

Protocolo para Prevenir y Atender la

Violencia Laboral, el Acoso y Hostigamiento Sexual

en la Administración Pública Municipal
de Silao de la Victoria, Guanajuato

Índice

I. Introducción.....	4
II. Marco Conceptual.....	7
III. Marco Jurídico.....	15
Protocolo para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual en la Administración Pública Municipal de Silao de la Victoria, Gto	28
Título Primero.....	28
Objetivo General.....	28
Glosario.....	29
Principios Generales.....	31
Título Segundo.....	33
Del Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y Hostigamiento Sexual.....	33
Capítulo I.....	33
Objeto e integración del Comité.....	33
Capítulo II.....	39
De las Sesiones del Comité.....	39
Capítulo III.....	40
De la Figura del Ombudsperson.....	40
Título tercero.....	41
De la prevención.....	41
Prevención.....	41
Prevención primaria.....	42
Prevención secundaria.....	43
Título cuarto.....	44
Proceso de Atención Integral.....	44
a la Violencia Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual.....	44
Capítulo I.....	44

De las autoridades	44
Capítulo Segundo	49
El proceso de atención integral.....	49
Capítulo Tercero.....	55
Vía administrativa.....	55
Capítulo Cuarto	60
Tratamiento de datos personales	60
Anexos	62
Anexo 1 Formato de Expediente Único	62
Anexo 2 Guía para realizar la entrevista inicial a la víctima.....	63
Anexo 3 Formato de queja por violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual	66
Anexo 4 Base de datos con registro de casos.....	70
Anexo 5 Informe de queja o denuncia por violencia laboral, acoso hostigamiento sexual.	71
Anexo 6. Seguimiento del Caso.....	73
Anexo 7. Cuestionario de Satisfacción de la Atención.....	74
Anexo 8.....	75
Anexo 9 Flujograma	76

I. Introducción

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece, en su artículo 1, que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección. De igual forma señala que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos.

En concomitancia con lo anterior, es pertinente señalar que en el artículo 7 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém do Pará", el Estado mexicano condena todas las formas de violencia contra la mujer, por lo que está comprometido a adoptar las políticas y medidas administrativas necesarias para prevenir, sancionar y erradicar estas formas de violencia.

Por su parte, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer "CEDAW", por sus siglas en inglés, señala el compromiso a cargo del Estado mexicano para adoptar las medidas necesarias, con las sanciones correspondientes, que prohíban toda discriminación contra la mujer, incluyendo aquellas en el ámbito laboral, a fin de asegurar condiciones de igualdad entre mujeres y hombres.

En este mismo, sentido la Resolución 48/104 de la Asamblea General, relativa a la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, define la violencia contra las mujeres como "todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada". De igual manera prohíbe el acoso sexual, en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares; así como alienta para que se establezcan sanciones penales, civiles, y sanciones administrativas.

Asimismo, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, compromete a los Estados miembros a respetar y promover los principios y derechos comprendidos en cuatro

categorías: (1) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva (2) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (3) la abolición del trabajo infantil y (4) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

De igual manera, el día 25 de julio de 2018, el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, recomendó al Estado mexicano, en sus observaciones finales sobre el noveno informe periódico de México, alentar a las mujeres a denunciar los incidentes de violencia de género y asegurarse de que las mujeres víctimas de violencia tengan acceso a recursos efectivos, oportunos, y se garanticen que todos los casos de violencia de género se investiguen eficazmente, así como, que los autores sean enjuiciados y castigados como corresponda.

En este mismo tenor, el Comité de Derechos Humanos recomendó al Estado mexicano en sus observaciones finales sobre el sexto informe periódico de México de fecha 07 de noviembre de 2019, respecto a la violencia contra las mujeres tendientes a facilitar la presentación de denuncias por parte de las víctimas, asegurar que todos los hechos violentos en contra de mujeres y niñas sean investigados con perspectiva de género y de manera diligente, pronta, exhaustiva e imparcial, que los autores sean enjuiciados y sancionados y que las víctimas puedan obtener asistencia, medios de protección y una reparación integral.

Ahora bien, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, establece que la violencia contra la mujer en el ámbito laboral se ejerce por personas que tienen un vínculo 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 dignidad. Por lo que deben implementarse acciones para prevenir y atender este tipo de conducta, además de que su incumplimiento es causa de responsabilidad administrativa.

En correlación a lo anterior, en fecha 03 de enero del año 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual, como una guía de actuación para que las personas servidoras públicas de la Administración Pública Federal, en el ámbito de sus competencias brinden atención a las víctimas de conductas de hostigamiento sexual y acoso sexual, desde una perspectiva de género y con base en los instrumentos internacionales y nacionales en materia de derechos humanos. Lo anterior como una medida de prevención, atención y sanción de esas conductas.

En la esfera estatal resulta importante señalar que, en fecha 06 de junio del año 2017, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, el Protocolo para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual en la Administración Pública del Estado de Guanajuato, a través del cual se establece también la responsabilidad para los municipio de crear un protocolo que garantice a las personas servidoras públicas la salvaguarda sus derechos en el ámbito municipal.

En relación a lo anterior, es significativo señalar que, en el mes de septiembre del año 2019, el municipio de Guanajuato fue el primer municipio que incorporó dentro su normativa municipal el Protocolo para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Hostigamiento y Acoso Sexual en la Administración Pública del Municipio de Guanajuato. A través del cual se establecieron las acciones de prevención y atención para la atención de las quejas por violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.

En sintonía con lo anterior el Instituto para las Mujeres Guanajuatenses con la Instancias Municipales de las Mujeres, materializaron el Plan Anual de Trabajo con las Instancias Municipales para el ejercicio fiscal 2021, en el cual a través de uno de sus ejes estratégicos, se estableció lo referente a la "Provisión de servicios de calidad, especializados y multidisciplinarios con enfoque de interseccionalidad e interculturalidad para el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia", dando como resultado la elaboración de una propuesta para conformar su propio Protocolo Municipal para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual.

En el año 2022 con la finalidad de refrendar el compromiso de generar instrumentos que gararanticen espacios laborales libres de violencia, es que el municipio de Silao de la Victoria, Gto., se desarrolló un trabajo coordinado entre el municipio, el estado y la sociedad civil para contar con un Protocolo que establezca las pautas de actuación, procedimientos, estrategias y acciones, encaminadas a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en la administración pública del municipio con la finalidad de fomentar y mantener una cultura de respeto a los derechos humanos.

II. Marco Conceptual

La violencia, en términos generales ha sido definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como: “El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”.¹

En esta tesitura uno de los conceptos importantes a definir también lo es el de mundo del trabajo, mismo que se considera rebasa el simple lugar físico donde se realiza el trabajo, de manera que comprende, los trayectos, las actividades de campo, otros espacios donde se realicen actividades relacionadas con el trabajo, las tecnologías de la información utilizadas para tal efecto, horarios, etc.

Cabe señalar que la violencia puede presentarse en diversos ámbitos de la vida, entre los cuales se encuentra el mundo del trabajo, por lo cual se ha venido trabajando en la conceptualización de la violencia laboral y en este sentido la OMS la ha definido de la siguiente manera:

La violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo - incluidos los viajes de ida y vuelta a él – que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.²

Por su parte, la OIT habla de la no violencia laboral, sino de un nuevo concepto denominado violencia en el lugar de trabajo, misma que es entendida como:

Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o

¹ Organización Mundial de la Salud, año 2002, Informe mundial sobre la violencia y la salud <https://www.uv.mx/psicologia/files/2014/11/Violencia-y-Salud-Mental-OMS.pdf>

² Organización Internacional del Trabajo, año 2002, Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Mundial de la Salud y Internacional de Servicios Públicos, *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_160911.pdf

lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.³

Aunque no existe una homogeneidad en la definición de lo que es violencia, acoso y hostigamiento en el ámbito laboral, "existe un consenso general de que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo incluyen no sólo aspectos físicos, sino también aspectos psicológicos y sexuales".⁴

Recientemente en el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo, ha conceptualizado de forma amplia la violencia y el acoso, como términos que incluyen una amplia gama de conductas inadecuadas dentro del ámbito laboral, mismo que incluye la violencia y acoso por razón de género:

a) la expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género; y

b) la expresión «violencia y acoso por razón de género» designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.⁵

En este contexto una de las formas más comunes en que se presenta la violencia en el lugar de trabajo es la violencia psicológica o mobbing como un fenómeno complejo que mezcla diferentes factores psicológicos, sociales, éticos y jurídicos con repercusiones culturales, económicas y políticas.

³ Organización Internacional del Trabajo, octubre 2003, Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla, MEVSW/2003/11, <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb288/pdf/mevsws-11.pdf>

⁴ Conferencia Internacional del Trabajo 107.ª reunión, 2018 Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo Pár. 18. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_554100.pdf

⁵ Convenio sobre la violencia y el acoso, año 2019 (núm. 190) Artículo 1.1 Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190

El término mobbing fue utilizado por primera vez por el etólogo Konrad Lorenz, en 1966 para referirse al ataque de un grupo de animales pequeños gregarios que acosaban a un animal solitario de mayor tamaño.⁶

Pero fue hasta la década de los 80, cuando Heinz Leymann, un psicólogo alemán, establecido en Suecia, lo aplicó a la psicología laboral, dotándolo de sistematización y descripción precisa.⁷

Según Heinz Leymann (1990), el mobbing surge de un conflicto que ha degenerado y lo analiza como una forma particularmente grave de estrés psicosocial. Desde entonces, dicho concepto ha hecho fortuna en toda la civilización occidental convirtiéndose en una palabra internacional.⁸

En el Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo en 1990 en Hamburgo, Heinz Leymann definió el Mobbing de la siguiente forma:

situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.⁹

La evolución del concepto ha permitido ir determinando sus elementos, por ejemplo, la psicoanalista francesa Marie-France Hirigoyen, "libera a la víctima de mobbing de la responsabilidad que se le venía atribuyendo respecto a su

⁶ Yolanda Cobo Sainz, año 2013, El Mobbing, hacer visible lo invisible, Universidad de Cantabria.

⁷ Margarita Olmedo y Paloma González, junio 2006, La Violencia en el Ámbito Laboral: La Problemática Conceptuación del Mobbing, Su Evaluación, Prevención y Tratamiento, ACCIÓN PSICOLÓGICA, vol. 4, n.º 2, 107-128.

⁸ Margarita Olmedo y Paloma González, junio 2006, La Violencia en el Ámbito Laboral: La Problemática Conceptuación del Mobbing, Su Evaluación, Prevención y Tratamiento, ACCIÓN PSICOLÓGICA, , vol. 4, n.º 2, 107-128.

⁹ César Augusto Giner Alegría, 2011, Aproximación conceptual y jurídica al término acoso laboral, ANALES DE DERECHO, págs. 224-245 ISSN: 1989-5992

sufrimiento, por incitar los ataques o, por lo menos, por permitirlos de alguna manera".¹⁰

Derivado de lo anterior, se desprenden dos de las características del mobbing que son "la persistencia temporal de las conductas de acoso y su amplio abanico de posibilidades"¹¹, ello debido a que son muy amplias las acciones y estrategias que se emprenden para generar en la víctima un daño psicológico, llegando a combinarse entre ellas para dar lo que se denomina un "tratamiento integral" a la víctima.

Aunque el marco conceptual del mobbing es una referencia importante, ahora sabemos que la violencia psicológica no necesariamente debe darse de forma sistemática, recurrente y durante un tiempo prolongado de tiempo, por lo que, actos aislados también podrían constituirlo.

Existe una diversidad de acciones a través de las cuales puede desarrollarse el mobbing, ello porque es una actividad que busca a través de diversos medios minar las condiciones de la persona y generarle un daño, como por ejemplo:

- *Gritar, chillar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.*
- *Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.*
- *Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar («hasta que se aburra y se vaya»).*

¹⁰ Margarita Olmedo y Paloma González, junio 2006, La Violencia en el Ámbito Laboral: La Problemática Conceptuación del Mobbing, Su Evaluación, Prevención y Tratamiento, ACCIÓN PSICOLÓGICA, , vol. 4, n.o 2, 107-128.

¹¹ Margarita Olmedo y Paloma González, junio 2006, La Violencia en el Ámbito Laboral: La Problemática Conceptuación del Mobbing, Su Evaluación, Prevención y Tratamiento, ACCIÓN PSICOLÓGICA, , vol. 4, n.o 2, 107-128.

- Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste («como si fuera invisible»).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Extender por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado, mediante la negativa a reconocer que un trabajo está bien hecho o la renuencia a evaluar periódicamente su trabajo.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc., caricaturizándolas o parodiándolas.
- Castigar duramente cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el desempeño del trabajo como una grave falta al deber de obediencia debida a la jerarquía.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad. – Invasión de la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, etc., sustrayendo maliciosamente elementos clave para su trabajo.¹²

Entre las consecuencias del mobbing, se identifican aquellas que afectan a la víctima como lo es el estrés y los efectos psicológicos, pues trata de degradar la

¹² Fidalgo, Ángel M. Piñuel, Iñaki, año 2004, La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing, *Psicothema*, vol. 16, núm. 4, pp. 615-624, Universidad de Oviedo, Oviedo, España, p. 616. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72716413.pdf>

confianza y autoestima de la víctima, además de presentarse daños físicos directamente atribuibles como consecuencias del acoso a que se somete a las personas. Entre los efectos del acoso sobre la salud de las personas afectadas encontramos: "a) Los efectos cognitivos e hiperreacción psíquica (Olvidos, dificultad para concentrarse, decaimiento/depresión, apatía, falta de iniciativa); b) Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo (Dolores de pecho, sudoración, sequedad en la boca, palpitaciones), c) Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido mucho tiempo (Dolores de espalda y lumbares); d) Trastornos del sueño; y e) Cansancio y debilidad".¹³

Adicionalmente se considera que, "el mobbing tiene efectos en la sociedad, relacionados entre otras cosas con las enfermedades ocasionadas con el estrés en el trabajo, bajas laborales, y jubilaciones anticipadas, además de los efectos sobre la organización entre los cuales se encuentran la reducción en la eficiencia, el rendimiento y la rentabilidad, la moral baja, pérdida de lealtad y dedicación por parte de los trabajadores, ausentismo, permisos por enfermedad, rotación del personal, mala imagen del centro de trabajo y condiciones peligrosas de trabajo".¹⁴

Como ya se señaló, aunque el marco conceptual del mobbing originalmente ha incluido como elemento la reiteración de conducta a lo largo del tiempo o su sistematicidad, de conformidad con el nuevo entendimiento de la violencia laboral este requisito no es vigente, por lo que la violencia puede configurarse incluso desde un acto aislado.

Es importante precisar que, "hoy en día se considera necesario abordar lo relativo a la violencia por razón del género en el lugar de trabajo, misma que sabemos afecta de forma desproporcionada a las mujeres y que incluye el acoso sexual".¹⁵

¹³ Trujillo Flores, Mara Maricela; Valderrabano Almegua, María de la Luz; Hernández Mendoza René, enero-junio 2007, Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 17, núm. 29, pp. 71- 91 Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia, Páginas 78 y 79, disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>

¹⁴ Trujillo Flores, Mara Maricela; Valderrabano Almegua, María de la Luz; Hernández Mendoza René, enero-junio 2007, Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 17, núm. 29, enero-junio, 2007, pp. 71- 91 Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia, Página 80, disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>

¹⁵ Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) Artículo 1.c) Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190

La violencia por razón de género contra la mujer, “se produce en todos los espacios y esferas de la interacción humana, ya sean públicos o privados, entre ellos, el lugar de trabajo”¹⁶ en relación a este tipo de violencia el Comité recomendó realizar esfuerzos para erradicarla en todas sus formas:

debería comprender protocolos y procedimientos que hagan frente a todas las formas de violencia por razón de género que puedan producirse en el lugar de trabajo o afecten a las trabajadoras, por ejemplo, procedimientos internos de denuncia eficaces y accesibles, cuyo uso no debería excluir el recurso a las fuerzas del orden, y debería también abordar el derecho a prestaciones para las víctimas y supervivientes en el lugar de trabajo.

La violencia por razón de género afecta a las mujeres a lo largo de todo su ciclo de vida y, en consecuencia, las referencias a las mujeres en este documento incluyen a las niñas. Dicha violencia adopta múltiples formas, a saber: actos u omisiones destinadas que puedan causar o provocar la muerte o un daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico o económico para las mujeres, amenazas de tales actos, acoso, coacción y privación arbitraria de la libertad.¹⁷

El Comité considera que, “la violencia por razón de género contra la mujer está arraigada en factores relacionados con el género, como la ideología del derecho y el privilegio de los hombres respecto de las mujeres, las normas sociales relativas a la masculinidad y la necesidad de afirmar el control o el poder masculinos, imponer los papeles asignados a cada género o evitar, desalentar o castigar lo que se considera un comportamiento inaceptable de las mujeres. Esos factores también contribuyen a la aceptación social explícita o implícita de la violencia por razón de

¹⁶ Comité para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, 26 de julio del 2017, Recomendación general num. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general num. 19, Párrafo 20. <https://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2fPPRiCAqhKb7yhslCrOIUtVLRFDjh6%2fx1pWAegJn4T68N1uanZiLbtFuaxmiWrx1jUjN2YPr87ua2opczipm8HRQTpbV8yB4xPAMNMdlvkJoAEe33GIz%2fzBVX>

¹⁷ Comité para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, 26 de julio del 2017, Recomendación general num. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general num. 19, Párrafo 14. <https://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2fPPRiCAqhKb7yhslCrOIUtVLRFDjh6%2fx1pWAegJn4T68N1uanZiLbtFuaxmiWrx1jUjN2YPr87ua2opczipm8HRQTpbV8yB4xPAMNMdlvkJoAEe33GIz%2fzBVX>

género contra la mujer, que a menudo aún se considera un asunto privado, y a la impunidad generalizada a ese respecto".¹⁸

En este mismo sentido la violencia en el lugar del trabajo, "incluye aquella dirigida contra la mujer por razón de género, misma que les afecta en forma desproporcionada, y que constituye una violación de sus derechos humanos".¹⁹

Resultando importante precisar que la violencia en el lugar del trabajo afecta una diversidad de derechos, entre los cuales el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ha señalado el derecho al trabajo establecido en el artículo 6 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que el trabajo debe ser digno.

Éste es el trabajo que respeta los derechos fundamentales de la persona humana, así como los derechos de los trabajadores en lo relativo a condiciones de seguridad laboral y remuneración...Estos derechos fundamentales también incluyen el respecto a la integridad física y mental del trabajador en el ejercicio de su empleo.²⁰

Además, en su observación general número 23, sobre el derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, el Comité precisó que para garantizar dichas condiciones se deben abordar factores como: "la prohibición del trabajo forzoso y la explotación social y económica de niños y adolescentes; la protección contra la violencia y el acoso, incluido el acoso sexual; y las licencias de maternidad, de paternidad y parental remuneradas".²¹

¹⁸ Comité para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, 26 de julio del 2017, Recomendación general num. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general num. 19, Párrafo 19 <https://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2fPPRiCAqhKb7yhslidCrOIUTvLRFDjh6%2fx1pWAeqJn4T68N1uanZiLbtFuaxmiWrx1jUjN2YPr87ua2opczpm8HRQTpbV8yB4xPAMNMdlvkJoAEe33GIZ%2fzBVX>

¹⁹ El Comité para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, 26 de julio del 2017, Recomendación general num. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general num. 19. <https://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2fPPRiCAqhKb7yhslidCrOIUTvLRFDjh6%2fx1pWAeqJn4T68N1uanZiLbtFuaxmiWrx1jUjN2YPr87ua2opczpm8HRQTpbV8yB4xPAMNMdlvkJoAEe33GIZ%2fzBVX>

²⁰ Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 2005, Observación general N° 18, El derecho al trabajo (artículo 6) Párrafo 7, Disponible en: https://conf-dts1.unog.ch/1%20spa/tradutek/derechos_hum_base/cescr/00_1_obs_grales_cte%20dchos%20ec%20soc%20cult.html#GEN18

²¹ Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, año 2016 Observación general núm. 23 sobre el derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias (artículo 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) Párrafo 6, disponible en: <https://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=4slQ6QSmIBEDzFEovLCuW1a0Szab0oXTdlmsJZ>

Sobre el derecho al trabajo de las mujeres, el Grupo de Trabajo sobre la cuestión de la discriminación contra las mujeres y las niñas, ha señalado que "sobre la base de las normas y los principios internacionales, para hacer efectivo ese derecho es preciso, entre otras cosas, asegurar condiciones dignas de trabajo, que incluyan la igualdad de acceso al derecho a prestaciones laborales y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor, la eliminación de los obstáculos que se oponen al desarrollo profesional de la mujer en clave de igualdad y su acceso a los puestos de dirección, la protección contra la violencia, la discriminación y el acoso, y la creación de condiciones que permitan a las mujeres organizarse colectivamente y tener voz en la toma de decisiones".²²

En el mismo sentido, el Comité para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer ha precisado que entre las obligaciones para garantizar este derecho debe, "contarse con protocolos y procedimientos que hagan frente a todas las formas de violencia por razón de género que puedan producirse en el lugar de trabajo o afecten a las trabajadoras, por ejemplo, procedimientos internos de denuncia eficaces y accesibles, cuyo uso no debería excluir el recurso a las fuerzas del orden, y debería también abordar el derecho a prestaciones para las víctimas y supervivientes en el lugar de trabajo".²³

III. Marco Jurídico

Dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se señala que las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por la Presidencia de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley Suprema de toda la Unión; asimismo dentro de la Constitución se establecen 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.

[ZVQfoUY19kME5pOqRbao%2bukBRbHveRQH1JhhOvARU9LtsY1I%2bVHXIYTQT7YPC8NiCcskBXpB1e9CjrlfQwnwfp](https://www.unhcr.org/refugees/files/2020/04/20200416-Report-of-the-Working-Group-on-Discrimination-against-Women-and-Girls.pdf)

²² Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de la discriminación contra las mujeres y las niñas, 16 de abril de 2020, Los derechos humanos de la mujer en el cambiante mundo del trabajo, A/HRC/44/51, página 4, <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G20/094/83/PDF/G2009483.pdf?OpenElement>

²³ Comité para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, Recomendación general num. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general num. 19, Pár. 30 f) <https://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2fPPRiCAqhKb7yhslcCrOlUvLRFDJh6%2fx1pWAeqJn4T68N1uanZlLbtFuaxmiWrx1iUjN2YPr87ua2opczpm8HRQTpbV8yB4xPAMNMdIvkcJoAEe33GIZ%2fzBVX>

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 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, resulta significativo señalar 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.

Internacional

Resulta necesario el poder señalar los estándares internacionales en materia de derechos humanos para las mujeres, así como las jurisprudencias en materia de derechos de las mujeres construidos en los tribunales penales internacionales; las cuales contribuyen a determinar conceptualmente los derechos fundamentales y los diferentes tipos de violencia contra las mujeres con base en criterios materiales, formales, objetivos y subjetivos, motivo por el cual se enuncian los instrumentos siguientes:

Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, observación general N.º 18, (2005) del derecho al trabajo y la observación general N.º 23 (2016) sobre el derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias.

Conferencia Internacional del Trabajo 107.ª, reunión celebrada en el año 2018 en la cual se definen los derechos de las trabajadoras con la finalidad de acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo.

Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Austria, Viena (1993) estableció un plan común para el refuerzo de la protección de los derechos humanos en todo el mundo y adoptó nuevas medidas para promocionar y proteger los derechos de las mujeres, la niñez y las poblaciones indígenas respectivamente.

Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH), suscrita el 22 de noviembre 1969, establece la obligación, para los Estados partes, del desarrollo

progresivo de los derechos económicos, sociales y culturales contenidos en la Carta de la Organización de los Estados Americanos, refiriendo en el artículo 1, el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y la prohibición de discriminación, en el artículo 24, la Igualdad y no discriminación.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Belém do Pará, suscrita en el año 1994, es un instrumento internacional en el ámbito de la Organización de los Estados Americanos, que constituye una positiva contribución para proteger los derechos de la mujer y eliminar las situaciones de violencia que puedan afectarles, estableciendo en los artículos 3, 5, 6 y 8.b el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, en el artículo 4.f y 4.j la Igualdad y no discriminación, en el artículo 6, la prohibición de la discriminación, en el artículo 2 en relación con los artículos 4 y 5, la violencia en el ámbito laboral, en los artículos 7 y 8, los deberes de los estados de protección y prevención de la violencia contra las mujeres.

Convenio de la Organización Internacional del Trabajo 111 (OIT) del año 1958, forma parte de un conjunto de normas fundamentales internacionales de trabajo que imponen obligaciones a los Estados que los ratifican. Tienen el objeto de mejorar las condiciones laborales en todo el mundo, siendo este relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Convenio de la Organización Internacional del Trabajo 190 (OIT) año 2019, sobre la violencia y el acoso reconoce el derecho de todas las personas a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, estableciendo que las actividades laborales no se limitan a un espacio determinado y, por lo tanto, plantea una perspectiva amplia de los espacios laborales.

Convenio para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), entrada en vigor en México el 3 de septiembre de 1981, provee un marco obligatorio de cumplimiento para los países que la han ratificado para lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas, estipula que los Estados Parte deben incorporar la perspectiva de género en todas sus instituciones, políticas y acciones con el fin de garantizar la igualdad de trato, estableciendo en el artículo 3 el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, en los artículos 1, 2.a, 2.c, 4 y 15 la igualdad y no discriminación, reconoce en los artículos 1, 2.b, 2.d-g y 4 la prohibición de la discriminación, en su artículo 11 prohíbe la violencia en el ámbito laboral, y en el artículo 8 establece la garantía del debido proceso.

Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo; adoptada en 1998, establece claramente que estos derechos son universales y que se aplican a todas las personas en todos los países mencionando en lo particular lo referente a la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Declaración Universal de los Derechos Humanos, 10 diciembre de 1948, es ampliamente reconocida por haber inspirado y allanado el camino para la adopción de más de setenta tratados de derechos humanos, que se aplican hoy en día de manera permanente a nivel mundial y regional, dicho instrumento establece en el artículo 3 la garantía de seguridad de la persona, el artículo 7 habla sobre Igualdad ante la ley, el artículo 8 del acceso a la justicia y artículo 10 sobre las condiciones de igualdad.

Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de la discriminación contra las mujeres y las niñas, la Asamblea General de las Naciones Unidas en fecha 16 de abril del 2020, analiza las dimensiones de género de las principales tendencias que están transformando el mundo del trabajo, como los cambios tecnológicos y demográficos, la aceleración de la globalización y el paso a economías sostenibles, entre otros.

Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU de fecha 25 de septiembre del 2015, constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo, el número 5 está enfocado a desarrollar acciones para la Igualdad de género y empoderamiento de la mujer.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos entrada en vigor el 23 de marzo de 1976, establece en su artículo 3, que los Estados Partes se comprometen a garantizar a hombres y mujeres la igualdad en el goce de todos los derechos civiles y políticos enunciados en el Pacto.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales entrando en vigor el 3 de enero 1976, señala en su artículo 3, que los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a asegurar a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos económicos, sociales y culturales enunciados en el Pacto.

Recomendación General N° 33 de la CEDAW, de fecha 3 de agosto de 2015 establece el derecho del acceso de las mujeres a la justicia en sus párrafos 10, 23, 47 y 51.a y l.

Recomendación General N° 35 de la CEDAW, en la que se actualiza la recomendación general N° 19. de fecha 26 de julio de 2017, a través de la cual se señala lo concerniente a la violencia por razón de género contra la mujer.

Recomendación sobre la violencia y el acoso, 2019 (número. 206) elaborada en la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, señala dentro de sus principios fundamentales el adoptar y aplicar el enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género los miembros deberán abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo en la legislación relativa al trabajo y el empleo, la seguridad y salud en el trabajo, la igualdad y la no discriminación y en el derecho penal, según proceda.

Resolución 48/104 de la Asamblea General, año 1993, relativa a la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer prohíbe el acoso sexual en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, así como alienta para que se establezcan sanciones penales, civiles y administrativas.

Sentencia caso Digna Ochoa y familiares vs México, en la que Corte Interamericana de los Derechos Humanos, en su sentencia de fecha 25 de noviembre de 2012, señala garantías para el debido proceso en los casos de hostigamiento.

Sentencia caso Espinoza Gonzáles vs. Perú, en la que la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en su sentencia de fecha 20 de noviembre de 2014, establece la garantía para juzgar sin estereotipos de género.

Sentencia caso González y Otras (“campo algodonero”) vs. México, en la que la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en su sentencia de fecha 16 de noviembre de 2009, establece el deber de debida diligencia dentro los procesos de investigación.

Sentencia caso Gutiérrez Hernández y otros vs. Guatemala, en el que la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en su sentencia de fecha 24 de agosto de 2017, establece la obligatoriedad de juzgar libre de estereotipos de género.

Sentencia caso Guzmán Albarracín y otros vs Ecuador, en la que Corte Interamericana de los Derechos Humanos, en su sentencia de fecha 24 de junio de

2020, establece lo referente a las medidas efectivas de prevención y no repetición en actos de acoso y abuso sexual.

Sentencia caso Jessica Lenahan (Gonzales) y otros vs. Estados Unidos, en el que la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en su sentencia de fecha 21 de julio de 2011, enlista y describe los cuatro principios esenciales de la debida diligencia.

Sentencia caso María Eugenia Morales de Sierra vs. Guatemala, en el que la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en su sentencia de fecha 19 de enero de 2001, establece la adopción de los medios necesarios para el goce efectivo de los derechos de las mujeres.

Sentencia caso Rosendo Cantú y Otra vs. México, en la que la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en su sentencia de fecha 31 de agosto de 2010, establece la obligatoriedad de las autoridades de la debida diligencia dentro de los procesos.

Sentencia caso Velásquez Paiz y otro vs. Guatemala, en la que Corte Interamericana de los Derechos Humanos, en su sentencia de fecha 19 de noviembre de 2015, estableció el deber reforzado de garantía en relación con el contexto de violencia contra las mujeres.

Nacional

Dentro del marco jurídico nacional es importante señalar los diversos instrumentos relativos a los derechos de las mujeres, así como a la igualdad de las mujeres y hombres en México, mismo que prevén la obligación de las autoridades en el reconocimiento y protección de sus derechos, motivo por el cual se enuncian los ordenamientos legales en la materia.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 1, refiere que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como la obligación que tienen las autoridades de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos.

Código Nacional de Procedimientos Penales, establece las normas que han de observarse en la investigación, el procedimiento y la sanción de los delitos para

esclarecer los hechos, proteger al inocente, procurar que el culpable no quede impune y que se repare el daño, para contribuir a asegurar el acceso a la justicia en la aplicación del derecho y resolver el conflicto que surja con motivo de la comisión del delito.

Código Penal Federal, señala en su artículo 259 Bis, la tipificación y sanción al delito de hostigamiento sexual cometido por algún servidor público en la esfera laboral.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado B) del artículo 123 Constitucional, la cual establece en el artículo 46 las causas de rescisión de la relación laboral.

Ley Federal del Trabajo, que regula las relaciones entre el trabajador y el patrón refiriendo en el Artículo 3 Bis, la definición de acoso sexual y hostigamiento sexual asimismo el artículo 47, establece cuales son las causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, hace referencia a la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación ejercidas por autoridades, enunciando en su artículo 9, las medidas para prevenir la discriminación.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la cual tiene por objeto establecer la coordinación entre la Federación, las Entidades Federativas, la Ciudad de México y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia, que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación señalando en su artículo 13, así también establece la diferencia entre el hostigamiento y el acoso sexual.

Ley General de Responsabilidades Administrativas, establece las faltas administrativas en que pueden incurrir las personas servidoras públicas, sus obligaciones y las sanciones aplicables por los actos u omisiones en que estos incurran.

Ley General de Víctimas, establece en su artículo 116, que las instancias públicas competentes en materia de seguridad pública, desarrollo social, desarrollo integral de la familia, salud, educación y relaciones exteriores, de cada uno de los órdenes de gobierno dentro de su ámbito de competencia, deben ejecutar las acciones

que sean necesarias en coordinación con las demás autoridades para alcanzar los objetivos y el respeto irrestricto de los derechos humanos, asimismo, implementar programas de prevención y erradicación de la violencia, especialmente la ejercida contra niñas, niños, jóvenes, mujeres, indígenas y adultos mayores.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, la cual tiene por objeto regular y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres, propone los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres, estableciendo en el Capítulo VII, del Título IV, lo concerniente a las acciones para la eliminación de estereotipos en función del sexo.

Modelo de Protocolo para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral en los Centros de Trabajo, en el que se establecen las acciones para la implementación de procedimientos para prevenir, atender y erradicar los casos de violencia laboral derivados del vínculo de relación laboral en este centro de trabajo, incluyendo el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual.

Norma Oficial Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015, es un mecanismo de adopción voluntaria para reconocer a los centros de trabajo que cuentan con prácticas en materia de igualdad laboral y no discriminación, para favorecer el desarrollo integral de las y los trabajadores, así también contempla las figuras de acoso sexual, hostigamiento sexual y violencia laboral.

Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2018, obliga a las empresas a tomar todas las medidas de prevención para controlar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como promover un entorno organizacional favorable en los Centros de Trabajo.

Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual, publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 03 de enero del año 2020; el cual sirve como una guía de actuación para las personas servidoras públicas de la Administración Pública Federal, para que en el ámbito de sus competencias brinden atención a las víctimas de conductas de hostigamiento sexual y acoso sexual, desde una perspectiva de género.

Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, reglamenta las disposiciones de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en lo relativo al Poder Ejecutivo Federal y las bases

de coordinación entre éste, las entidades federativas y los municipios, necesarias para su ejecución.

Suprema Corte de Justicia de la Nación, Amparo directo 47/2013, Ministro Ponente: José Ramón Cossío Díaz Secretaria: Mireya Meléndez Almaraz Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación “Acoso Laboral o Mobbing” establece que el acoso laboral tiene como objetivo intimidar u opacar o aplanar o amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad de agredir o controlar o destruir, que suele presentar el hostigador.

Suprema Corte de Justicia de la Nación, Tesis: 1a. CCL/2014 (10a.) Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 8, Julio de 2014, Tomo I, página 138, Acoso laboral (mobbing). La persona acosada cuenta con diversas vías para hacer efectivos sus derechos, según la pretensión que formule. Registro: 2006869, Décima Época, Primera Sala, materia laboral, en la que establece que la persona que sufre daños o afectaciones derivadas del acoso laboral (mobbing) cuenta con diversas vías para ver restablecidos los derechos transgredidos a consecuencia de esa conducta denigrante.

Suprema Corte de Justicia de la Nación, Tesis: 1a. CCLII/2014 (10a.) Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, publicada el 04 de Julio de 2014, Acoso Laboral (mobbing) su noción y tipología, Décima Época, Primera Sala, materia laboral; señala que el acoso laboral (mobbing) es una conducta que se presenta dentro de una relación laboral, con el objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad, que suele presentar el hostigador, de agredir o controlar o destruir.

Suprema Corte de Justicia de la Nación. Tesis: 1a./J. 22/2016 (10a.) Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 29, Abril de 2016, Tomo II, página 836, Acceso a la justicia en condiciones de igualdad. Señala los elementos para juzgar con perspectiva de género, que refiere que el reconocimiento de los derechos humanos a la igualdad y a la no discriminación por razones de género deriva que todo órgano jurisdiccional debe impartir justicia con base en una perspectiva de género.

Suprema Corte de Justicia de la Nación. Tesis: XXVII.3o.56 P (10a.) Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 53, Abril de 2018, Tomo III, página 2118 estereotipos de género. Establece como parte de la metodología de juzgar

con perspectiva de género, al establecer los hechos y valorar las pruebas en un asunto, la autoridad jurisdiccional debe procurar el desecamiento de cualquiera que impida el pleno y efectivo ejercicio del derecho a la igualdad.

Estatal

El Estado de Guanajuato cuenta con un marco normativo de políticas públicas que protegen los derechos de las mujeres, mismo que se relaciona con las atribuciones con que cuentan los Ayuntamientos para instrumentar y articular la política municipal orientada a prevenir, atender y erradicar la violencia, en concordancia con la política estatal, por el cual resulta significativo señalar la siguiente normativa.

Constitución Política para el Estado de Guanajuato, establece las bases para que las y los guanajuatenses ejerzan su derecho a una vida libre de violencia, consagrando en su artículo 1, la promoción a la igualdad sustantiva, la paridad de género y la obligación de las autoridades para adoptar las medidas para erradicar la discriminación, la desigualdad de género y toda forma de violencia contra las mujeres.

Código de Procedimiento y Justicia Administrativa para el Estado y los Municipios de Guanajuato, tiene por objeto regular los actos y procedimientos administrativos de las dependencias y entidades de la administración pública centralizada y paraestatal del Estado de Guanajuato y de sus municipios.

Código Penal del Estado de Guanajuato, establece en sus artículos 187-a y 187-d la tipificación y sanción de los delitos de acoso sexual y hostigamiento sexual respectivamente cometido por servidores públicos en la esfera laboral.

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato, reconoce como ámbito la violencia laboral y docente en su artículo 6, fracción III, estableciendo como la que se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, la cual se puede constituir en un solo evento o en una serie de eventos cuya suma produce el daño, señalando como tipos dentro de este ámbito el acoso y el hostigamiento sexual.

Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y de los Municipios, señala en su artículo 49 fracción V, como causal de la relación de trabajo sin

responsabilidad del patrón, cuándo el trabajador cometa actos de hostigamiento o acoso sexual contra cualquier persona en el establecimiento o lugar de trabajo.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato, señala las bases, principios y procedimientos para garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales en posesión de los sujetos obligados.

Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato, señala las responsabilidades administrativas de las personas servidoras públicas, sus obligaciones, las sanciones aplicables por los actos u omisiones en que incurran, así como los procedimientos para su aplicación.

Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, se indica lo referente a la garantía, el goce y ejercicio de los derechos a la víctima, así como las medidas de atención, protección, apoyo y reparación integral que reconoce el estado.

Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Guanajuato, establece en su artículo 7, lo referente a la atribución de la Fiscalía General de Justicia en materia de procuración de justicia a través de las atribuciones conferidas a los Ministerios Públicos; en la Constitución General y la Constitución Local.

Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, indica en su artículo 77 la facultad de los integrantes del Ayuntamiento para presentar a éste iniciativas de reglamentos, bandos y demás disposiciones administrativas de observancia general o de reformas y adiciones en su caso.

Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Guanajuato, indica en su artículo 2, la responsabilidad del estado y los municipios para generar el marco normativo, institucional y de políticas públicas para impulsar, regular, proteger, fomentar y hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, impulsando el empoderamiento de las mujeres en la vida pública y privada; de igual manera en su artículo 14, establece la obligación de los ayuntamientos para adoptar las medidas necesarias para buscar la erradicación de la violencia de género, la violencia familiar, el acoso y hostigamiento sexual.

Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato, establece en su artículo 3 que se consideran Derechos Humanos los consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los proclamados por la Asamblea General de

las Naciones Unidas y los contenidos en Tratados, Convenciones y Acuerdos Internacionales que México haya celebrado o celebre.

Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Discriminación en el Estado de Guanajuato, establece la prohibición de toda conducta discriminatoria que tenga por objeto o efecto impedir, anular o menoscabar el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades.

Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia del Estado de Guanajuato, dispone las bases para la prevención, atención y erradicación de la violencia, en el estado de Guanajuato, la organización y funcionamiento del Sistema Estatal para la Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia y la coordinación entre el estado y los municipios para prevenir, atender y erradicar la violencia.

Protocolo para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual en la Administración Pública del Estado de Guanajuato, a través del cual se establecen las pautas de actuación para prevenir, atender la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en la administración pública estatal.

Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de violencia para el Estado de Guanajuato, sus disposiciones establecen las condiciones en que se desplegarán las acciones previstas en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato.

Municipal

Dentro de la normativa con la cuenta el municipio de Silao de la Victoria, Gto., en la materia, se señalan a continuación.

Código de Ética para el Municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato, en el que se prevé un catálogo de principios, valores y reglas de integridad que deben ser exigidos a las personas servidoras públicas en el desempeño de sus funciones, que se encamina a fomentar la correcta actuación y la capacitación de los mismos, acrecentando las virtudes cívicas y los valores éticos, porque la sociedad reclama una renovada actitud de compromiso por parte de las instituciones públicas.

Reglamento Interior de la Dirección General de Seguridad Pública del Municipio de Silao de la Victoria Guanajuato, establece la atribución del Consejo de Honor y Justicia Municipal para atender las quejas y/o denuncias que sean presentadas en

contra de personas que formen parte de las Instituciones de seguridad del municipio de Silao de la Victoria, Gto.

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Silao de la Victoria Guanajuato, mediante el cual se regula la organización, atribuciones y competencias de las diferentes dependencias, así como establecer las disposiciones generales y complementarias de la administración pública del Municipio.

Reglamento para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del municipio de Silao, Guanajuato, establece las funciones de la administración pública municipal para garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, a través de la creación de políticas públicas, estableciendo los principios, instrumentos y mecanismos para garantizar la igualdad sustantiva en el ámbito público y privado y el acceso a las mujeres y a la familia, a una vida libre de violencia, favoreciendo su desarrollo y bienestar desde la perspectiva de género, bajo los principios de igualdad y no discriminación.

**Protocolo para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el
Hostigamiento Sexual en la Administración Pública Municipal de Silao de la
Victoria, Gto.**

Título Primero

Disposiciones Generales

Capítulo único

Disposiciones preliminares

Objetivo General

Artículo 1. El presente Protocolo tiene como objetivo general establecer las pautas de actuación, procedimientos y mecanismos, así como estrategias y acciones, para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual en la administración Pública del Municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato, con la finalidad de fomentar y mantener una cultura de respeto a los derechos y de cero tolerancias hacia cualquier tipo de violencia.

Objetivos específicos

Artículo 2. Se consideran objetivos específicos los siguientes:

- I. Establecer los principios y pautas sobre las que se debe actuar para prevenir, atender y sancionar la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual con base en la perspectiva de género, el respeto a los derechos humanos, el principio pro persona y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;
- II. Definir estrategias y acciones preventivas para evitar toda forma de manifestación de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, que perjudique el derecho a una vida libre de violencia en el mundo del trabajo y el bienestar integral de las y los servidores públicos municipales;
- III. Establecer las herramientas, procedimientos y/o mecanismos de actuación para atender y dar curso a las quejas o denuncias de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual;

- IV. Contar con medidas de prevención para la persona víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, para salvaguardar su integridad y evitar la violación de sus derechos humanos; y
- V. Fijar las responsabilidades, atribuciones, derechos y obligaciones de las distintas partes involucradas en la prevención, atención y sanción de la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual en la administración pública municipal.

Glosario

Artículo 3. Para los efectos del Protocolo se entenderá por:

- I. **Acoso sexual:** Es una forma de violencia en la que, si bien no existe subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos;
- II. **Autoridad investigadora:** La autoridad en la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, los Órganos internos de Control, la Auditoría Superior del Estado, encargada de la investigación de faltas administrativas;
- III. **Autoridad substanciadora:** La autoridad en la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, los Órganos Internos de Control, la Auditoría Superior del Estado que, en el ámbito de su competencia, dirigen y conducen el procedimiento de responsabilidades administrativas desde la admisión del Informe de presunta responsabilidad administrativa y hasta la conclusión de la audiencia inicial. La función de la Autoridad substanciadora, en ningún caso podrá ser ejercida por una Autoridad investigadora;
- IV. **Autoridad resolutora:** Tratándose de faltas administrativas no graves lo será la unidad de responsabilidades administrativas o el servidor público asignado en los Órganos Internos de Control. Para las faltas administrativas graves, así como para las faltas de particulares, lo será el Tribunal de Justicia Administrativa;
- V. **Comité:** El Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual;
- VI. **Consentimiento:** Manifestación de la voluntad libre, específica e informada del titular o víctima;

- VII. Conflicto:** 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;
- VIII. Datos personales:** cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es reconocible cuando su identidad puede determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;
- IX. Derechos Humanos:** los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, la Conferencia Mundial de Derechos Humanos de Viena y demás instrumentos y acuerdos internacionales en la materia firmados por el Presidente de la República y ratificados por el Senado.
- X. Género:** asignación en todos los ámbitos de la vida política, laboral, económica, social, cultural y familiar que se hace a mujeres y hombres de determinados valores, atributos, roles, estereotipos y características;
- XI. Hostigamiento sexual:** Ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva;
- XII. Igualdad de Género:** La igualdad entre mujeres y hombres que se concreta a través de acciones, medidas y políticas efectivas diseñadas para eliminar la desventaja e injusticia que impiden el ejercicio de los derechos, con la finalidad de proteger el principio de autonomía personal, basada en el análisis de las diferencias entre las mujeres y los hombres, en cuanto a su reconocimiento como pares desde el paradigma de la equivalencia humana;
- XIII. Ombudsperson:** Persona encargada de la protección de los derechos de las y los ciudadanos en sus contactos con las autoridades dentro del centro de trabajo;
- XIV. Órganos Internos 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;

- XV. Personas servidoras públicas:** Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 122 de la Constitución;
- XVI. 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;
- XVII. Protocolo:** Protocolo para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual en la Administración Pública de Silao de la Victoria, Gto.
- XVIII. Tratamiento de Datos Personales:** cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante procedimientos físicos o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas, de manera enunciativa más no limitativa, con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, estructuración, adaptación, modificación, extracción, consulta, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia y en general cualquier uso o disposición de datos personales;
- XIX. Violencia:** Es todo acto u omisión con la intención de agredir a otra persona de manera física o moral que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad o integridad de las personas;
- XX. Violencia contra las mujeres:** Cualquier acción u omisión que les cause a las mujeres daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público; y
- XXI. Violencia Laboral:** 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 periodo de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género.

Principios Generales

Artículo 4. El diseño, implementación de los procesos, procedimientos y participación de las autoridades encargadas de atender los casos de violencia

laboral, acoso y hostigamiento sexual previstos en este Protocolo, deberán llevarse a cabo en todo momento atendiendo a los siguientes principios de actuación:

- I. **Cero tolerancia a las conductas de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual;** políticas y medidas necesarias para prevenir, sancionar y erradicar todas las formas de violencia, de manera particular, aquellas en el ámbito laboral que transgreden la integridad y la dignidad de las mujeres para asegurar condiciones de igualdad entre mujeres y hombres. Asimismo, se asumen los compromisos para las sanciones correspondientes, que permitan erradicar toda discriminación contra la mujer, incluyendo la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual;
- II. **Credibilidad de la víctima:** Las personas que conforman el Comité se conducirán con relación a la víctima bajo el principio de credibilidad y reconocimiento de su dicho;
- III. **Calidad en la atención:** Las personas que integran el Comité brindarán un trato a quienes inicien un proceso de queja o denuncia, centrado en la empatía, la calidez y el 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 víctima de exigir sus derechos. En casos de víctimas en situación de vulnerabilidad, por ejemplo, personas con discapacidad, pobreza extrema, origen étnico, etc. se deberán desarrollar medidas especiales que respondan a enfoques especializados;
- IV. **Perspectiva de Género:** Permite identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y la exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base a las diferencias biológicas entre mujeres y hombres;
- V. **Pro-persona:** El Comité garantizará que toda norma de derechos humanos invocada en el proceso de atención de los casos será interpretada conforme a la máxima protección que ofrezca a las personas;
- VI. **Confidencialidad;** Las personas que conforman el Comité y quienes se involucren en alguno de los casos previstos en este Protocolo tienen derecho a la protección de sus datos personales, 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 que motivan la intervención;
- VII. **Respeto, protección y garantía de la dignidad:** El Comité garantizará que todo acto realizado en el marco de este Protocolo se lleve a cabo desde el respeto y protección de la dignidad e integridad de las personas

involucradas, particularmente de la víctima, a quien se le deberá evitar trámites, procedimientos o actos que puedan revictimizarla;

- VIII. Debida diligencia:** Todas las autoridades del ámbito del gobierno municipal involucrada 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;
- IX. No revictimización:** Evitar la experiencia traumática producida a la víctima cuando se realizan acciones que la vulneren como solicitar de manera reiterada declaraciones sobre los hechos de manera innecesaria, realizar prejuicios sobre la víctima entre otros;
- X. Celeridad:** Toda persona tendrá derecho a que se desarrollen los procesos con prontitud, sin dilaciones injustificadas conforme a los términos establecidos en las vías administrativa, laboral y penal.

Título Segundo

Del Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y Hostigamiento Sexual

Capítulo I

Objeto e integración del Comité

Objeto del Comité

Artículo 5. El Comité es el órgano encargado de diseñar, ejecutar y supervisar las acciones orientadas a prevenir, detectar y evitar que se cometan conductas de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual en las dependencias y entidades de la administración pública municipal para garantizar el derecho de las personas servidoras públicas a una vida libre de violencia.

Asimismo, brindará acompañamiento, orientación y asesoría a las personas servidoras públicas que presenten quejas de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, con el fin de analizar los casos e integrar expedientes que puedan respaldar la presentación de denuncias por parte de la víctima a través de la vía administrativa, laboral y penal.

Integración del Comité

Artículo 6. El Comité estará integrado por 5 personas titulares de las dependencias y entidades municipales siguientes:

- I. La Dirección de Asuntos Jurídicos, quien presidirá el Comité;
- II. El Instituto Municipal para las Mujeres Silaoenses, quien se desempeñará como Secretaría Técnica;
- III. La Dirección de Recursos Humanos;
- IV. La Contraloría Municipal; y
- V. La persona que desempeñe la figura de Ombudsperson.

En la integración del Comité, preferentemente se deberá garantizar una conformación que favorezca la igualdad de participación entre mujeres y hombres.

De designación

Artículo 7. La persona titular de la Presidencia Municipal designará a las personas que integrarán el Comité mediante sesión solemne, quienes mediante el acto protocolario tomarán protesta del cargo.

Cargo honorífico

Artículo 8. Las personas que integran el Comité desempeñarán sus funciones de manera honorífica; sin afectar el desempeño del servicio público para el cual fueron contratadas.

Carta compromiso y confidencialidad

Artículo 9. Las personas integrantes del Comité deberán suscribir una carta compromiso aceptando las funciones, principios y obligaciones que se tendrán en dicho órgano colegiado, así como el acuerdo de confidencialidad sobre los casos que tengan de conocimiento para garantizar la secrecía y confidencialidad de las acciones que se implementen por parte Comité; so pena de las consecuencias legales del incumplimiento de la misma.

Impedimento para integrar el comité

Artículo 10. Las personas que conforman el Comité no deberán estar sujetas a procedimiento o investigación; o en su caso haber sido condenado por resolución

por parte de autoridad administrativa y/o jurisdiccional, por conductas constitutivas de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.

De la capacitación

Artículo 11. Las personas integrantes del Comité deberán someterse al programa de capacitación en materia de derechos humanos, perspectiva de género, violencia laboral, igualdad de género e igualdad sustantiva, proceso de atención integral para la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual.

Atribuciones

Artículo 12. Son atribuciones del Comité:

- I. Elaborar un plan de trabajo en materia de prevención a nivel interno con todo el personal perteneciente a la administración pública municipal;
- II. Conocer y atender de forma oportuna los casos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, informando, asesorando y acompañando a la víctima;
- III. Asesorar e informar a las personas víctimas las vías existentes para la denuncia de la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual;
- IV. Orientar, canalizar y acompañar a la persona víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual a instancias especializadas en materia jurídica, atención psicológica y servicios médicos; cuando el equipo técnico del Comité no pueda brindar el servicio;
- V. Resguardar la información personal de las personas víctimas, garantizando la protección de sus datos personales;
- VI. Informar a la persona víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual el estatus de su proceso;
- VII. Proponer y establecer medios para la recepción de quejas de casos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual;
- VIII. Llevar un registro de las sesiones del Comité para la implementación de sus acuerdos alcanzados; y
- IX. Garantizar a las partes que el proceso de atención se lleve a cabo bajo el principio de confidencialidad conforme a lo establecido en la ley de datos personales en posesión de sujetos obligados para el Estado de Guanajuato.

Organización del Comité

Artículo 13. El Comité para su funcionamiento tendrá una Presidencia, una Secretaría Técnica, tres vocales y contará con el apoyo de un Equipo Técnico.

Funciones el Comité

Artículo 14. La persona que preside el Comité tendrá las siguientes funciones:

- I. Representar al Comité en todos los asuntos y actividades relacionadas con el mismo;
- II. Convocar a las personas integrantes del Comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias;
- III. Presidir y conducir las sesiones del pleno;
- IV. Proponer el orden del día;
- V. Declarar quórum para iniciar sesiones;
- VI. Dar cumplimiento a los acuerdos generados en las sesiones;
- VII. Vigilar el cumplimiento del protocolo en la atención de casos; y
- VIII. Firmar los documentos aprobados en las sesiones que realice el Comité.

Funciones de la Secretaría Técnica

Artículo 15. La persona que desempeñe el cargo de Secretaría Técnica contará con las siguientes funciones:

- I. Requerir a las y los integrantes del Comité los temas a revisar durante las sesiones;
- II. Integrar la orden del día;
- III. Llevar a cabo el registro y seguimiento de los acuerdos de las sesiones;
- IV. Verificar la existencia de quórum legal para sesionar;
- V. Levantar un acta de las sesiones llevadas a cabo por el Comité;
- VI. Llevar un registro y seguimiento de los acuerdos de las sesiones del Comité;
- VII. Resguardar los expedientes de los casos que se presenten;
- VIII. Sustituir de manera temporal a la persona que ocupe la presidencia a petición de ésta, o ante alguna situación de ausencia indefinida; y
- IX. Contribuir a la resolución de conflictos que se presenten durante la atención a los casos.

Del Equipo Técnico

Artículo 16. Para la atención directa de los casos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual el Comité contará con un Equipo Técnico, el cual será el grupo especializado y multidisciplinario integrado por personas servidoras públicas, profesionistas con el siguiente perfil:

- I. Una o dos personas con título de licenciatura en derecho, quienes deberán tener conocimientos en la legislación aplicable sobre atención a víctimas, derechos humanos, acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, así como haber cursado el Programa de Capacitación propuesto por el Comité;
- II. Una o dos personas con título de licenciatura en psicología, quienes deberán contar con conocimientos en la legislación aplicable sobre atención a víctimas, derechos humanos, acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, así como haber cursado el Programa de Capacitación propuesto por el Comité; y
- III. Una persona con título en trabajo social, quien deberá contar con conocimientos en la legislación aplicable sobre atención a víctimas, derechos humanos, acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, así como haber cursado el Programa de Capacitación propuesto por el Comité.

Designación del Equipo Técnico

Artículo 17. La designación de las personas integrantes del Equipo Técnico se realizará a propuesta del Comité, debiendo ser personas servidoras públicas municipales, y deberán contar con la aprobación de la mayoría de las personas que integran el Comité.

Carta compromiso y el acuerdo de confidencialidad

Artículo 18. Las personas integrantes del Equipo Técnico deberán suscribir una carta compromiso aceptando las funciones, principios y obligaciones que se tendrán en dicho órgano colegiado, así como un acuerdo de confidencialidad sobre los casos que tengan de conocimiento, para garantizar la secrecía y confidencialidad de sus acciones, bajo responsabilidad de ser sujetos de las sanciones administrativas que ameriten en caso de incumplimiento.

Impedimento para integrar el Equipo Técnico

Artículo 19. Las personas que integrarán el Equipo Técnico no deberán estar sujetas a procesos o en su caso haber sido sancionado por resolución por parte de autoridad administrativa y/o jurisdiccional, por conductas constitutivas de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.

De la comisión al Equipo Técnico

Artículo 20. Designadas las personas integrantes del Equipo Técnico, la persona titular de la presidencia municipal emitirá los oficios de comisión para conformar el equipo de trabajo referido.

De la obligación para brindar atención

Artículo 21. Las personas integrantes del Equipo Técnico están obligadas a participar personalmente en la atención de todos los casos que se presenten, estas desempeñarán sus funciones de forma honorífica, debiendo cuidar el adecuado cumplimiento de las responsabilidades para las cuales fueron contratadas como personas servidoras públicas.

Facilidades para el desempeño de la comisión

Artículo 22. El Titular del área de adscripción deberá conceder las facilidades suficientes al o las personas que integran el Equipo Técnico para que pueda atender de manera inmediata los casos que en su momento se presenten, debiendo cuidar la correcta operación de su área.

Inhabilitación de algún integrante del Equipo Técnico

Artículo 23. En caso de que se presente una queja por violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual en contra de alguna persona integrante del Equipo Técnico, esta quedará inhabilitada, mientras se lleva a cabo el proceso de investigación. En su caso, el Comité deberá designar a una persona que supla la ausencia de la persona inhabilitada, misma que ante la inhabilitación definitiva podrá pasar a integrar el equipo técnico.

Capítulo II. De las Sesiones del Comité

Sesiones del Comité

Artículo 24. El Comité en pleno deberá sesionar de forma ordinaria una vez cada semestre, y de forma extraordinaria las veces que estime necesario, declarando quórum ante la presencia de la mitad más una de las personas integrantes.

Sesiones ordinarias

Artículo 25. Para las sesiones ordinarias, las personas integrantes del Comité serán convocadas con una anticipación no menor a 5 días hábiles previos a la celebración de la sesión.

Sesiones extraordinarias

Artículo 26. Cualquier integrante del Comité podrá solicitar a la Presidencia por conducto de la Secretaría Técnica la celebración de una sesión extraordinaria dando aviso a la presidencia del Comité con anticipación no menor a 3 días hábiles 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 de la persona que presida el Comité, de acuerdo a la importancia del tema a tratar.

Asistencia a las sesiones

Artículo 27. Las personas integrantes del Comité deberán asistir personalmente a la celebración de las sesiones que se efectúen, sin descuidar el despacho de sus responsabilidades en sus áreas correspondientes.

Inasistencias

Artículo 28. Ante la existencia de 3 faltas injustificadas a las sesiones por parte de alguna persona integrante del Comité, se dará vista a la Contraloría Municipal y al titular de la Presidencia Municipal, con el fin de que se implementen las acciones legales que correspondan.

Inhabilitación

Artículo 29. En caso de que se presente una queja por violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual en contra de alguna persona integrante del Comité, éste

quedará inhabilitado mientras se lleva a cabo los procedimientos correspondientes.

Para designar a una nueva persona como titular de una de las dependencias integrantes del Comité, la misma deberá rendir protesta dentro de los siguientes 15 días naturales de haber recibido el cargo a través de sesión ordinaria o extraordinaria.

Capítulo III De la Figura del Ombudsperson

Del Ombudsperson

Artículo 30. La figura de Ombudsperson es la persona encargada para la protección de los derechos de las personas servidoras públicas, quien ejercerá sus funciones con carácter confidencial, neutral e imparcial para ayudar a la víctima a tratar sus problemas laborales con la finalidad de que sea el primer contacto del Comité con ésta, brindando asistencia para resolver inquietudes, dificultades o conflictos en forma justa y equitativa.

Designación

Artículo 31. La persona titular de la Presidencia Municipal de Silao de la Victoria designará a la persona que se desempeñará como Ombudsperson, la cual deberá pertenecer a la administración pública municipal y desempeñará la función de manera honorífica sin afectar el desempeño del servicio público para el cual fue contratada.

La figura de la Ombudsperson durará en su cargo durante el periodo de la administración que lo designó.

Del Perfil

Artículo 32. La persona que se designe como Ombudsperson deberá contar con licenciatura y conocimientos en:

- I. Derechos Humanos;
- II. Perspectiva de género;
- III. Violencia Laboral;

- IV. Igualdad de género;
- V. Igualdad sustantiva;
- VI. Medidas alternativas de contención emocional;
- VII. Atención de primer contacto a víctimas; y
- VIII. Herramientas jurídicas.

De las facultades

Artículo 33. La figura del Ombudsperson tendrá las facultades siguientes:

- I. Se reunirá con la víctima, cuando se presente una queja de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, su actuación deberá ser confidencial e imparcial;
- II. Hará del conocimiento del Comité las quejas que se presenten por violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual en la administración pública municipal;
- III. Deberá conocer e intervenir en todos los casos de violencia, acoso y hostigamiento sexual que se presenten al Comité, a fin de establecer el primer contacto con la víctima;
- IV. Supervisará el seguimiento realizado a la queja por el Comité, a fin de verificar que se brinde la atención integral a la víctima;
- V. En caso de que la queja se considere un conflicto, la función de la figura de Ombudsperson es apoyar a la víctima para identificar las mejores opciones para la resolución del conflicto; y
- VI. Garantizar la adecuada implementación del Protocolo.

Título tercero De la prevención

Capítulo único Acciones de prevención

Prevención

Artículo 34. Las acciones de prevención son aquellas actividades orientadas a anticipar, detectar oportunamente y evitar que se cometan actos o conductas de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, en la administración pública

municipal, con el objetivo de eliminar el número de casos y con ella proteger el derecho de las personas a una vida libre de violencia.

Éstas deberán ser permanentes desde un enfoque integral, de género y diferencial teniendo en cuenta las características contextuales y la diversidad de las personas servidoras públicas.

Niveles de prevención

Artículo 35. Las acciones de prevención que realizará el Comité serán:

- I. Primaria; y
- II. Secundaria.

Prevención primaria

Artículo 36. Busca prevenir la violencia antes de que ocurra a través de generar cambios culturales en las ideas, comportamientos, pensamientos, juicios y valores que históricamente han permitido, reproducido y justificado las violencias de género, sexuales y laborales.

Acciones de prevención primaria

Artículo 37. Las acciones de prevención que realizará el Comité, son las siguientes:

- I. Instaurar políticas públicas, acciones afirmativas, campañas publicitarias e informativas o cualquier medida necesaria que enfatice el derecho a vivir libres de violencia, en donde se especifiquen y distingan las definiciones de acoso y hostigamiento sexual y laboral. Además, que contengan una declaración según la cual no se tolerará ningún incidente relativo a la violencia contra la mujer, el compromiso de apoyo a toda medida encaminada a generar un entorno laboral exento de violencia y sus consecuencias adversas directas;
- II. Diseñar campañas publicitarias e informativas acerca de la existencia del Protocolo y sus alcances, debiendo especificar cuáles son los canales de comunicación, las autoridades responsables, la ruta de atención y las posibles sanciones;
- III. Instruir a todo el personal de la administración pública municipal acerca del Protocolo, además de hacer del conocimiento de las víctimas de los canales

de contacto para denunciar los casos cuando alguna persona de la administración pública haya ejercido alguna forma de violencia, con la finalidad de que se procure el trámite correspondiente y se salvaguarde la protección a las víctimas;

- IV. Implementar procesos de contratación y permanencia del personal que atiendan y sean congruentes con el compromiso de respeto a los derechos humanos;
- V. Utilizar lenguaje incluyente y no sexista en cualquier tipo de comunicación;
- VI. Garantizar el acceso equitativo de las mujeres en todos los ámbitos e involucrarlas activamente en las actividades y espacios institucionales; y
- VII. Las demás que determine el Comité.

Prevención secundaria

Artículo 38. Busca construir estructuras sociales, normas y prácticas que protejan o reduzcan el riesgo de exposición recurrente de la violencia, centrándose en la detección de riesgos de cualquier forma de violencia, de tal forma que se puedan evitar e identificar casos donde ya han ocurrido estas violencias.

Acciones de prevención secundaria

Artículo 39. Las acciones de prevención secundaria que realizará el Comité, son las siguientes:

- I. Garantizar que el proceso de atención integral sea accesible a la víctima;
- II. Brindar atención integral a la víctima e incorporar el enfoque de género de manera transversal, que posibiliten la identificación, reacción y mitigación continua sobre los riesgos que pueden derivar en la ocurrencia o repetición de violencias de género y sexuales;
- III. Realizar un diagnóstico de clima laboral que identifique los fenómenos de violencia específicos que ocurren al interior de la administración pública municipal, garantizando la confidencialidad de las y los participantes y así evitar cualquier tipo de sesgo o temor a represalias; y
- IV. Las demás que determine el Comité.

Título cuarto
Proceso de Atención Integral
a la Violencia Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual

Capítulo I
De las autoridades

Autoridades

Artículo 40. Las autoridades responsables de garantizar la aplicación del presente Protocolo son las siguientes:

- I. El Comité;
- II. El Consejo de Honor y Justicia Municipal;
- III. El Instituto Municipal para las Mujeres Silaoenses;
- IV. La Dirección de Recursos Humanos de la Tesorería Municipal; y
- V. La Contraloría Municipal.

Estas autoridades deberán desarrollar acciones de prevención y atención en materia de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.

Funciones de prevención del Comité

Artículo 41. El Comité tendrá las siguientes funciones en materia de prevención:

- I. Difundir el Protocolo y el Plan de Trabajo en las dependencias y entidades administración pública municipal;
- II. Implementar el proceso de atención integral y sanción de la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en la administración pública municipal;
- III. Publicar los medios y mecanismos que existen para presentar una queja o denuncia por actos constitutivos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual;
- IV. Llevar a cabo una campaña permanente para visibilizar los fenómenos de acoso y hostigamiento sexual dentro de la administración pública municipal;
- V. Elaborar y ejecutar un programa de capacitación en materia de derechos humanos, perspectiva de género, violencia laboral, igualdad de género e igualdad sustantiva, proceso de atención integral para la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual;

- VI. Sistematizar la información obtenida del diagnóstico de clima laboral para implementar estrategias de prevención en las dependencias y entidades de la administración pública municipal; y
- VII. Las demás que determine la normativa aplicable.

Funciones de atención del Comité

Artículo 42. El Comité tendrá las siguientes funciones en materia de atención:

- I. Admitir la queja y dictar las medidas de prevención para la víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual;
- II. Documentar, sistematizar y analizar la información de los casos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual presentados en la administración municipal;
- III. Coordinar y supervisar las acciones que desarrolle el equipo técnico con motivo de sus funciones;
- IV. Vincular a la persona víctima de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual que lo requiera a las instancias especializadas en materia jurídica, de atención psicológica y de servicios médicos, cuando el equipo técnico del Comité no pueda brindar el servicio;
- V. Llevar a cabo un registro de atenciones brindadas a las víctimas de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual;
- VI. Solicitar a las y los titulares de las dependencias y entidades informen sobre la ejecución de las medidas de prevención dictadas por el Comité; y
- VII. Las demás que determine la normativa aplicable.

Funciones de atención del Equipo Técnico del Comité

Artículo 43. El Equipo Técnico del Comité tendrá las siguientes funciones en materia de atención:

- I. Atender a la víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual que derive el Comité;
- II. Asesorar e informar a la víctima, las vías existentes para la denuncia de la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual Informando sobre las etapas de los procesos, los alcances y efectos jurídicos de cada uno de ellos;
- III. Brindar los primeros auxilios psicológicos y de contención a la víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual;

- IV. Acompañamiento para atención médica a la víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, cuando la víctima lo solicite;
- V. Brindar acompañamiento y seguimiento a la víctima ante los procesos que inicie hasta su resolución;
- VI. Garantizar a las partes que el proceso de atención integral se lleve a cabo bajo el principio de confidencialidad conforme en lo establecido en la ley de datos personales en posesión de sujetos obligados para el Estado de Guanajuato; y
- VII. Las demás que determine el Comité, y la normativa aplicable.

De la atención del Consejo de Honor y Justicia

Artículo 44. El Consejo de Honor y Justicia Municipal atenderá las quejas y denuncias que sean presentadas en contra de personas que formen parte de las Instituciones de seguridad del municipio de Silao, de acuerdo a las funciones previstas en el Reglamento Interior de la Dirección General de Seguridad Pública del Municipio de Silao de la Victoria Guanajuato.

En el supuesto de que la queja recibida sea de su competencia; dará aviso al Comité, dentro de las 24 horas siguientes, para que le brinde la atención integral correspondiente.

En el supuesto de que la queja recibida no sea de su competencia dará vista al Comité, dentro de las 24 horas siguientes para que le brinde atención integral y asesore a la víctima sobre la autoridad competente.

Funciones de prevención del Instituto Municipal para las Mujeres

Artículo 45. El Instituto Municipal para las Mujeres tendrá las siguientes funciones en materia de prevención:

- I. Asesorar al Comité sobre el contenido de las campañas de difusión y las acciones de prevención en materia de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual;
- II. Capacitar al personal de la administración pública municipal de conformidad al programa de capacitación implementado por el Comité; y
- III. Las demás que determine la normativa aplicable.

Funciones de atención del Instituto Municipal para las Mujeres

Artículo 46. El Instituto Municipal para las Mujeres tendrá las siguientes funciones en materia de atención:

- I. Brindar atención psicológica que requiera la víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual hasta la conclusión de sus procesos;
- II. Elaborar el informe psicológico de la víctima en los casos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, que sean solicitados por el Comité;
- III. Vincular a la víctima con el Comité para que brinde las atenciones conforme a sus funciones; y
- IV. Las demás que determine la normativa aplicable.

Funciones de prevención de la Dirección de Recursos Humanos

Artículo 47. La Dirección de Recursos Humanos de la Tesorería Municipal tendrá las siguientes funciones en materia de prevención:

- I. Garantizar que las personas servidoras públicas de la administración municipal cursen al menos un módulo de los contenidos en el programa de capacitación implementado por el Comité;
- II. Coadyuvar en la difusión continua de los medios para presentar denuncias sobre violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, entre personal de la administración pública municipal;
- III. Realizar diagnósticos de clima laboral en las dependencias y entidades de la administración pública municipal en colaboración con el Comité;
- IV. Implementar el programa municipal de prevención de la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual; y
- V. Las demás que determine la normativa aplicable.

Funciones de atención de la Dirección de Recursos Humanos

Artículo 48. La Dirección de Recursos Humanos de la Tesorería Municipal tendrá las siguientes funciones en materia de atención:

- I. Atender las quejas y denuncias en la vía laboral de la administración pública municipal;
- II. Solicitar la información necesaria que permita obtener elementos que acompañen los hechos referidos por la víctima;
- III. Acreditar el cargo que desempeña la víctima y la persona señalada como responsable dentro de la administración pública municipal;
- IV. Brindar información del seguimiento a la denuncia interpuesta por la víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual;
- V. Coordinar la instrumentación de actas administrativas a las personas servidoras públicas de la administración municipal la elaboración de los avisos rescisorios, en los términos de los estándares internacionales de los derechos humanos de las mujeres y lo dispuesto por la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y los Municipios;
- VI. Ejecutar el cumplimiento de las sanciones administrativas impuestas a las personas servidoras públicas con motivo de un procedimiento administrativo sancionador; y
- VII. Las demás que determine la normativa aplicable.

Funciones de prevención de la Contraloría Municipal

Artículo 49. La Contraloría tendrá las siguientes funciones en materia de prevención:

- I. Garantizar a través del programa de capacitación, la sensibilización y desarrollo de competencias de su personal para atender los casos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, en apego a la perspectiva de género y los estándares internacionales de protección de los derechos humanos de las mujeres;
- II. Difundir de manera continua los medios para presentar denuncias, sobre violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual; y
- III. Las demás que determine la normativa aplicable.

Funciones de atención de la Contraloría Municipal

Artículo 50. La Contraloría tendrá las siguientes funciones en materia de atención:

- I. Recibir el expediente integrado por el Comité para atender las quejas o denuncias a través de la vía administrativa;

- II. Orientar y canalizar a la víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual que labore en la administración pública municipal, al Comité para que les brinden atención Integral;
- III. Iniciar, substanciar y resolver los procedimientos de responsabilidad administrativa sobre violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual de conformidad con los estándares internacionales de protección de los derechos humanos de las mujeres;
- IV. Informar a la víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual del estatus de la investigación o procedimiento; y
- V. Las demás que determine la normativa aplicable.

Capítulo Segundo

El proceso de atención integral

Concepto

Artículo 51. El proceso de atención integral es el conjunto de procedimientos y acciones para proporcionar la atención, protección y reparación integral a la víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual que forma parte de la administración pública municipal.

Etapas

Artículo 52. El proceso de atención integral cuenta con las siguientes etapas:

- a) Etapa preliminar; y
- b) Etapa de seguimiento en las vías externas.

Etapa preliminar

Artículo 53. La etapa preliminar inicia cuando el Comité tiene conocimiento de una queja por violencia laboral, acoso u hostigamiento sexual dentro de la administración pública municipal, llevando a cabo el primer acercamiento con la víctima para desarrollar el siguiente procedimiento:

- I. Recepción de la queja;
- II. Atención e identificación de elementos;
- III. Asesoría Integral;
- IV. Admisión de la queja;
- V. Medidas de prevención; y
- VI. Vinculación a las vías externas.

Medios de recepción de queja

Artículo 54. Las autoridades referidas en el artículo 39, podrán recibir quejas de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual por los siguientes medios:

- I. Comparecencia;
- II. Por escrito;
- III. Cédula de atención ciudadana;
- IV. Derivada por parte de alguna autoridad;
- V. Buzón electrónico;
- VI. Correo electrónico municipal; y
- VII. Por denuncia anónima.

Elementos de la queja

Artículo 55. La queja deberá contener los elementos siguientes:

- I. Nombre y datos de contacto de la víctima;
- II. Nombre y datos de contacto de la persona o autoridad señalada como responsable;
- III. Narración de hechos que dieron origen a la queja o denuncia, estableciendo circunstancias de tiempo, modo y lugar;
- IV. Pruebas en caso de que la víctima cuente con ellas; y
- V. Firma.

Atención e identificación de elementos

Artículo 56. Si la víctima comparece ante las autoridades señaladas en las fracciones II, IV y V del artículo 39, éstas la vincularán al Comité para que se brinde la atención integral correspondiente, en un plazo no mayor a 24 horas.

Si la queja es recibida por los medios establecidos en las fracciones II, III, IV, V, y VI del artículo 53, el Comité evaluará si el escrito contiene todos los elementos de la queja, de no ser el caso, citará a la víctima al día siguiente hábil para que proporcione la información que tenga y se realizarán las gestiones para el fortalecimiento de dicha queja, debiendo determinarse las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

Cuando la queja sea recibida de forma anónima, el Comité realizará las acciones tendientes a la identificación de la víctima, pudiendo solicitar información a las dependencias que considere pertinentes para allegarse de los datos que permita conocer a la víctima y establecer el contacto con esta lo antes posible para brindarle la atención integral que requiera.

En caso de no ser posible la identificación de la víctima, el Comité estará obligado a realizar un análisis de contexto para conocer el entorno de los hechos e identificar a la persona señalada como responsable, y en caso de que la denuncia anónima cuente con circunstancias de tiempo, modo y lugar, la autoridad deberá con estos elementos iniciar el procedimiento respectivo.

Asesoría integral

Artículo 57. En el primer contacto del Comité con la víctima deberá:

- I. Elaborar un diagnóstico de riesgo y un plan de seguridad, que servirá de sustento para determinar las medidas de prevención a dictar, con la finalidad de evaluar las condiciones del contexto de la víctima y de la persona señalada como responsable, y se garantice la integridad física y psicológica de la primera;
- II. Brindar asesoría integral a la víctima, para establecer los procesos a seguir, apegándose en todo momento a los principios establecidos en el Protocolo y las disposiciones normativas en la materia;
- III. Brindar la asesoría jurídica, atención psicológica y médica que requiera la víctima, y en su caso vincularla con las autoridades correspondientes que coadyuven con la prestación de estos servicios;
- IV. Evaluar si la queja presentada cuenta con todos los elementos necesarios y de no ser el caso, allegarse de la información que se estime necesaria para su fortalecimiento;
- V. Integrar a la queja la relación de trabajo entre la víctima y la persona señalada como responsable para establecer la relación jerárquica existente; y
- VI. Remitir la queja y el expediente derivados de la atención integral a las autoridades de las vías administrativa, laboral y penal que se determinó acudir.

Admisión de la queja

Artículo 58. Integrada la queja, el Comité procederá a emitir un acuerdo de admisión, el cual deberá contener:

- I. Número de expediente;
- II. Datos de identificación de la víctima y de la persona señalada como responsable;
- III. Las Medidas de prevención dictadas; y
- IV. El acuerdo de vinculación a la autoridad competente.

Medidas de prevención

Artículo 59. Las medidas de prevención están dirigidas a salvaguardar la integridad y salud de la víctima con el objetivo de reducir los efectos de la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual de los que ha sido objeto y fortalecer los recursos personales, sociales e institucionales que posibiliten una vida libre de violencia en el espacio laboral.

Las medidas de prevención son de contención y de protección.

Medidas de contención

Artículo 60. Las medidas de contención tienen como objeto atender el estado emocional inmediato y posterior de la víctima, su función es tranquilizar y garantizar la confianza de la víctima de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.

Las cuales podrán ser:

- I. Medidas de contención verbales;
- II. Medidas de contención ambientales; y
- III. Medidas de contención profesionales psicológicas, jurídicas y médicas.

Medidas de contención verbales

Artículo 61. Las medidas de contención verbales consisten en establecer un diálogo con la víctima para mantener una escucha activa de la situación que se describe desde una postura respetuosa, teniendo como objetivo tranquilizar y generar una

relación de confianza, que le permita verbalizar los eventos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.

Esta medida deberá ejecutarse durante el primer contacto que realiza el Comité con la víctima.

Medidas de contención ambientales

Artículo 62. Las medidas de contención ambientales tienen como objeto propiciar las condiciones en el ambiente laboral que permitan a la víctima sentirse segura, tranquila y receptiva, pudiendo ser entre otras las siguientes:

- I. Proponer que una figura de autoridad de la dependencia quien a su vez sea un referente positivo y de confianza a la víctima, acuda en diferentes momentos al entorno laboral cercano a su espacio de trabajo;
- II. Fortalecimiento de las redes primarias y secundarias, así como las institucionales;
- III. Intervenciones en el entorno comunitario de acuerdo al contexto del caso; y
- IV. Todas aquellas que el Comité estime necesarias.

Medidas de contención profesionales psicológicas, jurídicas y médicas

Artículo 63. Las medidas de contención tienen por objeto la intervención de profesionales con el fin de reducir los efectos de la violencia observados y referidos por la víctima, su implementación tendrá la intención de mantener la funcionalidad social y laboral que se ha visto afectada por la violencia laboral, el acoso y hostigamiento sexual generado a la misma.

Criterios para establecer una medida de contención

Artículo 64. Los criterios para establecer una medida de contención son:

- I. Inmediata. Es decir, tiene que realizarse justo al momento posterior de enterarse de la situación referida;
- II. Oportuna. Significa que sea favorable para un fin determinado;

- III. Profesional. Se refiere a que sea realizada por una persona con pericia en el área de Psicología, Derecho o Medicina; y
- IV. Confidencial. Conlleva preservar la privacidad de la víctima y el uso de información reservada.

Temporalidad de las medidas prevención

Artículo 65. Las medidas de prevención podrán brindarse durante todo el proceso de atención integral.

Medidas de protección

Artículo 66. Las medidas de protección tienen como finalidad hacer efectivo el resguardo de la víctima con respecto a la situación de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.

Consideración en las medidas de protección

Artículo 67. La implementación de una medida de protección deberá tener en consideración:

- I. La voluntad de la víctima sobre dichas medidas;
- II. La naturaleza de la violencia;
- III. Las circunstancias agravantes;
- IV. Las consecuencias que el evento ha producido en la víctima;
- V. El tiempo de exposición a los actos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual;
- VI. Si se trata de un solo acto o varios; y
- VII. Los medios a través de los cuáles se han manifestado las conductas de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.

Tipos de medidas de protección

Artículo 68. Las medidas de protección son:

- I. La restricción a la persona señalada como responsable de mantener una distancia física que elimine la interacción directa con la víctima;
- II. El cambio de espacio físico donde la persona señalada como responsable desarrolla sus actividades laborales;
- III. El cambio de espacio físico donde la víctima desarrolla sus actividades laborales, solo en caso de que la víctima lo solicite;
- IV. Cambio de turno, cuando sea aplicable;

- V. Cambio de jefa o jefe directo cuando sea aplicable;
- VI. Establecimiento de canales de comunicación alternos entre las partes involucradas;
- VII. El cumplimiento de acuerdos donde se establezcan peticiones de la víctima para atender las gestiones relacionadas con su queja o denuncia; y
- VIII. Cualquier otra que considere el Comité.

Vinculación a las vías externas

Artículo 69. Concluida la etapa preliminar, el Comité remitirá a las autoridades competentes la queja o denuncia y el expediente con el fin de que se inicien los procesos que correspondan en las vías externas.

Por medio del equipo técnico se acompañará a la víctima en caso de que se requiera su comparecencia o ratificación en cualquiera de los procesos iniciados.

Etapa de seguimiento en las vías externas

Artículo 70. Concluida la etapa preliminar, el Comité informará a la víctima las vías a través de las cuales puede presentar su denuncia, siendo las siguientes:

- I. Administrativa;
- II. Laboral;
- III. Penal; y
- IV. Procuraduría de los Derechos Humanos.

Capítulo Tercero

Vía administrativa

Procedimiento administrativo

Artículo 71. El procedimiento administrativo se conforma por las fases de investigación, sustanciación y resolución de los casos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.

La Contraria Municipal es la autoridad que atenderá y resolverá en la vía administrativa.

Las investigaciones, acciones, diligencias y todo lo actuado y resuelto en las fases del procedimiento administrativo señalado, deberá estar fundado y motivado en los estándares internacionales de protección de los derechos humanos de las mujeres, la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato y la normatividad aplicable.

De la tipificación

Artículo 72. El procedimiento y sanción señalado para las personas servidoras públicas que realicen conductas tipificadas como acoso y hostigamiento sexual en el ámbito laboral, se sujeta a lo que establece el artículo 52 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Guanajuato.

Recepción de la denuncia

Artículo 73. Recibida la denuncia remitida por el Comité, la autoridad investigadora de la Contraloría Municipal dentro del día siguiente hábil, dictará un acuerdo de radicación en el cual evaluará las medidas de prevención emitidas por el Comité y las condiciones actuales de la víctima para ratificarlas o ampliarlas.

Pudiendo solicitar la suspensión temporal de la persona servidora pública señalada como presuntamente responsable, medida que no prejuzgará ni será indicio de la responsabilidad que se le impute, lo cual se hará constar en la resolución en la que se decrete.

Criterios del procedimiento administrativo

Artículo 74. El procedimiento administrativo se sujetará a los siguientes criterios:

- I. El principio de credibilidad de la víctima;
- II. La perspectiva de género;
- III. La carga de la prueba es para la persona señalada como responsable; y
- IV. Los estándares de protección de los derechos humanos de las mujeres.

Etapas de investigación

Artículo 75. Durante esta etapa la autoridad investigadora realizará las siguientes gestiones, debiendo proteger la información que se considere como reservada o confidencial:

- I. Verificar que la víctima y la persona señalada como responsable se desempeñan en el servicio público municipal y la relación laboral existente entre ambas;
- II. Solicitar informes de antecedentes disciplinarios, penales o de quejas de la persona señalada como responsable ante las autoridades competentes;
- III. Realizar un análisis de contexto con perspectiva de género;
- IV. Solicitar la información que estime necesaria a las autoridades para el esclarecimiento de los hechos;
- V. Ordenar la práctica de visitas de verificación;
- VI. Revisar el contenido del expediente; y
- VII. Declarar a las personas señaladas como testigos de los hechos, si los hubiere.

Incumplimiento de los requerimientos

Artículo 76. La autoridad investigadora otorgará un término de cinco días hábiles para la atención de sus requerimientos de información a las autoridades para el esclarecimiento de los hechos, sin perjuicio de poder ampliarlo por causas debidamente justificadas, cuando así lo soliciten las personas interesadas, y podrá hacer uso de las siguientes medidas para hacer cumplir sus determinaciones:

- I. Multa hasta por la cantidad equivalente de cien a ciento cincuenta veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización, la cual podrá duplicarse o triplicarse en cada ocasión, hasta alcanzar dos mil veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización, en caso de renuencia al cumplimiento del mandato respectivo;
- II. Solicitar el auxilio de la fuerza pública de cualquier orden de gobierno, los que deberán de atender de inmediato el requerimiento de la autoridad; y
- III. Arresto hasta por treinta y seis horas.

Calificación de las faltas administrativas

Artículo 77. Una vez que la autoridad investigadora agote todas las diligencias, se calificará la falta señalándose en el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa con un razonamiento lógico jurídico que vincule los hechos con la persona señalada como responsable, tomando en consideración las reglas de la lógica, la perspectiva de género, la normatividad nacional aplicable y los estándares internacionales de protección de los derechos humanos de las mujeres.

Procedimiento de atención de Faltas Administrativas

Artículo 78. La autoridad investigadora presentará a la autoridad sustanciadora el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa a efecto de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa y ésta admitirá dicho informe en un término de 3 días hábiles.

Etapa de sustanciación

Artículo 79. Admitido el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, la autoridad sustanciadora, emplazará a la persona señalada como responsable para la citación de la audiencia inicial, así como a las partes que deban acudir al proceso.

En la audiencia inicial, la persona señalada como responsable rendirá su declaración y deberá ofrecer las pruebas que desestimen los hechos señalados por la víctima.

La autoridad sustanciadora tendrá el término de 10 días hábiles para el desahogo de pruebas, concluido este término, se declarará abierto el periodo de alegatos por un término de 3 días hábiles.

Etapa resolutoria

Artículo 80. Transcurrido el término de alegatos quedará cerrada la instrucción y la autoridad resolutoria procederá a citar a las partes para oír la resolución dentro del término de 15 días hábiles.

La sentencia que resuelve el proceso de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual debe contener además de los requisitos señalados en la Ley de Responsabilidad Administrativa, los siguientes:

- I. El análisis del contexto con perspectiva de género,
- II. Considerar que el consentimiento de la víctima debe ser voluntario, genuino y deseado;
- III. Reconocer y evidenciar las situaciones de condición de poder de la persona señalada como responsable frente a la víctima; y

- IV. Cumplir con los estándares internacionales de los derechos humanos de las mujeres.

Acuerdo de conclusión y archivo

Artículo 81. En el supuesto de que no se encontraren elementos suficientes para demostrar la existencia de la infracción y la presunta responsabilidad de la persona señalada como responsable, se emitirá un acuerdo de conclusión y archivo del expediente debidamente fundado y motivado, pudiendo abrirse nuevamente la investigación si se presentan nuevos indicios o pruebas.

Dicho acuerdo, se notificará a la persona señalada como responsable, así como a la víctima en el término de 10 días hábiles siguientes a su emisión, informando a ésta última su derecho a impugnar en el término de 5 días hábiles.

Facultad de sancionar

Artículo 82. Corresponde a la Contraloría Municipal a través de la autoridad resolutora imponer las sanciones por faltas administrativas y ejecutarlas en colaboración con la Dirección de Recursos Humanos.

Sanciones

Artículo 83. En caso de que se finque responsabilidad administrativa a la persona señalada como responsable; se podrán imponer las siguientes sanciones:

- I. Amonestación pública o privada;
- II. Suspensión del empleo, cargo o comisión;
- III. Destitución del empleo, cargo o comisión; y
- IV. Inhabilitación temporal para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público y para participar en adquisiciones, arrendamientos, servicios u obras públicas.

Individualización de sanciones

Artículo 84. Al momento de que la autoridad resolutora individualice las sanciones deberá tomar en cuenta:

- I. El nivel jerárquico, los antecedentes y la antigüedad de la persona señalada como responsable en el servicio público municipal;

- II. El análisis de contexto con perspectiva de género;
- III. Las condiciones exteriores y los medios de ejecución;
- IV. La reincidencia en el incumplimiento de obligaciones;
- V. La condición de supra subordinación o de poder de la persona señalada como responsable frente a la víctima; y
- VI. Los estándares internacionales de protección de los derechos humanos de las mujeres.

Medidas para prevenir la reincidencia

Artículo 85. Además de las sanciones establecidas en el artículo 82, la autoridad resolutora deberá determinar para la persona señalada como responsable alguna de las siguientes medidas con la finalidad de prevenir la reincidencia:

- I. Terapia o ayuda profesional psicológica;
- II. Asistencia a cursos o actividades de sensibilización o capacitación en materia de violencia, perspectiva de género, derechos humanos, etcétera; y
- III. Acudir al Programa de reeducación para hombres generadores de violencia.

De las vías de atención

Artículo 86. La persona víctima podrá iniciar procedimientos legales en la vía laboral, administrativa, penal y en materia de derechos humanos que decida, previa información y asesoría brindada por el Comité; dichos procesos se sujetarán a la normativa de la materia aplicable que corresponda.

Capítulo Cuarto

Tratamiento de datos personales

De los datos personales

Artículo 87. Los Datos Personales son aquellos inherentes a una determinada persona, es decir, los que permiten hacerlo identificable, por ejemplo, su nombre y apellido. Dentro de esta definición caben algunas que, por su propia naturaleza, tienen una mayor relación con la intimidad de la persona titular de esos datos a los cuales se les denomina Datos Sensibles.

Estos Datos Sensibles pueden ser de manera enunciativa más no limitativa, los que revelan aspectos como origen racial o étnico, estado de salud pasado, presente o futuro, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas, datos genéticos, datos biométricos, preferencia sexual, situaciones de vulnerabilidad como puede ser violencia en todos sus ámbitos o tipos, entre otros. La utilización de manera indebida o por omisión, puede dar paso a actos administrativos y jurídicos sancionables.

Tratamiento y resguardo de los datos

Artículo 88. Referente al tratamiento y resguardo de estos datos personales se atenderá a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato, a través de la cual se establecen las bases, principios y procedimientos para garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales en posesión de los sujetos obligados.

El tratamiento que se dé a los datos personales que se recaben por las o los integrantes del Comité; se realizará de manera adecuada, atendiendo a su relevancia y en la medida estrictamente necesaria para la finalidad con la que se han recabado, comprometiéndose a garantizar su confidencialidad; debiendo obtener el consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales; a través del Avisos de Privacidad; conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.

Anexos

Anexo 1 Formato de Expediente Único

Folio No. _____

Nombre completo de la víctima: _____

Edad: ____ Sexo: ____H ____M

Ocupación: _____

Área: _____

Puesto: _____

Teléfono: _____ Horario disponible: _____

Nombre de superior jerárquico: _____

Cargo de superior jerárquico: _____

Motivo de la queja:

--

Tipo de caso:

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

Procedimiento que se iniciará:

¿En qué consistirá?	Administrativo	Laboral	Penal

Elaboró:

Cargo:

Anexo 2 Guía para realizar la entrevista inicial a la víctima

La entrevista deberá realizarse en un lugar cerrado y cómodo, que brinde confianza a la víctima para expresar libremente lo que le ocurre.

Se deberá respetar cualquier petición por parte de quien presenta la queja respecto a la presencia de otra persona que la acompañe durante la entrevista, pero también se deberá aclarar que éstos no podrán intervenir en la entrevista, sólo podrán dar “apoyo pasivo”.

Consideraciones para realizar la entrevista.

- Considerar los principios de actuación citados en el Protocolo
- Hacer lo posible para que la víctima esté cómoda, quién necesita sentir que usted:
 - No la/lo culpa por el hostigamiento
 - Realmente la/lo escucha
 - No llega a conclusiones prematuras o anticipa ciertas respuestas
- No debe sugerir que la víctima “entendió mal” lo que la persona señalada como responsable dijo o hizo con expresiones como “a poco” “no puede ser” o “pero si el director (doctor/a, compañero/a) es un/una caballero/dama”
- Si la víctima no está lo suficientemente cómoda para relatar los detalles de la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, debe preguntársele si prefiere escribirlo.
- Las personas se enfrentan a la violencia laboral de diferentes maneras. Algunas reviven cada detalle numerosas veces en la mente, otras bloquean todos los detalles que puedan. Si durante la entrevista alguien no recuerda los detalles del acontecimiento, es una buena idea preguntarle sobre otros sucesos ocurridos en el mismo tiempo o fechas. Esto podrá ayudar a la víctima recordar lo que pasó
- Si una situación ha durado meses o años antes de que se denuncie, no juzgue ni sea impaciente, hay razones justificadas por las que no se haya denunciado hasta ahora.
- Tener claridad en el objetivo de la entrevista
- Al momento de realizar la entrevista designar con anterioridad quién o quiénes deben estar presentes
- Se recomienda que el lugar donde se realice la entrevista sea tranquilo, confortable y neutral, para generar un ambiente estimulante para la conversación, evitando utilizar el lugar de trabajo de la víctima. Esto permitirá generar un ambiente más propicio para el intercambio, ya que seguramente la víctima no se sentirá segura si sabe o sospecha que puede ser vista o escuchada por sus compañeros/ as o jefes/as. La o el responsable que realice la entrevista deberá preservar la confidencialidad de la información brindada, la cual deberá ser debidamente registrada.

Inicio de la entrevista.

La persona integrante del Comité comenzará un diálogo a partir de plantearle preguntas a la víctima que permitan un mayor entendimiento del problema.

Las siguientes preguntas ayudarán a obtener la información necesaria de la víctima:

1. ¿Quién es la persona señalada como responsable?
2. ¿Qué hizo la persona señalada como responsable?
3. ¿Qué dijo la persona señalada como responsable? ¿Se acuerda de la frase exacta?
4. ¿Cuándo sucedió?
5. ¿Dónde sucedió? ¿Puede especificar?
6. ¿Hubo testigos?
7. ¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona señalada como responsable?
8. ¿Ha ocurrido anteriormente?
9. ¿Ha habido otras víctimas?
10. ¿A quién más le ha avisado?
11. ¿Cómo le ha afectado?
12. ¿Cómo ha logrado enfrentar esta situación hasta ahora?
13. ¿Qué es lo que espera del proceso?
14. ¿Siente que podrá regresar a su lugar de trabajo?

Una vez que se ha obtenido información detallada acerca del motivo de la queja o denuncia, se deberá averiguar el plan de acción que quiere llevar a cabo la víctima, para ello:

1. Se le deberá preguntar a la víctima lo que espera del proceso. Sin generar falsas expectativas y dejarle saber que usted reconoce sus necesidades.
2. Si desea iniciar un proceso psicológico, el comité se encargará de proporcionar el espacio adecuado (ver facultades del comité).
3. Se deberá explicar a la víctima el procedimiento de las diferentes etapas de

atención y resoluciones posibles.

4. Deberá saber que quien entrevista mantendrá la confidencialidad.
5. Se le dirá que puede regresar cuando lo desee para hacer cualquier pregunta y tendrá acceso a la información requerida.

Preparación de la queja firmada.

Hacia el final de la entrevista, se debe informar a la víctima para preparar la declaración de acuerdo con el formato del Anexo 3 Se le brinda apoyo para escribir un resumen claro, preciso y detallado de la queja. Tome en cuenta su nivel de alfabetización y de lenguaje. Existe la posibilidad de que usted misma/o tenga que escribir tanto la entrevista como la declaración (si ésta se requiere).

Anexo 3 Formato de queja por violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual

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 o denuncia y se encuentran protegidos en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato

DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA O DENUNCIA.

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 O DENUNCIA.

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: _____

A 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 o denuncia?

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

7. Señale si cuando acontecieron los hechos motivo de la presente queja o denuncia:

- 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 la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual que sufrió le afectará a largo plazo a nivel personal, emocional, social y laboral?

13. ¿Cree necesario acudir con una persona experta 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. ¿Usted cuenta con algún elemento que guste sumar a esta queja o denuncia?

Anexo 5
Informe de queja o denuncia por violencia laboral, acoso
hostigamiento sexual.

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

Tipo de Caso		
Acoso sexual	Hostigamiento Sexual	Violencia laboral

Nombre de la víctima	
Nombre de persona señalada como responsable	
Integrante del Comité que da seguimiento al caso	

Breve Descripción del Caso

La víctima requiere atención psicológica, jurídica o médica				
Sí		No		De qué tipo
Tipo de procedimiento que se recomienda a mutuo acuerdo con la víctima				

Administrativo		Laboral		Penal	
-----------------------	--	----------------	--	--------------	--

Acuerdos (descripción de las conclusiones) Seguimiento ante las instancias canalizadas

Integrantes del Comité y Ombudsperson		Fecha:
Nombre	Cargo	Firma

Anexo 6. Seguimiento del Caso.

Nombre: _____ No. De
Folio _____

Reunión	Fecha	Asunto	Acuerdos	Firma

Persona del Comité que da seguimiento al caso: _____

Anexo 7. Cuestionario de Satisfacción de la Atención.

1. El tiempo de recepción de mi queja o denuncia fue:

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

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

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

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

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

4. El tiempo de respuesta a mi queja o denuncia fue:

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

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

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

6. El resultado de mi queja o denuncia fue:

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

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

Observaciones:

Sugerencias:

Anexo 8
Formato de confidencialidad para la secrecía de la información del
Comité

La o el que suscribe _____; manifiesto bajo protesta de decir verdad” mi compromiso de no utilizar con fines de difusión, publicación, protección legal por cualquier medio, licenciamiento, venta, cesión de derechos parcial o total o de proporcionar datos, noticias o lucrativas a terceros, con respecto de la información de nombres, edades o datos de las personas atendidas por el Comité, así como aquella información que sea exclusiva del mismo.

De igual forma, asumo la responsabilidad que se deriven en el caso de no cumplir con lo manifestado en la presente acuerdo previsto en el artículo 89 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato; y el artículo 25 fracción VI de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.

Atentamente

Anexo 9 Flujograma

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL

