
- De acuerdo con diversas investigaciones, las llamadas de atención o amonestaciones administrativas tienen un efecto persuasivo que disminuye las agresiones y hace saber a los/as agresores/as que su conducta no es tolerada ni bien vista en su lugar de trabajo.
- Es la vía más económica tanto para las instituciones como para las personas agraviadas.
- No hay obstáculo legal alguno para que la persona agraviada pueda denunciar los hechos por la vía penal y administrativa al mismo tiempo.

Vía de atención Laboral

- Es una vía que tiene dos posibilidades: un proceso para la **sanción en el ámbito de las condiciones de trabajo**, que queda en la competencia de las propias dependencias y puede ser resuelto mediante las áreas jurídicas o de recursos humanos de la misma, y un **proceso en materia laboral**, que implicaría la destitución o despido de la persona agresora, el cual implica otro tipo de actuaciones procesales y pasa por la intervención de otras instancias además de la propia dependencia.
- En el caso del **proceso en materia laboral**, es necesario tener claro que la resolución administrativa contra el o la responsable por violencia laboral, el acoso, y el hostigamiento sexual constituye elemento de gran valor para lograr consecuencias legales en la materia laboral. Por ello es necesario que las autoridades de las entidades públicas estén sensibilizadas y capacitadas en materia de género y violencia contra las personas, a fin de que apliquen adecuadamente la normatividad para llevar a cabo el respectivo procedimiento administrativo en caso de que la víctima sea mujer, y, de este modo, en caso de probarse la conducta impropia, rescindir la relación laboral del agresor o agresora.
- Al igual que en materia penal, es fundamental que se sustenten bien las pruebas de violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual para evitar cualquier tipo de complicación.
- Existe la posibilidad de que el o la contraparte interponga una demanda por despido injustificado ante el Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Guanajuato, y si procede, sea restituido en el lugar de trabajo, por lo que es indispensable que la autoridad administrativa cumpla a cabalidad con todas las formalidades exigidas por la Ley para evitar que el ambiente laboral se deteriore. En todo caso si la persona agresora fuera restituida sería indispensable que se ubicara en un espacio físico distinto al que se encuentre la persona agraviada.

- El proceso en materia laboral es una vía que puede ser de mucha utilidad si se realiza de forma adecuada, al mostrar a las y los servidores públicos que este tipo de conductas no queden impunes y que la consecuencia puede hacerles perder su empleo.

Vía de atención Penal

En caso de que la persona interesada acuda a la vía penal, el papel del Comité será de orientación, canalización y seguimiento a su caso.

El Código Penal del Estado de Guanajuato tipifica tanto el acoso sexual como el hostigamiento sexual en el Capítulo V del Título Tercero correspondiente a delitos contra la libertad sexual. Destaca que a pesar de que en la LGAMVLGto no describe —aunque sí las reconoce en el artículo 6º fracción II— las figuras de acoso ni hostigamiento sexual, el ordenamiento penal local homologa las descripciones que sobre esta modalidad de violencia contra las mujeres hace la LGAMVLV, cosa que no sucede en el ámbito federal, como ya se revisó.

La figura del acoso sexual está contenida en los siguientes artículos del Código Penal para el Estado de Guanajuato:

- **“Artículo 187-a.** A quien, por cualquier medio, acose a una persona a pesar de su oposición, para que ejecute un acto de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, se le sancionará con seis meses a dos años de prisión y de cinco a veinte días multa. Este delito se perseguirá por querrela.”
- **Artículo 187-c.** Se aplicará de dos a cinco años de prisión y de veinte a cincuenta días multa si la víctima del delito de acoso sexual fuera menor de edad o incapaz. Estos delitos se perseguirán de oficio.”

A su vez, el hostigamiento sexual se encuentra tipificado en los artículos 187-b, 187 c y 187-d, que a continuación se describen:

- **“Artículo 187-b.** A quien valiéndose de su posición jerárquica o de poder, derivado de sus relaciones familiares, laborales, profesionales, religiosas, docentes o de cualquier otra que implique subordinación, hostigue a otra persona para que ejecute, para sí o para un tercero, un acto de naturaleza sexual, se le sancionará con uno a tres años de prisión y de diez a treinta días multa. Este delito se perseguirá por querrela.”
- **Artículo 187-c.** (...) Se aplicará de tres a siete años de prisión y de treinta a setenta días multa cuando la víctima del hostigamiento sexual sea menor de edad o incapaz. Estos delitos se perseguirán de oficio.

Artículo 187-d. Si el responsable del delito de hostigamiento sexual es servidor público, se le impondrán, además de las penas previstas en los dos artículos anteriores, la destitución de su cargo y la inhabilitación para ejercer cualquier cargo público por un lapso igual al de la pena de prisión impuesta.

ESQUEMA GENERAL DEL PROCESO DE ATENCIÓN

- **Recepción de queja**
- **Asesoría**
- **Vinculación**
- **Seguimiento**

ESQUEMA GENERAL DEL PROCESO DE ATENCIÓN

Servidor(a) público es objeto de acto(s) de violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual

RECEPCIÓN

Servidor(a) público objeto de acto(s) de violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual, u otro/a persona servidora pública que lo presencie, presenta una queja a cualquier integrante del Comité: Vía telefónica, por correo o por escrito físico

Sesiona comité y en su caso emite medidas de protección y contención

COMITÉ

Integrante del Comité entabla comunicación con la persona quejosa, explica las posibles estrategias de atención mediante las 2 vías de atención

ASESORÍA



ESQUEMA GENERAL DEL PROCESO DE ATENCIÓN



RUTA CRÍTICA DEL PROCESO DE ATENCIÓN

Actividad	Responsable(s) de la actividad	Descripción de la actividad	Documentos e insumos relacionados o generados
Queja y/o Denuncia	Persona interesada o personal que presencie actos de Violencia Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual.	<p>1.- La persona interesada o personal que presencie el acto notifica o presenta queja ante cualquier integrante del Comité para la Prevención y Atención de la Violencia laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual, sobre actos de los mismos, que cometa personal del ente público.</p> <p>La presentación de queja y/o denuncia podrá ser por las siguientes vías:</p> <ol style="list-style-type: none"> Verbal: comunicar los hechos de inmediato, y de manera personal a algún miembro del Comité de Prevención y Atención a la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual. Telefónica: el Comité tendrá una línea directa para los casos. Escrita: la entrega podrá ser directa a algún/a integrante del Comité, a través del Buzón Electrónico de quejas y/o denuncias. 	La presentación del escrito de queja y/o denuncia será en formato libre para la vía informal.
Recepción de queja	Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual	<p>2.- El Comité recibe la queja y/o denuncia, entabla comunicación con la persona que la presentó en un máximo de 3 tres días hábiles y realiza una primera entrevista con ella, en la cual se evitará revictimizar*, solicitando solo la información necesaria a fin de poder brindarle asesoría integral.</p> <p>(Ver Anexo 1 “Guía de entrevista”)</p> <p><i>*Conjunto de consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas de carácter negativo que deriven de la experiencia de la víctima en su contacto con el sistema de procuración de justicia, y supones un choque entre las legítimas expectativas de la víctima y la inadecuada atención institucional recibida.</i> Tesis aislada Reg. 2010608. Dic. 2015. Libro 25, Tomo I SCJN</p> <p>También propondrá las medidas de protección y contención dirigidas a salvaguardar los derechos de la persona presuntamente agraviada.</p> <p>(Ver Medidas de contención y protección)</p> <p>3.- La persona del Comité que tenga contacto con la persona presuntamente agraviada, la invita a llenar el formato escrito de queja.</p> <p>(Ver Anexo 2 “Formato de queja y/o denuncia”)</p> <p>La persona tiene el derecho a decidir si la quiere o no presentar por escrito en el formato de queja y/o denuncia. La o el integrante del Comité debe señalarle que para seguir una vía formal debe presentar queja por escrito en el formato establecido.</p> <p>En el recuadro número 1 se presenta el tipo de asistencia que deberá proporcionar el personal que integra el Comité a las personas que presentan quejas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía de entrevista a persona que presenta la queja (Anexo 1) ✓ Formato de queja y/o denuncia (Anexo 2) ✓ Base de datos con registro de casos (Anexo 3)

Actividad	Responsable(s) de la actividad	Descripción de la actividad	Documentos e insumos relacionados o generados
		<p>4.- En caso de que la persona presuntamente agraviada decida la vía formal, el o la integrante del Comité le proporcionará el formato para el levantamiento de queja.</p> <p>La queja deberá describir de forma progresiva los hechos ocurridos, en primera persona, con claridad y especificidad los hechos o actos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.</p> <p>La queja deberá ser firmada por la persona presuntamente agraviada. (Anexo 2).</p> <p>5.- En caso de negativa por parte de la persona presuntamente agraviada a presentar queja por escrito, se presentan las opciones para llevar a cabo una vía informal de atención.</p> <p>Para la vía informal se deberá abordar de acuerdo con las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Cuando se dilucide un conflicto*</u> refiriéndonos a todas aquellas situaciones en las que se presentan diferencias de intereses, valores, necesidades entre las personas, grupos, organizaciones o estados que dificultan la resolución de un problema. <i>*Se dice que hay un conflicto cuando dos o más partes interdependientes perciben que sus objetivos son incompatibles o irreconciliables. El conflicto es inevitable y, si es bien manejado mediante técnicas y herramientas eficientes, puede ser transformado positivamente en una oportunidad de cambio o crecimiento.</i> • <u>La antigüedad y la gravedad de las acusaciones:</u> Los incidentes no muy serios y recientes tendrán más probabilidades de solución a través de un mecanismo informal. • <u>El número de personas involucradas:</u> A mayor número de ellas, la resolución informal tiende a ser menos exitosa. • <u>Diferencias de poder:</u> El mecanismo informal resulta particularmente adecuado entre mayor igualdad de rango existe entre las personas involucradas en el conflicto. <p>La vía informal, como mecanismo de resolución de los conflictos quedará descartada en los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no pueda garantizarse que la persona afectada estará libre de represalias. • Cuando los incidentes que configuran el acoso laboral o sexual, hostigamiento sexual, aunque de naturaleza distinta, se hayan repetido más de una vez o vayan en 	

Actividad	Responsable(s) de la actividad	Descripción de la actividad	Documentos e insumos relacionados o generados
		<p>escalada, de manera que no pueda garantizarse la integridad de la persona afectada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando haya más de una persona afectada. <p>6.- En caso de que se acepte la vía informal, la persona del Comité que conoce del caso lo turnará al Ombudsperson, que es quien lleva a cabo las acciones conducentes para dicha vía, en común acuerdo con la persona interesada.</p> <p>La persona miembro de Comité que canalice al Ombudsperson, deberá brindar un seguimiento puntual a fin de cerciorarse de que la resolución de la vía informal fue la adecuada.</p> <p>En este caso hasta aquí habrá terminado la labor del Comité para ayuda a resolver el caso y acompañar a la persona agraviada.</p> <p>7.- En caso de que la persona decida atender mediante la vía formal, la persona agraviada llena el formato de queja.</p> <p>8.- A partir de lo que la persona presuntamente agraviada llene en el formato de queja, la o el integrante del Comité que conoce del caso hará un análisis preliminar del mismo, a fin de identificar el tipo de violencia objeto de queja, así como al o los/as presunto/a/s responsable/s con los cuales se tendrá contacto de forma posterior en el momento oportuno.</p> <p>9.- Con base en el análisis preliminar, la persona integrante del Comité informa a la persona presuntamente agraviada acerca de posibles vías para atender el caso, las cuales pueden ser de resolución administrativa, laboral o penal, según el interés de la propia persona.</p> <p>Se le debe informar que puede presentar denuncia o queja por distintas vías en paralelo.</p>	
<p>Vinculación a otras dependencias o instancias de atención.</p>	<p>Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual.</p>	<p>10.- En caso de que la persona presuntamente agraviada lo solicite o lo requiera el Comité deberá apoyarle para que obtenga asistencia o asesoría legal, psicológica o médica por parte del propio ente. Dependiendo de las vías de atención que requiera.</p> <p>11.- La persona del Comité que conoce el caso integra el expediente con el compendio de documentos y formatos que se van generando, registra los datos en la base de datos (Anexo 3) haciéndolo del conocimiento al Comité.</p>	<p>Canalización y/o referencia.</p>

Actividad	Responsable(s) de la actividad	Descripción de la actividad	Documentos e insumos relacionados o generados
		<p>12.- El Comité, en un máximo de tres (3) días hábiles, designa a alguno/a de sus integrantes para dar acompañamiento a la persona agraviada y atender el caso, quien fungirá como Consejera. (ver Recuadro 1 con el tipo de asistencia que debe brindar la persona Consejera)</p> <p>La designación del personal asignado al caso se hará de acuerdo con la naturaleza del caso: tipo de acción violenta denunciada, ámbito en el que se llevará el proceso (administrativo, laboral o penal), etc.</p> <p>Cabe recordar que el personal del Comité deberá estar capacitado en materia de derechos humanos, género y violencia con el objetivo de que todas las medidas adoptadas se hagan con perspectiva de género y de derechos humanos.</p>	
<p>Decisión de la presunta víctima del tipo de procedimiento para atender la queja</p>	<p>Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y Hostigamiento Sexual</p>	<p>13.- Una vez que la persona Consejera integrante del Comité informó detalladamente los tipos de procedimientos que se podrían llevar a cabo para atender el caso, los cuales podrán ser de índole administrativa o penal, la persona agraviada determinará qué tipo(s) de acción(es) es de su interés proseguir. Este interés deberá registrarse en el expediente de la queja.</p> <p>Cabe recordar que se puede optar por más de una vía. El Comité deberá hacer una valoración posterior respecto de la viabilidad de iniciar un procedimiento.</p> <p>Asimismo, es necesario recordar que los caminos viables para iniciar procedimiento son el administrativo, el laboral y/o el penal.</p> <p>Sin embargo, en el caso laboral las sanciones que están en el ámbito inmediato de la entidad atender son las relacionadas con las condiciones de trabajo, en el caso de la sanción en materia laboral que implique la rescisión de la relación laboral, requiere iniciarse a través de un procedimiento administrativo, el cual se determinará dependiendo del tipo de relación que la persona tenga con la dependencia o ente de gobierno y la normatividad que le sea aplicable.</p>	<p>Constancias de las actuaciones de autoridades correspondientes que se puedan agregar al expediente.</p>
<p>Seguimiento en la determinación del inicio o no del procedimiento administrativo.</p>	<p>Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual.</p>	<p>14.- Una vez analizado el caso por la persona designada como consejera por parte del Comité debe llegar a un acuerdo con persona agraviada para realizar un procedimiento administrativo, laboral y/o penal a realizarse, y acompañarle a la instancia que corresponda según la conducta realizada.</p> <p>El acuerdo se deberá asentar en un acta firmada por la persona Consejera y la víctima.</p>	<p>Informe de queja por violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.</p>

Actividad	Responsable(s) de la actividad	Descripción de la actividad	Documentos e insumos relacionados o generados
		<p>Además de los resultados de las asesorías brindadas por el Comité, se deberá tomar en cuenta la voluntad de la persona presuntamente agraviada respecto de la(s) vía(s) de atención que es de su interés iniciar.</p> <p>15.- En caso de que la víctima decida iniciar un procedimiento de responsabilidad administrativa y/o laboral, el Comité a través de la persona nombrada Consejera, dará seguimiento en la atención que deberá recibir la víctima en la instancia correspondiente.</p> <p>El Comité podrá orientar, acompañar y procurar la asesoría legal a la persona agraviada, pero el o los procesos deberán ser iniciados por ésta.</p>	
<p>Seguimiento ante instancias correspondientes en caso de iniciar procesos administrativos, penales o laborales.</p>	<p>Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y Hostigamiento Sexual.</p>	<p>16.- La persona agraviada presenta la denuncia ante la Autoridad investigadora, siendo acompañada y apoyada por la Persona Consejera.</p> <p>17.- Concluidas las diligencias de investigación, la autoridad investigadora, calificará de grave o no grave la falta administrativa. (Informe de presunta responsabilidad administrativa)</p> <p>Posteriormente instaura el procedimiento, lleva a cabo las actuaciones previstas en el Título Segundo Capítulo Primero y Segundo de la LRA para el procedimiento de responsabilidad administrativa (Ver recuadro 2), emite una resolución y, en su caso, sanción, la cual puede ser sólo administrativa.</p> <p>En caso de que también se hubiera iniciado un proceso laboral interno para adjudicar alguna responsabilidad, el área respectiva de la institución instaura el procedimiento, lleva a cabo las actuaciones previstas, emite una resolución.</p> <p>18.- Si procede el fincamiento de alguna responsabilidad de orden administrativa, el Órgano de Control la resolverá para que se lleve a cabo la ejecución de la respectiva resolución.</p> <p>19.- El Órgano de Control informará al Comité, a la persona agraviada y a la persona denunciada acerca de la resolución y entregará por escrito los resultados.</p> <p>20.- El Comité informará también sobre los resultados a la persona presuntamente agraviada, recordándole su derecho a presentar su caso por la vía penal, en el caso que no lo haya realizado.</p> <p>21.- En caso de encontrar causales de posible responsabilidad penal, el Comité en coordinación con el área jurídica de la</p>	<p>Acuerdo de radicación. Expediente del Caso. Cédula de notificación. Acta administrativa de la audiencia y determinación de cierre de la investigación iniciada con la autoridad correspondiente.</p>

Actividad	Responsable(s) de la actividad	Descripción de la actividad	Documentos e insumos relacionados o generados
		<p>dependencia orientará y procurará asesoría legal especializada a la persona agraviada para presentar denuncia ante el Ministerio Público, en caso de que ésta así lo decida. Esto puede suceder en este momento o con anterioridad a que el Órgano Interno de Control emita su resolución.</p> <p>22.- Seguimiento de la atención: a) Vía informal: - La persona Consejera verifica que la persona interesada acuda con la Ombudsperson. - La Ombudsperson propone alternativas de resolución del conflicto. - En caso de resolución se cierra la atención por la vía informal. - En caso de no tener una resolución por parte de la Ombudsperson de la entidad, se remitirá a las instancias municipal para las mujeres.</p> <p>b) Vía formal: - La persona Consejera acompaña a la persona agraviada a las instancias correspondientes en las vías elegidas. - La persona Consejera da vigilancia del proceso en la instancia que se hubiere elegido. - Si la resolución es favorable a los intereses de la persona interesada, se concluye el proceso. - Si la resolución es desfavorable, la persona Consejera realizará un informe del caso y se canalizará a la instancia correspondiente para su atención.</p> <p>23.- El Comité integra la resolución al expediente del caso y turna una copia a Recursos Humanos a fin de que se integre la resolución al expediente laboral de la persona sancionada.</p>	
<p>En caso de emitir resolución de responsabilidad, aplicar la sanción administrativa o laboral que corresponda</p>	<p>Titular de la dependencia, otras autoridades de la dependencia, Órgano de Control</p>	<p>24.- Dependiendo de la gravedad del caso el o la Titular de la dependencia ejecutará medidas o sanciones administrativas y/o laborales, de acuerdo con el fallo de la Contraloría Interna del Ayuntamiento, así como también de acuerdo con lo establecido en la normatividad correspondiente.</p>	<p>Documentos normativos aplicables internos y externos a la dependencia.</p>
<p>Integración y cierre de expediente</p>	<p>Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual</p>	<p>25.- El Comité integra los seguimientos del caso y verifica los resultados de los procesos que se hubieren iniciado, registra los datos del mismo en base de datos del Comité y Archiva.</p>	<p>Expediente. Base de datos.</p>

Anexos

1. Formato de Expediente Único

Expediente Único

Folio No. _____

Nombre completo de la Persona agraviada: _____

Edad: _____

Sexo: __M __H

Ocupación: _____

Área: _____

Puesto: _____

Teléfono: _____ Horario disponible: _____

Nombre del/la jefe/a inmediato/a: _____

Cargo del/la jefe/a inmediato/a: _____

Motivo de la queja:

--

Tipo de caso:

Acoso Sexual	Hostigamiento Sexual	Violencia Laboral	Otro (Especifique)
--------------	----------------------	-------------------	--------------------

Procedimiento que se iniciará:

Informal	Formal		
¿En qué consistirá?	Administrativo	Laboral	Penal

Elaboró: _____ Cargo: _____

2. Formato de Queja

FORMATO DE QUEJA POR VIOLENCIA LABORAL, ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL

42

(NOMBRE DEL ENTE PÚBLICO)

FECHA: ___/___/___

Día Mes Año

Toda queja será atendida de manera confidencial y se le dará el trámite y seguimiento según corresponda en términos de las disposiciones legales aplicables, por lo que la información deberá de ser proporcionada con veracidad y objetividad.

Los datos personales solicitados son indispensables para la atención y seguimiento de su queja y se encuentran protegidos en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.

DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA.

Nombre:

Área:

Puesto:

Teléfono:

Correo electrónico:

Nombre del/la jefe/a inmediato/a:

Cargo del/la jefe/a inmediato/a:

DATOS DE LA PERSONA CONTRA QUIEN SE PRESENTA LA QUEJA

A

Nombre:

Área:

Puesto:

Teléfono:

Correo electrónico:

Nombre del/la jefe/a inmediato/a:

Cargo del/la jefe/a inmediato/a:

Relación laboral de usted con esta persona:

continuación, le pedimos que escriba con tinta y letra clara, marcando el inciso correspondiente o en su caso, conteste las preguntas.

1. ¿De qué forma se manifestó el hecho sobre el que presenta su queja?

2. ¿Con qué frecuencia ha ocurrido?

a) Una sola vez b) Varias veces c) De manera continua hasta la presente fecha

3. En caso de haber sido una sola vez, precise: Fecha: _____ Hora: _____ Lugar:

4. En caso de haber ocurrido el hecho en varias ocasiones o que hasta la presente fecha siga sucediendo, precise el periodo aproximado y los lugares en que han ocurrido comúnmente los hechos

5. La actitud de la persona que le hostigó, acosó o violentó fue:

a) Abierta y clara b) Amenazante* c) Discreta o sutil

6. La reacción inmediata de usted ante la(s) conducta(s) de esa persona fue:

a) Le confronté b) Le ignoré c) Otro _____

7. Mencione si su caso es aislado o conoce de otras personas que hayan sido objeto de esos mismos hechos por parte de la persona agresora, si es el caso descríbalos brevemente

8. Señale si cuando acontecieron los hechos motivo de la presente queja:

- a) Nadie los presencié b) Los presencié una persona c) Los presenciaron dos o más personas

8. En caso de que una o más personas hayan sido testigos de los hechos, proporcione los datos de éstas:

9. ¿Qué cambios en su situación laboral se dieron a partir de los hechos?

- a) Sigue igual b) Es tensa e incómoda c) Fui asignado/a a otra área d) Otro:

10. ¿De qué forma le afectaron los hechos de los que se queja?

- a) Emocional b) Social c) Laboral Descríbalos: _____

11. ¿Cómo le afectaron los hechos en su rendimiento personal durante el tiempo que se presentaron?

12. ¿Considera que el acoso u hostigamiento que sufrió le afectará a largo plazo a nivel personal, emocional, social y laboral?

13. ¿Cree necesario acudir con una/un experta/o para que le apoye a superar los efectos psicológicos del hostigamiento o acoso sexual, o bien por violencia laboral?

14. ¿Cree necesario recibir atención médica?

15. ¿Comunicó estos hechos a su superior jerárquico?

- a) Si b) No Explique: _____

***Amenazar: Advertir a una persona de su intención de causar daño.**

16. ¿Cómo piensa que se puede resolver este problema?

17. Para dar un fundamento a los hechos se cuenta con

a) Ninguna evidencia	b) documentos de respaldo	c) fotografías	d) testigos	e) correos electrónicos	f) otros
----------------------	---------------------------	----------------	-------------	-------------------------	----------

18. Datos e información adicional que considere necesario aportar para el seguimiento de su queja:

FIRMA

4. Formato de Informe

Informe de queja por acoso u hostigamiento sexual y/o violencia laboral

Fecha de elaboración de informe			
Fecha en que se recibió la queja		No. Folio	

Tipo de Caso		
Acoso sexual	Hostigamiento Sexual	Violencia laboral

Nombre de persona agraviada	
Nombre de persona denunciada	
Persona consejera que da seguimiento al caso	

Breve Descripción del Caso

La persona agraviada requiere atención psicológica o judicial				
Sí		No		De qué tipo

Tipo de procedimiento que se recomienda a mutuo acuerdo con persona agraviada				
Administrativo		Laboral		Penal

<p>Acuerdos (descripción de las conclusiones)</p> <p>Seguimiento ante las instancias canalizadas</p>

Integrantes del Comité, Consejera y Ombudsperson		Fecha:
Nombre	Cargo	Firma

5. Seguimiento del Caso

Nombre: _____ No. De Folio _____

Reunión	Fecha	Asunto	Acuerdos	Firma

Persona consejera que da seguimiento al caso: _____

6. Cuestionario de Satisfacción de la Atención.

1. El tiempo de recepción de mi queja fue:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------

2. El trato que recibí al realizar mi queja fue:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------

3. El conocimiento que tienen las personas que atendieron mi queja fue:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------

4. El tiempo de respuesta a mi queja fue:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------

5. Las opciones propuestas para el seguimiento de mi queja fueron:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------

6. El resultado de mi queja fue:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------

7. ¿Cómo considero que fue el proceso de queja que inicié? ¿Por qué?

Observaciones:

Sugerencias:
