



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SECOGEY
SECRETARÍA DE LA
CONTRALORÍA GENERAL



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CASOS DE VIOLENCIA LABORAL SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL

Comité de Ética, Integridad y Prevención de Conflicto de Interés de la Secretaría de la Contraloría General



SECRETARÍA DE LA
CONTRALORIA GENERAL DEL
ESTADO DE YUCATÁN

Edificio Administrativo Siglo XXI,
Calle 20-A No. 284-B x 3-C
Pisos 1 y 2, Col. Xcumpich,
C.P. 97204 Mérida, Yuc. México

T +52 (999) 930 3800 Ext. 13000
contraloria.yucatan.gob.mx



ÍNDICE

I.	Glosario	3
II.	Introducción	4
III.	Marco Conceptual	5
IV.	Marco Normativo	14
V.	Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral	20
A.	Puntos Generales	20
B.	Actores Estratégicos para la implementación del Protocolo	21
C.	Procedimiento para la atención de casos de violencia laboral	24
D.	Medidas Preventivas (inmediatas) y medidas de Integridad	30
VI.	Normas y Sanciones Disciplinarias	31
VII.	Medidas de Prevención de la violencia laboral	33
VIII.	ANEXOS.....	37



SECRETARÍA DE LA
CONTRALORÍA GENERAL DEL
ESTADO DE YUCATÁN



I. Glosario

Protocolo: Protocolo de Atención a Casos de Violencia Laboral.

Comité de Ética: Comité de Ética, Integridad y Prevención de Conflicto de Interés de la Secretaría de la Contraloría General del Estado de Yucatán.

Presidente: Presidente del Comité de Ética, Integridad y Prevención de Conflicto de Interés.

Titular: Titular de la Unidad de Igualdad de Género.

La Contraloría: Secretaría de la Contraloría General del Estado de Yucatán, SECOGEY.

Los Lineamientos: Lineamientos para regular la integración organización y funcionamiento de los comités de ética, integridad y prevención de conflictos de interés de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Código de Ética: Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Yucatán.

Código de Conducta: Código de Conducta de la Secretaría de la Contraloría General del Estado de Yucatán.

Tema relacionado: Cuando se habla de violencia laboral, puede ser hostigamiento o acoso sexual o laboral, así como malos tratos como lo define la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) en la NOM 035

Sujeto Activo: acosador, hostigador, agresor.

NOM 035: Norma Oficial Mexicana NOM-035-2018, que tiene como objetivo Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.



II. Introducción

El presente protocolo surge como propuesta e iniciativa de la Contraloría y por su compromiso de mejorar la cultura propia de la Institución al promover espacios laborales favorables y relaciones bajo un marco de respeto, comportamiento digno, valores de convivencia sana y libres de violencia laboral. Lo cual también coadyuva en el cumplimiento y observación del Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Yucatán¹ y el Código de Conducta de esta Contraloría².

Y, por otro lado, en atención a aquellas posibles conductas de rivalidad, fricción y/o actitudes hostiles o groseras de una persona en contra de otra, independientemente de su jerarquía, y que pueden ocurrir en los espacios de trabajo. Dado que estas situaciones dentro de las relaciones interpersonales pueden constituir actos de violencia laboral. Atendiendo así con acciones que premien el cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas con la prevención, atención y erradicación de la violencia laboral.

El contenido de este Protocolo es resultado de la revisión de diversos instrumentos normativos como el Modelo de Protocolo para Prevenir, Atender, y Erradicar la Violencia Laboral en los Centros de Trabajo³, el Protocolo de Actuación Frente a Casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual, dirigido a los Empleados de la República Mexicana⁴, así como de fuentes semejantes y existentes a nivel internacional y nacional. Además de una serie de intervenciones con los responsables del Comité de Ética, Integridad y Prevención de Conflicto de Interés de la Contraloría. Así como de los resultados de una encuesta anónima aplicada al personal de la Contraloría durante el mes de mayo de 2021 como parte de las actividades implementadas de la Primera Semana de la Salud y Seguridad en el Trabajo, realizada por el Departamento del 26 al 30 de abril de 2021.

¹ Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán, (enero 2019). Artículo 17. Comportamiento Digno, Acuerdo SCG 4-2019 Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Yucatán.

² Contraloría (diciembre 2019). Apartado XI, inciso H, conductas para respetar los derechos humanos, igualdad laboral y no discriminación, Código de Conducta de la Secretaría de la Contraloría General.

³ Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS; marzo 2020) Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo.

⁴ Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS; diciembre 2017). Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana.





III. Marco Conceptual

La violencia es un problema complejo que se presenta por diversos factores y que puede manifestarse a través de múltiples expresiones. Su conceptualización depende del enfoque y perspectiva con el que se aborda.

Si bien es cierto que son más las mujeres que viven situaciones de violencia, y por ello muchas de sus conceptualizaciones reconocen expresiones basadas en la dinámica de las relaciones de género, también ocurre hacia los hombres. Por ello la violencia que se manifiesta en el ámbito laboral visualiza la necesidad de construir culturas organizacionales que fomenten la democracia, la igualdad, la inclusión y el respeto de los derechos de todas las personas.

Si bien es cierto que son más las mujeres que viven situaciones de violencia, y por ello muchas de sus conceptualizaciones reconocen expresiones basadas en la dinámica de las relaciones de género, también ocurre hacia los hombres. Por ello la violencia que se manifiesta en el ámbito laboral visualiza la necesidad de construir culturas organizacionales que fomenten la democracia, la igualdad, la inclusión y el respeto de los derechos de todas las personas.

La violencia laboral es también conocida como acoso laboral o mobbing, este último término introducido en la década de los ochenta por Heinz Leymann, quien lo define como:

" aquella situación en lo que una persona ejerce una violencia psicológico extremo, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otro persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo". ⁵

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define violencia laboral como "La acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetido o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta". ⁶

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) contempla la violencia laboral en su artículo 10 y la define como aquella que "Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, (...) independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño". La cual incluye el acoso o el hostigamiento sexual que consiste en "(...) el ejercicio del



poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral (...). Se expresa en conductas verbales, físicos o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.”⁷

Finalmente, y para efectos de este Protocolo, se contempla la definición que por su parte la Secretaría de Trabajo y Previsión Social propone.

Violencia o Acoso Laboral:

“una forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional.

*Esta se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste siempre que esté vinculada o la relación laboral”.*⁸ La cual también incluye el acoso o el hostigamiento sexual.

⁵ Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), (2017). Acoso Laboral “Mobbing”. México.

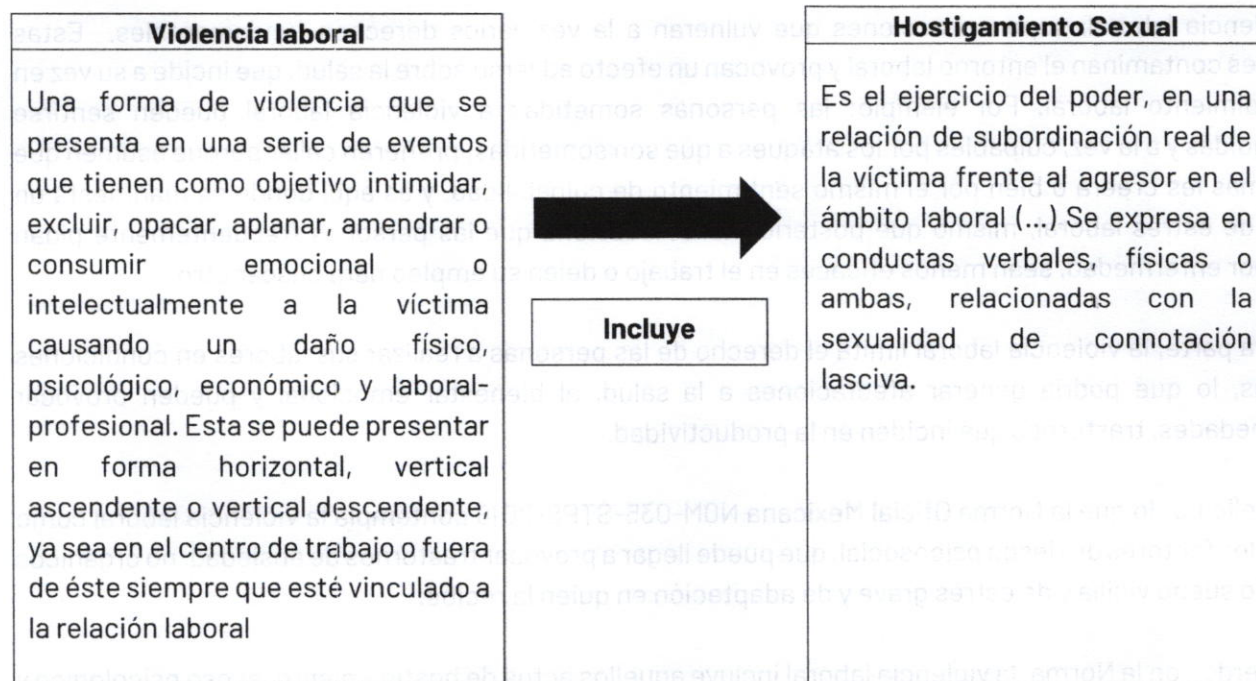
⁶ Organización Internacional del Trabajo (OIT). Promover la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo: Una cuestión de principios.

⁷ Diario Oficial de la Federación, (2015). Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV). Capítulo II De la Violencia Laboral y Docente. El artículo 10 incluye el concepto de Violencia Laboral y Docente.

⁸ STPS (2020). Modelo de Protocolo para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral en los Centros de Trabajo. México.



Definición de la violencia laboral:



En relación con la tipología y como se ha mencionado en la definición, la violencia laboral se puede clasificar en tres niveles según el sujeto activo⁹:

- A.** Horizontal, cuando se realiza entre compañeros del centro de trabajo, los sujetos activo y pasivo tienen la misma jerarquía ocupacional.
- B.** Vertical descendente, cuando el sujeto activo es el superior jerárquico de la víctima.
- C.** Vertical ascendente, Se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del Superior Jerárquico.

⁹Tesis 1a. CCCL/2014 (10a.) de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación. México.
<https://sjf.scjn.gob.mx/SJFSem/Paginas/Reportes/ReporteDE.aspx?idiu=2006870&Tipo=>



La Violencia Laboral como Riesgo Psicosocial

La violencia laboral, suponen acciones que vulneran a la vez varios derechos fundamentales. Estas acciones contaminan el entorno laboral y provocan un efecto adverso sobre la salud, que incide a su vez en el rendimiento laboral. Por ejemplo: las personas sometidas a violencia laboral pueden sentirse confundidas y a la vez, culpables por los ataques a que son sometidas; prefieren callar porque asumen que nadie más les creerá o bien por el mismo sentimiento de culpabilidad, y es aquí donde se manifiesta un factor de estrés laboral, mismo que posteriormente ocasiona que las personas frecuentemente pidan bajas por enfermedad, sean menos eficaces en el trabajo o dejen su empleo para buscar otro.

Por otra parte, la violencia laboral limita el derecho de las personas a realizar sus labores en condiciones óptimas, lo que podría generar afectaciones a la salud, al bienestar emocional y pueden provocar enfermedades, trastornos que inciden en la productividad.

Es por ello por lo que la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 contempla la violencia laboral como uno de los factores de riesgo psicosocial, que puede llegar a provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño vigilia y de estrés grave y de adaptación en quien la recibe.

De acuerdo con la Norma, la violencia laboral incluye aquellos actos de hostigamiento, acoso psicológico y malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud¹⁰.

- 1) **Acoso psicológico:** Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima.
- 2) **Hostigamiento:** El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y
- 3) **Malos tratos:** Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).

¹⁰STPS (2019). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención. Numeral 7.2, inciso g. Cabe señalar que la Norma no contempla el acoso o el hostigamiento sexual.



Como se observa y se ha hecho mención, pueden existir múltiples expresiones de violencia laboral, lo que pudiera resultar complejo para diferenciar la de cualquier otro conflicto interpersonal o situación derivada de las relaciones interpersonales en los centros de trabajo. Al respecto, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación de México¹¹ y la Segunda Sala de la Corte Suprema de Justicia del Gobierno de la República de Costa Rica¹², establecen y coinciden en las características necesarias para considerar la existencia de violencia laboral:

- **El vínculo laboral:** independientemente de la relación jerárquica.
- **La intencionalidad:** tiene como fin minar la autoestima y la dignidad de la persona acosada.
- **La repetición de la agresión:** se trata de un comportamiento constante y no aislado.
- **La duración de la agresión:** el acoso se suscita durante un período prolongado.
- **La asimetría de poder:** la agresión proviene de otro u otros quienes tienen la capacidad de causar daño.
- **El fin último,** la agresión tiene como finalidad que él o la trabajadora, acosada abandone su trabajo.

Mismas instancias, señalan las formas o expresiones más comunes de violencia laboral, Clasificándolas en:

1. Medidas organizacionales.

- a. Designar los trabajos peores o más degradantes.
- b. Designar trabajos innecesarios, monótonos o repetitivos, sin valor o utilidad alguna.
- c. Designar tareas por debajo de sus cualificaciones, habilidades o competencias habituales.
- d. No asignar ningún tipo de trabajo.
- e. Exceso de trabajo (presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir).
- f. Tácticas de desestabilización: cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación.
- g. Exceso de trabajo (presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir).
- h. Tácticas de desestabilización: cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación.

¹¹Tesis 1a. CCLI/2014 (10a.) de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en México <https://sjf.scjn.gob.mx/SJFSem/Paginas/Reportes/ReporteDE.aspx?idius=2006870&Tipo=1>

¹²Resolución 2005-0655 del Centro de información Jurídica en Línea (CIJUL). El Mobbing en la Jurisprudencia Costarricense. <https://iulenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=MTkzNQ==>





2. Aislamiento Social.

- a. Restringir las posibilidades de comunicación por parte del superior o de los compañeros.
- b. Traslado a un puesto de trabajo aislado.
- c. Ignorar a la persona o no dirigirle la palabra.
- d. División entre compañeros de trabajo al enfrentarlos o confrontarlos.

3. Ataques a la vida privada de la persona.

- a. Críticas constantes a la vida privada o íntima de la víctima.
- b. Terror a través de llamadas telefónicas.
- c. Atribución de fallos psicológicos y de falsas enfermedades.
- d. Burlarse de algún defecto personal.
- e. Imitar los gestos o la voz de la víctima.
- f. Ataques a las actitudes y creencias políticas y/o religiosas.
- g. La descalificación de la apariencia, forma de arreglo y de vestir de la persona con gestos de reprobación o verbalmente.

4. Violencia física.

- a. Maltrato físico.

5. Agresiones verbales.

- a. Gritar o insultar.
- b. Críticas permanentes al trabajo de las personas.
- c. Amenazas verbales.
- d. Amenazas de violencia física.

6. Agresiones psicológicas.

- a. Evaluar su trabajo de forma inequitativa o de forma sesgada.
- b. Desvalorizar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros.
- c. Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
- d. Menospreciar¹³ o menoscabar¹⁴ personal o profesionalmente a la persona.
- e. Ignorar, excluir, no tomar en consideración o fingir no verle o hacerle "invisible".
- f. La descalificación en privado y en público de cualquier cosa trascendente o intrascendente que diga la persona acosada.

¹³De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española, menospreciar es tener a alguien o algo en menos de lo que merece.

¹⁴De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española, menoscabar es el acto de disminuir, reducir o desacreditar la honra o fama de algo o alguien.





Para los casos específicos de hostigamiento sexual se consideran las siguientes manifestaciones:¹⁵

- a) **Comportamiento físico de naturaleza sexual no deseado:** se refiere a contactos físicos no deseados que oscilan desde tocamientos innecesarios, palmaditas o pellizcos o roces en el cuerpo por parte de una persona que integra o se vincula en el mismo ámbito laboral.
- b) **Conducta verbal de naturaleza sexual:** hace alusión a insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para tener encuentros fuera del lugar de trabajo, comentarios insinuantes u obscenos, después que se haya manifestado que dicha conducta es molesta.
- c) **Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:** se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas o con inclinación exagerada al deseo sexual, silbidos o gestos que generan pensamientos de connotación sexual y que resultan incómodos o amenazantes para otras personas, afectando su situación laboral.
- d) **Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo:** se trata de una conducta de carácter sexual que denigra o es intimidante o es físicamente abusiva. Por ejemplo, los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de carácter sexual, sobre el aspecto o la vestimenta que son ofensivos.

Estas manifestaciones o expresiones de violencia laboral repercuten significativamente en la esfera personal, laboral y familiar-social de quien la vive. Sus efectos abarcan una amplia gama de problemas físicos, psicológicos y profesionales, además de que suelen ser progresivos y generalmente cada vez más graves.¹⁶

1. Consecuencias en el área física:

- a. Trastornos del sueño: dificultad para conciliar el sueño, interrupción de este, despertar temprano.
- b. Cansancio o debilidad: fatiga crónica, flojedad de piernas, desmayos, temblores.
- c. Síntomas de desgaste físico producidos por un estrés mantenido en el tiempo: dolores lumbares, dorsales, cervicales y musculares.
- d. Síntomas psicosomáticos de estrés: pesadillas, sueños vívidos, epigastralgias, diarreas, colon irritable, vómitos, náuseas, inapetencia, sensación de nudo en la garganta, llanto, aislamiento.
- e. Conductas de dependencia: bulimia, alcoholismo, toxicomanía.
- f. Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo: sudoración, sequedad en la boca, palpitaciones, taquicardias, dolores u opresión de pecho, sofocos, sensación de falta de aire, hipertensión o hipotensión neuronalmente inducida, cefaleas.



2. Consecuencias en el área psicológica:

- a. Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica: apatía, olvidos, pérdidas de memoria, dificultad en la concentración, falta de iniciativa, decaimiento, frustración, depresión, irritabilidad, inquietud, nerviosismo, agitación, sentimientos de inseguridad, agresividad, ataques de ira.
- b. Destrucción de la identidad y autoestima de la persona.
- c. Sentimientos autolíticos
- d. Cambios de la personalidad.
 - Nueva personalidad predominante obsesiva: actitud hostil y suspicaz hacia el entorno; sentimiento crónico de nerviosismo o de encontrarse en peligro; fijación compulsiva en el propio destino en un grado que excede la tolerancia de todo lo que les rodean, hecho que provoca la soledad y el aislamiento; hipersensibilidad respecto a las injusticias cometidas con otras personas, en una forma compulsiva.
 - Nueva personalidad predominante depresiva: sentimiento de vacío y desesperanza (distimia); incapacidad crónica para disfrutar o sentir placer con nada; elevado riesgo de presentar conductas adictivas.
 - Nueva personalidad predominante resignada: aislamiento social voluntario, la víctima no se siente parte de la sociedad y muestra una actitud cínica hacia el mundo.
- e. Baja satisfacción vital y laboral.
- f. Burnout (estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral).

3. Consecuencias en el área laboral-profesional:

- a. Perjuicio en las relaciones con los compañeros de trabajo mediante la estigmatización:
 - Exclusión y rechazo de los propios compañeros, bien porque han sido advertidos por el acosador y tienen miedo, a veces se suman al acoso, otras culpan a la víctima de todo lo que está pasando y adoptan una actitud de distanciamiento.
 - Intentos por parte de los compañeros de trabajo de reducir a la víctima al silencio, porque ven en la resistencia un peligro para ellos.
 - Traición de los propios compañeros, se levantan falsos testimonios sobre la víctima, robos, distorsiones en el trabajo, mentiras deliberadas, rumores, emisión de información falsa, magnificación de los errores de la víctima, trampas, etc.
- b. Deterioro de la empleabilidad, que es la capacidad de la víctima de ser empleada por una empresa u organización a cambio de un desempeño profesional. La pérdida de empleabilidad se lleva a cabo de la siguiente manera:





- Se le deja durante un tiempo sin nada que hacer, con lo que el hostigado pierde la habilidad de hacer algo.
- Se le critica y acusa continuamente, para crear inseguridades y que pierda la confianza en sí mismo, así aumentarán las probabilidades de error o fallo en su trabajo.
- Se genera en él una expectativa negativa de fracaso.
- Se elimina la comunicación de otros compañeros con la víctima, disminuyendo así la fuente de contactos humanos.
- Se distorsiona la información que se le da, con el objetivo de inducir al error o fallo.
- Se le impide capacitarse o formarse adecuadamente, restringiendo esederecho.
- Se injuria sobre él y se difunden rumores falsos, incidiendo de forma negativa en la percepción profesional que tienen de él otras personas.
- Se distorsiona la calidad de su trabajo, emitiendo evaluaciones negativas, minando así la reputación profesional de la víctima.

Asimismo, esta problemática trae consecuencias sobre la misma organización ¹⁷, tales como:

- a) Reducción en la eficiencia, el rendimiento y la rentabilidad.
- b) Moral baja, pérdida de lealtad y entrega por parte de los trabajadores.
- c) Aumento del ausentismo por causas justificadas (permisos por enfermedad) o injustificadas (falta puntualidad).
- d) Cambios en la plantilla por la rotación de puestos.
- e) Mala imagen, publicidad negativa ante la opinión pública.
- f) Tiempo perdido durante el proceso de acoso y durante la contratación y entrenamiento del nuevo personal.
- g) Gastos relacionados con asistencia al trabajador, terapia, ayuda médica y psicológica.
- h) Incumplimiento de disposiciones legislativas, demanda civil, demanda penal, etc.
- i) Costos laborales por indemnización.
- j) Condiciones peligrosas de trabajo.

¹³De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española, menospreciar es tener a alguien o algo en menos de lo que merece.

¹⁴De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española, menoscar es el acto de disminuir, reducir o desacreditar la honra o fama de algo o alguien.

¹⁵Tomado del Protocolo de Actuación Frente a Casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual, dirigido a las Empresas de la República Mexicana (2017, STPS).

¹⁶Cobo, Y. (2013). El Mobbing. Hacer visible, lo invisible. España. Consultado en: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/2993/CoboSaizY.pdf?sequence=1&isAllow-ed-y>

¹⁷Cobo, Y. (2013). El Mobbing. Hacer visible, lo invisible. España. Consultado en: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/2993/CoboSaizY.pdf?sequence=1&isAllow-ed-y>



IV. Marco Normativo.

Con todo esto se ha vuelto necesario contar con instrumentos que garanticen ambientes de trabajo en donde hombres y mujeres puedan ejercer su derecho al trabajo digno y libre de violencia laboral. Por lo que instancias internacionales, nacionales y locales, a través de leyes, reglamentos, recomendaciones y diversos instrumentos normativos establecen los lineamientos y pautas para garantizar una vida libre de violencia en el mundo del trabajo. A continuación, se presenta el marco normativo vigente y aplicable que vincula y respalda las acciones encaminadas a velar por el trabajo basado en la dignidad, el respeto, y libre de violencia.

Para ello es preciso recordar que los tratados internacionales resultan de gran importancia, ya que forman parte del marco legal mexicano, esto conforme lo estipula el artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), el cual indica que, además, de la Constitución y las leyes del Congreso de la Unión, los Tratados Internacionales que México ha suscrito serán considerados Ley Suprema, por lo que este Protocolo encuentra parte de su fundamento jurídico en diversos instrumentos internacionales, además de las leyes generales y locales que se han emitido al respecto.¹⁸

También se observan las obligaciones derivadas del sistema de protección constitucional de derechos humanos, que se encuentran establecidas principalmente en los artículos 1º, 5º primer párrafo y 123 de nuestra Carta Magna.

Puntualizando que en México todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que México sea parte y que favorezcan en todo tiempo y en el sentido más amplio de protección a las personas.

De igual manera destaca que las autoridades, de acuerdo al ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos.

Asimismo, manifiesta que queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.¹⁹

¹⁸ Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos, Título Séptimo Prevenciones Generales, artículo 133.

¹⁹ Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo 1. De los Derechos Humanos y sus Garantías, artículo 1º.



Finalmente se reconoce la libertad de elegir y dedicarse a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos.²⁰ Y se reconoce el derecho al trabajo digno y socialmente útil que toda persona tiene, es decir, salvaguardar los derechos laborales, inscritos en los principios de igualdad y no discriminación.²¹

Instrumentos Internacionales

Como criterio orientador es importante considerar el **Convenio 190** y la **Recomendación 206** sobre La **Violencia y el Acoso de la Organización Internacional del Trabajo** Que establecen el derecho a un mundo del trabajo libre de violencia, mediante un marco común y claro para prevenirla y abordarla, con un enfoque inclusivo, integrado y que tiene en cuenta las consideraciones de género.²²

Por otro lado, el **Convenio 111 sobre la discriminación (empleo y ocupación)**, señala que el término discriminación comprende cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de sexo que anula o altera la igualdad de oportunidades y de trato en el trabajo.²³

Asimismo, la **Convención Interamericana sobre los derechos Humanos, (Pacto De San José)** insta a los Estados que la ratifican a comprometerse a respetar los derechos humanos y libertades reconocidos en esta Convención; y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.²⁴ Reconociendo el derecho a la integridad personal, hablando de que toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral²⁵. Y señalando el derecho al respeto de la honra y reconocimiento de la dignidad humana de cada individuo.²⁶

²⁰Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo I. De los Derechos Humanos y sus Garantías, artículo 5.

²¹Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Sexto Del Trabajo y de la Previsión Social, artículo 123.

²²El 21 de junio de 2019 la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT adoptó la Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo, donde se expresa el claro compromiso de promover un mundo del trabajo libre de violencia y acoso. Ese mismo día la Conferencia del Centenario concreto dicho compromiso mediante la adopción del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) y la Recomendación sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 206). Convocada en Ginebra, Suiza, por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, y congregada en dicha ciudad, en su centésima octava reunión (reunión del centenario). <https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100 INSTRUMENT ID:3999810:NO>

²³Convocada en Ginebra, Suiza, por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, y congregada en dicha ciudad el 4 junio 1958 en su cuadragésima segunda reunión; Ratificado por México en 1961 y publicado en el DOF en 1962. <https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100 INSTRUMENT ID:312256:NO>

²⁴Convención Americana Sobre Derechos Humanos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 1981.

²⁵Convención Americana Sobre Derechos Humanos, artículo 5. Derecho a la Integridad Personal.

²⁶Convención Americana Sobre Derechos Humanos, artículo 11. Protección de la Honra y de la Dignidad.²⁷Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, artículo 26. Ratificado por México en 1981.





El Pacto internacional de los derechos Civiles y Políticos, también compromete a los Estados a garantizar a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.²⁷

La Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés), determina la obligación de los Estados para adoptar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en todas sus formas y manifestaciones, incluyendo el ámbito laboral. Este instrumento reafirma la fe en los derechos humanos fundamentales, en la dignidad y el valor de la persona humana y la igualdad de derechos de hombres y mujeres. Y la obligación de garantizar la igualdad en el goce de todos los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos de todas las personas.

Asimismo, los Estados que son parte de este convenio deberán de adoptar todas las medidas apropiadas para modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres con la finalidad alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres.²⁸

La Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Belém Do Pará) establece por primera vez el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia. Este tratado internacional ha dado pauta para la adopción de leyes y políticas sobre prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres en los Estados Parte de la Convención; formulación de planes nacionales; organización de campañas e implementación de protocolos y de servicios de atención, entre otras iniciativas, y ha sido un aporte significativo al fortalecimiento del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.²⁹

Marco Nacional

La **Ley Federal del Trabajo** establece que el trabajo es un derecho que a su vez exige el respeto a las libertades y a la dignidad de quien lo presta. De igual manera prohíbe las distinciones entre los trabajadores que nazcan con motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social. Y señala que tanto el patrón como el trabajador podrán ser rescindidos de su trabajo si alguno de estos incurre en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, malos tratamientos u otros análogos, en contra del trabajador y/o patrón, sus cónyuges, padres, hijos o hermanos. Debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida digna y la salud para las y los trabajadores y sus familiares dependientes. Y así también debe garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia.³⁰



También establece la obligación de implementar, en acuerdo con los trabajadores, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo forzoso e infantil.³¹

Por otro lado, la **Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia** tiene como objeto prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación.

La cual también reconoce la violencia laboral (...) como 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. La negativa ilegal a respetar la permanencia o condiciones generales de trabajo de la Víctima, la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación, son algunos ejemplos que constituyen este tipo de violencia.³²

Así todas las entidades están obligadas a observar y considerar medidas que garanticen el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en sus relaciones laborales, y programas que favorezcan su erradicación.³³

Parte fundamental para basar este Protocolo, se observa en el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual establece las disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo que deberán observar los Centros de Trabajo, a efecto de contar con las condiciones que permitan prevenir Riesgos y, de esta manera, garantizar a los trabajadores el derecho a desempeñar sus actividades en entornos que aseguren su vida y salud.

Como parte de las disposiciones generales para la salud en el trabajo, estipula que se deben observar, prevenir y atender los Factores de Riesgo Psicosocial en los centros trabajo, dentro de los cuales se incluye a la violencia laboral, y que define como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación.³⁴

²⁷ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, artículo 26. Ratificado por México en 1981.

²⁸ Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, artículo 5. Publicado en Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 1981.

²⁹ México, comprometido con los principios rectores —la no violencia y la no discriminación— de la Convención, ratificó este instrumento internacional de naturaleza jurídica vinculante el 19 de junio de 1998.

³⁰ Ley Federal del Trabajo, artículos: 2, 3 cuarto párrafo, 3 Bis, 47 fracción VIII, 51, fracción II.

³¹ Ley Federal del Trabajo, artículo 132, fracción XXXI.

³² Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículos 10 y 11.

³³ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículos 14 y 15.

³⁴ Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, artículos: 3, fracs. XVII y XXXV, 43, frac. II, 44, frac. VIII y 55.



Otro pilar fundamental en el que se basa este Protocolo es el respectivo a **la Norma Oficial Mexicana NON-035-STPS-2018**, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-identificación, Análisis y Prevención, que tiene como objeto establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.³⁵

Marco Local

En el ámbito local la **Constitución Política del Estado de Yucatán**, recalca el respeto a los derechos humanos y la obligación de las autoridades y organismos autónomos de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de las personas. Así como la prohibición de todo tipo de discriminación.³⁶

La **Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Yucatán**, garantiza la igualdad de derechos, oportunidades y trato entre mujeres y hombres, a través de la regulación de los instrumentos, mecanismos de coordinación interinstitucional y política estatal para la eliminación de toda forma de discriminación; su aplicación corresponde, en el ámbito de sus respectivas competencias, al Gobierno del estado, ayuntamientos, por conducto de sus dependencias y entidades.³⁷

Asimismo, la **Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Yucatán**, tiene como objeto garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, a través de la regulación de los principios de actuación y mecanismos de coordinación entre las autoridades y las medidas de atención a la víctima. Por lo que su aplicación le corresponde a las autoridades estatales y municipales, quienes deberán crear y ejecutar políticas públicas orientadas a prevenir, atender, sancionar y erradicar todo tipo de violencia contra las mujeres.³⁸

Normativa Institucional³⁹

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
3. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Yucatán.
4. Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Yucatán.
5. Código de la Administración Pública de Yucatán.
6. Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.
7. Lineamientos para regular la integración, organización y funcionamiento de los comités de ética, integridad y prevención de conflictos de interés de las dependencias y entidades de la Administración Pública estatal.
8. Código de Conducta de la Secretaría de la Contraloría General.



El Código de Conducta de la Secretaría de la Contraloría General⁴⁰, tiene por objeto establecer de manera puntual las conductas y comportamientos de observancia obligatoria para los servidores públicos adscritos a la Contraloría, mediante los cuales aplicarán los principios, valores y reglas de integridad definidos en el Código de Ética⁴¹, en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión.

En la Contraloría, todo el personal que labore o preste sus servicios, observará los principios, valores y reglas de integridad definidos en el Código de Ética, entre los que se enuncian se destaca para efectos de este Protocolo; los valores de cooperación, equidad, honestidad, respeto y responsabilidad.

Y establece el valor del Respeto a los Derechos Humanos, con la finalidad de garantizar, promover y proteger los derechos humanos conforme a los principios de: universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, en el ejercicio de sus atribuciones.

Además de aquellas conductas y comportamientos que el personal de la Contraloría debe observar con obligatoriedad como las orientadas a mantener un ambiente de salud, higiene y seguridad y aquellas para respetar los derechos humanos, igualdad laboral y no discriminación.

³⁵Numerales 1 al 13.

³⁶Constitución Política del Estado de Yucatán, Artículo 2º, párrafo primero y segundo.

³⁷Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Yucatán, Artículos 1 y 3.

³⁸Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Yucatán, Artículos 1 y 3.

³⁹SECOGEY (diciembre 2019). Código de Conducta de la Secretaría de la Contraloría General.

⁴⁰SECOGEY (diciembre 2019). Código de Conducta de la Secretaría de la Contraloría General.

⁴¹Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán, (enero 2019). Acuerdo SCG 4-2019 Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Yucatán.





V. Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral

A. Puntos Generales

Objetivo del Protocolo

El presente Protocolo tiene como propósito establecer las acciones para la implementación de procedimientos para prevenir, atender y erradicar los casos de violencia laboral derivados del vínculo de relación laboral⁴² en la Contraloría para así aportar a un trabajo seguro tanto física como psicológicamente. La implementación, además, permite atender sistemáticamente los casos de violencia laboral, hostigamiento o malos tratos que se pudieran presentar en los espacios laborales de la Institución. Adicionalmente tiene el fin de promover ambientes laborales en los que las personas puedan ejercer su derecho a un trabajo digno.

Alcance del Protocolo

El presente Protocolo tiene por alcance las Unidades Administrativas que integran a la Contraloría y las personas que se encuentran trabajando en ellos. El Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que la violencia laboral abarca aquellos casos que: "ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de este"⁴³. Por lo anterior, en el marco del Protocolo se incluyen aquellas situaciones de violencia laboral en las que el sujeto activo no necesariamente tiene un vínculo laboral directo con el centro de trabajo, por ejemplo, proveedores, contratistas o clientes.

Obligatoriedad del Protocolo

El presente protocolo será de carácter obligatorio en cuanto al procedimiento a implementar en la atención de los asuntos que prevé, no obstante, las observaciones sobre las medidas disciplinarias dictadas según sea el caso, por el Titular de la Unidad de Igualdad de Género y el Comité de Ética, Integridad y Prevención de Conflicto de Interés (véase capítulo V y VI) serán de carácter no vinculatorio.

Principios Rectores⁴⁴

Este Protocolo se rige por los siguientes principios rectores⁴⁵.

I. Dignidad y defensa de la persona

⁴²STPS(2020). Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo, Secretaría de Trabajo y Previsión Social, p. 14.

⁴³Organización Internacional del Trabajo (2019). Convenio sobre la violencia y el acoso, Núm. 190. Consultado en: <https://www.ilo.org/dvn/normlex/es/?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100 ILO CODE:C190>

⁴⁴STPS(2020). Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo, p. 15.

⁴⁵Estos principios rectores complementan el Código de Conducta de la Secretaría de Contraloría General (SECOGEY) así como el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Yucatán.





Toda persona tiene derecho a ser protegida contra cualquier acto que afecte su dignidad, como lo son los actos de violencia laboral. Este principio faculta la adopción de medidas de protección para las personas afectadas y tiene estrecha vinculación con el principio de confidencialidad.

2. Ambiente saludable y armonioso

Toda persona tiene el derecho de ejercer sus actividades en un ambiente sano y seguro, que preserve su salud física y mental y que estimule su desarrollo y desempeño profesional.

3. Igualdad de oportunidades

Toda persona debe ser tratada con respeto en su ámbito laboral, con acceso igualitario a los recursos productivos y empleo.

4. Confidencialidad

Los procedimientos deben preservar en todo momento la confidencialidad de las personas vinculadas en los procesos, quedando prohibida la difusión de cualquier información sobre el procedimiento, incluyendo aquella que pudiera hacer identificable a los participantes.

5. Debida diligencia

Se deberá asegurar la actuación amplia, efectiva, eficiente y comprensiva de las acciones realizadas en el marco del Protocolo, con el fin de garantizar la seriedad de los mecanismos que de este se desprenden.

6. No revictimización

Se deberá evitar exponer innecesariamente a las víctimas a recordar, verbalizar y exponer múltiples veces los hechos del caso; asimismo se deberá actuar con respeto a las presuntas víctimas, atendiendo al principio de dignidad de la persona.

B. Actores Estratégicos para la implementación del Protocolo

El Presidente del Comité de Ética, Integridad y Prevención de Conflicto de Interés y el Titular de la Unidad de Igualdad de Género de la Contraloría son los actores estratégicos y los responsables de implementar y aplicar este Protocolo. En los siguientes apartados se estipulan las funciones y responsabilidades específicas tanto del Comité de Ética como del Titular, las cuales complementan las funciones y responsabilidades que tienen por los Lineamientos para regular la integración, organización y funcionamiento de los comités de ética⁴⁶. Quienes cuentan con el apoyo administrativo y de coordinación de los demás integrantes del Comité de Ética.





Los integrantes del Comité de Ética deben tener conocimientos y/o experiencia en materia de perspectiva de género o en derechos humanos en el ambiente laboral. En caso contrario, las personas representantes deberán capacitarse con cursos y talleres en materia de igualdad, no discriminación, vida libre de violencia hacia las mujeres, atención de casos con perspectiva de género, ofrecidos por el INMUJERES⁴⁷ y CONAPRED⁴⁸ o alguna Institución Pública experta en la materia. Asimismo, en la conformación del Comité de Ética se deberá impulsar la representación de mujeres y hombres de forma equitativa, por lo cual, el comité de ética deberá contar con al menos el 40 % de mujeres.

Funciones y responsabilidades del Comité de Ética, Integridad y prevención de Conflicto de Interés⁴⁹

El Comité de Ética emite y adopta el Protocolo para la prevención, atención y canalización de casos de violencia laboral. Conoce y da atención a las quejas presentadas sobre casos de violencia laboral. Analiza los casos y determina medidas preventivas (inmediatas) y medidas de integridad, en caso de que lo considere necesario. El Comité de Ética tiene la función de informar a todos los trabajadores de la Contraloría sobre la vía y el procedimiento de atención de casos de violencia laboral (mecanismos de quejas, vías de comunicación, buzones etc.) y sobre cuál es su función. También tiene la responsabilidad de determinar el plan de trabajo para la sensibilización y capacitación de los integrantes del Comité de Ética y del personal del centro de trabajo.

Funciones y responsabilidades del Presidente del Comité de Ética⁵⁰

Además de las ya señaladas en el Artículo 35 de los Lineamientos, el Presidente es responsable de:

1. Diseñar estrategias y campañas de difusión en coordinación con el Departamento de Comunicación y Vinculación de la Contraloría acerca de:
 - a) Los procedimientos de atención de casos de violencia laboral (buzones de queja, líneas telefónicas, infografías del procedimiento de atención etc.).
 - b) La prevención de la violencia laboral y temas relacionados.
 - c) Fuentes de información de las diferentes alianzas estratégicas dentro y fuera de la institución (INMUJERES, etc.).
 - d) Establecer mecanismos que garanticen la confidencialidad de las quejas presentadas.
 - e) De la función del Comité de Ética.

⁴⁶Diario Oficial del Estado de Gobierno de Yucatán (agosto, 2019). Acuerdo SCG 6/2019 por el que se expiden los lineamientos para regular la integración, organización y funcionamiento de los comités de ética, integridad, y prevención de conflictos de interés de las dependencias y entidades de Administración Pública Estatal.

⁴⁷Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), Sistema Único de Inscripción y Seguimiento a la Capacitación y Certificación para la Igualdad (SUIS): <http://puntogenero.inmujeres.gob.mx/>

⁴⁸Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED). Cursos a Distancia Conéctate por Igualdad, Diversidad e Inclusión. <https://conectate.conapred.org.mx/>

⁴⁹Apoyándose en el Modelo de Protocolo para prevenir atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo, STPS (2020), p. 17-20.

⁵⁰Apoyándose en el Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo, STPS (2020), p. 17-20.



2. Dirigir la capacitación adecuada de los integrantes del Comité de Ética en coordinación con el Titular.

En los temas que no se considere experto (por ejemplo, el hostigamiento y acoso laboral o mobbing) será responsable de establecer enlace con otros actores gubernamentales (Secretaría General de Gobierno (SGG), Secretaría de las Mujeres, Instituto de las Mujeres) o expertos externos (Asociaciones Civiles, consultorías externas) para brindar la capacitación. Además, deberá:

- a. Incluir en el plan anual de cursos y talleres del Comité de Ética, temas relacionadas con la igualdad, no discriminación, una vida libre de violencia hacia las mujeres, atención a casos con perspectiva de género y temas relacionados con este Protocolo.
 - b. Supervisar que nuevos integrantes al Comité de Ética cuenten con los conocimientos acerca de los temas relevantes o, en caso negativo, brindar información sobre las capacitaciones.
3. Incluir en el plan anual del Comité de Ética, capacitación para el personal en forma de pláticas, charlas, cursos (en línea o presencial) para sensibilizar a los trabajadores sobre el tema de la violencia laboral.
 4. Incluir e informar en las reuniones que sesiona el Comité de Ética los asuntos relacionados a este Protocolo.
 5. Incluir en el reporte anual del Comité de Ética la cantidad de casos atendidos e información relacionada con los mismos, pero de carácter general (no publicar datos sobre víctimas etc).

Funciones y responsabilidades del Titular de la Unidad de Igualdad de Género ⁵¹

- Dar atención de primer contacto y asesoría a la presunta víctima sobre vías, instancias y mecanismos para la atención de casos de violencia laboral.
- Recibir la queja a través del mecanismo de queja definido en este Protocolo.
- Brindar asesoría y orientación acerca de la violencia laboral y temas relacionados.
- En el caso de violencia laboral y si la presunta víctima lo solicita, apoyar en el acompañamiento.
- Canalizar a la presunta víctima a la Institución de salud correspondiente, en caso de que requiera valoración y atención médica o psicológica.
- Estar en comunicación con los demás integrantes del Comité de Ética.
- Informar sobre los casos que se presentan y también atiende los exhortos o llamados de apoyo por parte del Comité de Ética.

⁵¹Apoyándose en el Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo, STPS (2020), p. 17-20.





Para cumplir con la función del Titular de la Unidad de Igualdad de Género de este Protocolo, la persona elegida deberá:

- Estar capacitada en temas de igualdad, no discriminación y atención de casos de violencia laboral.
- Utilizar comunicación asertiva y escucha de forma activa.
- Generar un ambiente de confianza con las personas trabajadoras y respetar las expresiones de sentimientos de estas, actuando con empatía.
- Conocer y aplicar los principios rectores de este Protocolo y conducirse con humanidad y respeto hacia la dignidad de las demás personas.
- No contar con antecedentes de haber realizado actos discriminatorios hacia las personas de su entorno laboral, ni cualquier tipo de las demás conductas señaladas en el presente Protocolo.
- Además, debe conocer a fondo las vías de atención y canalización según el tipo de violencia laboral.

En los casos que se identifique un posible conflicto de interés por alguno de los integrantes del Comité de Ética, se aplicará lo señalado en el Artículo 46 de los Lineamientos. Si la denuncia o queja está dirigida hacia algún integrante del Comité de Ética, se deberá comunicar y turnar el caso a otro integrante del Comité de Ética que no esté involucrado en el caso.

C. Procedimiento para la atención de casos de violencia laboral

En este capítulo se describe la vía de recepción de una queja de violencia laboral o tema relacionado, el procedimiento de atención de la queja por parte del Comité de Ética y el Titular de la Unidad de Igualdad de Género, así como emisión de recomendaciones y observaciones referentes a las medidas preventivas (inmediatas) y medidas de integridad.

Vías de recepción de una queja de violencia laboral

Para facilitar el mecanismo de queja de casos de violencia laboral y temas relacionados, es de suma importancia establecer canales de comunicación seguros y confidenciales y difundir apropiadamente la información sobre estos mecanismos de queja. El Comité de Ética tiene la responsabilidad de establecer los canales de comunicación y facilitar la difusión asegurándose de que llegue la información a todos los trabajadores de la Contraloría y que sea comprendida.

Buzones para la recepción de quejas

Los buzones para la recepción de quejas son receptores físicos (un buzón con cierre) o electrónicos (una dirección de correo electrónico) que puede utilizar el trabajador para presentar una queja de violencia laboral o un tema relacionado. El uso de los buzones depende de varios factores:

- Los trabajadores saben de la existencia de dichos buzones
- Los trabajadores saben para qué sirven y cómo funcionan dichos buzones



- Los trabajadores conocen el procedimiento de atención de la queja y además encuentran infografías e información adicional en el lugar del buzón
- Los trabajadores se sienten seguros al usar un buzón:
 - Buzón físico: Está ubicado en un lugar poco expuesto y no muy frecuentado para que la persona pueda acudir sin ser visto por los compañeros⁵². Además, los trabajadores saben que el secretario técnico del Comité de Ética es quien recibe las quejas.
 - Buzón electrónico: saben que el receptor de la queja es el secretario técnico del Comité de Ética. El correo electrónico tiene un nombre que implica que solo se usa para el fin de recibir quejas.
- Los trabajadores sienten confianza y seguridad al usar el buzón e iniciar un procedimiento de atención de una queja de violencia laboral.
- Los trabajadores recibieron información general sobre la recepción y atención de una queja de violencia laboral de manera continua y a través de diferentes vías de comunicación.
- Los buzones físicos y la página web de la Contraloría deberán estar acompañados de una guía infográfica que contemple la información sobre los pasos de la recepción y atención de la queja, así como la dirección de correo para meter la queja de manera electrónica.

Para generar esta confianza y animar a las personas trabajadoras a usar los mecanismos de recepción y atención de queja de violencia laboral, es esencial que el Titular y el Comité de Ética revisen semanalmente los buzones y respondan dentro de dos días hábiles a la queja, confirmando de recibido e informando sobre los próximos pasos. Si una persona trabajadora experimenta un acontecimiento grave como el hostigamiento sexual o la violencia física, puede acudir directamente con el Titular, quien tendrá que dar atención inmediata a la persona para evitar daños irreparables.⁵³

Mecanismos de atención de una queja de violencia laboral⁵⁴

El momento en que una persona trabajadora hace uso del buzón inicia el proceso de atención de una queja de violencia laboral o tema relacionado.

La presunta víctima tendrá el derecho de elegir la mejor opción para la atención de su caso, incluyendo la establecida en el marco de este Protocolo, pudiendo escoger no hacer uso de la misma y acudir directamente a mecanismos y vías jurisdiccionales fuera de este.

⁵²Por el hecho de estar en un lugar poco expuesto es importante la buena y continua difusión de las ubicaciones y propósito de los buzones

⁵³Por ejemplo, dar de baja por enfermedad temporalmente.

⁵⁴En el Anexo 1 se encuentra el diagrama de flujo del Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo (STPS, 2020) que puede servir como guía para la elaboración de un diagrama de este Protocolo.



Para la atención de casos de violencia laboral en la **Contraloría** el Titular y/o el Comité de Ética deberán comunicar a la presunta víctima la existencia de distintas vías para la solución del caso:

- a) **Vía administrativa:** El Comité de Ética emitirá observaciones y recomendaciones que se ejecutarán a través del órgano de Control Interno (véanse capítulo VI).
- b) **Vía penal:** En la vía penal la presunta víctima denuncia al presunto agresor ante las autoridades competentes. El Titular y el Comité de Ética solamente brindan guía y acompañamiento si así lo desea la presunta víctima.
- c) **O a través del mismo Titular y/o Comité de Ética** en caso de que la queja o denuncia no proceda por falta de criterio, entonces se da la atención y canalización a otra instancia (por ejemplo, centro de capacitación).

En el marco de este Protocolo, al recibir una queja, se iniciará procedimiento por la vía administrativa previsto en este protocolo o por atención del mismo Comité de Ética o del Titular en caso de que la denuncia no cumpla con los criterios para iniciar un procedimiento por esta vía (por ejemplo, en caso de un conflicto interpersonal que esté fuera de los criterios de violencia laboral; véanse el marco conceptual). La vía penal será una vía adicional que elige o no la presunta víctima.

En este Protocolo se desarrolla el procedimiento en la resolución de casos de violencia a través del Titular y/o del Comité de Ética, de acuerdo con los siguientes pasos:

Atención de la presunta víctima por el Titular de la Unidad de igualdad de Género

1) Emisión de la queja y contacto inicial:

- a) La presunta víctima reconoce ser víctima de violencia laboral y presenta una queja mediante el formato de queja emitido por el Comité de Ética (véase Anexo 2 y 3), vía buzón físico o electrónico.
- b) Será contactada por un representante del Comité de Ética y/o el Titular dentro del plazo de 5 días hábiles, contados a partir de la interposición de la queja.

2) Orientación inicial:

- a) El Titular cita a la presunta víctima, generando un ambiente de confianza e informando a la persona del apoyo institucional, la confidencialidad del caso, el acceso a medidas de protección y el acompañamiento en el proceso.
- b) Dar a conocer a la persona las vías de solución al caso, las cuales son la vía administrativa, y la vía penal o a través del mismo Titular y/o Comité de Ética.
- c) Dar a conocer a la persona las vías de solución al caso, las cuales son la vía administrativa,



y la vía penal o a través del mismo Titular y/o Comité de Ética.

- d) Explicar a la persona que el Comité de Ética dará atención a través de vía administrativa y ejecutará las diferentes medidas de protección, integridad, a través del órgano de Control Interno.
- e) Recordar a la presunta víctima que el procedimiento administrativo no limita su derecho a iniciar procesos por otras vías jurisdiccionales como la civil o penal.

3) Entrevista y valoración:

- a) Si la presunta víctima está de acuerdo, el Titular aplica la entrevista⁵⁵ donde escucha la narrativa de los hechos sin prejuicio y utilizando la escucha activa.
- b) El Titular apoya a la presunta víctima para la elaboración de la declaración formal de los hechos por escrito.
- c) El Titular conceptualiza el tipo de queja con base en la narrativa de la presunta víctima: Acoso laboral, hostigamiento, malos tratos, acoso u hostigamiento sexual.
- d) Si lo requiere el caso se aplican instrumentos de valoración para identificar la gravedad del caso (véase Anexo 5 Instrumentos de Valoración y Guías de Entrevistas)⁵⁶

4) Canalización y Seguimiento:

- a) El Titular informa a la presunta víctima sobre los siguientes pasos del proceso de la investigación y atención a su caso.
- b) En caso de posible daño físico o psicológico, el Titular canaliza a la presunta víctima al centro de salud que corresponda para la valoración y atención médica y psicológica. O se comunica con SEMUJERES para más opciones de canalización y atención.

En caso de que al final de la entrevista la presunta víctima decide no proceder por ninguna vía de resolución, el Titular puede emitir recomendaciones y apoyo inmediato con el fin de proteger a la persona y prevenir un daño irreparable (por ejemplo, canalización con un psicólogo, recomendar institución que puede brindar información especializada o indicar sitios web para obtener más apoyo e información). Se recomienda también que el Titular demuestre apertura y voluntad de seguir atendiendo a la presunta víctima para ayudarle en un futuro a presentar una queja.

⁵⁵Véase Anexo 5 Instrumentos de Valoración y Guías de Entrevistas, inciso C. Guía de Entrevistas Para Casos de Hostigamiento y Acoso Sexual Laboral en Centros de Trabajo.

⁵⁶Inciso A. Cuestionario de Hostigamiento Sexual Laboral (Hosel) y el inciso B. Valoración del Mobbing (Escala Cisneros).



Si el caso de la presunta víctima es muy grave, el Presidente del Comité de Ética convocará a una sesión extraordinaria según el Artículo 42 de los Lineamientos para entonces iniciar el procedimiento en colaboración con el órgano de Control Interno y aplicar medidas de protección a la presunta víctima de manera inmediata y así prevenir daños irreparables. Se recomienda que en los casos de violencia o temas relacionados el Titular sea quien pueda convocar a la sesión extraordinaria por sus conocimientos detallados del caso.

Atención a la presunta persona agresora

Al recibir la declaración formal de la queja, el Titular:

1. Acompaña al Comité de Ética en el desahogo de las pruebas.
2. Realiza una entrevista sobre las condiciones del ambiente laboral y las dinámicas organizacionales. Se le comunica luego que existe un procedimiento de investigación en el centro de trabajo en donde está involucrado.
 - a) Dependiendo de la gravedad del caso y a través del órgano de Control Interno, se informa a la presunta persona agresora que se ejecutará una medida inmediata como protección a la presunta víctima.
 - b) En caso de que la presunta persona agresora afirme su responsabilidad en acciones de violencia laboral respecto de la presunta víctima, se deberá actuar conforme a lo siguiente:
 - i) Se le comunica que este tipo de conductas no son aceptables y que son sancionadas de acuerdo con lo establecido en este Protocolo, exhortándolo a detenerlas.
 - ii) Se le informa de las medidas a las que estará sujeta con base en la decisión del Comité de Ética y se levanta un acta de la entrevista que formará parte del reporte.
 - iii) La presunta persona agresora relata los hechos en una entrevista⁵⁷ y con el apoyo del Titular elabora la narrativa por escrito.
3. Informa sobre los pasos siguientes, el procedimiento y las posibles medidas de integridad no resolutorias, que pueden incluir acciones y el apoyo de programas que ofrecen la Secretaría de Gobernación (Atención psicológica y reeducación para hombres que desean renunciar a la violencia contra las mujeres) y el Centro para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Yucatán (CEPREDY).





Resolución de los casos por parte del Comité de Ética

1. El Titular reúne todas las pruebas que obtuvo y convoca una reunión con el Comité de Ética.
 - a) Si el caso es muy grave⁵⁸, se convocará a una sesión extraordinaria de carácter urgente para definir y efectuar de manera inmediata las medidas preventivas (inmediatas) para la presunta víctima.
 - b) Para otros casos se reúnen primero todas las pruebas antes de convocar la reunión con el Comité de Ética.
2. Los integrantes del Comité de Ética someten a un análisis las declaraciones de ambas partes.
3. En caso de que se requiera mayor información, el Comité de Ética o el Titular responsable del caso puede solicitar información adicional de testigos, la cual se analizará como resultado de las entrevistas.
4. El Comité de Ética se reúne para revisar las evidencias y la narrativa de los hechos para tomar una decisión y formular sus recomendaciones y observaciones sobre la resolución de las medidas emitir.
5. El Titular
 - c) les informa individualmente a las partes sobre la decisión final y las medidas aplicadas al caso.
 - d) comunica a las instancias⁵⁹ responsables de la ejecución de las medidas y sanciones (véase capítulo VI sobre Normas y Sanciones).
6. Se levanta un acta del caso, la cual deberá detallar la decisión del Comité de Ética, la narrativa de los hechos, las medidas preventivas (inmediatas) y medidas de integridad establecidas para las partes, además del carácter definitivo y obligatorio de la misma. Se integra el expediente y se realiza un registro del caso para seguimiento.⁶⁰
7. El Titular dará seguimiento al caso, el acompañamiento de la víctima y monitorea que se cumplan las medidas y sanciones recomendadas por el Comité de Ética. Al observar una mejora sustentable y a largo plazo se levanta un acta de cierre la cual se integra al expediente y se archiva el caso.

Dependiendo de la valoración del caso, el Titular y/o el Comité de Ética puede emitir recomendaciones de acciones dirigidas a la prevención de la violencia laboral para el área o centro de trabajo donde se presentó el caso.

⁵⁷Véase Anexo 5 Instrumentos de Valoración y Guías de Entrevistas, inciso C. Guía de Entrevistas Para Casos de Hostigamiento Y Acoso Sexual Laboral En Centros de Trabajo

⁵⁸La gravedad se define con base en la entrevista y los instrumentos de valoración aplicados (véase el apartado sobre la atención a la presunta víctima, punto 3). ⁵⁹Puede ser el jefe inmediato de la persona agresora o el órgano interno de control de acuerdo con la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Yucatán.



D. Medidas Preventivas (inmediatas) y medidas de Integridad

Medidas preventivas (inmediatas)

Para la presunta víctima de violencia laboral o actos parecidos el uso de medidas de protección es de suma importancia para prevenir daños de difícil o imposible reparación. Las medidas las determina el Comité de Ética y las aplica según la gravedad y característica de cada caso. Las medidas de protección se podrán aplicar en cualquier momento del procedimiento, con la finalidad de garantizar la protección de la presunta víctima en el centro de trabajo. Para la determinación e implementación de las medidas de protección, se deberá atender a los siguientes principios:

- No se deberá prejuzgar la veracidad de los hechos.
- Prevenir posibles actos en los que la presunta persona agresora pudiera tomar represalias contra la presunta víctima.
- Ser empático con las partes y consideraciones del caso.

Las medidas preventivas (inmediatas) podrán ser implementadas aún sin la petición de la presunta víctima, cuando el Comité de Ética lo considere necesario, atendiendo a los principios rectores de este Protocolo. Las siguientes medidas preventivas (inmediatas) se podrán aplicar de manera aislada o conjunta, con el fin de proteger a la presunta víctima, atendiendo a los méritos de la denuncia y con el fin de propiciar un ambiente laboral apropiado en el centro de trabajo.

- a. Acciones de sensibilización en un área en particular.
- b. Reubicación física o cambio de área de la presunta víctima o de la presunta persona agresora.
- c. Cambio de horario de cualquiera de las personas involucradas, con la finalidad de brindar seguridad y confianza en el ambiente.
- d. Autorización para realizar funciones fuera del centro de trabajo.
- e. En caso de considerarse necesario, licencia con goce de sueldo mientras la queja esté en investigación.
- f. Terapia o ayuda profesional para la presunta víctima, mediante canalización a instituciones públicas que otorguen el servicio.
- g. Otras medidas que a consideración del Comité de Ética coadyuven para la protección de la presunta víctima y del ambiente laboral.





Medidas de Integridad

Las medidas de integridad serán determinadas por el Comité de Ética cuando se confirmen los hechos contenidos en la queja de la víctima. Estas medidas tendrán como propósito la modificación de la conducta de la persona agresora frente a la víctima y al resto de sus compañeras y compañeros de trabajo. Las siguientes medidas de integridad podrán aplicarse de manera aislada o conjunta, atendiendo a los méritos de la denuncia para proteger a la víctima y con el fin de propiciar un ambiente laboral apropiado en el centro de trabajo.

- a. Cursos y talleres de sensibilización, capacitación y concientización sobre la igualdad de género y violencia laboral, derechos humanos para la persona agresora.
- b. Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral.
- c. Terapia o ayuda profesional para la persona agresora.
- d. Reubicación física o cambio de área de la víctima o persona agresora, según se considere conveniente.
- e. Cambio de horario de la víctima o persona agresora.
- f. Conciliación/mediación por una tercera persona imparcial cuando ambas partes aceptan una solución favorable para las dos y según lo permita el nivel de gravedad del acto de violencia laboral.
- g. Terminación de la relación laboral de la persona agresora con el centro de trabajo.
- h. Otras medidas, que se consideren para la modificación de la conducta, incluyendo el apercibimiento o privado a la persona agresora.

VI. Normas y Sanciones Disciplinarias

Normas y sanciones disciplinarias ⁶¹

El Comité de Ética para efectos de este Protocolo emite observaciones no vinculatorias que son aplicadas a través de la autoridad administrativa y jurídica de esta Contraloría. Los párrafos describen las normas y acciones que el Comité de Ética sugiere según sea la gravedad del caso, como observación no vinculatoria, para que el órgano de Control Interno las aplique.

En el ámbito administrativo, las acciones son determinadas por el comité a través del Órgano de Control Interno.

⁶⁰ Véase Anexo 6 Registro y Seguimiento.

⁶¹ INMUJERES (2009). Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual. <http://lcedoc.inmujeres.gob.mx/documentos/download/101154.pdf>



La Contraloría diseña un régimen gradual de normas y acciones, según la gravedad de los actos de violencia laboral, utilizando como marco normativo los estatutos, reglamentos interiores de trabajo, así como la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Yucatán y los Artículos 42 y 43 de los Lineamientos para regular la integración, organización y funcionamiento de los comités de ética, integridad y prevención de conflictos, lo cual no elimina el derecho de las personas sancionadas de acudir a las instancias internas y externas con las que cuenta para interponer un recurso contra la sentencia. En el caso del ámbito penal, es de orden judicial local y se realiza por querrela, por lo que se debe otorgar la asesoría y canalización inicial por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública a las víctimas que así lo requieran ante los órganos judiciales competentes.

Sanciones en el ámbito administrativo

- Independientemente de las Sanciones administrativas que pueden imponerse por actos u omisiones previstos en este protocolo y que puedan constituir faltas administrativas de conformidad con la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Yucatán⁶² y de más normativa aplicable, se podrán realizar las siguientes recomendaciones:
- Hacerle una advertencia.
- Insistir en que busque ayuda especializada.
- Transferirlo/a.
- Postergar ascensos o asignaciones de trabajo.
- Rebajar la calificación para su promoción o premiación.
- Ponerlo/a prueba.

Aspectos que determinarán la decisión final:

- La gravedad del incidente (efectos para la parte denunciante).
- Duración de los incidentes (uno aislado o una serie continuada).
- Posición de la parte denunciante (edad, nivel de experiencia, posición en la organización).
- La naturaleza del acto
- La evidencia documental
- El conocimiento o desconocimiento de que el acto constituía una violación de una política establecida en el lugar de trabajo.
- Valorar si existen, o se cuenta con incidentes o advertencias anteriores.

⁶²TÍTULO CUARTO SANCIONES. CAPÍTULO I Sanciones por faltas administrativas no graves, Artículo 77. Sanciones por faltas administrativas no graves. Y CAPÍTULO II Sanciones para los servidores públicos por Faltas Graves, Artículo 83. Sanciones por Faltas Graves. <http://www.contraloria.yucatan.gob.mx/Template/files/patrimonial/Ley de Responsabilidades 18 Julio 2017.pdf>





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 del Comité de Ética, por lo cual deberán tener presentes los siguientes aspectos:

1. La violencia laboral como tal no está tipificada penalmente cuando se trata de hombres, aunque sus manifestaciones podrían encuadrarse en otros tipos penales como en lesiones o amenazas.
2. El acoso y hostigamiento sexual se encuentra tipificado en la normativa del Código Penal del Estado de Yucatán, el cual contempla los delitos de Discriminación, Hostigamiento Sexual y el Acoso Sexual. En el caso de Hostigamiento sexual, señala que en caso de que el hostigador fuese servidor público además de la sanción correspondiente será destituido del cargo. Es importante destacar que la Ley penal local sólo en caso de reincidencia del hostigador será acreedora a una sanción privativa de la libertad que será de dos a cuatro años de prisión.

Estos delitos serán perseguidos a petición de la parte interesada.

VII. Medidas de Prevención de la violencia laboral

La prevención juega un papel importante para alcanzar el objetivo de erradicar los casos de violencia en los centros de trabajo y para proteger el derecho de las personas a una vida libre de violencia. Entendiendo que la prevención contempla todas aquellas actividades, acciones o iniciativas orientadas a anticipar, detectar oportunamente y evitar que se cometan actos o conductas de violencia laboral, así como aquellas que promuevan una cultura organizacional de respeto a la integridad y a los derechos humanos y laborales de todo el personal que labore en la institución, y desaprobando la incidencia de conductas inapropiadas referidas a la violencia laboral mediante la difusión, sensibilización y capacitación.⁶³

Es necesario señalar que estas acciones de prevención deben ejecutarse de manera permanente y mediante una programación estratégica que considere acciones a corto, mediano y largo plazo a fin de que el impacto sea duradero con respecto al logro de espacios laborales saludables y libres de violencia.

A continuación, se describen algunas estrategias que coadyuven para este fin:

1. Campañas de difusión y sensibilización

Como una de las primeras acciones, de la existencia del presente Protocolo sea difundida en todas las áreas de la Institución, mediante la vía que asegure el conocimiento del mismo a todo el personal.



La difusión de este Protocolo se puede llevar a cabo mediante los instrumentos y medios de comunicación que el Comité de Ética considere pertinentes. Utilizando medios electrónicos, herramientas virtuales y/o materiales impresos, y a través de pláticas, circulares u otros mecanismos.

Emprender campañas para sensibilizar al personal, orientadas en:⁶⁴

- Identificar posibles manifestaciones de violencia laboral y sus consecuencias, así como dar a conocer el procedimiento para denunciar posibles casos de violencia laboral, y el procedimiento de atención. Estas campañas permitirán que se reconozca el problema y los efectos que genera tanto en las víctimas directas como en el ambiente de trabajo en general.
- Promover cambios actitudinales y conductuales en las personas al incidir sobre la transformación cultural de patrones favorecedores de la violencia, lo cual contribuirá a la conformación de entornos laborales sanos y libres de violencia y discriminación.
- Estimular la denuncia y así contribuir a lograr la erradicación de la violencia en los ambientes laborales. Muchas veces las personas que son víctimas de estas prácticas guardan silencio y se sienten culpables, por lo que las campañas de difusión y sensibilización pueden fomentar la ruptura del silencio.

Las campañas de sensibilización pueden contemplar pláticas, talleres, boletines informativos, carteles, periódicos murales, trípticos o cualquier otro medio que se considere idóneo para cumplir con el objetivo planteado.

2. Generación de pronunciamiento cero tolerancias a la violencia laboral

Se sugiere desarrollar un pronunciamiento de cero tolerancias a las conductas de violencia laboral y la promoción de una cultura de la paz, que deberá comunicarse de manera oficial por la máxima autoridad de la Institución y deberá ser ampliamente difundido por el Comité de Ética a cargo.

El cual describe las conductas de forma enunciativa, más no limitativa que la Institución desapruueba y que vulneran el comportamiento digno de las reglas de integridad para el ejercicio de la función pública.

Esta medida busca inhibir y alertar sobre las conductas que no se toleran en relación con la violencia laboral por lo que se sugiere socializarlo con todo el personal y mantenerlo a la vista.⁶⁵

⁶³El Reglamento de la LGAVLV en su artículo 4º y 10, señala algunas acciones que deben integrarse como parte de las estrategias de prevención; orientadas a la sensibilización, difusión, detección y comunicación.

⁶⁴Protocolo para prevenir y atender la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en la administración pública del Estado de Guanajuato.

⁶⁵Para su elaboración se sugiere consultar el Pronunciamiento Cero Tolerancia al hostigamiento sexual y acoso sexual del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). <http://cerotolerancia.inmujeres.gob.mx>



3. Capacitación para prevenir la violencia laboral

La capacitación también representa una acción preventiva que permite enfatizar y profundizar en los conceptos en materia de violencia laboral, derechos humanos y género. El personal que integra el Comité de Ética es quien deberá recibir esta formación inicialmente para que pueda impulsar, diseñar y gestionar la capacitación de todo el personal, a través de conferencias, talleres y cursos de manera periódica.

- a. Derechos humanos
- b. Violencia laboral y de género
- c. Fases de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual
- d. Género en el ámbito laboral
- e. Igualdad de género y no discriminación
- f. Organización laboral saludable
- g. Lenguaje incluyente
- h. Todos aquellos que persigan el fin de prevenir y erradicar los casos de violencia laboral.

4. Evaluación y gestión de los factores de riesgo psicosocial

El análisis de los factores de riesgo psicosocial puede construir un importante aporte para diseñar e implementar medidas preventivas. Para su evaluación se pueden determinar instrumentos específicos como el que incluye la NOM-035-STPS-2018 y programar su aplicación al menos una vez cada dos años. Con base en los datos que resulten de este análisis diseñar programas de prevención e intervención, particularmente aquellos relacionados con la violencia laboral, las relaciones interpersonales, los estilos de liderazgo y aquellos que promuevan un entorno organizacional favorable.⁶⁶

Como parte de la evaluación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, para obtener información más específica sobre el factor violencia laboral, y como elemento importante para la prevención tenemos la detección oportuna de eventos que podrían desencadenar una situación de violencia laboral. Con respecto a esto, se puede gestionar la aplicación de instrumentos diagnósticos de aplicación individual y global para que el personal detecte si está viviendo esta problemática (Anexo 5). Lo anterior con la finalidad de coadyuvar en la decisión de la persona agredida, de denunciar y por otra parte tener información estadística con respecto a la incidencia de casos de violencia en el centro de trabajo, así como para implementar medidas de intervención.



5. Promoción de valores y hábitos saludables

Programación anual de actividades enfocadas a la formación y promoción de valores y hábitos relacionados con las conductas y comportamientos que se observan en el Código de Conducta de la Secretaría, particularmente aquellos que coadyuvan en las conductas para mantener un ambiente de salud, higiene y seguridad, y aquellas para respetar los derechos humanos, igualdad laboral y no discriminación.

Se puede hacer una selección de los temas con base en los resultados de las encuestas anónimas aplicadas al personal de la Contraloría como parte de las actividades implementadas en la Semana de la Salud y Seguridad en el Trabajo.

6. Promoción del bienestar emocional y el desarrollo humano (PRONABET)⁶⁷

Este programa constituye un instrumento de prevención de singular trascendencia cuyo propósito se encamina a impulsar una Cultura Laboral que fomenta el bienestar emocional y el desarrollo humano en el trabajo, con impacto en la productividad y en la competitividad, generando entornos organizacionales favorables y la promoción de la seguridad y la salud en el lugar de trabajo, en un clima de diálogo social y con un modelo dinámico e interrelacionado que contempla al individuo, al lugar de trabajo, a la familia, al entorno social y a la comunidad.

El PRONABET busca que los empleadores y trabajadores tengan:

- Autocuidado de las emociones
- Autogestión de las emociones; y
- Comunicación asertiva

⁶⁶ Guía de Referencia II y III de la NOM-035-STPS-2018

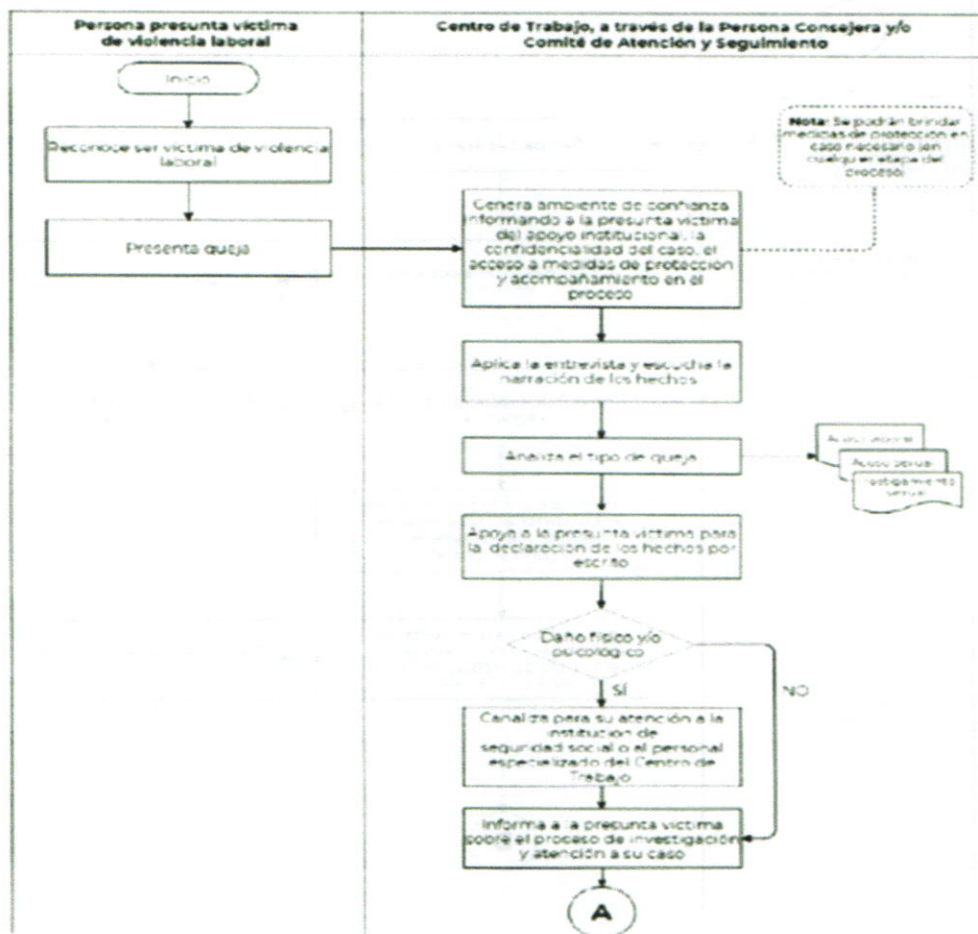
⁶⁷ Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET) es un instrumento preventivo que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) ha puesto a la orden de todos los centros de trabajo del país para garantizar a los trabajadores el derecho a desempeñar sus actividades en entornos que aseguren su vida y salud.



VIII. ANEXOS

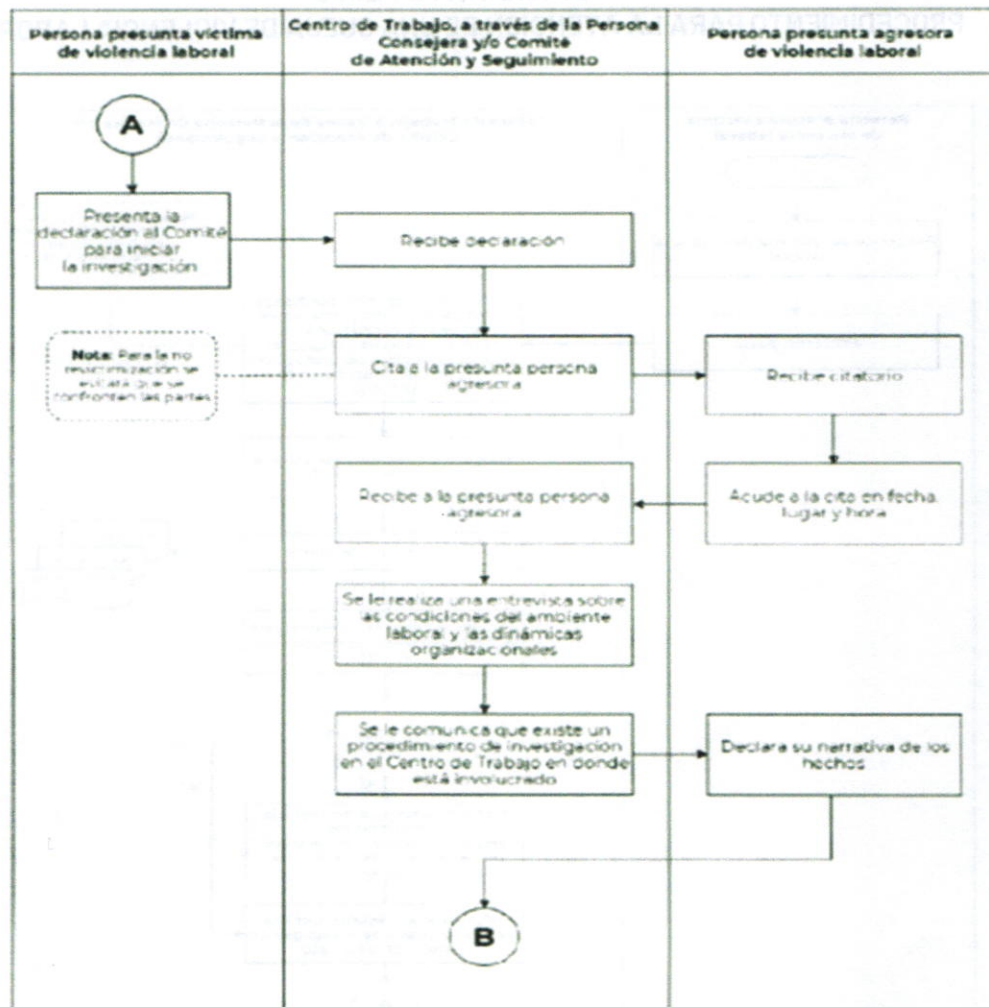
ANEXO 1

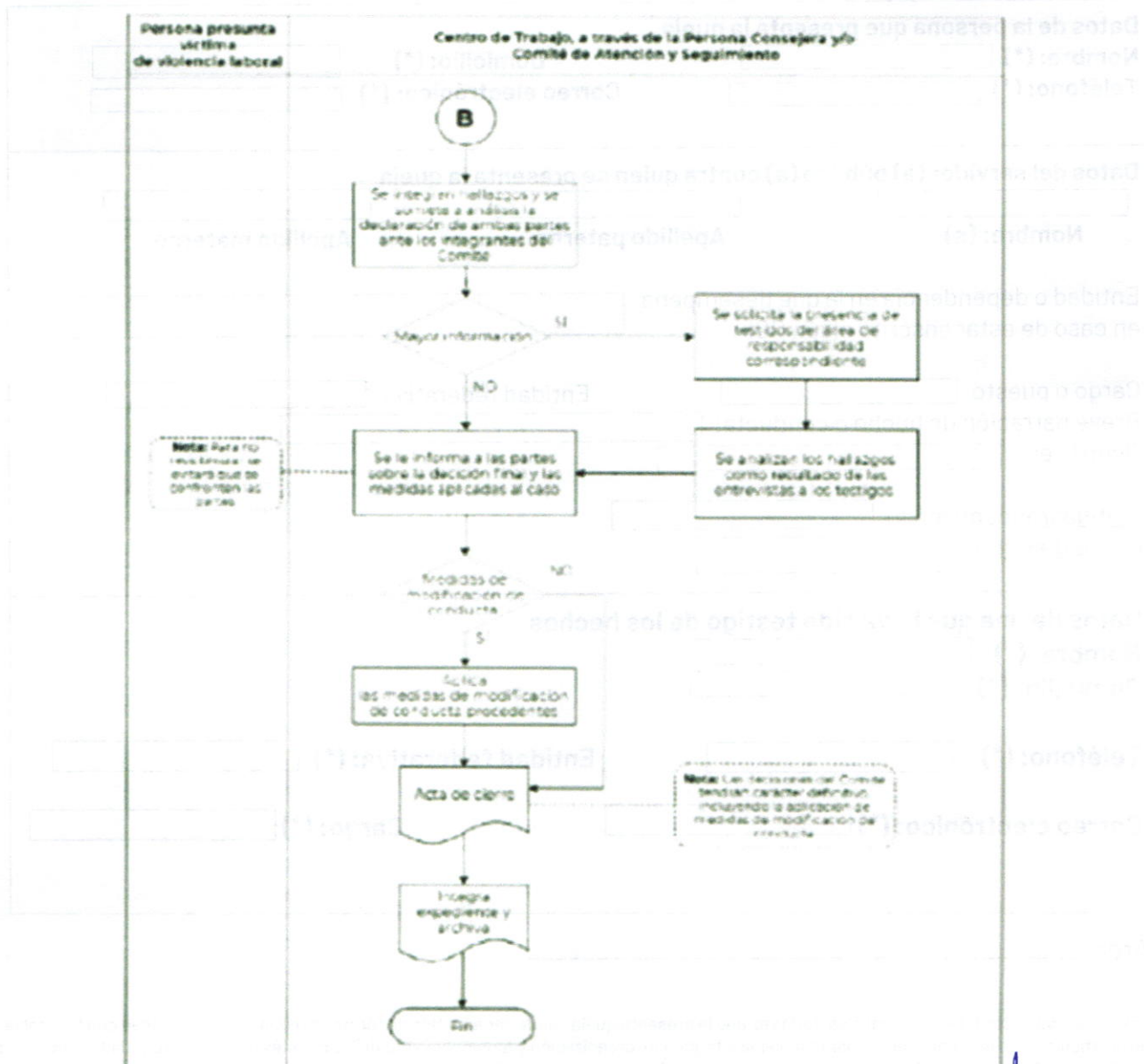
DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE UNA QUEJA DE VIOLENCIA LABORAL ⁶⁸



⁶⁸Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS; marzo 2020) Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo, p. 22-24.









ANEXO 2
FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA POR PRESUNTA
FALTA DE INTEGRIDAD.

Datos de la persona que presenta la queja		
Nombre: (*)	Domicilio: (*)	
Teléfono: (*)	Correo electrónico: (*)	
Datos del servidor (a) público (a) contra quien se presenta la queja		
 Nombre: (s)	 Apellido paterno	 Apellido materno
Entidad o dependencia en la que desempeña en caso de estar adscrito algún OCI		
Cargo o puesto	Entidad federativa	
Breve narración de hecho o conducta:		
Ocurrió en:		
(entidad/dependencia)		
(fecha/período)		
Datos de una que haya sido testigo de los hechos		
Nombre: (*)		
Domicilio: (*)		
Teléfono: (*)	Entidad federativa: (*)	
Correo electrónico: (*)	Cargo: (*)	

Área: _____

Los datos marcados (*), son opcionales, toda vez que la presente queja puede ser admitida de forma anónima, de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de los lineamientos para regular la integración, organización y funcionamiento de los comités de ética, integridad y prevención de conflictos de interés de las dependencias y entidades de la Administración Pública estatal.

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

La Secretaría de la Contraloría General (SECOGEY), es responsable del tratamiento de los datos personales que se encuentran contenidos en el formato para la presentación de una queja por presunta falta de integridad, derivado del Protocolo de Atención a Casos de Violencia Laboral. La información proporcionada, como datos personales, serán utilizados con la finalidad de registrar, turnar y atender las quejas recibidas, sustanciar el procedimiento de atención, orientación directa y seguimiento, emitir y registrar en su caso, medidas precautorias por la naturaleza del asunto que así lo requieran, realizar notificaciones, proporcionar orientación, asesoría jurídica y psicológica, y para generar reportes estadísticos. Los datos personales recabados serán protegidos conforme a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Yucatán y demás normatividad que resulte aplicable.



ANEXO 3

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJA⁶⁹

Cd de _____ a ____ de _____ del 20____

DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA

Nombre: _____
Puesto: _____
Teléfono: _____
Área: _____
Jefa/ e inmediato/ o: _____

DATOS DE LA PERSONA SOBRE LA QUE SE PRESENTA LA QUEJA

Nombre: _____
Puesto: _____
Teléfono: _____
Área: _____
Jefa/ e inmediato/ 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?:

¿Actitud de la persona que le hostigó/acosó:

¿Cómo reaccionó inmediatamente usted ante la situación:

⁶⁹ Retomado del Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a empresas de la República Mexicana, STPS, 2017.



Mencione si su caso es aislado o conoce de otros:

¿Cómo 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?

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

La Secretaría de la Contraloría General (SECOGEY), es responsable del tratamiento de los datos personales que se encuentran contenidos en el formato para la presentación de una queja, derivado del Protocolo de Atención a Casos de Violencia Laboral. La información proporcionada, como datos personales, serán utilizados con la finalidad de registrar, turnar y atender las quejas recibidas, sustanciar el procedimiento de atención, orientación directa y seguimiento, emitir y registrar en su caso, medidas precautorias por la naturaleza del asunto que así lo requieran, realizar notificaciones, proporcionar orientación, asesoría jurídica y psicológica, y para generar reportes estadísticos. Los datos personales recabados serán protegidos conforme a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Yucatán y demás normatividad que resulte aplicable.



ANEXO 4

Ejemplo de Carta Compromiso

C. _____ en mi carácter de Titular de la Unidad de Igualdad de Género o integrante del Comité de Ética, Integridad y Prevención de Conflicto de Interés del centro de trabajo _____ suscribo la presente Carta Compromiso, en apego al Protocolo de Atención a Casos de violencia laboral (Protocolo) para impulsar un cambio en el centro de trabajo que busque revertir la violencia laboral en el mismo.

Refrendo mi compromiso de actualizarme continuamente en temas relacionados con la materia del Protocolo, así como mi apego a sus principios rectores, los cuales se señalan a continuación:

1. Dignidad y defensa de la persona
2. Ambiente saludable y armonioso
3. Igualdad de oportunidades
4. Confidencialidad
5. Debida diligencia
6. No revictimización

Firmo esta Carta Compromiso a los XX días del mes de XXX del año 202X.

Titular de la Unidad de Igualdad de Género
Nombre, Cargo y Firma

Edificio Administrativo Siglo XXI,
Calle 20-A No. 284-P x 3-C
Pisos 1 y 2, Col. Xcumpich,
C.P. 97204 Mérida, Yuc. México

T +52 (999) 930 3800 Ext. 13000
contraloria.yucatan.gob.mx





ANEXO 5

Instrumentos de Valoración y Guías de Entrevistas

A continuación, se presentan propuestas de cuestionarios y guías de entrevista que pudieran aplicarse por la persona Titular de la Unidad de Igualdad de Género o integrante del Comité de Ética, Integridad y Prevención de Conflicto de Interés a la presunta víctima, la presunta persona agresora o a los testigos, según sea el caso, para la identificación de posibles conductas de violencia laboral.

A. CUESTIONARIO DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL LABORAL (HOSSEL)⁷⁰

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 intimidar 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)
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)
22. ¿Alguna persona de tu trabajo te ordenó a intimar sexualmente con un cliente para beneficiar a la empresa?	(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__34__

23. ¿Has comentado con alguien que un compañero de tu trabajo te ha hecho peticiones sexuales que no deseas?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24. ¿Has expresado directamente a la persona que no deseas sus peticiones sexuales?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25. Consideras que ha disminuido tu rendimiento laboral al sentirte hostigada(o) sexualmente por alguien de tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26. 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)
27. ¿Evitas comunicarte con alguien de tu trabajo para huir de las peticiones sexuales?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)



28. ¿Has renunciado a tus ocupaciones al ser intimidada (o) por peticiones sexuales?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29. ¿Te han pedido renunciar a tu trabajo porque no aceptas invitaciones sexuales?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30. ¿Te has aislado de los demás compañeros por el hostigamiento sexual de alguien en tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
31. ¿Has presentado alguna crisis emocional derivada de las situaciones de hostigamiento sexual?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
32. ¿Te has sentido triste por más de una semana a consecuencia del hostigamiento sexual vivido en tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
33. ¿Has padecido algún intento de violación por alguna persona en tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

34. ¿En tu empresa/institución hay reglamentos que prohíben las amenazas o peticiones sexuales no deseadas?	SI ()	NO ()
35. ¿Existen procedimientos en tu empresa/institución para poder denunciar el hostigamiento sexual?	SI ()	NO ()
36. ¿Conoces la existencia de instituciones que apoyan a personas afectadas por hostigamiento sexual??	SI ()	NO ()
37. ¿Conoces la existencia de leyes para protegerte del hostigamiento sexual?	SI ()	NO ()
38. ¿En tu empresa/institución atienden las quejas por hostigamiento sexual?	SI ()	NO ()
39. ¿Formularías una denuncia formal en caso de hostigamiento sexual?	SI ()	NO ()
40. ¿En tu empresa/institución se han llevado a cabo acciones contra alguna persona que haya denunciado como hostigadora sexual?	SI ()	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

B. ESCALA DE CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)⁷⁰

¿Cuál 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 autores/ 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

⁷⁰Retomado del Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a empresas de la República Mexicana, de la STPS; 2017 que retomó el Cuestionario de Hostigamiento Sexual Laboral (HOSSEL). Preciado S. María de L. y Franco Ch. Sergio (2013) México: Universidad de Guadalajara. Fuente original: <https://www.redalyc.org/gdf/730/73029399002.pdf>

⁷¹Retomado del Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a empresas de la República Mexicana, que retomó 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. Fuente original: <http://www.psicothema.com/pdf/3041.pdf>



Comportamientos	Autor/es	Frecuencia del comportamiento						
		0	1	2	3	4	5	6
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 siquieraa 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 deperjudicarme 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
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. Ne 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. Desvalorizan 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	[]	0	1	2	3	4	5	6





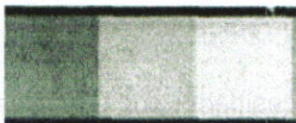
malintencionada								
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»	[]	0	1	2	3	4	5	6
43. Ne lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	[]	0	1	2	3	4	5	6
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez a la semana)? (Ver lista de preguntas de la 1 a la 43.)	[]	0	1	2	3	4	5	6

Nivel leve o inexistente



Si los resultados no son contundentes, es decir, si la supuesta de la 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.



C. GUÍA DE ENTREVISTAS PARA CASOS DE HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL LABORAL EN CENTROS DE TABAJÓ⁷²

Entrevista

El objetivo es recabar la información necesaria que permita determinar:

- A.** El tipo de caso de violencia laboral;
- B.** La procedencia de impulsar medidas de protección o de modificación de conducta.
- C.** La canalización a las instancias competentes, favoreciendo con ello una atención integral.

La persona encargada de realizar la entrevista deberá guiarla a partir de la formulación de preguntas enfocadas a recabar información de utilidad para analizar el caso y determinar las acciones necesarias para actuar oportunamente.

Dirigir la entrevista a una reconstrucción cronológica de los hechos, valorando los lugares, tiempos, personas y los hechos relacionados.

A. Entrevista a la persona que presenta el caso

ANTES DE LA ENTREVISTA

- Asegurarse de llevar a cabo la entrevista en un lugar tranquilo y neutral para estimular una conversación honesta y confiable.
- Hacerle saber a la persona que en todo momento se cuidará la confidencialidad.

DURANTE LA ENTREVISTA

- Hacer sentir segura a la persona, con una escucha respetuosa sin emitir juicios de valor sobre los supuestos hechos.
- Hacerle saber que la empresa está comprometida con la prevención y erradicación de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- Consultarle cómo cree que puede ser ayudada y asegurarle que sus necesidades son tenidas en cuenta.
- Ayudarle a reconstruir los hechos en forma cronológica.
- Informar sobre la posibilidad de convocar a testigos para completar la investigación.
- Utilizar preguntas claves que permitan recoger la información necesaria para diagnosticar el estado de la situación y proponer las acciones de resolución pertinentes para el caso.





Ejemplos de preguntas:

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 eligió este momento para realizar la queja?
5. ¿Dónde sucedió? ¿Puede especificar?
6. ¿Hubo testigos? ¿Quiénes son?
7. ¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona acusada?
8. ¿Ha ocurrido anteriormente?
9. ¿Ha habido otras personas en situación de hostigamiento/acoso?
10. ¿A quién más le ha avisado?
11. ¿De qué manera le ha afectado?
12. ¿Qué ha hecho al respecto hasta ahora?
13. ¿Ha acudido al Sindicato o alguna otra unidad administrativa en búsqueda de ayuda?
14. ¿Qué es lo que quiere que yo haga?
15. ¿Necesita que yo le ayude a encontrar apoyo?
16. ¿Siente que podrá regresar a su lugar de trabajo?
17. ¿Qué expectativas de solución tiene?

DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

- Agradecer a la persona por su confianza y explicar con claridad en qué consisten los diferentes procedimientos y vías de abordaje y resolución.
- Refrendar el compromiso de la empresa para erradicar las prácticas violentas.
- Recoger la opinión de la persona entrevistada acerca del procedimiento interno, aspectos positivos y puntos a mejorar.

⁷²Retomado del Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a empresas de la República Mexicana, 2017



Entrevista a la persona acusada

ANTES DE LA ENTREVISTA

- Explicar a la persona entrevistada que la intención de la entrevista es iniciar un procedimiento de investigación que pretende ser íntegro y justo.
- Explicar el procedimiento de investigación y la política que lo sustenta.
- Transmitir sus derechos.

DURANTE LA ENTREVISTA

- Darle a conocer la declaración de quien acusa, leyéndola en el acto.
- Escuchar a la persona acusada sobre lo expresado previamente y recoger comentarios sobre cada uno de los hechos manifiestos por la persona que presentó la queja.
- Si la persona admite las acusaciones, se le debe informar que la empresa no tolera ese tipo de acciones, las que están reguladas por Ley y que, por tanto, tiene que cesar inmediatamente.
- Asimismo, se le debe informar sobre las medidas y acciones que puedan tomarse.
- Si niega las acusaciones, deberá esclarecer cuáles admite y cuáles niega y en cuyo caso, deberá presentar testigos u otros medios de prueba que puedan respaldar su defensa.

DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

- Informarle que no es conveniente que se comunique con la persona que presentó la queja, enfatizando que cualquier acción de amenaza o represalia podría ser considerada un acto de violencia laboral, hostigamiento, acoso sexual en sí mismo y que podría agravar la situación.
- Refrendar el compromiso de la empresa para erradicar las prácticas violentas.

D. Entrevista a testigos

Se considera testigo:

1. alguien que pudo haber escuchado o visto algo acerca del supuesto caso que se denuncia;
2. alguien que pueda describir con propiedad la relación entre la persona que presenta el caso y la acusada;
3. alguien que haya sido mencionada (o) en el resto de las entrevistas, incluyendo personas que hayan sido hostigadas o acosadas por la misma persona que se denuncia.



En el desarrollo de esta entrevista se deberá cuidar en todo momento la confidencialidad de las partes, evitando compartir información innecesaria para la obtención de información en el marco del procedimiento.

ANTES DE LA ENTREVISTA

- Explicar a la persona entrevistada que la intención de la entrevista es iniciar un procedimiento de investigación que pretende ser íntegro y justo.
- Explicar el procedimiento de investigación y la política que lo sustenta.

DURANTE LA ENTREVISTA

- Comenzar la indagatoria a través de preguntas abiertas y generales permitiendo la recolección de información objetiva y libre de posibles interpretaciones.

DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

- Agradecer su participación.
- Refrendar el compromiso de la empresa para erradicar las prácticas violentas.

REGISTRO Y SEGUIMIENTO

No. expediente	vía de denuncia	recepción de denuncia formal	¿procede? sí / no	formulación del acta administrativa	dictamen
	formato de denuncia como electrónico teléfono verbal				

expediente	persona	nombre	área de atención	teléfono	correo electrónico	tipo de contratación
	denunciante					
	denunciado					
	denunciante					
	denunciado					



El presente Protocolo fue aprobado el 23 de septiembre de 2022 durante la celebración de la Tercera Sesión Ordinaria del Comité de Ética, Integridad y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Contraloría General, por los siguientes miembros:

PRESIDENTE	SECRETARIO TÉCNICO
Lic. Carlos Leandro Mena Cauch	C.P. Roger Armando Franco Gutiérrez

TITULAR DE LA UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO	INTEGRANTE PROPIETARIA
Lic. Aida María Borges Aguilar	C.P. Lilia Patricia Castillo Góngora, MAT

INTEGRANTE PROPIETARIO	INTEGRANTE PROPIETARIA
Lic. Francisco Rodríguez Aguilar	C.P. Suemy Ruján Araujo Pinerio

INTEGRANTE PROPIETARIO
T.S.U. Carlos Alberto Antonio Gurrutia



SECRETARÍA DE LA
CONTRALORÍA GENERAL
ESTADO DE YUCATÁN