

PROTOCOLO PARA PREVENIR Y ATENDER LA
VIOLENCIA LABORAL, EL HOSTIGAMIENTO Y
ACOSO SEXUAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
DEL MUNICIPIO DE GUANAJUATO

Dirección General De Atención A La Mujer Guanajuatense
MUNICIPIO DE GUANAJUATO

ÍNDICE

Introducción	3
1. Marco Conceptual	4
1.1 Generalidades.....	4
1.2 Factores de Riesgo.....	7
1.3 Conductas Recurrentes en violencia laboral y hostigamiento.....	7
1.4 Fases de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.....	9
1.5 Consecuencias.....	10
2. Delimitación Legal de la Violencia Laboral, hostigamiento y acoso sexual	10
3. Objetivos del Protocolo	12
3.1 Objetivo General.....	12
3.2 Objetivos Específicos.....	12
4. Principios de Actuación	12
5. Marco Jurídico	14
5.1 Marco Jurídico Internacional.....	14
5.2 Marco Jurídico Nacional.....	14
5.3 Marco Jurídico Estatal.....	15
5.4 Marco Jurídico Municipal.....	15
6. Comisión para la Prevención y atención de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en la Administración Municipal	16
6.1 Integración.....	16
6.2 De la Comisión.....	17
6.3 Organización y Funciones.....	18
6.4 Facultades de la Comisión.....	18
6.5 Sesiones del Pleno	20
6.6 Esquema de toma de acuerdos	20
6.7 Confidencialidad y Protección de datos personales.....	20
7. Proceso de Atención	21
7.1 Funciones de la Comisión en el proceso de atención.....	23
7.2 Consideraciones Generales en el Proceso de atención	23
7.3 Otras Figuras del Proceso de Atención.....	24
7.3.1 Ombudsperson.....	24
7.3.2 Persona Canalizadora.....	25
7.4 Vía de Atención Administrativa	25
7.4.1 Calificación de las faltas administrativas	26

7.4.2 Faltas administrativas graves y no graves	26
7.4.3 Falta administrativa grave	26
7.5 Vía de atención laboral	27
7.6 Vía de atención penal	28
7.7 Proceso	28
7.7.1 Queja	29
7.7.2 Recepción de la queja	29
7.7.3 Vinculación con otras dependencias	31
7.7.4 Decisión de la víctima al tipo de procedimiento para atender la queja	31
7.7.5 Acompañamiento	32
7.7.6 Seguimiento	32
8. Medidas y Sanciones	34
8.1 Materia Laboral	35
8.2 Materia Penal	36
9. De la Prevención de la Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual.....	37
9.1 Detección y Diagnostico.....	38
9.2 Evaluación de Factores de riesgo psicosocial.....	38
9.3 Promoción del Respeto.....	38
9.4 Acciones de Sensibilización y Capacitación.....	38
9.5 Amplia Difusión.....	39
10. Seguimiento.....	39
11. Bibliografía	41
12. Glosario	42
13. Anexos	44



INTRODUCCIÓN.

La violencia laboral, el acoso y hostigamiento sexual dentro del ambiente de trabajo son conductas que afectan a las personas en su autoestima y en su desempeño laboral, que da como consecuencia una serie de efectos psíquicos y físicos que causan malestar; sin embargo, fue un tema ignorado y atendido con procedimientos que no son claros, lo cual solamente conllevan a la incertidumbre jurídica para ambas partes y que no resuelve en tema de fondo. Saber cómo atender la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en el ambiente de trabajo, y más específico, dentro de la administración pública municipal es de suma importancia para que desde las instituciones se envíe el mensaje claro de que no son conductas que contribuyan al bienestar del personal y por lo tanto que no sean perpetuadas.

Este protocolo será la herramienta idónea para atender quejas por violencia laboral, canalizar a las instancias correspondientes y dar seguimiento para sancionar todo acto que atente contra un ambiente laboral sano y de respeto. Además, se deberán tomar medidas para que a ninguna de las partes les sean vulnerados sus derechos y tengan acceso a un debido proceso. Asimismo, será un instrumento que servirá para la sensibilización para las y los servidores públicos en el tema de violencia de género y como prevención de futuras conductas que se presuman delictivas.

Para lograr los objetivos, también se deberán tener permanentes capacitaciones y campañas para que se conozca este instrumento y los mecanismos que han sido creados para defensa de los derechos humanos de las y los servidores públicos. Dichas capacitaciones y campañas, también tendrán como objeto sensibilizar a las y los servidores públicos sobre derechos humanos para así prevenir la violencia laboral.

El pasado 6 de junio de 2017, el Instituto para las Mujeres Guanajuatenses publicó el Protocolo para prevenir y atender la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en la Administración Pública del Estado de Guanajuato; con ello trajo la responsabilidad a los Municipios de labor de analizar y crear un protocolo que garantice a la parte trabajadora un mecanismo que le apoye a salvaguardar sus derechos.

1. MARCO CONCEPTUAL DE LA VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL.

1.1 Generalidades

Según la Organización Mundial de la Salud define que la *violencia es el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte.*¹

En cuanto al acoso laboral (mobbing laboral) la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la define como *la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hieren a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta.*² Y dentro de la doctrina Piñuel sostiene que *es un maltrato verbal y conductual continuado y frecuente en el tiempo, que tiene como objetivo final de asediar, agobiar y romper la resistencia psicológica de la víctima para que abandone el lugar de trabajo mediante baja, renuncia o despido*³

Si bien el objetivo de lograr la baja, despido o renuncia de la persona víctima es un elemento variable, sí hay elementos constantes para que se constituya como tal como lo son: 1) Que se tiene el objetivo principal de intimidar o mermar en la salud emocional de la víctima, y así satisfacer la necesidad del agresor para controlar a la otra persona; 2) Son actos sistemáticos, es decir que un solo hecho no puede constituir el *Mobbing* y; 3) Que se realice entre compañeros(as) o superiores jerárquicos dentro del espacio laboral.

En cuanto a la violencia laboral dirigida a las mujeres por razones de género se encuentra definida en la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en su artículo 5 fracción VI señala que es *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, impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género*⁴.

¹ Organización Mundial de la Salud, OMS. “Violencia”. Documento en línea: <http://www.who.int/topics/violence/es/>. Fecha de consulta: 12 de abril del 2018.

² Citado en: Comisión Nacional de los Derechos Humanos, CNDH. 2017. “Acoso Laboral: Mobbing”. Página 5.

³ Citado en: Comité del Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres. 2013. “Violencia laboral (mobbing) desde una perspectiva de género”. Pág. 4. Documento en Línea: http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/ceameg/ias/Doc_28.pdf

⁴ Congreso del Estado de Guanajuato, LXI Legislatura. 2010. “Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Guanajuato”, pág. 2. LXI Legislatura. Documento en línea: https://www.congresogto.gob.mx/uploads/ley/pdf/2/Ley_de_Acceso_de_las_Mujeres_a_una_Vida_Libre_de_Violencia_P.O._29_DIC_2015.pdf] Fecha de Consulta: 12 de Marzo del 2018.

Las formas más graves de violencia laboral son el hostigamiento y acoso sexual, la cual generalmente son receptoras las mujeres; la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define el hostigamiento como *el 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*⁵. Mientras que el acoso sexual la define como *una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos*.⁶

De lo anterior podemos hacer la siguiente clasificación de acuerdo al tipo de relación entre la persona víctima y la persona agresora⁷:

- a) **Vertical:** Es aquel tipo de hostigamiento laboral que se desarrolla entre personas que están en una posición jerárquica diferente. Por lo tanto, puede ser de tipo vertical ascendente, cuando se genera la excepcional situación de que una o varias personas en una posición jerárquica inferior dentro de la estructura de la institución acosan a una persona que se encuentra en una posición superior. Esto puede ocurrir, por ejemplo, cuando una persona trabajadora pasa a tener como subordinados y subordinadas a quienes fueron sus colegas de trabajo. También ocurre cuando se incorpora a la institución una persona a un cargo directivo, y desconoce la cultura institucional o incorpora nuevos métodos de gestión que no son compartidos o aceptados por las o los empleados que viven una subordinación. Por el contrario, el acoso vertical descendente denominado también *bossing*, de mayor ocurrencia, tiene lugar cuando una persona en una posición jerárquica superior ya sea funcionario o funcionaria, jefatura directa, hostiga moralmente a su dependiente o subordinado o subordinada.
- b) **Horizontal:** Esta categoría de acoso laboral corresponde a la que se presenta entre el personal del mismo nivel en la estructura del centro de trabajo. La persona acosadora busca entorpecer el trabajo de su colega con el objetivo de deteriorar su imagen o carrera profesional; también puede llegar a atribuirse a sí misma los méritos ajenos. En este caso, la persona objeto del acoso, reviste un peligro para la persona agresora, por ejemplo, debido a aspiraciones de ascenso, por envidia o por un simple afán de acosar.

⁵ Congreso de la Unión, Cámara de Diputados LXI Legislatura. 2015. "Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia", pág. 5. LXI Legislatura. Documento en Línea: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209278/Ley_General_de_Acceso_de_las_Mujeres_a_una_Vida_Libre_de_Violencia.pdf. Fecha de Consulta: 12 de marzo del 2018.

⁶ *Ibíd.* Pág. 5. 2015.

⁷ Secretaría de Turismo, Unidad de Igualdad de Género. 2013. "Protocolo para Prevenir y Atender el Hostigamiento y Acoso Sexual y/o Laboral", págs. 31. Documento en línea: http://www.cptm.com.mx/sites/default/files/protocolo_hyas1.pdf. Fecha de Consulta: 14 de mayo del 2018.

- c) **Mixto o Complejo:** En este supuesto, el acoso comienza como horizontal: la persona agresora es una o varias de las compañeras o compañeros de trabajo de aquella o aquellas que sufren el acoso; pero en un momento posterior, toma conocimiento de la situación el jefe o jefa y, en lugar de intervenir en favor de la acosada o acosadas, no adopta ninguna medida para solucionar la situación. En este supuesto existe claramente una omisión negligente por parte de éste, sin perjuicio de que puedan presentarse también situaciones de hostigamiento directo por su parte. Por lo tanto, se configura una situación de complicidad entre todas las personas agresoras. No obstante, el acoso laboral mixto podría tener lugar a la inversa, comenzar como un tipo de acoso vertical descendente y ver sumado luego el comportamiento hostil de uno o más trabajadores y trabajadoras de similar jerarquía de la persona sobre la que se ejerce el acoso laboral.

Dentro del marco teórico se distinguen dos tipos de hostigamiento y acoso sexual en el mundo laboral⁸, de acuerdo a su contexto:

- a) **Chantaje sexual:** El sujeto activo del hostigamiento y el acoso sexual condiciona el acceso al empleo, una condición laboral o el cese de la o del trabajador, a la realización de un acto de contenido sexual. Por tanto, el chantaje sexual se da siempre en sentido vertical, es decir, entre el sujeto activo y la víctima o sujeto pasivo existe una relación de jerarquía. Cabría mencionar que se puede presentar de las siguientes maneras:
- i) Chantaje sexual explícito: posición directa y expresa de solicitud sexual cuando no se prescinde de la voluntad del o la trabajadora agredida o bien requerimiento sexual, también expreso, acompañado de compulsión física.
 - ii) Chantaje sexual implícito: se produce cuando la/el trabajador nunca ha sido solicitado o requerido sexualmente, pero otros trabajadores/as de su mismo sexo, en idénticas o similares circunstancias profesionales, ascienden de categoría, mejoran sus salarios o reciben beneficios o mejoras laborales por aceptar condiciones de un chantaje sexual, lo que incita implícitamente a su aceptación.
- b) **Acoso ambiental:** Se produce cuando el sujeto activo del hostigamiento y acoso sexual crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la parte trabajadora. Son requerimientos sexuales no condicionados (ofensas verbales, bromas persistentes y graves de carácter sexual, comentarios de tipo sexual sobre la persona o vida íntima del o la trabajadora porque lleve una ropa sexualmente insinuante).

⁸ Íbidem. págs. 18 y 19. 2018.

1.2 Factores de riesgo y consecuencias de la violencia laboral, el hostigamiento y acoso sexual⁹.

No existen factores concretos que determinen la vulnerabilidad de las personas a ser víctimas de hostigamiento y acoso sexual, pero es posible identificar ciertas características personales e institucionales que ayuden a constituir este tipo de conductas en el espacio laboral.

- a) Factores personales:
 - i) Establecer vínculos laborales con las personas que se aprovechan de su posición de autoridad o jerarquía.
 - ii) Tener baja autoestima.
 - iii) Desconocer sus derechos.
 - iv) Desconocer los mecanismos institucionales y legales para denunciar.
 - v) No contar con redes de apoyo o que estas sean muy débiles.
 - vi) Haber sido víctima de violencia de género anteriormente (en el ámbito laboral u otros)

- b) Factores institucionales:
 - i) Cultura institucional discriminatoria y violenta.
 - ii) Cultura institucional y estructuras patriarcales y machistas.
 - iii) Ausencia de políticas públicas eficaces de prevención y protección contra el hostigamiento y acoso sexual.
 - iv) Ausencia de mecanismos claros de atención y denuncia de los casos de hostigamiento y acoso sexual.
 - v) Contexto institucional y legal de corrupción.
 - vi) Existencia de un marco legal deficiente.

1.3 Conductas recurrentes del hostigamiento laboral¹⁰

- a) Descrédito de la víctima por parte de compañeros/as de trabajo:
 - i) Ridiculizarla o reírse de ella;
 - ii) Intentar que parezca enferma mental;
 - iii) Burlarse de sus dolencias o discapacidad;
 - iv) Imitar las maneras, la voz y gestos de la víctima;
 - v) Criticar sus convicciones políticas o creencias religiosas;
 - vi) Burlarse de su vida privada o utilizar contra ella el sarcasmo o la parodia;
 - vii) Reírse de sus orígenes;

⁹ *Ibíd*em, págs. 19 y 20.

¹⁰ *Ibíd*em; pág. 36 y 37.

- viii) Emitir mensajes represivos u ofensivos, ya sea verbalmente, por escrito, por correo electrónico, etc.;
- ix) Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada;
- x) Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima;
- xi) Injuriarla en términos obscenos y degradantes;
- xii) Dirigirle miradas de desprecio;
- xiii) Silencios u otros gestos de desaprobación sobre el trabajo o comportamiento de la persona;
- xiv) Levantamiento de rumores falsos o comentarios específicos sobre la vida privada de la persona.
- xv) Instrucciones al resto del personal de no hablar o no relacionarse con la víctima;
- xvi) Impedirle a la persona su relación con el exterior, así como su interacción con personas usuarias:
 - xvii) Negación del saludo;
 - xviii) Maltratarla verbalmente en público;
 - xix) Aplicaciones injustificadas o desproporcionadas de medidas disciplinarias, reducciones continuas de salarios y otras formas de amonestaciones injustificadas;
 - xx) Amenazas de despido o reportar sus negligencias o inadecuados comportamientos a instancias o jefes superiores;
 - xxi) Humillaciones orientadas a hacer ver a la persona como indigna de respeto;
 - xxii) Instigación a que otros trabajadores y trabajadoras emulen a la persona hostigadora o perpetradora del maltrato.
 - xxiii) Ignorar o minimizar las quejas o denuncias que la persona hace respecto a cualquiera de las acciones antes mencionadas.
 - xxiv) Lanzar rumores sobre ella;
 - xxv) Negación del saludo;
 - xxvi) Maltratarla verbalmente en público;
 - xxvii) Aplicaciones injustificadas o desproporcionadas de medidas disciplinarias, reducciones continuas de salarios y otras formas de amonestaciones injustificadas;
 - xxviii) Amenazas de despido o reportar sus negligencias o inadecuados comportamientos a instancias o jefes superiores;
 - xxix) Humillaciones orientadas a hacer ver a la persona como indigna de respeto;
 - xxx) Instigación a que otros trabajadores y trabajadoras emulen a la persona hostigadora o perpetradora del maltrato.
 - xxxi) Ignorar o minimizar las quejas o denuncias que la persona hace respecto a cualquiera de las acciones antes mencionadas.

b) Descredito del trabajo de la víctima:

- i) Negación para asignarle alguna tarea;
- ii) Asignación de tareas imposibles o inútiles que le impidan realizar tareas importantes;

- iii) Asignación de tareas degradantes, humillantes o repetitivas;
- iv) Asignación de mayor cantidad de trabajo del que puede realizar;
- v) Mantener a la víctima en una situación de ambigüedad o confusión de roles: no informándole determinados aspectos del trabajo, métodos a desarrollar cantidad y calidad del trabajo a realizar.
- vi) Minimizar los logros y acentuar la importancia de los errores de la persona;
- vii) Darles tareas muy inferiores a sus competencias;
- viii) Darle tareas muy superiores a sus competencias laborales o profesionales
- ix) Prohibirle ingresar determinadas áreas o utilizar ciertas herramientas o equipo.

1.4 Fases de la violencia laboral, hostigamiento y/o acoso sexual en el trabajo.

En sí no existe una única fase de los hechos, sin embargo, se ha podido identificar ciertas fases de los casos que se presentan; como primer punto la persona hostigadora/ elige una víctima vulnerable, posteriormente se gana su confianza, seguido de intentar superar la relación laboral, inicia demandas de índole sexual, una vez que la víctima opone resistencia a las pretensiones de la persona hostigadora/acosadora amenaza a la víctima con represalias y en algunos casos puede llegar a presentarse violencia física para someter a la víctima.

González de Rivera¹¹, identifica las siguientes fases de desarrollo del hostigamiento y el acoso laboral, en cuanto a sus efectos/reacciones en la persona que lo padece:

1. Fase inicial de desconcierto: La persona que recibe el hostigamiento o acoso no entiende lo que ocurre o no cree lo que está pasando. Se suscitan hechos como la negación del saludo, la cancelación imprevista de reuniones, asignación de más trabajo del que puede realizar, negación de permisos, etc.
2. Período de auto-recriminación: La persona acosada percibe que nadie le hace caso, que sus superiores no le atienden o que sus argumentos se deforman para dejarla en una mala posición; ante ello se produce una pérdida de confianza en sí misma, disminuyendo su autoestima, lo que a su vez da paso a la comisión de errores. Decae el interés por el trabajo, se incumple con obligaciones y se estalla emocionalmente.
3. Fase de rebeldía: Consiste en el estado de depresión o de rebelión, pudiendo llegar incluso a la agresividad. En ocasiones, en esta fase la persona puede realizar intentos de sobreponerse y demostrar su valor a sí misma y hacia los demás.
4. Estado depresivo: Cuando los intentos de la persona por sobreponerse a la situación adversa fracasan, se cae en el estado de depresión. Tomando en cuenta que las personas acosadas tienen un gran interés por mantenerse en sus trabajos, sufren enormemente cuando no pueden desarrollar sus labores o cuando no se valora lo que hacen.

¹¹ Secretaría de Turismo, Unidad de Igualdad de Género. 2013. "Protocolo para Prevenir y Atender el Hostigamiento y Acoso Sexual y/o Laboral", págs.29 y 30. Documento en línea: http://www.cptm.com.mx/sites/default/files/protocolo_hyas1.pdf. Fecha de Consulta: 19 de febrero del 2018.

Por lo anterior, resulta importante, primeramente, para saber cuáles son los elementos que constituyen el hostigamiento y el acoso sexual, para lograr una correcta orientación y recopilación de los elementos que constituirían alguna prueba o medio de prueba; además de conocer cuáles son las posibles manifestaciones físicas y psicológicas que pudieran presentar para no minimizar ninguna.

1.5 Consecuencias¹²:

Las consecuencias del hostigamiento y acoso sexual pueden ser multidimensionales pues no solamente afecta en la vida laboral de la persona sino también en todos los aspectos de su vida.

- a. Consecuencias personales: son las afectaciones que tienen las víctimas en las diversas dimensiones de su vida, como en su salud, en su equilibrio emocional y en su actividad laboral. Este tipo de consecuencias no son determinantes, sino que varían de acuerdo con las características y las redes de apoyo con las que cuenta la persona víctima de hostigamiento y/o acoso sexual. A continuación, se plantea una serie de afectaciones que pueden ser comunes a cada caso.
 - i. Salud: dolores de estómago y de cabeza, colitis nerviosa, gastroenteritis, náuseas, trastornos alimenticios y del sueño, fatiga y otras formas de somatización del malestar emocional
 - ii. Psicológicas: cuadros o síndromes severos de ansiedad, depresión, estrés, baja autoestima, afectaciones en sus relaciones familiares y sociales, enojo e impotencia.
 - iii. Laborales: restricción en el acceso a oportunidades en igualdad, limitaciones en la recepción de prestaciones, restricciones en el acceso a la formación o información profesional, inseguridad de la permanencia en el empleo, pocas posibilidades de una promoción o un aumento de salario, vivir otro tipo de violencias laborales como el acoso, ser acusadas de difamación o de haber provocado la conducta, desmotivación para realizar sus actividades laborales, reducción de la productividad, reducción de la satisfacción laboral, ausentismo y cambio de trabajo.

2. Delimitación legal de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en el trabajo.

El Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a la Administración del Gobierno Municipal de Guanajuato, es una propuesta enfocada en la protección de la integridad y la salud del personal que labora en el mismo, que permitirá generar una política de cero tolerancia que coadyuve a dar respuesta a las situaciones que se presenten al interior de la Administración Municipal.

¹² *Ibíd*em, pág. 21

En la doctrina judicial el *hostigamiento* se define de las siguientes maneras:

Código Penal Federal en su artículo 259 BIS: *“Al que con fines lascivos asedie reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquiera otra que implique subordinación, se le impondrá sanción hasta de cuarenta días multa. Si el hostigador fuese servidor público y utilizase los medios o circunstancias que el encargo le proporcione, se le destituirá de su cargo. Solamente será punible el hostigamiento sexual, cuando cause un perjuicio o daño. Solo se procederá contra el hostigador, a petición de parte ofendida.”*¹³

Código Penal para el Estado de Guanajuato en su artículo 187-B: *“A quien valiéndose de su posición jerárquica o de poder derivado de sus relaciones familiares, laborales, profesionales, religiosas, docentes o de cualquier otra que implique subordinación, hostigue a otra persona para que otra persona ejecute para sí o para un tercero, un acto de naturaleza sexual, se le sancionará con uno a tres años de prisión y de diez a treinta días multa. El delito se perseguirá por querrela”*¹⁴.

De lo anterior se desprenden elementos claves para poder entender esta figura jurídica. Primeramente, debe ser una relación vertical cualquiera que sea su naturaleza y que implique subordinación, además que debe tener un carácter sexual para la misma persona u otra.

En cuanto al *acoso sexual* el Código Penal Federal no lo prevé la figura, pero en la legislación penal del Estado sí, en el artículo 187 establece lo siguiente: *“A quien, por cualquier medio, acose a una persona a pesar de su oposición, para que ejecute un acto de naturaleza sexual, para sí o para un tercero se le sancionará con seis meses a dos años y de cinco a veinte días multa. A este delito se le perseguirá por querrela”*¹⁵.

En esta descripción del tipo nos menciona que las conductas que tienen la pretensión de obtener un beneficio sexual pueden ser realizadas por cualquier persona independiente de su posición jerárquica; además que también hace el señalamiento que puede ser para sí o para una tercera dicha pretensión de que se ejecute un acto de naturaleza sexual.

Hay que recalcar que ambas conductas requieren de un elemento importante para el despliegue del mecanismo legal, el cual es la queja de quien es receptora de violencia y por lo anterior es vital conocer las vías correctas de atención.

¹³ Congreso de la Unión, Cámara de Diputados XXXIV Legislatura. 1931. “Código Penal Federal”, pág. 86. Documento en Línea: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/9_090318.pdf. Fecha de Consulta: 12 de febrero del 2018.

¹⁴ Congreso del Estado de Guanajuato, LXII Legislatura. 1924. Reformado 3 de septiembre del 2010. “Código Penal para el Estado de Guanajuato”. Pág. 53. Documento en Línea: <https://portal.pgiguanajuato.gob.mx/PortalWebEstatal/Archivo/normateca/2.pdf>. Fecha de consulta 12 de febrero del 2018.

¹⁵ *Ibidem*.

3. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

3.1 Objetivo General

Establecer los pasos a seguir en casos de violencia laboral, hostigamiento y/o acoso sexual que se presenten dentro de la administración pública municipal de Guanajuato, así como instituir acciones de prevención y atención a quejas que atenten contra la dignidad de las personas trabajadoras del municipio a fin de generar un ambiente laboral libre de violencia.

3.2 Objetivos Específicos

- Promover una cultura de salud en el trabajo mediante acciones encaminadas a prevenir la violencia laboral.
- Estipular los mecanismos y herramientas que estarán al alcance de las y los servidores públicos municipales para la atención a quejas de actos que se pudieran constituir como violencia laboral o delito de hostigamiento o acoso sexual.
- Atender, informar y orientar a personas que sean víctimas de violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual.
- Contar con medidas de protección para la persona víctima de violencia laboral, hostigamiento o acoso laboral, mediante supervisiones a su centro de trabajo para corroborar que no sea afectada o segregada. Si fuese aconsejado por un especialista, podría ser trasladada a otra área diferente.
- Contar con apoyo psicológico para las personas víctimas.

4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN¹⁶.

- a) **Confianza y credibilidad.** Las personas que manifiesten haber sido víctimas de violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual, serán tratadas con humanidad, empatía y con actitud de escucha activa hacia su caso.
- b) **Calidad en la atención.** El trato que se ofrezca a las personas víctimas se regirá por la empatía, calidez y respeto, y estará libre de toda estigmatización y prejuicio, así como de todo acto de coacción, inducción o inhibición que busque el desistimiento de la víctima de exigir sus derechos. En casos de personas presuntas víctimas en situación de vulnerabilidad, por ejemplo, en razón de

¹⁶ Instituto para las Mujeres Guanajuatenses. 2017. "Protocolo para prevenir y atender la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en la administración pública del Estado de Guanajuato". Págs. 57 y 58. Instituto para las Mujeres Guanajuatenses, documento en línea: http://www.upgto.edu.mx/docs/resp_social/protocolo.pdf. Fecha de consulta el 15 de febrero del 2018.

discapacidad, pobreza extrema, origen étnico, etc. se deberán desarrollar medidas especiales que respondan a enfoques especializados.

- c) **Participación conjunta.** La persona víctima tiene derecho a ser asesorada y acompañada por la persona de su confianza a lo largo del desarrollo de los casos, y a colaborar con las investigaciones, sin que ello implique menoscabar en alguna situación sus derechos ni eximir a las autoridades competentes de sus responsabilidades.
- d) **Interpretación normativa Pro Persona.** Toda norma de derechos humanos invocada en el proceso de atención de los casos será interpretada en todo momento conforme a la máxima protección que ofrezca a las personas.
- e) **Respeto y protección de la dignidad e integridad.** Todo acto realizado en el marco de este Protocolo deberá garantizar en todo momento y circunstancia 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 re-victimizarla.
- f) **Igualdad y no discriminación.** Se deberá atender a las víctimas en condiciones de igualdad desde la perspectiva de género, y sin hacer distinción alguna que, por motivos de origen étnico, sexo, género, edad, situación socioeconómica o cualquier otro, tenga por objeto o resultado el menoscabo de sus derechos y libertades.
- g) **Gratuidad.** Todas las acciones y trámites que se lleven a cabo para la atención y el acceso a la justicia por parte de las víctimas serán gratuitas.
- h) **Debida diligencia.** Todas las autoridades del ámbito del gobierno municipal involucradas en los casos que refiere este Protocolo asumirán sus responsabilidades de manera proactiva, llevando a cabo las acciones necesarias y de manera oportuna para cumplir con el objetivo del Protocolo, tratando en todo momento a las personas involucradas parte del proceso como titulares de derechos. En atención a este principio, se deberán promover acciones de prevención pertinentes y su reparación desde un enfoque de justicia restaurativa que lo garantice de manera suficiente e integral.
- i) **Debido proceso.** Todas las autoridades del ámbito del gobierno municipal involucradas en los casos que refiere este Protocolo garantizarán el respeto al debido proceso y el respeto irrestricto a los Derechos Humanos de los involucrados conforme a las etapas y procedimientos establecidos para ello, y a tomar en cuenta los contenidos y procedimientos establecidos en las normas, lo cual garantice un resultado legal, justo y equitativo.
- j) **Confidencialidad.** Toda persona involucrada en alguno de los casos previstos en este Protocolo tiene 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 a que motiven la intervención pública.

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

5. MARCO JURÍDICO DE LA VIOLENCIA LABORAL, EL HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL.

5.1. Marco jurídico internacional.

- i) Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- ii) Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém Do Pará).
- iii) Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW).
- iv) Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.
- v) Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder.
- vi) Declaración Universal de Derechos Humanos.
- vii) Declaración y Plataforma de Acción de Beijing.
- viii) Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia (UNFPA).
- ix) Modelo de Protocolo Latinoamericano de Investigación de las Muertes de Mujeres por Razones de Género.
- x) Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- xi) Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
- xii) IV Conferencia Mundial sobre la Mujer: Acción para la igualdad, el desarrollo y la paz (Conferencia de Pekín).
- xiii) Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.
- xiv) Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren la orientación sexual o la identidad de género.

5.2. Marco jurídico Nacional

- i) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ii) Código Nacional de Procedimientos Penales.
- iii) Código Penal Federal.
- iv) Ley Federal del Trabajo.
- v) Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
- vi) Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- vii) Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- viii) Ley General de Víctimas.
- ix) Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- x) Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

- xi) Norma Oficial Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015. De Igualdad Laboral y No Discriminación.
- xii) Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
- xiii) Programa Nacional de Derechos Humanos 2014 – 2018.
- xiv) Programa Nacional de Procuración de Justicia 2013-2018.
- xv) Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género.
- xvi) Protocolo Estandarizado para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección de Víctimas Mujeres, Niñas y Niños en el Centro de Justicia para las Mujeres.
- xvii) Protocolo para juzgar con perspectiva de género. Haciendo realidad el derecho a la igualdad.
- xviii) Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- xix) Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual. (INMUJERES).
- xx) Ley General de Responsabilidades Administrativas.

5.3. Marco jurídico del Estado de Guanajuato.

- i) Constitución Política para el Estado de Guanajuato.
- ii) Código Penal del Estado de Guanajuato.
- iii) Decreto Gubernativo núm. 68 mediante el cual se constituye el Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Guanajuato.
- iv) Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato.
- v) Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato.
- vi) Ley de Atención y Apoyo a la Víctima y al Ofendido del Delito del Estado de Guanajuato.
- vii) Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato.
- viii) Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.
- ix) Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Guanajuato.
- x) Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato.
- xi) Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia en el Estado de Guanajuato.
- xii) Manual para la Aplicación del Modelo de Prevención, Protección y Sanción de las Conductas de Acoso y Hostigamiento Sexual Para las Dependencias del Estado de Guanajuato.
- xiii) Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato.
- xiv) Reglamento de la Ley Orgánica del Ministerio Público del Estado de Guanajuato.
- xv) Protocolo para prevenir y atender la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en la Administración Pública del Estado de Guanajuato

5.4. Marco Jurídico del Municipio de Guanajuato.

- i) Reglamento interior de Trabajo para la Presidencia Municipal de Guanajuato.
- ii) Reglamento interior del H. Ayuntamiento Constitucional de Guanajuato.

- iii) Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato.
- iv) Programa de Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia para el Municipio de Guanajuato (CEMAIV).
- v) Política de Igualdad y No Discriminación del Municipio de Guanajuato.
- vi) Código de Ética de las y los Servidores Públicos de la Administración Municipal de Guanajuato.

6. COMISIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL¹⁷.

6.1 Integración

La Comisión para la Prevención y Atención de la Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual, en adelante la Comisión, tendrá como objetivo impulsar las acciones de prevención y llevar a cabo la atención y seguimiento de las quejas de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.

El objetivo principal de la Comisión, será proteger la dignidad de las personas, asegurarse de garantizar el acceso al debido proceso y el acceso a una vida libre de violencia dentro de sus competencias.

El H. Ayuntamiento designará a las personas que conformen La Comisión, se integrará de 5 personas, las cuales deberán ser parte del funcionariado de la administración pública municipal.

Desempeñarán sus funciones de manera honoraria y sin afectar el desempeño del servicio público para el cual están contratadas. En situaciones en las que se requiera su plena disponibilidad en favor de una víctima, cuya integridad esté en serio riesgo por la gravedad de los hechos padecidos de violencia laboral, hostigamiento o acoso laboral, la persona a cargo del área de adscripción de la o el servidor público que forma parte de la Comisión velará por que el servicio público se desarrolle sin contratiempos.

La Comisión se conformará por los y las titulares de las siguientes cinco áreas:

- 1) Tesorería Municipal**
- 2) Dirección General de Atención a la Mujer Guanajuatense**
- 3) Contraloría Municipal**
- 4) Dirección General de Servicios Jurídicos**
- 5) Dirección de Recursos Humanos**

Es recomendable que la designación que el Ayuntamiento haga de las personas que integren La Comisión, se realice previa auscultación de servidoras y servidores públicos que cumplan

¹⁷ Elaborado con base en: *Ibídem*. Págs. 59 al 65.

con el perfil deseado para la atención a las personas receptoras de violencia, ya sea que se auto propongan, o bien, sean propuestas por otras personas servidoras públicas del ente.

Cada integrante de la Comisión tendrá una persona suplente, la cual de preferencia deberá pertenecer a la misma Dirección o Área y esta será nombrada también por el Ayuntamiento. Deberán contar con el mismo perfil y capacidad de decisión de las personas titulares, como también apegarse a las funciones y principios de actuación de la Comisión; la persona suplente actuara en ausencia de la persona titular.

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

En caso de que se presente una queja por violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual en contra de algún/a integrante de la Comisión o su suplente, estos quedarán inhabilitados, mientras se lleva a cabo el proceso de investigación.

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

6.2 De la Comisión

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

Para la designación de las y los integrantes de la Comisión se deberá considerar lo siguiente:

1. Deberá tener actualizaciones en materia en derechos humanos, perspectiva de género y no discriminación.
2. Deberá tener una pertenencia en la administración pública municipal como mínimo de 3 meses.
3. Capacidades y habilidades para la comunicación y actitud de empatía, que le permitan acompañar a la persona víctima, así como conducirse respetuosamente ante el resto de las personas involucradas.
4. Preferentemente con experiencia en dar respuesta institucional a las conductas que trata este Protocolo.
5. No haber sido declarado por autoridad jurisdiccional alguna como responsable de ejercer conductas constitutivas de violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual, ni al momento de postularse encontrarse sujeto a procedimiento de tal tipo.

En el primer año de actuación de la Comisión, todas las personas que lo integren deberán recibir capacitación o actualizaciones en materia de derechos humanos y perspectiva de género, siempre y cuando se cuente con la viabilidad presupuestaria para acceder a estas.

6.3 Organización y Funciones

La Comisión tendrá una presidencia, una Secretaría de Acuerdos y tres vocales. Quienes ocupen tales cargos deberán contar con el voto de tres de las cinco personas integrantes.

La persona que detente la Presidencia tendrá las siguientes funciones:

1. Representar a la Comisión en todos los asuntos y actividades relacionadas con la misma.
2. Presidir y conducir las sesiones del Pleno.
3. Convocar a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Pleno.
4. Proponer el orden del día de las sesiones del Pleno.
5. Ejercer un liderazgo estratégico en la conducción institucional de las acciones de la Comisión, involucrando la plena participación del conjunto de sus integrantes.
6. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones de este Protocolo en la atención de casos.

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

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

Para la toma de acuerdos y seguimiento de los mismos que permita ejercer plenamente sus funciones la Comisión sesionará en Pleno.

6.4 Facultades de la Comisión

- Impulsar y ejecutar acciones para prevenir que en el ente público se presenten situaciones de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

- Desarrollar un Plan Anual de actividades de prevención involucrando diversas áreas para abarcar a todo el personal de los centros de trabajo.
- Atender oportunamente a las personas que presenten denuncias sobre la comisión de actos constitutivos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, e integrar los casos que serán objeto de acompañamiento y seguimiento.
- Asesorar a las personas víctimas sobre las posibles vías para dar curso a la denuncia en los ámbitos administrativo y penal, informándole acerca de los procedimientos a seguir y sus implicaciones.
- Orientar y en su caso canalizar y acompañar a las personas víctimas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual a instancias especializadas de atención médica, dando seguimiento puntual a su proceso de atención.
- Orientar y en su caso canalizar y acompañar a las personas víctimas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual a instancias especializadas de defensa jurídica del para que éstas las asesoren jurídicamente, dando seguimiento puntual a su proceso de defensa.
- Dar seguimiento a la emisión y cumplimiento de las resoluciones de las autoridades competentes en materia administrativa, laboral y penal, solicitando a las instancias competentes información sobre los avances de las mismas.
- Mantener el efectivo enlace con instancias especializadas de atención, referencia y contra referencia.
- Elaborar un plan de trabajo anual y darle seguimiento mediante la emisión de informes que den cuenta de los resultados de su gestión.
- Compendiar, sistematizar y analizar información documental y estadística sobre la situación de acoso laboral, hostigamiento y el acoso sexual en el ente público.
- Asegurar que la información contenida en los casos sea resguardada debidamente, evitando toda difusión de datos sobre la identidad de las personas involucradas en ellos o formas de localización.
- Gestionar ante la persona titular del ente público la capacitación de sus integrantes.
- Realizar las gestiones necesarias ante las instancias del municipio que correspondan, para canalizar a las víctimas de conductas de hostigamiento y acoso sexual, a fin de que estas reciban de manera eficaz y eficiente los servicios a los médicos, psicológicos y legales a los que tienen derecho.
- Informar oportunamente a la persona titular del ente público sobre obstáculos que le impidan realizar su trabajo, a fin de que éstos sean eliminados.
- De acuerdo a las necesidades de la dependencia, elaborar su reglamento y lineamientos que regulen su funcionamiento hacia el interior de la entidad pública.
- Actuar de manera oportuna ante quejas de hostigamiento o acoso sexual, conforme a los principios y rutas de actuación definidos en este Protocolo.
- Cumplir con los principios de actuación establecidos en este Protocolo.
- Llevar a cabo un registro del desarrollo de sus sesiones, de los acuerdos tomados y del seguimiento a los mismos. A las Actas de las sesiones se deberán agregar todos aquellos documentos que sustenten la actuación de la Comisión o cualquiera de sus integrantes para el desarrollo de sus funciones.

- Difundir de manera regular los medios y procedimientos para presentar denuncias por hostigamiento o acoso sexual, así como las características e instancias de actuación de este Protocolo.
- Sistematizar y analizar información documental y estadística sobre los casos de hostigamiento y el acoso sexual en el ente público.

6.5 Sesiones del Pleno

La Comisión en Pleno deberá sesionar de manera ordinaria 1 vez cada tres meses para desahogar asuntos relativos a sus funciones sustantivas. Será convocada por la persona que ostente la Presidencia del mismo, y a falta de éste por la persona que ostente la Secretaría de Acuerdos.

La Comisión podrá sesionar en Pleno de manera extraordinaria cuantas veces lo requiera, para desahogar asuntos relativos a casos de violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual, o cualquier otro que atienda al cumplimiento de sus labores sustantivas. Será convocada por la persona que ostente la Presidencia del mismo, y a falta de éste por la persona que ostente la Secretaría de Acuerdos. A falta o negativa de estas dos personas, podrá convocarse a sesión extraordinaria con el voto al menos de 3 de 5 votos.

Para sesionar de manera ordinaria o extraordinaria, se requiere la presencia de al menos 3 de 5 votos, además de la presencia de al menos una Ombudsperson, esta última solamente para emitir recomendaciones, las cuales no son vinculatorias.

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

6.6 Esquema de toma de acuerdos

Se procurará en todo momento que la Comisión tome sus acuerdos por consenso, de no alcanzarse éste, las decisiones se tomarán por mayoría simple, salvo en los casos señalados. En casos de empate la Presidencia contará con voto dirimente.

El acuerdo sobre la remoción de alguno de los integrantes de la misma Comisión por alguna falta grave, deberá ser tomado por 4 de las 5 personas que lo integran en sesión de pleno convocada sólo para tratar este asunto, dándose oportunidad de defensa de la persona imputada.

6.7 Confidencialidad y protección de datos personales.

La Comisión deberá garantizar la confidencialidad y protección de datos personales que estén asentados en los expedientes de las personas que interpongan una queja, de acuerdo a la Ley General de Protección de Datos en Posesión de Sujetos Obligados.

Los datos solo serán accesibles para las partes siempre y cuando no entorpezcan la investigación y/o la seguridad de alguna de las partes. Cuando la Comisión identifique que lo investigado puede ser constitutivo de un delito, se informará a la víctima y será quien decida si se envía al Ministerio Público, en caso de ser afirmativa, una persona de la Comisión acompañará y entregará copia de todo lo investigado acompañado de un oficio de canalización; se le deberá informar a la víctima de todas las posibilidades, para que pueda tener una decisión informada.

En los casos donde se determine que existe violencia grave, se canalizará al Ministerio Público mediante oficio y con copia de todo lo actuado; a la víctima se le informará y se le proporcionará todas las medidas para asegurar su integridad tanto física como mental.

Todas las personas que tengan conocimiento o acceso al expediente y determinaciones que tenga la Comisión, estarán regidas por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y en caso de infringir la norma, será acreedor a un procedimiento de responsabilidades administrativas.

7. PROCESO DE ATENCIÓN¹⁸.

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

- a) recepción de la queja**
- b) asesoría**
- c) medidas de protección**
- d) vinculación**
- e) acompañamiento**
- f) conciliación**
- f) seguimiento.**

La Comisión tendrá la facultad de estipular las vías idóneas para la recepción de quejas por los conductos que considere prudente como como el uso de correo electrónico, establecimiento de buzón de quejas, de manera verbal o escrita, etc.

Recibida la queja, la Comisión realizará una asesoría jurídica integral en la cual se consideren todos los procedimientos posibles a iniciar, informando si la conducta denunciada es constitutiva de un delito o solamente como una sanción administrativa o laboral; se informará y la víctima tomará la decisión de que procedimiento(s) seguir. Para la atención y

¹⁸ Elaborado con base en: Instituto para las Mujeres Guanajuatenses. “Protocolo para prevenir y atender la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en la administración pública del Estado de Guanajuato”. 2017. Instituto para las Mujeres Guanajuatenses, documento en línea: http://www.upgto.edu.mx/docs/resp_social/protocolo.pdf. Consultado el 24 de marzo del 2018.

acompañamiento de las personas receptoras de violencia laboral, la Comisión designará a uno de sus miembros de manera rotativa, la cual deberá acompañar a la persona víctima a las instancias correspondientes y hacer las gestiones necesarias en cuanto a la vinculación para la recepción de atención médica y psicológica.

Una vez recibida la queja, y a efecto de llevar a cabo la protección y garantía de los derechos humanos de las posibles víctimas, y conforme a lo establecido en el párrafo tercero del artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Comisión adoptará medidas de protección para las personas afectadas.

Una vez iniciado el proceso de acompañamiento y/o vinculación de la víctima, la persona designada por la Comisión dará el seguimiento de manera permanente hasta que el procedimiento, iniciado por cualquiera de las vías, haya concluido o hasta que la víctima desista expresamente de continuar con el proceso.

La Comisión también podrá promover un arreglo formal o informal entre las partes; procederá de manera informal cuando la conducta no haya constituido un delito o que no amerite una sanción administrativa o laboral, además de considerar la temporalidad, la conducta, que la víctima no corra riesgo, que no sean varias personas afectadas o que el servicio público no haya sido afectado.

Lo primero que se debe de conocer para dar una atención de manera correcta y bien dirigida son los derechos y las obligaciones de quienes laboran dentro de la administración pública municipal, las cuales son las siguientes:

- Convivir en un ambiente de trabajo libre de hostigamiento y acoso sexual.
- Presentar una queja por hostigamiento y acoso sexual según el procedimiento que establezcan las dependencias.
- Ser tratado/a con respeto y sensibilidad por las personas funcionarias de la dependencia y el personal.
- Recibir información periódica del curso de investigación, en caso de que presente una queja.
- Informar a las personas integrantes de la Comisión de la recepción de queja y asesorar sobre cualquier situación o incidente de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, aunque él o la servidor(a) no haya sido objeto del mismo.

El objetivo es establecer las acciones necesarias para atender los casos de presunta violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, con la finalidad de proteger la dignidad e integridad de las personas trabajadoras de la administración pública municipal a través de un esquema claro y preciso, el cual inhiba la comisión de dichas prácticas y proporcione asesoría a las personas quejasas durante los procesos de acceso a la justicia. Este esquema se aplicará en todas las Áreas o Direcciones, independientemente del tipo y período de contratación, haciendo las adaptaciones necesarias que deriven de las condiciones administrativas específicas de cada dependencia.

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

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

7.1 Funciones de la Comisión en el proceso de atención.

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

- Asesorar, asistir y brindar acompañamiento a la persona víctima durante todo el proceso y darle a conocer los recursos de los que dispone para la atención.
- Asegurar que la persona víctima pueda tomar decisiones informadas a lo largo de todo el proceso, conforme a sus intereses y necesidades.

7.2 Consideraciones generales del proceso de atención

La Comisión debe ofrecer a las personas víctimas dos vías de arreglo, las formales e informales. Las primeras serán documentadas y acompañadas por una persona designada de la Comisión, mientras que las segundas serán turnadas a la persona habilitada como *Ombudsperson*, para que sea quien dé asesoría y en su caso dar inicio al proceso correspondiente de esa vía.

Los formatos mediante los cuales se interponga la queja deben estar claramente escritos y ser comprensibles y accesibles para todo el personal. La Comisión debe garantizar un tratamiento inmediato, confidencial y objetivo.

Todos los procedimientos deben ser brindados y/o administrados por personal capacitado en género, hostigamiento y acoso sexual y violencia laboral.

La Comisión debe ofrecer una guía clara sobre los procedimientos de atención y documentación de los casos.

La dependencia, y especialmente el personal que integra la Comisión, tienen la responsabilidad de monitorear periódicamente la eficacia y efectividad del esquema establecido.

Habrà que tomar en cuenta las siguientes consideraciones al momento de la atención para brindarle la correcta orientación ya que son agravantes de la violencia laboral, el hostigamiento y acoso sexual:

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

7.3 Otras Figuras en el Proceso de Atención

7.3.1 Persona Defensora de los Derechos (Ombudsperson)

Se nombrará a una persona con conocimientos en Derechos Humanos para que ejerza como *Ombudsperson*, cargo que será honorario.

Sus funciones serán:

- Observar los principios rectores del presente Protocolo.
- Realizar recomendaciones dentro de las sesiones tanto ordinarias como extraordinarias de la Comisión, las cuales no son vinculatorias.
- Auxiliar a la Comisión cuando la persona receptora de violencia decida iniciar acciones por la vía informal, las cuales serán:
 - 1) *Mediación*, recordando que procederá cuando la conducta no haya constituido un delito o que no amerite una sanción administrativa o laboral, además de considerar la temporalidad, la conducta, que la víctima no corra riesgo, que no sean varias personas afectadas o que el servicio público no haya sido afectado.
 - 2) *Llamadas de atención de manera escrita*, con copia a la Comisión.
 - 3) *Acercamiento con la persona generadora de violencia*, en este caso deberán estar presentes la persona superior jerárquicamente del mismo para solicitar su actuación y llegar a la solución del conflicto.

La Ombudsperson mantendrá capacitación continua en materia de derechos humanos, violencia de género, violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, esto a fin de que desarrolle de la mejor manera su servicio.

En caso de que se presente una queja en contra de la Ombudsperson, esta quedará inhabilitada, mientras se lleva a cabo el proceso de investigación. En su lugar se nombrará un suplente que tenga conocimientos en Derechos Humanos.

7.3.2 Persona canalizadora

Dentro de cada Dirección será nombrada una persona que fungirá como persona canalizadora dentro de esta, cargo que será honorario.

Sus funciones serán:

- Solicitar al Comité actividades para el personal orientados hacia la promoción de los Derechos Humanos según la necesidad detectada en sus Centros Gestores.
- Canalizar y acompañar a la persona receptora de violencia a la Comisión para que presente su queja.

En casos de extrema necesidad, la persona canalizadora podrá atender a personal que no pertenezca a su área o dirección.

7.4 Vía de atención Administrativa:

Esta vía inicia a partir de la presentación de una queja al Órgano de Control correspondiente por parte de la presunta víctima, o de personal que hubiera presenciado un acto de violencia laboral, acoso u hostigamiento sexual en el espacio profesional.

Una vez que la Comisión conoce de los hechos debe designar a una persona de la misma comisión, cual asistirá a la persona receptora de violencia.

La persona designada por la Comisión debe recibir y atender la queja, brindar acompañamiento a la presunta víctima durante el proceso ante el Órgano de Control y explicarle de los recursos disponibles para la atención.

Las disposiciones generales del procedimiento de responsabilidad administrativa se encuentran previstas en el Título Primero de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato:

La investigación se regirá por los principios de *legalidad, imparcialidad, objetividad, congruencia, verdad material y respeto a los derechos humanos*. Las autoridades competentes serán las responsables de la oportunidad, exhaustividad y eficiencia en la investigación, integración de datos y documentos además del resguardo de los mismos.

La investigación por presuntas faltas administrativas se iniciará con las autoridades correspondientes de oficio, por denuncia o derivada de una auditoría. Las denuncias podrán ser anónimas y en su caso las autoridades deberán con carácter de confidencial la identidad de las personas denunciantes. Es importante que la denuncia contenga los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de faltas administrativas, las cuales pueden presentarse de manera electrónica.

Las autoridades investigadoras llevarán a cabo la investigación mediante auditorías o investigaciones, al igual que podrán ordenar la práctica de visitas de verificación. Durante el inicio de la investigación podrán hacer uso de las siguientes medidas: 1) Multa; 2) Auxilio de la fuerza pública o; 3) Arresto hasta por treinta y seis horas.

7.4.1 Calificación de las faltas administrativas

Cuando concluyan las diligencias de investigación, las autoridades investigadoras procederán al análisis de los hechos para determinar la existencia o inexistencia de actos u omisiones que la ley señale como faltas administrativas y en su caso calificarlas como graves o no graves.

Una vez que sea calificada se incluirá la misma en el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa el cual presentará ante la autoridad substanciadora para efecto de iniciar un procedimiento por la responsabilidad administrativa. Cabe mencionar que la calificación de faltas no graves será impugnabile.

7.4.2 Faltas administrativas graves y faltas administrativas no graves.

Para un mayor conocimiento del tipo de sanciones que se aplicará debemos comprender la diferencia de falta administrativa grave de una no grave.

7.4.3 Falta administrativa grave

Procedimiento de responsabilidad administrativa:

El procedimiento estará sujeto a los principios de legalidad, presunción de inocencia, imparcialidad, objetividad, congruencia, exhaustividad, verdad material y respeto a los derechos humanos.

El procedimiento inicia una vez que la autoridad substanciadora admita el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativo y serán parte del mismo: 1) La autoridad investigadora; 2) El servidor/a público señalado como presunto responsable; 3) El particular, ya sea persona física o moral señalado como presunto responsable de faltas de particulares; 4) Terceros, aquellos a quienes puede afectar la resolución que se dicte dentro del procedimiento.

Por parte de las autoridades substanciadoras/resolutoras podrán hacer uso de los siguientes medios de apremio: 1) Multa; 2) Arresto hasta por treinta y seis horas y; 3) Solicitar el auxilio de la fuerza pública.

Las disposiciones generales del procedimiento de responsabilidad administrativa se encuentran previstas en el Libro Segundo Título Primero de la Ley de Responsabilidades Administrativas para los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato dicho procedimiento tiene de manera general los siguientes pasos:

- 1) En la investigación se iniciará de oficio, por queja o derivada de alguna auditoría por parte de las autoridades correspondientes.

- 2) Las denuncias pueden ser de manera anónima y los entes encargados de recabar la información confidencial deberá atender a la protección de datos en posesión de sujetos obligados.
- 3) La denuncia deberá contener los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa y podrán ser presentados de manera electrónica.
- 4) La autoridad investigadora tendrá acceso a la información necesaria para el esclarecimiento de los hechos, incluyendo la de carácter reservada o confidencial.
- 5) La autoridad investigadora, mediante su titular, podrá ordenar la práctica de visitas de verificación.
- 6) Las personas involucradas en una investigación deberán atender en 15 días los requerimientos que haga la autoridad investigadora.
- 7) Las autoridades investigadoras podrán hacer uso de medios de apremio para favorecer el cumplimiento de los requerimientos.
- 8) Una vez concluida la investigación se girará un informe de presunta responsabilidad administrativa ante la autoridad substanciadora, la cual deberá ser diversa a quien desplego la investigación.
- 9) Mediante recurso de inconformidad podrá ser impugnado la calificación o abstención del informe de presunta responsabilidad administrativa.

7.5 Vía de atención Laboral

Es una vía que tiene dos posibilidades: un proceso para la sanción en el ámbito de las condiciones de trabajo, que queda en la competencia de las propias dependencias y puede ser resuelto mediante las áreas jurídicas o de recursos humanos de la misma, y un proceso en materia laboral, que implicaría la destitución o despido de la persona agresora, el cual implica otro tipo de actuaciones procesales y pasa por la intervención de otras instancias además de la propia dependencia.

En el caso del proceso en materia laboral, es necesario tener claro que la resolución administrativa contra la persona responsable por acoso sexual, hostigamiento sexual o violencia laboral constituye elemento de gran valor para lograr consecuencias legales en la materia laboral. Por ello es necesario que las autoridades de las entidades públicas estén sensibilizadas y capacitadas en materia de género y violencia contra las mujeres, a fin de que apliquen adecuadamente la normatividad para llevar a cabo el respectivo procedimiento administrativo en caso de que la víctima sea mujer, y, de este modo, en caso de probarse la conducta impropia, rescindir la relación laboral del agresor o agresora.

Al igual que en materia penal, es fundamental que se sustenten bien las pruebas del acoso sexual, hostigamiento sexual o violencia laboral para evitar cualquier tipo de complicación.

Existe la posibilidad de que la persona agresora interponga una demanda por despido injustificado ante el Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Guanajuato, y si procede, sea restituido en el lugar de trabajo, por lo que es indispensable que la autoridad administrativa cumpla a cabalidad con todas las formalidades exigidas por la Ley para evitar

que el ambiente laboral se deteriore. En todo caso si la persona agresora fuera restituida sería indispensable que se ubicara en un espacio físico distinto al que se encuentre la persona ofendida.

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

7.6 Vía de atención Penal

En caso de que la presunta víctima acuda a la vía penal, el papel de la Comisión será de orientación, canalización, acompañamiento y seguimiento a su caso.

La persona designada por el Comité apoyará a las autoridades de investigación y jurisdiccionales para que se garantice el acceso a los derechos que tiene la persona víctima, como recibir atención psicológica y médica.

7.7 Proceso

A continuación, se describirá de manera general el proceso de atención ante una queja por violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual en el ambiente de trabajo. Existirán dos vías para la solución del conflicto: la vía formal y la vía informal; dependerá de la voluntad y recursos con que cuente la persona receptora de violencia.

La persona víctima o receptora de violencia es quien podrá optar por la vía informal o formal dentro de su proceso para atender su solicitud, así como solicitar consejo o asesoría para tomar un procedimiento formal que directamente ataque el problema, establecer un proceso de conciliación o mediación, o bien solicitar apoyos específicos como un proceso psicológico o cambio de área de trabajo; o por el contrario, puede decidir presentar una queja de manera formal, la cual, como ha sido señalada con anterioridad puede derivar en un proceso administrativo.

Sea cual sea la decisión de la persona receptora de violencia, siempre deberá ser acompañada por una persona con conocimientos y sensibilización en materia de derechos humanos.

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

7.7.1 Queja

La persona víctima o la persona que presencie el acto, podrá presentar su queja ante cualquier integrante de la Comisión ante actos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual que cometa el personal de la dependencia.

Las quejas se podrán presentar de las siguientes maneras:

- I. Verbal: Comunicar los hechos de manera personal a algún miembro de la Comisión, quien le apoyará en hacer el escrito correspondiente.
- II. Telefónica: La Comisión deberá asignar algún número para que se haga la denuncia.
- III. Escrita: Se hará entrega de un documento de manera directa a algún integrante de la Comisión, este formato es libre.

En caso de las fracciones I y II posteriormente las personas víctimas deberán ratificar su denuncia, es importante comprender que en un proceso de denuncia no siempre la persona puede acudir a denunciar personalmente ya que los horarios de trabajo no se lo permiten y los permisos para ausentarse deben muchas veces comunicarse, lo cual puede poner en un estado de vulnerabilidad a la persona quejosa.

7.7.2 Recepción de la queja.

La Comisión deberá de recibir la queja, entablará comunicación con la persona que presentó su queja en un máximo de 3 días hábiles y hacer una primera entrevista, en la cual se deberá evitar la re victimización, solicitando solo la información necesaria para brindarle una asesoría legal de manera integral. (Anexo 3)

La persona de la Comisión que realice la entrevista invitará a la persona quejosa a llenar el escrito de queja (Anexo a), es importante mencionar que la persona puede decidir presentar o no el escrito del formato de queja; y la persona de la Comisión deberá mencionarle que si quiere continuar por la vía formal, deberá presentar el formato.

La queja deberá describir de forma progresiva, en primera persona, con claridad y especificidad, los hechos o actos de hostigamiento o acoso sexual. Y deberá llevar la firma de la persona quejosa.

En caso de existir una negativa por parte de la persona quejosa a presentar el escrito indicado, se presentará la opción para llevar a cabo una vía informal de atención.

Para la vía informal se deberá abordar de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- La antigüedad y la gravedad de las acusaciones: Los incidentes calificados por el Ombudsperson como no muy serios y recientes, tendrán más probabilidades de solución a través de un mecanismo informal
- El número de personas involucradas: A mayor número de ellas, la resolución informal tiende a ser menos exitosa
- Diferencias de poder: El mecanismo informal resulta particularmente adecuado entre mayor igualdad de rango existe entre las personas involucradas en el conflicto.

La vía informal como mecanismo de resolución de los conflictos derivados de violencia laboral hostigamiento o acoso sexual quedará descartada en los siguientes supuestos:

- Cuando no pueda garantizarse que la persona afectada estará libre de represalias
- Cuando los incidentes que configuran el acoso laboral o sexual, hostigamiento sexual, aunque de naturaleza distinta, se hayan repetido más de una vez o vayan en escalada, de manera que no pueda garantizarse la integridad de la persona afectada.

En caso de que se acepte la vía informal, la persona de la Comisión que conoce del caso lo turnará a *Ombudsperson* que es quien llevará a cabo las acciones conducentes para dicha vía, en común acuerdo con la persona denunciante.

La persona miembro de la Comisión que canalice a *la Ombudsperson* deberá brindar un seguimiento puntual a fin de cerciorarse de que la resolución de la vía informal fue la adecuada. En este caso hasta aquí habrá terminado la labor de la Comisión para ayudar a resolver el caso y acompañar a la persona denunciante.

En caso de que la persona decida atender mediante la vía formal, la persona denunciante llena el formato de queja.

A partir de lo que la persona denunciante llene en el formato de queja, la o el integrante de la Comisión que conoce del caso, hará un análisis preliminar del mismo, a fin de identificar el tipo de violencia, objeto de queja, así como al o los/as presunto/a/s responsable/s con los cuales no se tendrá contacto.

Con base en el análisis preliminar, la persona integrante de la Comisión informará a la persona denunciante acerca de posibles vías para atender el caso, las cuales pueden ser de resolución administrativa, laboral o penal, según el interés de la propia persona. Se le informará a la persona quejosa, que puede presentar denuncia o queja por distintas vías en paralelo.

7.7.3 Vinculación con otras dependencias.

En caso de que la persona denunciante lo solicite o lo requiera, la Comisión deberá apoyarle para que obtenga asistencia o asesoría legal, psicológica o médica por parte del Municipio o ente Estatal o Federal, todo dependerá de las vías de atención que requiera la persona quejosa.

La persona de la Comisión que conoce el caso integrará el expediente con el compendio de documentos y formatos que se van generando, registra los datos en la base de datos (**Anexo 3**) y da a conocer al el mismo.

La Comisión, en un máximo de tres días hábiles, designará a alguno/a de sus integrantes para dar acompañamiento a la persona quejosa y atender el caso.

La designación del personal asignado al caso se hará de acuerdo con la naturaleza del mismo: tipo de acción violenta denunciada, ámbito en el que se llevará el proceso (administrativo, laboral o penal), etc.

Cabe recordar que el personal de la Comisión deberá estar capacitado en materia de derechos humanos, género y violencia con el objetivo de que todas las medidas adoptadas se hagan con perspectiva de género y de derechos humanos.

7.7.4 Decisión de la víctima al tipo de procedimiento para atender la queja.

Una vez que la persona integrante del Comité informe detalladamente los tipos de procedimientos que se pueden llevar a cabo para atender el caso, los cuales podrán ser tanto formales por las vías administrativa, laboral o penal o los informales, los cuales serán la mediación, llamada de atención o acercamiento a la persona agresora, siempre asistida por la ombudsperson. La persona denunciante determinará qué tipo(s) de acción(es) es de su interés proseguir. Este interés deberá registrarse en el expediente de la queja.

Cabe recordar que se puede optar por más de una vía. La Comisión deberá hacer una valoración posterior respecto de la viabilidad de iniciar un procedimiento. Asimismo, es necesario recordar que los caminos viables para iniciar procedimiento son el administrativo, el laboral y/o el penal.

Sin embargo, en el caso laboral las sanciones que están en el ámbito inmediato de la entidad atender son las relacionadas con las condiciones de trabajo, en el caso de la sanción en materia laboral que implique la rescisión de la relación laboral, requiere iniciarse a través de un procedimiento administrativo, el cual se determinará dependiendo del tipo de relación que la persona tenga con la dependencia o ente de gobierno y la normatividad que le sea aplicable.

En los casos en los que se detecte violencia extrema, se le informará a la persona víctima, la decisión de canalizarla al Ministerio Público debido al nivel de riesgo en que se encuentra.

7.7.5 Acompañamiento.

Una vez analizado el caso, la persona designada por de la Comisión, deberá llegar a un acuerdo con la víctima para realizar un procedimiento administrativo, laboral y/o penal a realizarse, y acompañarle a la instancia que corresponda según la conducta realizada. El acuerdo se deberá asentar en un acta firmada por el miembro de la Comisión y la víctima.

Además de los resultados de las asesorías brindadas por la Comisión, se deberá tomar en cuenta la voluntad del o la denunciante respecto de la(s) vía(s) de atención que es de su interés iniciar.

En caso de que la víctima decida iniciar un procedimiento de responsabilidad administrativa y/o laboral, la Comisión, a través de la persona designada, acompañará a la víctima a recibir la atención en la instancia correspondiente. La Comisión deberá orientar, acompañar y procurar la asesoría legal a la persona denunciante, pero el o los procesos deberán ser iniciados por ésta.

7.7.6 Seguimiento.

La persona receptora de violencia presentará la denuncia ante el Órgano de Control Municipal, siendo acompañada y apoyada por la persona designada por la Comisión.

El Órgano de Control instaurará el procedimiento, lleva a cabo las actuaciones previstas en el Libro Segundo en su Título Segundo de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato para iniciar el proceso correspondiente.

En caso de que también se hubiera iniciado un proceso laboral interno para sanción, el área respectiva de la institución instaure el procedimiento, lleva a cabo las actuaciones previstas, emite una resolución y, en su caso, sanción.

El Órgano de Control informará a la Comisión, a la persona quejosa y a la persona denunciada acerca de la resolución y entregará por escrito los resultados.

El expediente no podrá estar inactivo por más de un mes, y se deberán emitir las resoluciones de manera pronta.

La Comisión informará también sobre los resultados a la persona denunciante, recordándole su derecho a presentar su caso por la vía penal, si es que todavía no lo ha presentado.

En caso de encontrar causales de posible responsabilidad penal, la Comisión, en coordinación con el área jurídica de la dependencia o la instancia municipal para las mujeres, orientará y

procurará asesoría legal y acompañamiento especializado a la persona quejosa para presentar denuncia ante el Ministerio Público, en caso de que ésta así lo decida. Esto puede suceder en este momento o con anterioridad a que el Órgano de Control emita su resolución.

La Comisión integra la resolución al expediente del caso y turna una copia a Recursos Humanos a fin de que se integre la resolución al expediente laboral de la persona sancionada.

Dependiendo de la gravedad del caso el o la Titular de la dependencia ejecutará medidas o sanciones administrativas y/o laborales, de acuerdo con el fallo del Órgano de Control Interno, así como también de acuerdo con lo establecido en la normatividad correspondiente.

La Comisión integrará los seguimientos del caso y verificará los resultados de los procesos que se hubieren iniciado, registrará los datos del mismo en base de datos de la Comisión y Archivará (Anexos 5 y 6).

La asistencia que el personal de la Comisión deberá prestar a la persona que presenta la queja incluye:

- Escuchar de forma atenta e imparcial las preocupaciones y percepciones de la persona quejosa.
- Explicar la política de la institución donde labora la persona quejosa con respecto a la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, así como los métodos y procedimientos formales e informales que existen para atender las quejas.
- Explorar posibles estrategias que la persona quejosa puede usar para resolver la situación, siempre y cuando esta no incluya conductas que puedan ser calificadas como riesgosas; por ejemplo: acercarse a la persona con quien tiene el conflicto y expresar lo que está sintiendo; escribirle una carta confidencial o enviarle un correo electrónico informándole de lo ofensivo de sus comentarios; notificar por escrito a la persona hostigadora o quien le trate de manera amenazante; solicitar la ayuda a la persona Consejera para entregar la carta. Estas estrategias dependen de la naturaleza del incidente, el estado emocional de la persona quejosa, la jerarquía de la persona hostigadora y la elección de la parte que presenta la queja.
- Informar a la persona quejosa sobre sus derechos bajo la legislación vigente, incluyendo el derecho a presentar una denuncia a un organismo externo competente (instancias legales externas a la dependencia/entidad).
- Ayudar a la persona quejosa a identificar el tipo de apoyo que necesita, y dar el seguimiento correspondiente.
- Ayudar a la persona quejosa a redactar un resumen escrito del conflicto, que pudiera ser un insumo para el procedimiento si la persona que presenta la queja elige presentar formalmente una queja. Esta opción puede darse sólo si así lo requiere la persona quejosa.
- Consultar e informar a la persona que funja como jefa/e inmediato de la persona quejosa del conflicto para solicitar su intervención informal, si así lo desea la persona

quejosa, y para asegurar buenas relaciones de trabajo durante y después del proceso de resolución del problema.

- Dar apoyo a la persona víctima hasta que el asunto se resuelva según los métodos establecidos.

8. MEDIDAS Y SANCIONES¹⁹

Las medidas o sanciones disciplinarias aplicadas a personas que comentan actos de violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual, son un correctivo efectivo en la lucha por prevenir y erradicar los actos que atenten contra el respeto y la dignidad de las personas. Por esta razón es necesario contemplar un esquema de medidas y sanciones para aquellas personas a quienes se les compruebe que han incurrido en ese tipo de actos.

Este esquema considera un régimen disciplinario para aplicarse o promoverse directamente por parte de la institución, o bien a través de otras instituciones de administración de justicia en caso de que la persona afectada decida acudir a la vía penal, en cuyo escenario la Comisión brindará la canalización, acompañamiento y seguimiento necesarios a la persona afectada.

Las sanciones a promoverse o aplicarse ante hechos comprobados dependerán de la o las vías de atención que se decidan llevar a cabo (administrativa, laboral o penal). Dichas vías, y por tanto las sanciones a que haya lugar, pueden ser concurrentes.

Todo hecho comprobado y su correspondiente sanción, deberá quedar documentado en el expediente laboral de la persona a la que se le hubieran comprobado los hechos. La institución debe asegurarse de que el resultado final de una queja fundada no tenga ninguna repercusión negativa para la persona afectada, en lo cual el seguimiento que brinde la Comisión es muy importante.

Serán las autoridades competentes, de acuerdo con la(s) vía(s) de atención seguidas en cada caso, quienes definan las medidas o sanciones administrativas o laborales que, ante hechos comprobados, deberán determinarse por parte de la institución, las cuales deben ser determinadas según la gravedad de los actos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en el lugar de trabajo.

En caso de reincidencia de Faltas administrativas no graves, la sanción que imponga el Órgano interno de control no podrá ser igual o menor a la impuesta con anterioridad.

Se considerará reincidente al que habiendo incurrido en una infracción que haya sido sancionada y hubiere causado ejecutoria, cometa otra del mismo tipo.

¹⁹ Congreso del Estado de Guanajuato, LXIII Legislatura. 2017. “Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato”. Pág. 23. Congreso del Estado de Guanajuato, documento en línea: https://www.congresogto.gob.mx/uploads/ley/pdf/154/LEY_DE_RESPONSABILIDADES_ADMINISTRATIVAS_FedeE_6sep17.pdf. Fecha de consulta 29 de Mayo del 2018.

Las sanciones administrativas pueden combinarse con las siguientes medidas que podrán ser recomendadas por la Comisión para asegurar mejores condiciones para prevenir la reincidencia y reparar el daño:

1. Terapia o ayuda profesional para una o para ambas partes (parte agresora y parte ofendida).
2. Asistencia a cursos o actividades de sensibilización o capacitación en materia de violencia, perspectiva de género, derechos humanos, etcétera.
3. Cambio de lugar de trabajo de la persona agresora. En caso de la persona agredida, esta medida sólo se tomará si ella está de acuerdo.
4. Advertencia oficial que será incluida en el expediente de la persona agresora.

8.1 Medidas y Sanciones en Materia laboral

La dependencia, a través de la representación legal, debe rescindir la relación laboral con la persona agresora en los casos en que se hubiera demostrado la culpabilidad y se hubiera tomado esa decisión, dada la gravedad y antecedentes de la agresión.

Se debe recordar que esta Ley, como se dijo en el marco legal, no prevé de manera expresa las figuras del acoso, hostigamiento sexual ni violencia laboral, no obstante en tanto que la Ley De Acceso A Las Mujeres A Una Vida Libre De Violencia Para El Estado De Guanajuato, en su artículo 6 prevé estas conductas como formas de violencia que el Estado tiene la obligación de atender y sancionar, el/la trabajador/a puede ser rescindido/a de su trabajo por esta causa, sin que haya responsabilidad del patrón, conforme a la fracción I del artículo 49 de la Ley Federal del Trabajo y, por la otra la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y de los Municipios:

“I. Cuando el trabajador incurriere en faltas de probidad y honradez o en actos de violencia, injurias o malos tratos con sus jefes. Si incurre en las mismas faltas y actos contra compañeros o contra los familiares de unos y otros, ya sea dentro o fuera de las horas de servicio, si son de tal manera graves que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo.”

Al respecto, es necesario tener claro que la resolución administrativa contra persona responsable por acoso sexual, hostigamiento sexual o violencia laboral constituye elemento de gran valor para lograr consecuencias legales en la materia laboral, en el que las autoridades de las entidades públicas son quienes deben involucrarse en el asunto. De este modo, en caso de probarse la conducta impropia y considerar que se trata de una falta grave, se deberá rescindir la relación laboral con el agresor o agresora.

Para evitar cualquier tipo de complicación es fundamental que se sustenten bien las pruebas del acoso sexual, hostigamiento sexual o violencia laboral.

Existe la posibilidad de que la persona responsable interponga una demanda por despido injustificado ante el Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Guanajuato, y si procede, sea restituida en el lugar de trabajo, por lo que es indispensable que la autoridad administrativa cumpla a cabalidad con todas las formalidades exigidas por la Ley para evitar

que el ambiente laboral se vuelva más complejo. En todo caso si la persona agresora fuera restituida sería indispensable que se ubicara en un espacio físico distinto al que se encuentre la persona ofendida.

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

Ahora bien, es posible que las propias dependencias puedan aplicar sanciones de corte laboral sin llegar a la rescisión de la relación laboral a partir de seguir un procedimiento interno por esta vía y aplicar sanciones relativas a las condiciones de trabajo. El procedimiento que se siga en estos casos así como el catálogo de sanciones dependerá de las condiciones particulares y acuerdos contractuales específicos que tengan lugar en cada ente público.

8.2 Medidas y Sanciones en Materia penal

En el caso en que los hechos violentos de que ha sido objeto la presunta víctima sean constitutivos de delito y la parte quejosa decida recurrir a la atención por vía penal, las sanciones que en su caso procedan serán determinadas por los Tribunales competentes.

En estos casos, es importante el acompañamiento y asesoría por parte de la Comisión, por lo cual deberán tener presentes los siguientes aspectos:

La violencia laboral como tal no está tipificada penalmente, aunque sus manifestaciones podrían encuadrarse en otros tipos penales como en lesiones o amenazas. En el caso del acoso y hostigamiento sexual, estos sí se encuentran tipificados, por lo cual se contemplan las siguientes sanciones específicas:

El Código Penal del Estado de Guanajuato tipifica tanto el acoso sexual como el hostigamiento sexual en el Capítulo V del Título Tercero correspondiente a delitos contra la libertad sexual. Ambas figuras están homologadas a las descripciones que sobre esta modalidad de violencia contra las mujeres hace la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida de Violencia.

La figura del acoso sexual está contenida en los siguientes artículos:

“Artículo 187-a. A quien, por cualquier medio, acose a una persona a pesar de su oposición, para que ejecute un acto de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, se le sancionará con seis meses a dos años de prisión y de cinco a veinte días multa.

Este delito se perseguirá por querrela.”

Artículo 187-c. Se aplicará de dos a cinco años de prisión y de veinte a cincuenta días multa si la víctima del delito de acoso sexual fuera menor de edad o incapaz. Estos delitos se perseguirán de oficio.”

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

“Artículo 187-b. A quien valiéndose de su posición jerárquica o de poder, derivado de sus relaciones familiares, laborales, profesionales, religiosas, docentes o de cualquier otra que implique subordinación, hostigue a otra persona para que ejecute, para sí o para un tercero, un acto de naturaleza sexual, se le sancionará con uno a tres años de prisión y de diez a treinta días multa.

Este delito se perseguirá por querrela.”

Artículo 187-c. Se aplicará de tres a siete años de prisión y de treinta a setenta días multa cuando la víctima del hostigamiento sexual sea menor de edad o incapaz.

Estos delitos se perseguirán de oficio.

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

9.- DE LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL²⁰.

Las acciones preventivas dentro de la administración pública municipal son en elemento clave para ir deconstruyendo ideas, conductas u omisiones que tiendan a generar o perpetuar la violencia laboral y sexual dentro del espacio profesional.

Las acciones de prevención estarán orientadas a promover una cultura de respeto a la integridad y a los derechos humanos y laborales de todo el personal que labore en la empresa y a desalentar la incidencia de conductas inapropiadas referidas a la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, mediante la difusión, sensibilización y capacitación. Una vez adoptado el mecanismo voluntario, se sugiere que la existencia del presente Protocolo sea difundida en todas las áreas de la administración municipal, para lo cual se instrumentarán las medidas necesarias para asegurar el conocimiento del mismo. Asimismo, se pueden desarrollar campañas de sensibilización a fin de dar a conocer las consecuencias de la violencia laboral, en particular del hostigamiento y el acoso sexual. La difusión se puede llevar a cabo mediante las acciones que las áreas involucradas consideren pertinentes, aprovechando los medios electrónicos y herramientas virtuales, así como materiales

²⁰ Elaborado con base en: Instituto Nacional para las Mujeres. 2009. “Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual”. Págs. 47 al 49. Instituto Nacional para las Mujeres, documento en línea: http://www.inah.gob.mx/images/stories/Transparencia/2011/protocolo_vs_abuso_sexual.pdf. Consultado en fecha 24 de marzo de 2018.

impresos. Los contenidos se enfocarán a evitar la victimización de la o las personas ofendidas, así como el uso de estereotipos e imágenes con connotaciones sexistas.

9.1 Detección y diagnóstico

Un factor importante de la prevención es la detección oportuna de eventos que podrían desencadenar una situación de violencia laboral, hostigamiento y/o acoso sexual. En este sentido, se puede gestionar la aplicación de instrumentos diagnósticos de aplicación individual y global para que las y los trabajadores detecten si están viviendo esta problemática. Lo anterior con dos finalidades: por una parte, influir en la decisión de la persona agredida, de denunciar y por la otra, contar con información estadística con respecto a la incidencia de casos de violencia en esa área. (Anexos 1 y 2).

9.2 Evaluación de factores de riesgo psicosocial

Los titulares de las diferentes áreas de los centros de trabajo pueden, en determinado momento, analizar los factores de riesgo psicosocial, entendidos éstos como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de la jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral por el trabajo desarrollado. El resultado del análisis de estos factores puede constituir un importante aporte para emprender medidas de prevención.

9.3.- Promoción del respeto

En un entorno organizacional favorable, visto como aquél en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño; también pueden impulsarse relaciones interpersonales fincadas en la confianza, en la consideración y valoración especial que se le tenga a alguien al que se le reconoce valor social o especial diferencia. Este respeto puede ser promovido en los centros de trabajo, particularmente por el titular del área o el enlace administrativo.

9.4 Acciones de sensibilización y capacitación

Con frecuencia, es saludable promover pláticas dirigidas tanto al personal administrativo como al operativo, donde se enfatice de la importancia de los valores del ser humano y se haga hincapié en la buena relación que debe privar entre compañeras y compañeros de trabajo, basada en el respeto mutuo. A su vez, la sensibilización y capacitación, así como la formación periódica de las y los trabajadores -no solamente desde un enfoque técnico y

operativo, sino también desde el humano-, es indispensable para alcanzar mayores niveles de bienestar emocional y productividad en el trabajo. La capacitación y formación en materia de prevención y atención de la violencia puede estar a cargo de la Dirección General de Atención a la Mujer o de Recursos Humanos quienes serían los responsables de elaborar y desarrollar programas de sensibilización y capacitación con cursos, así como actividades eventuales relacionadas con la prevención de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

Las campañas de sensibilización permiten discutir, visibilizar y buscar mecanismos que combatan el hostigamiento y acoso sexual en el ámbito laboral. Hay que hacer mención que quien sufre hostigamiento/acoso sexual, generalmente guardan silencio, pues piensan que ellas fueron las que propiciaron esa conducta, y las campañas de sensibilización pueden ayudar a que rompan el silencio.

Las campañas pueden ser impulsadas en torno al tema y conforme el grado de responsabilidad del personal: trabajadoras(es) de base, mandos intermedios y superiores. Se pueden realizar a través de: charlas, circulares, boletines informativos con consignas contra el hostigamiento y acoso sexual. En todos los ambientes del Área o Dirección se colocará propaganda a favor de la libertad, salud y seguridad del personal contra la violencia laboral, el hostigamiento y acoso sexual en el espacio profesional.

Las actividades de sensibilización y capacitación en nivel básico sobre igualdad de género y prevención de la violencia pueden dirigirse a la totalidad de las y los trabajadores y se sugiere inicien desde el proceso de inducción a la administración municipal.

La Comisión deberá por lo menos dar capacitación dos veces al año promoviendo los Derechos Humanos y el acceso a una vida libre de violencia.

9.5 Amplia difusión

Los centros de trabajo pueden emplear una serie de instrumentos (espectaculares, carteles, trípticos, dípticos, cintillos en los formatos de pago, entre otros), donde se promueva la no violencia, hostigamiento o acoso sexual en el lugar de trabajo.

10.- Seguimiento

- a) Se deberá documentar toda queja, así como el procedimiento llevado a cabo en casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- b) Se deberá contar con información estadística con respecto a la incidencia de casos de violencia en cada área.
- c) Se documentará también el número de casos resueltos y cómo fue que concluyeron.
- d) Estará regulada la obligación de documentar en los expedientes laborales de las personas hostigadoras, los casos comprobados de hostigamiento y acoso sexual. Jamás deberá hacerse esto en el expediente de la víctima.

- e) Obligación de la persona empleadora al proporcionar referencias laborales de una persona trabajadora a quien se le probó un hecho de hostigamiento y acoso sexual respecto informar sobre el antecedente documentado.



Los registros y elaboración de estadísticas relativas a los casos denunciados y atendidos son responsabilidad del (la) representante de la Contraloría Municipal, quien se encargará de mantener al corriente la base de datos correspondiente (Anexo 5).

10.- BIBLIOGRAFÍA

Guanajuatenses, I. p. (Junio de 2017). *Secretaría de Desarrollo Social y Humano*. Obtenido de Transparencia: <https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/documento/protocolo-para-prevenir-y-atender-la-violencia-laboral-el-acoso-y-el-hostigamiento-sexual>

Guanajuato, C. d. (2010). *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato*. Guanajuato: Congreso del Estado de Guanajuato.

Mujeres, I. N. (Octubre de 2010). *Instituto de Antropología e Historia*. Obtenido de Transparencia:
http://www.inah.gob.mx/images/stories/Transparencia/2011/protocolo_vs_abuso_sexual.pdf

Turismo, S. d. (10 de Octubre de 2010). *Consejo de la Promoción Turística Mexicana*. Obtenido de Normatividad:
http://www.cptm.com.mx/sites/default/files/protocolo_hyasl.pdf

12. GLOSARIO

Acoso sexual: Es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

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

Hostigamiento sexual: Es el 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. (LGAMVLV)

Órgano de control: La Contraloría de la administración pública Municipal.

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

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. (LAMVLVGto)

Violencia de género: Formas de violencia basadas en las diferencias adscritas socialmente para las mujeres y los hombres, lo cual implica que la violencia de género no tenga como únicos blancos a las mujeres o a las niñas sino también a los hombres, niños y minorías sexuales. Por ello, los ejercicios violentos de poder basados en la identidad de género o en la orientación sexual de las víctimas son clasificados en la categoría de violencia de género.²¹

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

²¹ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, CONAVIM. 2010. "Glosario de términos. Sobre violencia contra la mujer". Página 123. Consultado el 16 de marzo del 2018.

Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual.

La negativa ilegal a contratar a la Víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género.

13. ANEXOS²²

ANEXO 1 CUESTIONARIO DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL LABORAL (HOSEL)²³

A continuación, se presenta un listado de posibles situaciones que un(a) trabajador(a) puede estar viviendo.

Marca el número que mejor represente lo que tú percibes o sientes actualmente.

(0) Nunca, (1) una vez, (2) algunas veces (al año), (3) Frecuente (al mes), (4) muy frecuente (a la semana), (5) siempre

1. ¿En tu trabajo recibes burlas o chistes que hacen referencia a alguna parte de tu cuerpo?
(0) (1) (2) (3) (4) (5)
2. ¿Te han puesto sobrenombres desagradables por tu cuerpo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
3. ¿En tu trabajo se han generado comentarios de carácter sexual que atentan tu reputación?
(0) (1) (2) (3) (4) (5)
4. ¿Alguien de tu trabajo te ha hecho proposiciones sexuales que no deseas?
(0) (1) (2) (3) (4) (5)
5. ¿Recibes peticiones sexuales insistentes de parte de alguien de tu trabajo que no deseas?
(0) (1) (2) (3) (4) (5)
6. ¿En tu trabajo exhiben material sexual (pornografía) que no te gusta? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
7. ¿Has recibido comentarios obscenos (picantes) por alguien que está en tu trabajo?
(0) (1) (2) (3) (4) (5)
8. ¿No te ha gustado que alguna persona en tu trabajo se acerque demasiado a tu cuerpo?
(0) (1) (2) (3) (4) (5)
9. ¿Mientras estás trabajando has sentido humillación porque han tocado partes de tu cuerpo?
(0) (1) (2) (3) (4) (5)
10. ¿Alguna persona te hace peticiones sexuales que no deseas sin que los demás se enteren?
(0) (1) (2) (3) (4) (5)
11. ¿Te ofende alguna persona de tu trabajo por no aceptar sus peticiones sexuales?
(0) (1) (2) (3) (4) (5)
12. ¿Expresas que no deseas la insistencia de alguna persona de tu trabajo para intimar sexualmente con él/ella? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
13. ¿Sientes miedo ante las demandas sexuales de alguna persona de tu trabajo?
(0) (1) (2) (3) (4) (5)
14. ¿Te sientes impotente por demandas sexuales de alguien de tu trabajo?
(0) (1) (2) (3) (4) (5)

²² Elaborado con base en: Instituto para las Mujeres Guanajuatenses. “Protocolo para prevenir y atender la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en la administración pública del Estado de Guanajuato”. 2017. Instituto para las Mujeres Guanajuatenses, documento en línea: http://www.upgto.edu.mx/docs/resp_social/protocolo.pdf. Consultado el 24 de marzo del 2018.

²³ Cuestionario de Hostigamiento Sexual Laboral (HOSEL). Preciado S. María de L. y Franco Ch. Sergio (2013) México: Universidad de Guadalajara. Instrumento elaborado y validado para la investigación hostigamiento sexual laboral en trabajadores de vigilancia de una empresa electrónica.

15. ¿Has recibido amenazas de alguna persona de tu trabajo por no aceptar invitaciones de carácter sexual? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

16. ¿Has vivido situaciones de abuso de autoridad en tu trabajo por no aceptar las invitaciones de carácter sexual? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

17. ¿Alguna persona relacionada con tu trabajo te exige tener relaciones sexuales que te hacen sentir humillada(o)? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

18. ¿Te has sentido hostigada(o) sexualmente por alguna persona relacionada con tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

19. ¿Te han pedido realizar actos sexuales no deseados a cambio de algún beneficio en tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

20. ¿Te han cambiado de actividades en tu trabajo por no aceptar invitaciones sexuales de alguna persona de tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

21. ¿Te han obligado a acceder a peticiones sexuales para no perder alguna prestación en tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

El siguiente grupo de preguntas contéstalas sólo si has marcado algún número diferente de CERO en alguna pregunta de las anteriores, si no pasa a la pregunta número __33__

22. Has comentado con alguien que un compañero de tu trabajo te ha hecho peticiones sexuales que no deseas? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

23. ¿Has expresado directamente a la persona que no deseas sus peticiones sexuales? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

24. ¿Consideras que ha disminuido tu rendimiento laboral al sentirte hostigada(o) sexualmente por alguien de tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

25. ¿Has faltado a tu actividad laboral por no poder impedir la presión sexual que ejerce sobre ti alguien de tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

26. ¿Evitas comunicarte con alguien de tu trabajo para huir de las peticiones sexuales? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

27. ¿Has renunciado a tus ocupaciones al ser intimidada(o) por peticiones sexuales? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

28. ¿Te han pedido renunciar a tu trabajo porque no aceptas invitaciones sexuales? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

29. ¿Te has aislado de los demás compañeros por el hostigamiento sexual de alguien en tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

30. ¿Has presentado alguna crisis emocional derivada de las situaciones de hostigamiento sexual? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

31. ¿Te has sentido triste por más de una semana a consecuencia del hostigamiento sexual vivido en tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

32. ¿Has padecido algún intento de violación por alguna persona en tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

33. ¿En tu centro de trabajo hay reglamentos que prohíben las amenazas o peticiones sexuales no deseadas? Sí () NO ()

34. ¿Existen procedimientos en tu centro de trabajo para poder denunciar el hostigamiento sexual? Sí () NO ()

35. ¿Conoces la existencia de instituciones que apoyan a personas afectadas por hostigamiento sexual? Sí () NO ()

36. ¿Conoces la existencia de leyes para protegerte del hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
37. ¿En tu centro de trabajo atienden las quejas por hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
38. ¿Formularías una denuncia formal en caso de hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
39. ¿En tu empresa/institución se han llevado a cabo acciones contra alguna persona que hayan denunciado como hostigadora sexual? SÍ () NO ()

CALIFICACIÓN HOSEL COLUMNA (A): percepción de presencia. Sumar los valores señalados en cada ítem. DIMENSIÓN ÍTEMS PUNTAJE Verbal (3ª.dimensión) 1,2,3,4,5,7 0-5= nulo o bajo; 6-12= medio; 13 y más= alto Emocional (2ª.dimensión) 9,10,11,13,14,17,18 0-6= nulo o bajo; 7-14= medio; 15 y más= alto Ambiental (1ª.dimensión) 6,8,12,15,16,19,20,21,22 0-8= nulo o bajo; 9-18= medio; 19 y más= alto

CONSECUENCIAS: Contar las veces (frecuencia) que señala cada una de las opciones según corresponda: Personales 23, 24, 31, 32, 33 Laborales 25, 26, 28, 29 Sociales 27, 30

ANEXO 2 ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)²⁴

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.? Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos 1 Jefes o supervisores 2 Compañeros de trabajo 3 Subordinados Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos 0 Nunca 1 Pocas veces al año o menos 2 Una vez al mes o menos 3 Algunas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Varias veces a la semana 6 Todos los días Comportamientos Autor/es Frecuencia del comportamiento

1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él
[] 0 1 2 3 4 5 6
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»
[] 0 1 2 3 4 5 6
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme [] 0 1 2 3 4 5 6
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética [] 0 1 2 3 4 5 6
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada [] 0 1 2 3 4 5 6
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia [] 0 1 2 3 4 5 6
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido [] 0 1 2 3 4 5 6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias
[] 0 1 2 3 4 5 6
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno [] 0 1 2 3 4 5 6
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada
[] 0 1 2 3 4 5 6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito
[] 0 1 2 3 4 5 6
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad [] 0 1 2 3 4 5 6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente [] 0 1 2 3 4 5 6
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo [] 0 1 2 3 4 5 6
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga [] 0 1 2 3 4 5 6
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos
[] 0 1 2 3 4 5 6
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo
[] 0 1 2 3 4 5 6
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes
[] 0 1 2 3 4 5 6
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros
[] 0 1 2 3 4 5 6
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.) [] 0 1 2 3 4 5 6

²⁴ Barómetro Cisneros® por Piñuel, I. (2000). Fidalgo, A. y Piñuel, I. La escala CISNEROS como herramienta de valoración del mobbing. En Psicothema 2004, Vol. 16 n° 4

21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos [] 0 1 2 3 4 5 6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo [] 0 1 2 3 4 5 6
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar» [] 0 1 2 3 4 5 6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente [] 0 1 2 3 4 5 6
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc. [] 0 1 2 3 4 5 6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal [] 0 1 2 3 4 5 6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios [] 0 1 2 3 4 5 6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio [] 0 1 2 3 4 5 6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme [] 0 1 2 3 4 5 6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme [] 0 1 2 3 4 5 6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí [] 0 1 2 3 4 5 6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada [] 0 1 2 3 4 5 6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo [] 0 1 2 3 4 5 6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc. [] 0 1 2 3 4 5 6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación [] 0 1 2 3 4 5 6
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo [] 0 1 2 3 4 5 6
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables [] 0 1 2 3 4 5 6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada [] 0 1 2 3 4 5 6
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional [] 0 1 2 3 4 5 6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme [] 0 1 2 3 4 5 6
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada [] 0 1 2 3 4 5 6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algo» [] 0 1 2 3 4 5 6
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas [] 0 1 2 3 4 5 6
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43) [] Sí [] No

Nivel Leve o inexistente Si los resultados no son contundentes, es decir, si la supuesta víctima no ha recibido agresiones habituales durante los últimos 6 meses, se puede canalizar con estrategias de comunicación, un análisis en la capacitación necesaria para su puesto y hablar con su jefe directo para mejorar estrategias de retroalimentación netamente objetiva.

Nivel Medio Si los resultados obtenidos muestran una incidencia de una vez al mes o varias veces por semana, puede ser una primera fase del acoso. La institución puede tomar acciones, evaluando tanto al victimario como a los mecanismos de comunicación y retroalimentación.

Nivel Grave a muy grave.- Si los resultados obtenidos son continuos, persistentes o incluso intolerables por su gran incidencia, es necesario poner un alto total y tomar medidas disciplinarias, actas administrativas y otras sanciones determinadas por la propia dependencia, conforme a la normatividad aplicable.

Guía para realizar la entrevista inicial a la probable víctima

La entrevista deberá realizarse en un lugar cerrado y cómodo, que brinde confianza a la persona 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 persona quejosa esté cómoda, quien 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 persona víctima “entendió mal” lo que la parte acusada 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 persona víctima no está lo suficientemente cómoda para relatar los detalles del hostigamiento, 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 persona ofendida a recordar lo que pasó.
- Si una situación ha durado meses o años antes de que se denuncie, no juzgue ni sea impaciente, podría haber razones justificadas por las que no se haya denunciado hasta ahora.
- Tener claridad en el objetivo de la entrevista
- Dónde debe realizarse 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 persona entrevistada. Esto permitirá generar un ambiente más propicio para el intercambio, ya que seguramente la persona entrevistada 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.

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

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

1. ¿Quién es la persona acusada?
2. ¿Qué hizo la persona acusada?
3. ¿Qué dijo la persona acusada? ¿Se acuerda de la frase exacta?
4. ¿Cuándo sucedió? Si ocurrió hace mucho tiempo, ¿por qué lo está manifestando hasta ahora?
5. ¿Dónde sucedió? ¿Puede especificar?
6. ¿Hubo testigos?
7. ¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona acusada?
8. ¿Ha ocurrido anteriormente?
9. ¿Ha habido otras víctimas?
10. ¿A quién más le ha avisado?
11. ¿Cómo le ha afectado?
12. ¿Qué ha hecho al respecto hasta ahora?
13. ¿Qué es lo que quiere que yo haga?
14. ¿Necesita que yo le ayude a encontrar apoyo?
15. ¿Siente que podrá regresar a su lugar de trabajo?
16. ¿Cómo piensa que se deberá solucionar el problema que está enfrentando?

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

1. Se le deberá preguntar a la persona hostigada cómo quiere resolver la queja. Sin generar falsas expectativas y dejarle saber que usted reconoce sus necesidades.
2. Si desea iniciar proceso psicológico, el comité se encargará de proporcionar el espacio adecuado (ver facultades del comité, página 57) quien entrevista de ninguna manera deberá tomar el papel de terapeuta.
3. Se deberá explicar a la persona hostigada el procedimiento de las diferentes rutas de atención y resoluciones posibles.

4. Deberá saber que quien entrevista hará lo posible para mantener esta confidencialidad y por ello se le pide que haga lo mismo.

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 persona víctima para preparar la declaración de acuerdo con el formato del Anexo 4. 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).

Advierta a la persona víctima que dependiendo de las circunstancias su declaración se dará a conocer o será mostrada a:

- La persona titular del órgano de control
- Las personas que conforman la Alta Dirección de la Institución
- Delegada/o sindical, en caso de que alguna de las partes esté sindicalizada
- Abogadas/os del área jurídica
- Integrantes del Comité
- A la parte acusada

ANEXO 4 FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJA DE VIOLENCIA LABORAL,
HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL

Guanajuato, Gto; a _____ de _____ del 20____.

DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA:

Nombre:

Puesto:

Teléfono: _____ Área: _____

Jefa/e Inmediata/o: _____

DATOS DE LA PERSONA SOBRE LA QUE SE PRESENTA LA QUEJA

Nombre:

Puesto:

Teléfono: _____ Área: _____

Jefa/e Inmediata/o: _____

DECLARACIÓN DE HECHOS: Fecha en que ocurrió: _____

Hora: _____ Lugar: _____ Frecuencia (si fue una sola vez o varias veces):

¿Cómo se manifestó el hostigamiento o acoso sexual?:

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

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

Cómo reaccionó inmediatamente Usted ante la situación:

Mencione si su caso es aislado o conoce de otros:

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

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

¿Cómo le afectó el hostigamiento emocionalmente?

¿Cómo le afectó en su rendimiento personal durante el tiempo en que se presentó el hostigamiento?

¿Considera que el hostigamiento que sufrió fue causado por alguna situación en particular?
¿Cuál?

¿Cómo percibió Usted el ambiente laboral durante el hostigamiento y qué diferencia observa actualmente?

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

¿Cree necesario acudir con una/un experta/o para que, con su colaboración, puedan tratar el daño psicológico que causó el hostigamiento?

¿Comunicó estos hechos a su superior jerárquico?

a) Si b) No Explique: _____

7.- Diagrama de Flujo.

