



# UNACAR

Universidad Autónoma del Carmen

**"Por la Grandeza de México"**

## **Protocolo de la Universidad Autónoma del Carmen para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral**



## Índice

Exposición de motivos.....	3
Protocolo de la Universidad Autónoma del Carmen para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral .....	4
Capítulo I .....	4
Disposiciones Generales .....	4
Capítulo II .....	6
De los actores estratégicos para la implementación del Protocolo .....	6
Sección A.....	6
De la persona consejera.....	6
Sección B .....	7
Del Comité de Atención y Seguimiento .....	7
Capítulo III .....	8
Del Procedimiento para la atención de casos de Violencia Laboral .....	8
Capítulo IV.....	12
Medidas de protección .....	12
Sección A.....	12
Uso de medidas de protección .....	12
Sección B .....	13
Aplicación de la Medida de protección.....	13
Capítulo V .....	13
Medidas para la Modificación de Conducta .....	13
Sección A.....	13
Uso de las Medidas para la Modificación de Conducta .....	13
Sección B .....	13
Aplicación de medidas para la modificación de conducta .....	13
Capítulo VI.....	14
Resolución del Procedimiento .....	14
ANEXO 2. Formato de Plan de Trabajo.....	17
ANEXO 3. Guías de Entrevistas .....	33
ANEXO 4. Propuesta de Formato para la Presentación de la queja por violencia laboral, hostigamiento sexual y acoso sexual .....	42



## Exposición de motivos

El presente protocolo es una contribución para la Cultura de la Paz en la Universidad Autónoma del Carmen y tiene como objetivo establecer las bases para guiar las investigaciones de quejas, así como sus procedimientos administrativos para atención a la violencia, favoreciendo el acceso de todas las mujeres y hombres de la Comunidad Universitaria a una vida libre de violencia.

Este Protocolo pretende suprimir las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo y propone una metodología para prevenir y mitigar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, eliminar las prácticas o actos de violencia laboral y consolidar un entorno organizacional favorable, que promueva el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

La violencia laboral consiste en tomar una serie de acciones en contra de otro individuo en el entorno laboral, las cuales pueden ser ejercidas tanto por una figura de autoridad como por uno o más compañeros de trabajo del mismo rango, con las mismas labores y responsabilidades.

La Norma Oficial mexicana (NOM-035) define la violencia laboral como aquellos actos de hostigamiento, malos tratos contra las y los trabajadores y actos de acoso que puedan dañar su integridad o salud.

Implica la violación de un conjunto de derechos laborales y humanos que son fundamentales para el bienestar y desarrollo de los individuos. Puede manifestarse a través del acoso, hostigamiento laboral, agresiones físicas o maltratos psicológicos como burlas, sarcasmos.

La víctima puede ser objeto de discriminación debido a su origen, cultura, religión o color de piel.

El presente protocolo refrenda el compromiso de las autoridades universitarias con el bienestar mental y físico de los trabajadores y, sobre todo, con su dignidad como persona.



## Protocolo de la Universidad Autónoma del Carmen para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral

### Capítulo I Disposiciones Generales

**Primero.** El presente protocolo tiene como objeto establecer las acciones derivadas para la implementación de procedimiento para prevenir, atender y erradicar los casos de violencia laboral, que derivan del vínculo de relación laboral en la Universidad Autónoma del Carmen, incluyendo el acoso laboral, y el hostigamiento sexual, y el acoso sexual.

Los objetivos específicos de este protocolo son:

- a) Determinar el mecanismo para dar atención a las presuntas víctimas de algún caso de violencia laboral en la institución.
- b) Impulsar una cultura organizacional de igualdad de género y un entorno organizacional favorable propicio para la erradicación de la violencia laboral en la institución.
- c) Promover e implantar mecanismos ágiles y rápidos para la denuncia e investigación de estas conductas que respeten los derechos de ambas partes y garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.

**Segundo.** Este protocolo tiene por alcance a la Universidad Autónoma del Carmen y los vínculos laborales derivados del mismo, además de las acciones derivadas del ejercicio de trabajo.

**Tercero.** Con la finalidad de avalar la seriedad y la eficacia del protocolo, las resoluciones y medidas originadas en su marco jurídico, serán de naturaleza obligatoria para la Universidad Autónoma del Carmen.

A efecto de asegurar la obligatoriedad se deberán prever las acciones necesarias para la correcta aplicación de las resoluciones y medidas tomadas por la Persona Consejera y/o el Comité de Atención y Seguimiento.

**Cuarto.** Este protocolo se rige por los siguientes principios rectores:

- a) **Dignidad y defensa de la persona.** Toda persona tiene derecho a ser protegida contra cualquier acto que afecten 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.
- b) **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.



- c) **Igualdad de oportunidades.** Toda persona debe ser tratada con respeto en su ámbito laboral, con acceso igualitario a los recursos productivos y empleo.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **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.

**Quinto.** Para los efectos de este protocolo se entiende por:

- a) **Acoso Laboral:** Popularmente conocido con el término de mobbing, se define como el conjunto de acciones continuadas de violencia psicológica injustificada (insultos, humillaciones, menosprecios, aislamiento, difusión de rumores, etc.), que superiores, compañeros de trabajo o la propia empresa ejercen sobre la víctima. Todas estas conductas se realizan de forma consciente, abusiva y premeditada con el objetivo de degradar el clima organizacional de la víctima de modo que sienta miedo al ir a trabajar y que acabe por abandonar su puesto de trabajo.
- b) **Acoso Sexual:** Es la intimidación o acoso de naturaleza sexual o violación, promesas no deseadas o inapropiadas a cambio de favores sexuales. En la mayoría de contextos jurídicos modernos el acoso sexual es ilegal. puede adoptar una variedad de formas. Incluye tanto la violencia física como las formas más sutiles de violencia, como la coacción - forzar a alguien a hacer algo que no quiere.
- c) **Centros de Conciliación:** Centros de Conciliación laboral del estado de Campeche.
- d) **Comité de Atención y Seguimiento:** Comité conformado por las personas designadas, encargadas de atender y dar seguimiento para la aplicación de este Protocolo.
- e) **CONAPRED:** El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- f) **Hostigamiento Sexual:** Ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.
- g) **IMEC:** Instituto de la Mujer del Estado de Campeche.
- h) **PEDT:** Procuraduría Estatal de la Defensa del Trabajo.
- i) **OIT:** La Organización Internacional del Trabajo.
- j) **Persona Consejera:** Persona designada en el centro de trabajo que orientará y acompañará a la presunta víctima de violencia laboral, en caso de que la presunta víctima así lo decida.
- k) **Persona Agresora:** Persona que ha infligido cualquier forma de violencia laboral hacia una persona trabajadora.



- l) Presunta Persona Agresora:** Persona de la que se presumen actos de violencia laboral hacia una persona trabajadora, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral.
- m) Presunta Víctima:** Persona que presume haber sido afectada directamente en su esfera de derechos al ser objeto de un presunto acto de violencia laboral.
- n) Protocolo:** Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en el centro de trabajo.
- o) STPS:** La Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- p) Víctima:** Persona que ha sido afectada directa o indirectamente al ser objeto de algún acto de violencia laboral.
- q) Violencia Laboral:** 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 definición de violencia laboral incluye el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual.
- r) UNACAR:** Universidad Autónoma del Carmen.

## **Capítulo II** **De los actores estratégicos para la implementación del Protocolo**

### **Sección A** **De la persona consejera**

**Sexto.** El personal designado por la UNACAR como persona consejera deberá contar con el siguiente perfil:

- a) Conocimiento y/o capacitación en temas de igualdad, no discriminación y atención de casos de violencia laboral.
- b) Utilice comunicación asertiva y escuche de forma activa.
- c) Transmitir confianza con las personas trabajadoras.
- d) Respete las expresiones de sentimientos y emociones de los colaboradores, actuando con empatía.
- e) Conozca y aplique los principios rectores del Protocolo.
- f) Escuchar al colaborador ante la situación que este externando.
- g) Presidir con humanidad y respeto hacia la dignidad de las demás personas.
- h) No tenga antecedentes de haber realizado actos discriminatorios hacia las personas de su entorno laboral, ni cualquier tipo de las demás conductas señaladas.

La Persona Consejera deberá firmar una carta compromiso, refrendando su apego a los principios rectores de este protocolo, incluyendo la obligación de actualización y capacitación continua en temas relacionados con su actuar en el marco del presente instrumento.



**Séptimo.** La Persona Consejera tendrá por funciones las siguientes:

- a) Dar atención de primer contacto y asesoría a la presunta víctima sobre vías, instancias y mecanismos para la atención de casos de violencia laboral.
- b) Recibir la queja de cualquier persona trabajadora que le presente el caso.
- c) Realizar las acciones que se le indiquen en el procedimiento, establecido por la institución.
- d) Orientar y proporcionar información sobre conductas de acoso laboral, hostigamiento sexual y acoso sexual.
- e) Apoyar en el acompañamiento para la atención del caso de violencia laboral, cuando la presunta víctima así lo solicite.
- f) En caso de que se identifique un posible conflicto de interés por parte de alguna Persona Consejera, se deberá comunicar a la otra Persona Consejera o bien al Comité de Atención y Seguimiento, dependiendo del caso que aplique.
- g) Informar sobre el caso ya sea a la segunda Persona Consejera o al Comité de Atención y Seguimiento, según sea el caso, para el análisis del caso y se implementen
- h) medidas de protección con base en lo establecido en este Protocolo, en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
- i) Dar seguimiento al caso de violencia, al interior del centro de trabajo y al exterior en caso de que la presunta víctima haya solicitado el acompañamiento en otras instancias y la Persona Consejera esté de acuerdo con desempeñar dichas tareas.
- j) Atender los exhortos o llamados de apoyo por parte del Comité de Atención y Seguimiento.

## **Sección B Del Comité de Atención y Seguimiento**

**Octavo.** El Comité de Atención y Seguimiento de la Universidad Autónoma del Carmen debe integrarse de la siguiente manera:

- a) Coordinador,
- b) Secretario,
- c) 6 representantes de las diversas áreas de responsabilidad de la UNACAR.

En la Universidad Autónoma del Carmen, el representante de las personas trabajadoras desempeña labores directamente en la UNACAR y cuentan con conocimientos o experiencia en materia de perspectiva de género o en derechos humanos en el ambiente laboral, actualizándose anualmente en estos temas en las instancias como IMEC o CONAPRED; en caso contrario las personas deberán capacitarse con cursos y talleres en la materia.

Asimismo, en la conformación del Comité de Atención y Seguimiento de la UNACAR se deberá conformar con una representación de mujeres y hombres de forma equitativa, por lo cual, el comité contará con al menos el 40 % de personas de un mismo sexo.



**Noveno.** El Comité de Atención y Seguimiento asumirá las siguientes funciones:

- a) Emitir y adoptar el protocolo para la prevención, atención y sanción de casos de violencia laboral que incluya acoso laboral, acoso sexual y hostigamiento sexual en la institución.
- b) Determinar el plan de trabajo para la sensibilización y capacitación de los integrantes del comité y del personal de la UNACAR.
- c) Conocer y dar atención a las quejas presentadas sobre casos de violencia laboral.
- d) Analizar los casos de violencia laboral y determinar medidas de protección en caso de que lo considere necesario.
- e) Difundir sobre la vía y procedimiento de atención de casos de violencia laboral y el papel del Comité de Atención y Seguimiento.
- f) Actuar de conformidad con los principios rectores de este Protocolo.

### **Capítulo III**

#### **Del Procedimiento para la atención de casos de Violencia Laboral**

**Decimo.** 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 elegir no hacer uso de la misma y acudir directamente a mecanismos y vías jurisdiccionales fuera de la institución.

Para la atención de casos de violencia en materia laboral, incluyendo el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual en la institución, la Persona Consejera y/o Comité de Atención y Seguimiento deberá comunicar a la presunta víctima la existencia de distintas vías para la solución del caso:

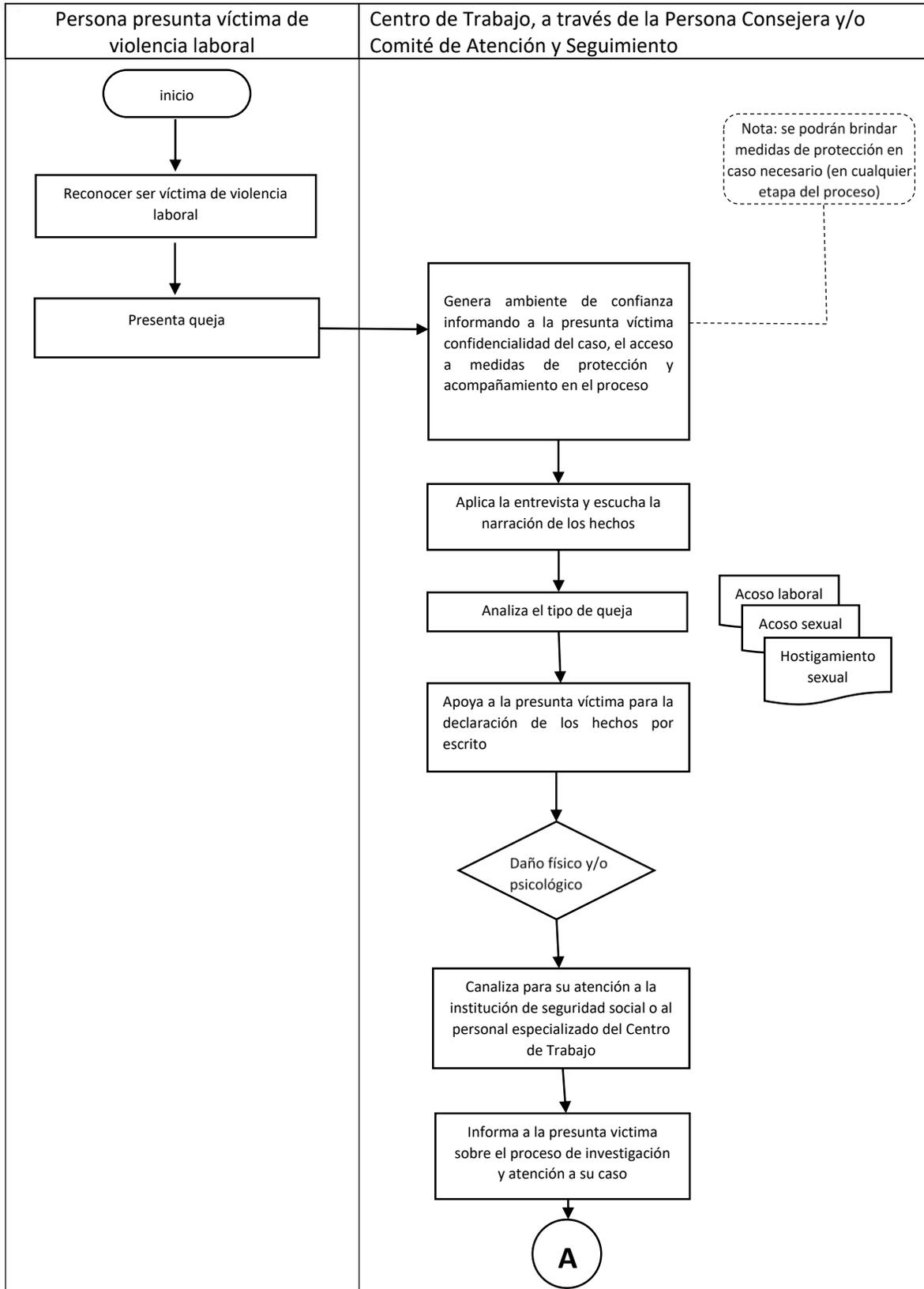
- a) Centro de Trabajo, a través de la misma Persona Consejera y/o Comité de Atención y Seguimiento.
- b) PROFEDET.
- c) Centros de Conciliación.
- d) Juzgados Laborales.

Asimismo, se deberá recordar a la presunta víctima que el procedimiento en el marco del Protocolo establecido en la universidad, no limita su derecho a iniciar procesos por otras vías jurisdiccionales como la civil o penal.

Este protocolo desarrolla el procedimiento en la resolución de casos de violencia a través de la Persona Consejera y/o del Comité de Atención y Seguimiento, de acuerdo al siguiente diagrama:

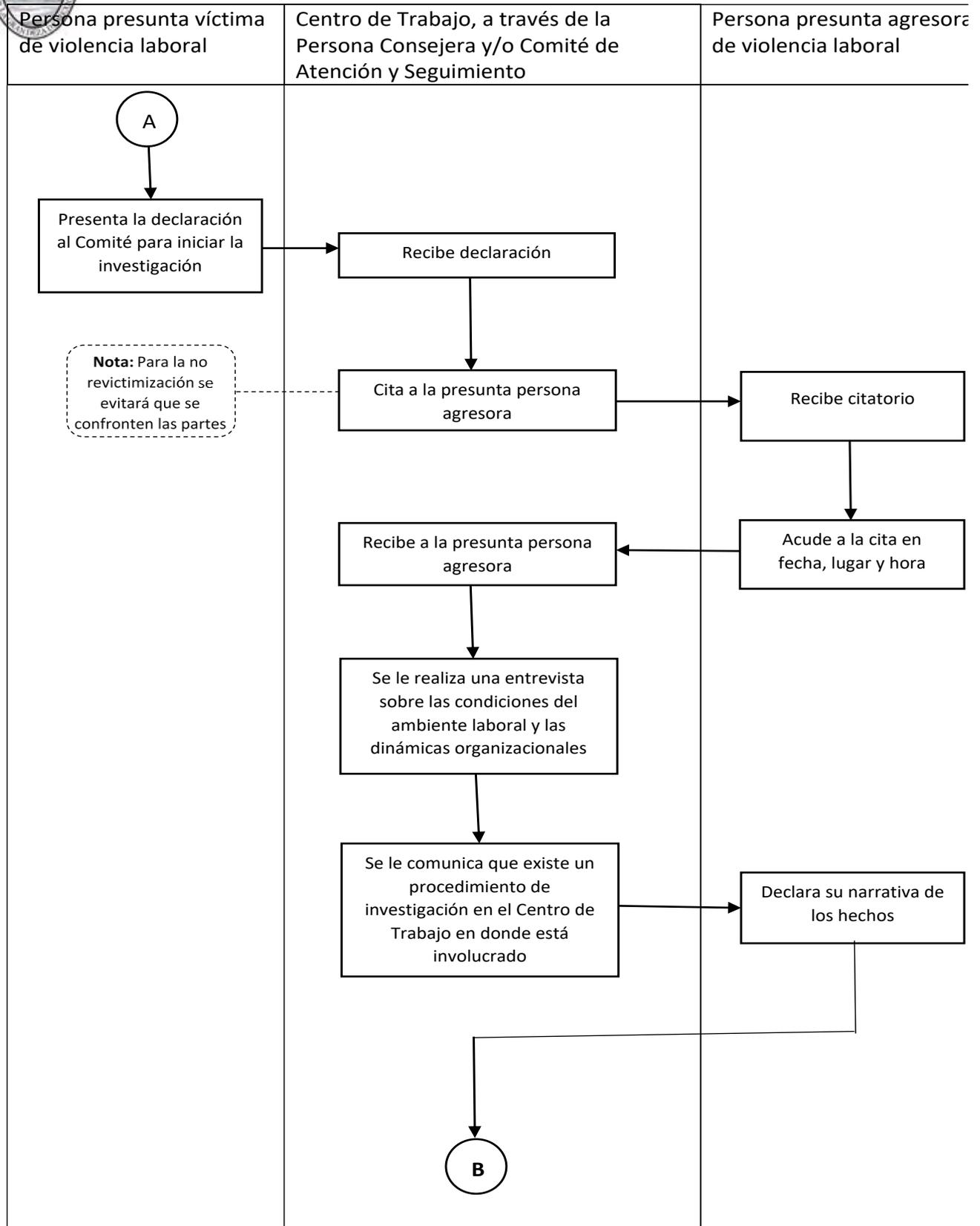


# Protocolo de la Universidad Autónoma del Carmen para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral



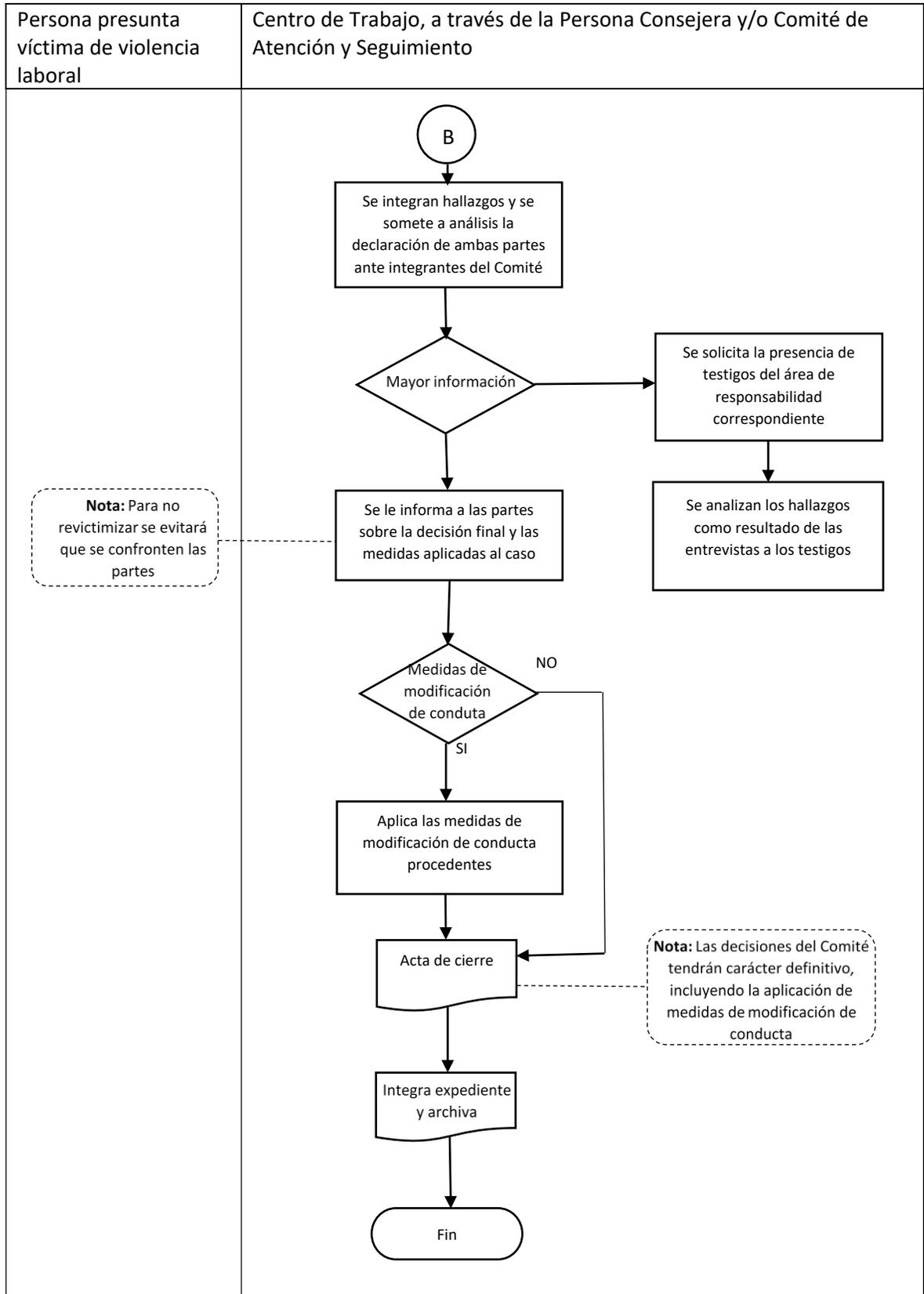


# Protocolo de la Universidad Autónoma del Carmen para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral





# Protocolo de la Universidad Autónoma del Carmen para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral





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:

- a) Se le comunica que este tipo de conductas no son aceptables y se le conmina a detenerlas.
- b) Se le informa de las medidas de modificación de conducta a las que estará sujeta con base en la decisión del Comité Atención y Seguimiento.
- c) En una siguiente investigación, el proceso será por las instancias externas que correspondan.

El Comité de Atención y Seguimiento archivará el expediente del caso atendido.

Para evitar la revictimización, la Persona Consejera y/o el Comité de Atención y Seguimiento evitará que la Presunta Víctima encare a la Presunta Persona Agresora.

Con el fin de facilitar los procedimientos a seguir en la etapa de investigación, se incluyen como anexos guías para la realización de entrevistas con la finalidad de detectar casos de hostigamiento sexual, acoso sexual y acoso laboral; además de una propuesta de formato para la presentación de queja de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

## **Capítulo IV Medidas de protección**

### **Sección A Uso de medidas de protección**

**Décimo primero.** Son aquellas que puede determinar el Comité de Atención y Seguimiento con el fin de evitar daños de difícil o imposible reparación, mismas que se darán a conocer a los titulares de las diversas áreas que tengan responsabilidad, incluyendo a las áreas administrativas o de recursos humanos.

**Décimo segundo.** 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 área de trabajo o ejercicio de su trabajo.

**Décimo tercero.** Las medidas de protección podrán ser implementadas aún sin la petición de la presunta víctima, cuando el Comité de Atención y Seguimiento lo considere necesario, atendiendo a los principios rectores de este Protocolo.

**Décimo cuarto.** Para la determinación e implementación de las medidas de protección, se deberá atender a los siguientes principios:

- a) No se deberá prejuzgar la veracidad de los hechos.
- b) Prevenir posibles actos en los que la presunta persona agresora pudiera tomar represalias contra la presunta víctima.
- c) Ser empático con las partes y consideraciones del caso.
- d) Asimismo, se podrá exhortar a la presunta persona agresora para que se abstengan de conductas de acoso laboral, hostigamiento sexual o acoso sexual.



## **Sección B**

### **Aplicación de la Medida de protección**

**Décimo quinto.** Las medidas de protección 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, y son las siguientes:

- a) Acciones de sensibilización a 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 de la institución.
- e) En caso de considerarse necesario, licencia con goce de sueldo mientras la denuncia esté en investigación.
- f) Medidas de no comunicación directa, pudiendo ser a través de terceras personas o medios electrónicos.
- g) Gestionar apoyo o contención psicológica en caso de ser necesario
- h) Otras medidas que a consideración del Comité coadyuven para la protección de la presunta víctima y del ambiente laboral.

## **Capítulo V**

### **Medidas para la Modificación de Conducta**

#### **Sección A**

#### **Uso de las Medidas para la Modificación de Conducta**

**Décimo sexto.** Las medidas para la modificación de conducta serán determinadas por el Comité de Atención y Seguimiento cuando se confirmen los hechos contenidos en la queja de la víctima.

**Décimo séptimo.** 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.

#### **Sección B**

#### **Aplicación de medidas para la modificación de conducta**

**Décimo octavo.** Las medidas para la modificación de conducta 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 y son las siguientes:



- a) Cursos y talleres de sensibilización y concientización sobre la igualdad de género y violencia laboral para la persona agresora.
- b) Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral.
- c) Reubicación física o cambio de área de la víctima o persona agresora, según se considere conveniente.
- d) Canalizar a la persona agresora, al área de psicología que el comité determine.
- e) Cambio de horario de la víctima o persona agresora.
- f) Terminación de la relación laboral de la persona agresora con el centro de trabajo.
- g) Otras medidas, que se consideren para la modificación de la conducta, incluyendo el apercibimiento privado a la persona agresora.

**Décimo noveno.** Será necesario el fortalecimiento del ambiente laboral y clima organizacional del área de trabajo afectada, a través de las siguientes actividades, las cuales podrán aplicarse de manera aislada o conjunta, atendiendo a los méritos de la denuncia:

- a) Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral.
- b) Difusión del procedimiento para la atención de casos de violencia laboral con base en el Protocolo.
- c) Emisión una campaña sobre las conductas de violencia laboral en el centro de trabajo.
- d) Otras medidas, que se consideren para la mejora del ambiente laboral y clima organizacional del área afectada, incluyendo el reconocimiento público de responsabilidad del centro de trabajo ante las personas trabajadoras del área afectada.

## **Capítulo VI Resolución del Procedimiento**

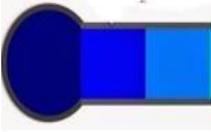
**Vigésimo.** Para la resolución del procedimiento, el Comité de Atención y Seguimiento deberá revisar las evidencias y la narrativa de los hechos para tomar una decisión. Dicha decisión deberá ser plasmada en un acta de cierre, en donde se indique la decisión del Comité, la narrativa de los hechos, de las medidas de protección y de modificación de conducta establecidas para las partes, además del carácter definitivo y obligatorio de la misma

**Vigésimo primero.** El Comité de Atención y Seguimiento deberá cuidar la privacidad del caso, para que, sin importar la resolución del mismo se proteja la integridad de las partes.

**Vigésimo segundo.** En relación a la aplicación de la herramienta de valoración de acoso laboral (escala Cisneros) y su resultado, se tomará en cuenta lo siguiente:



### Nivel Leve o inexistente



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

### 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 UNACAR puede tomar acciones, evaluando tanto al (la) victimario (a) como a la presunta víctima, con 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 UNACAR, conforme a la normatividad aplicable.

## Artículos transitorios

**Primero.** El presente protocolo entrará en vigor partir del día siguiente hábil de su publicación en la Gaceta Universitaria, en forma digital o impresa, previa aprobación del H. Consejo Universitario.

**Segundo.** Se derogan todas aquellas disposiciones legales y administrativas que se opongan a lo previsto en este protocolo.

**Tercero.** Lo no previsto en este protocolo, será dirimido y resuelto por el H. Consejo Universitario.

***Dado mediante acuerdo del H. Consejo Universitario, del acta número 38/2021, en la Sesión Extraordinaria, de fecha diecisiete de noviembre de dos mil veintiuno. Ciudad del Carmen, Campeche.***



## ANEXO 1. Carta Compromiso

A. \_\_\_\_\_ en mi carácter de Persona Consejera o integrante del Comité de Atención y Seguimiento del centro de trabajo \_\_\_\_\_ suscribo la presente Carta Compromiso, en apego al Protocolo para la Prevenir, Erradicar, Atender y Erradicar la 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 2021.

---

Persona Consejera Nombre,

Cargo y Firma



## ANEXO 2. Formato de Plan de Trabajo

### INTRODUCCIÓN

El Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral tiene como propósito el establecimiento de acciones para la implementación de acciones y procedimientos para prevenir, atender y erradicar los casos de violencia laboral incluyendo el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual.

Este Protocolo señala que se deben instrumentar planes de sensibilización y capacitación en los centros de trabajo para todo el personal en temas relacionados con la violencia laboral, por todo el periodo de vigencia del mismo.

Dichos planes de sensibilización y capacitación deberán ofrecerse para todo el personal de la institución, sin embargo, deberá ser prioritaria aquella enfocada para las Personas Consejeras y las personas integrantes del Comité de Atención y Seguimiento.

Por lo anterior, se sugiere utilizar como guía los formatos adjuntos para implementar el Plan de Trabajo en el Centro de Trabajo:

#### 1. Formato de Actividades (Cuadro I)

Instrumento que sirve para indicar las actividades a realizarse en el centro de trabajo para el personal del centro de trabajo. Estas actividades abarcan la comunicación, la capacitación y la sensibilización respecto del protocolo.

Entre las actividades que se pueden desarrollar, se encuentran talleres, pláticas, cursos, foros, conferencias, entre otras de acuerdo a las necesidades del centro de trabajo.

#### 2. Matriz de Seguimiento de Actividades (Cuadro II)

Formato que concentra el tipo de actividad y el tema dado en las comunicaciones, capacitaciones y actividades de sensibilización, junto con la persona responsable de su desarrollo, con base en la información derivada del Formato de Actividades (Cuadro I).

#### 3. Cronograma (Cuadro III)

Herramienta que ayuda a planificar las actividades a lo largo del año.

CUADRO I. FORMATO DE ACTIVIDADES (EJEMPLO)

**N° de actividad:** 1 **Fecha:** xx de xxxx de 2021

**Tipo de actividad:** Taller

**Tema:** Lenguaje incluyente y no sexista.

**Población objetivo:** Comité de Ética, personal directivo y personal administrativo .

**Objetivo de la actividad:** Identificar la forma de redacción de los documentos que se generan en las áreas con el fin de incluir el lenguaje incluyente y no sexista en los escritos, oficios, informes, circulares, entre otros.

**Lugar y Horario:** Sala de Juntas 1. De las 12:00 a las 14:00 hrs.

Actividad/es	Materiales	Fecha de inicio y termino	Observaciones:
1.- xxxxxxx 2.- xxxxxxx 3.- xxxxxxx 4.- Ejercicio: xxxxxx	<ul style="list-style-type: none"> <li>• xxxx</li> <li>• xxxx</li> <li>• xxxx</li> </ul>	Inicio: xx de xxxxxx de xxxx  Conclusión: xxx de xxx de xxxxxx  (Sesiones los días xxxxxxxx)	



CUADRO II. MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES(EJEMPLO)

Fecha: xx de xxxxx de 2021

N° de Actividad	Actividad	Tema	Responsable del contenido
1	xxxx	xxxxxxx	xxx
2	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx
3	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx

xxxxxxxx



Protocolo de la Universidad Autónoma del Carmen para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral

	3	2	1	N° de Actividad
				Enero
			Taller	Febrero
				Marzo
		Curso		Abril
	xxxxxxxxxxxx			Mayo
				Junio
	Plática			Julio
				Agosto
				Septiembre
				Octubre
				Noviembre
				Diciembre

CUADRO III. CRONOGRAMA  
(EJEMPLO)

Fecha: xxdexxde2021



### ANEXO 3. Guías de Entrevistas

A continuación, se presentan propuesta de cuestionarios y guías de entrevista que pudieran aplicarse por las Personas Consejeras o el Comité de Atención y Seguimiento 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 (HOSEL)5

Se presenta un listado de posibles situaciones que una persona trabajadora 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 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. ¿Sientes miedo ante las demandas sexuales de alguna persona de tu trabajo?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
13. ¿Te sientes impotente por demandas sexuales de alguien de tu trabajo?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
14. ¿Has recibido amenazas de alguna persona de tu trabajo por no aceptar invitaciones de carácter sexual?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
15. ¿Has vivido situaciones de abuso de autoridad en tu trabajo por no aceptar las invitaciones de carácter sexual?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
16. ¿Alguna persona relacionada con tu trabajo te exige tener relaciones sexuales que te hacen sentir humillada(o)?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
17. ¿Te has sentido hostigada(o) sexualmente por alguna persona relacionada con tu trabajo?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
18. ¿Te han pedido realizar actos sexuales no deseados a cambio de algún beneficio en tu trabajo?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
19. ¿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)
20. ¿Te han obligado a acceder a peticiones sexuales para no perder alguna prestación en tu trabajo?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
21. ¿Alguna persona de tu trabajo te ordenó a intimar sexualmente con alguna persona externa al centro de trabajo para beneficiar al mismo?	(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

22. ¿Has comentado con alguien que un compañero (a) de tu trabajo te ha hecho peticiones sexuales que no deseas?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
23. ¿Consideras que ha disminuido tu rendimiento laboral al sentirte hostigada(o) sexualmente por alguien de tu trabajo?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
24. ¿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)
25. ¿Evitas comunicarte con alguien de tu trabajo para huir de las peticiones sexuales?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
26. ¿Has renunciado a tus ocupaciones al ser intimidada(o) por peticiones sexuales?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
27. ¿Te han pedido renunciar a tu trabajo porque no aceptas invitaciones sexuales?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)



Protocolo de la Universidad Autónoma del Carmen para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral

28. ¿Te has aislado de los demás compañeros por el hostigamiento sexual de alguien en tu trabajo?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
29. ¿Has presentado alguna crisis emocional derivada de las situaciones de hostigamiento sexual?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
30. ¿Te has sentido triste por más de una semana a consecuencia del hostigamiento sexual vivido en tu trabajo?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
31. ¿Has padecido algún intento de violación por alguna persona en tu trabajo?	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
32. ¿En tu centro de trabajo hay reglamentos que prohíben las amenazas o peticiones sexuales no deseadas?	SÍ ( ) NO ( )
33. ¿Existen procedimientos en tu centro de trabajo para poder denunciar el hostigamiento sexual?	SÍ ( ) NO ( )
34. ¿Conoces la existencia de instituciones que apoyan a personas afectadas por hostigamiento sexual?	SÍ ( ) NO ( )
35. ¿Conoces la existencia de leyes para protegerte del hostigamiento sexual?	SÍ ( ) NO ( )
36. ¿En tu centro de trabajo atienden las quejas por hostigamiento sexual?	SÍ ( ) NO ( )
37. ¿Formularías una denuncia formal en caso de hostigamiento sexual?	SÍ ( ) NO ( )
38. ¿En tu centro de trabajo se han llevado a cabo acciones contra alguna persona que hayan denunciado como hostigadora sexual?	SÍ ( ) NO ( )

CALIFICACIÓN HOSEL

COLUMNA (A): percepción de presencia. Sumar los valores señalados en cada ítem.

DIMENSIÓN	ÍTEMS	PUNTAJE
Verbal (3ª.dimensión)	1,2,3,4,5,7	0-5= nulo o bajo; 6-12= medio; 13 y más= alto
Emocional (2ª.dimensión)	9,10,11,13,14,17,18	0-6= nulo o bajo; 7-14= medio; 15 y más= alto
Ambiental (1ª.dimensión)	6,8,12,15,16,19,20,21,22	0-8= nulo o bajo; 9-18= medio; 19 y más= alto

CONSECUENCIAS: Contar las veces (frecuencia) que señala cada una de las opciones según corresponda:

Personales 23, 24, 31, 32, 33

Laborales 25, 26, 28, 29

Sociales 27, 30



B. ESCALA CISNEROS<sup>6</sup>

HERRAMIENTA DE VALORACIÓN DEL ACOSO LABORAL

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

**Señale, en su caso, quiénes son las personas autoras de las conductas o acciones de acoso laboral**

- 1 Jefas/jefes o personas supervisoras
- 2 Personas compañeras de trabajo
- 3 Personas subordinadas

**Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen estas conductas de acoso**

- 0 Nunca
- 1 Pocas veces al año o menos
- 2 Una vez al mes o menos
- 3 Algunas veces al mes
- 4 Una vez a la semana
- 5 Varias veces a la semana
- 6 Todos los días

Comportamientos	Autor/es	Frecuencia del comportamiento						
		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 siquiera a iniciativa propia	[   ]	0	1	2	3	4	5	6
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	[   ]	0	1	2	3	4	5	6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	[   ]	0	1	2	3	4	5	6

<sup>6</sup> Retomado 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.



9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	[    ]	0	1	2	3	4	5	6
10.Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	[    ]	0	1	2	3	4	5	6
11.Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	[    ]	0	1	2	3	4	5	6
12.Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	[    ]	0	1	2	3	4	5	6
13.Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	[    ]	0	1	2	3	4	5	6
14.Prohíben a mis 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 otras personas	[    ]	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 colegas dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	[    ]	0	1	2	3	4	5	6
22.Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	[    ]	0	1	2	3	4	5	6
23.Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	[    ]	0	1	2	3	4	5	6
24.Me menosprecian personal o profesionalmente	[    ]	0	1	2	3	4	5	6
25.Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	[    ]	0	1	2	3	4	5	6
26.Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	[    ]	0	1	2	3	4	5	6



27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)	[ ]	0	1	2	3	4	5	6



## GUÍA DE ENTREVISTAS PARA CASOS DE HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL EN CENTROS DE TRABAJO

### 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.

#### I. Entrevista a la presunta víctima

##### 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, así como refrendarle la confidencialidad del procedimiento.
- Hacerle saber que el centro de trabajo está comprometido con la prevención y erradicación de los casos de violencia laboral.
- Ayudarle a reconstruir los hechos en forma cronológica.
- Utilizar preguntas claves que permitan recoger la información necesaria para diagnosticar el estado de la situación y proponer soluciones o medidas.



Ejemplos de preguntas:

1. ¿Quién o quiénes ejercieron los actos de acoso u hostigamiento sexual o laboral?
2. ¿Qué actos, omisiones o conductas se cometieron?
3. ¿Recuerda frases exactas que haya expresado la persona acusada?
4. ¿Cuándo sucedió?
5. ¿Dónde sucedió o sucedieron los actos y/u omisiones?
6. ¿Hubo personas testigas? ¿Quiénes son?
7. ¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona acusada?
8. ¿Ha ocurrido anteriormente? ¿Ha sido de manera reiterada?
9. ¿Le ha comunicado esta situación a alguna otra persona?
10. ¿De qué manera le ha afectado?
11. ¿Los hechos ocurridos han incidido en su ámbito laboral de manera directa? (sobrecargas de trabajo, humillaciones, tratos indignos, negación de prestaciones, entre otros)
12. ¿Le preocupa de alguna manera tener esta entrevista? ¿Cree que hablarlo puede traerle problemas?

#### DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

- Agradecer a la persona por su confianza.
- Recoger la opinión de la persona entrevistada acerca del procedimiento interno, aspectos positivos y puntos a mejorar.

#### *II. Entrevista a la presunta persona agresora*

##### ANTES DE LA ENTREVISTA

- Explicar a la persona entrevistada que se hará una entrevista para conocer las condiciones del ambiente laboral y las dinámicas organizacionales del centro de trabajo.
- Hacerle saber a la persona que en todo momento se cuidará la confidencialidad de sus declaraciones y del proceso.

##### DURANTE LA ENTREVISTA

1. Escuchar a la presunta persona agresora sobre lo expresado previamente y recoger comentarios sobre cada uno de los hechos.
2. Se le comunica que existe un procedimiento de investigación en el centro de trabajo en donde está involucrado, y que ello no significa que se prejuzgue sobre los hechos constitutivos del procedimiento.
3. Ayudarle a reconstruir los hechos en forma cronológica.
4. Utilizar preguntas claves que permitan recoger la información necesaria



para diagnosticar el estado de la situación y proponer soluciones o medidas.

#### DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

- Agradecer a la persona por su confianza y explicar con claridad en qué consisten las diferentes instancias, vías y/o mecanismos de atención.
- Recoger la opinión de la persona entrevistada acerca del procedimiento interno, aspectos positivos y puntos a mejorar.

#### *III. 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 será íntegro y justo.
- Explicar el procedimiento de investigación y la política que lo sustenta.
- Hacerle saber a la persona que en todo momento se cuidará la confidencialidad de sus declaraciones y del proceso.

#### 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 del centro de trabajo para erradicar las prácticas violentas con base en el Protocolo.



## ANEXO 4. Propuesta de Formato para la Presentación de la queja por violencia laboral, hostigamiento sexual y acoso sexual

Ciudad del Carmen, a XX de XXXXX de XXXX

### DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA

Nombre:	
Puesto:	
	Área:
Jefa/e Inmediata/o:	

### DATOS DE LA PERSONA SOBRE LA QUE SE PRESENTA LA QUEJA

Nombre:	
Puesto:	
	Área:
Jefa/e Inmediata/o:	

### DECLARACIÓN DE HECHOS:

Fecha en que ocurrió: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

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

¿Cómo se manifestó el hostigamiento o acoso sexual?:

\_\_\_\_\_

*Actitud de la persona que le hostigó/acosó:*

¿Cómo reaccionó inmediatamente Usted ante la situación: Mencione si su caso es aislado o conoce de otros:

¿Cómo le afectó el hostigamiento emocionalmente?

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

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

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

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

¿Cree necesario acudir con una persona experta para que, con su colaboración, pueda tratarse el daño psicológico que causó el acto de violencia laboral?