

Manual para la atención de la violencia laboral y el hostigamiento y acoso sexual

Para orientar al personal docente y administrativo la forma de atención en la Universidad Tecnológica de León.

Tabla de Contenido

Presentación.

- I. Objetivo del Manual.
- II. Qué es la violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual.
- III. Principios de Actuación.
- IV. Del Comité para la atención de la violencia laboral y el hostigamiento y acoso sexual.
IV.1 Las facultades del Comité.
IV.2 Los Integrantes del Comité
- V. Proceso de Atención para el personal administrativo y docente.
- VI. Políticas para la atención.
- VII. Esquema general del proceso de atención.

Presentación

A partir de que el Lic. Miguel Márquez Márquez, Gobernador Constitucional de Guanajuato, le otorgó a la Dra. Sofía Ayala Rodríguez la loable encomienda de dirigir el presente y futuro de la Universidad Tecnológica de León, la doctora Ayala sabía que una institución educativa vela por el respeto y guarda de los derechos humanos de todas las personas sin distinción alguna, motivo por el que desde que aceptó el cargo ha trabajado activamente en establecer mecanismos que garanticen la protección de los derechos humanos del personal docente, administrativo y de la comunidad estudiantil.

Muestra de lo anterior, es que en la Universidad Tecnológica de León de manera voluntaria se ha adoptado la aplicación de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y no Discriminación para favorecer el desarrollo integral de las y los trabajadores de la universidad; así como, la aplicación del Protocolo para la prevención, atención y seguimiento de la Violencia laboral y el Hostigamiento y Acoso Sexual en la administración pública del Estado de Guanajuato.

Por tanto, el presente documento resulta ser un mecanismo en donde se establece de manera concreta el procedimiento interno de actuación confidencial por parte de la Universidad Tecnológica de León para dar atención a las quejas por presuntos actos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual que se susciten dentro de la institución.

I.- Objetivo del Manual

El presente Manual tiene como objetivo establecer de manera clara, precisa y concreta la ruta de atención para atender las quejas o actos que puedan constituir violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual suscitados dentro de las instalaciones de la Universidad Tecnológica de León y generadas por personal docente y/o administrativo. Tal manual nace por la preocupación por avanzar en la prevención, detección, atención y eliminación de esas conductas que atentan contra la dignidad de las personas.

Las personas facultadas para conocer, atender y asesorar respecto de las quejas o actos que puedan constituir violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual, son las que integran el Comité para la atención de la violencia laboral y el hostigamiento y acoso sexual de la Universidad Tecnológica de León.

La violencia es un problema que obedece a causas multifactoriales, que cobra múltiples expresiones y tiene amplias consecuencias para la vida de las personas y comunidades en todas sus esferas. Dicho esto, la violencia que se manifiesta en el ámbito laboral, y que genéricamente se denomina como violencia laboral, así como sus manifestaciones relativas al hostigamiento y acoso laboral o sexual, deben ser vistas como conductas orientadas a controlar y mantener un orden de cosas que no refiere a la estructura de jerarquía formal que priva en todo centro de trabajo, el cual es legal y legítimo, sino responde a la necesidad de someter y oprimir a las personas, con fines y formas ilegítimas, ilegales y/o atentatorias de los derechos humanos de todas las personas que ahí conviven con un fin laboral. En ese sentido, la violencia laboral, el hostigamiento y acoso sexual son formas de violencia que deben ser desterradas de las relaciones cotidianas que se dan en el ámbito laboral.

▪ Violencia Laboral

La violencia laboral y docente definida en el artículo 10 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia es aquella que:

“Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independiente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que

daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

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

De acuerdo al artículo 11 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, constituye violencia laboral lo siguiente:

“Constituye violencia laboral: la negativa ilegal a contratar a la Víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género.”

Refiriéndose a la violencia laboral se precisa que para que se encuadre una conducta en esta descripción legal no es necesaria la existencia de una relación jerárquica, con lo cual se incluye el supuesto de que el acto violento sea ejecutado por algún(a/os/as) compañero(a/os/as) de trabajo. La conducta violenta no solamente puede manifestarse a través de una acción de abuso de poder, sino inclusive una omisión que derive en su ocurrencia, cuestión que plantea al menos dos implicaciones. Por un lado, que no requiere para su consideración la existencia de una manifestación de índole material, tangible, para obstaculizar en los hechos el pleno desarrollo de la persona, atentando contra el valor jurídico “igualdad”; y por el otro, la responsabilidad de las personas que fungen como autoridades en el ámbito de trabajo de garantizar condiciones que prevengan la emergencia de conductas violentas, esto es, garantizar la prevalencia de un ambiente laboral libre de violencia.

Algunas expresiones de violencia laboral pueden consistir en (lo que no significa que sean las únicas):

Ignorar o ridiculizar a la persona,	Dirigirle miradas de desprecio;
Sobrecargarla de trabajo,	Silencios u otros gestos de desaprobación sobre el trabajo o comportamiento de la
Insultar,	persona;
Hacerla sentir una inútil,	Levantamiento de rumores falsos o comentarios específicos sobre la vida privada
Cambiarla constantemente de plaza laboral, etc.	de la persona;
Descrédito de la víctima por parte de compañeros/as de trabajo;	Instrucciones al resto del personal de no hablar o no relacionarse con la víctima;
Murmurar o calumniarla;	Impedirle a la persona su relación con el exterior, así como su interacción con
Lanzar rumores sobre ella;	personas usuarias;
Ridiculizarla o reírse de ella;	Maltratarla verbalmente en público;
Intentar que se someta a un examen psiquiátrico;	Aplicaciones injustificadas o desproporcionadas de medidas disciplinarias,
Burlarse de sus dolencias o discapacidad;	Reducciones continuas de salarios y otras formas de amonestaciones
Imitar las maneras, la voz y gestos de la víctima para ridiculizarla;	Injustificadas
Criticar sus convicciones políticas o creencias religiosas;	Dirigirle miradas de desprecio;
Burlarse de su vida privada o utilizar contra ella el sarcasmo o la parodia;	Amenazas de despido o de reportar sus “negligencias” o “inadecuados
Reírse de sus orígenes;	comportamientos” a instancias o jefas/jefes superiores;
Emitir mensajes represivos u ofensivos, ya sea verbalmente, por escrito, por	Humillaciones orientadas a hacer ver a la persona como indigna de respeto;
correo electrónico, etc.;	Instigación a que otros trabajadores y trabajadoras emulen a la persona
Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada;	Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima;
Injuriarla en términos obscenos y degradantes;	

- **Hostigamiento**

Respecto del término hostigamiento, la Organización Internacional del Trabajo lo utiliza para referirse a “los ataques perjudiciales persistentes de carácter físico o psicológico, normalmente impredecibles, irracionales e injustos, a una persona o a un grupo de empleados”. Dicho organismo ubica al hostigamiento como una modalidad de la violencia laboral y plantea que ningún empleado, cualquiera que sea su sexo, debe ser sometido a algún tipo de acoso o presión bajo cualquier condición de empleo, ni maltrato psicológico, persecución o trato injusto en el trabajo; inclusive la vigilancia electrónica puede constituir hostigamiento potencial.

- **Hostigamiento sexual y Acoso sexual**

El artículo 13 de la LGAMVLV define y diferencia expresamente el hostigamiento sexual y el acoso sexual:

El hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

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

El Hostigamiento sexual incluye un comportamiento de tono sexual tal como contactos físicos e insinuaciones, observaciones de tipo sexual, exhibición de pornografía y exigencias sexuales, verbales o de hecho. Este tipo de conducta puede ser humillante y puede constituir un problema de salud y de seguridad; es discriminatoria cuando la mujer tiene motivos suficientes para creer que su negativa podría causarle problemas en el trabajo, en la contratación o el ascenso inclusive, o cuando crea un medio de trabajo hostil.

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

- “Imágenes de naturaleza sexual u otras imágenes que la/lo incomoden carteles, calendarios, pantallas de computadoras.
 - Piropos o comentarios no deseados acerca de su apariencia
 - Miradas morbosas o gestos sugestivos que la o lo molesten
 - Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre su vida sexual o amorosa
 - Presión para aceptar invitaciones a encuentros o citas fuera de su lugar de trabajo
 - Cartas, llamadas telefónicas o mensajes de naturaleza sexual no deseados
 - Amenazas que afecten negativamente su situación laboral si no acepta las invitaciones o propuestas sexuales.
 - Exigencia de realizar labores que no competan a sus funciones u otras medidas disciplinarias por rechazar proposiciones sexuales
 - Roces, contacto físico no deseado
 - Presiones para tener relaciones sexuales”¹²
- **Mobbing o acoso laboral**

Consiste en acciones de intimidación moral, social, psicológica de forma sistemática y persistente que atentan contra la dignidad o la integridad de las personas en sus lugares de trabajo. Es una forma muy frecuente de violencia en el ámbito laboral y puede ser ejercida por personas de jerarquías superiores hacia personas con

un rango menor, entre iguales, de hombres a mujeres o viceversa; entre personas del mismo sexo; entre personal del mismo nivel jerárquico o hacia su jefa o jefe. En cualquier caso, son prácticas perjudiciales que es necesario erradicar de los ambientes laborales.

Algunas de las conductas más comunes de acoso laboral son:

- Asignar tareas o proyectos con plazos que se saben imposibles de cumplir.
- Sobrecargar de trabajo a la víctima.
- Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él/ella, con vistas a estigmatizarlo/a, excluirlo/a, discriminarlo/a o ridiculizarlo/a.
- Ignorar a la víctima. Monitorear o controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a atacarle o a encontrarle faltas o formas de acusarle de algo.
- Invasión de la privacidad de la persona acosada mediante la intervención de su correo electrónico o de su teléfono, o mediante la revisión de sus documentos o archivos, etc.
- Descrédito del trabajo de la víctima.
- Negación para asignarle alguna tarea.
- Asignación de tareas imposibles o inútiles que le impidan realizar tareas importantes.
- Asignación de tareas degradantes, humillantes o repetitivas.
- Asignación de mayor cantidad de trabajo del que puede realizar.
- Mantener a la víctima en una situación de ambigüedad o confusión de roles, no informándole determinados aspectos del trabajo, métodos a desarrollar cantidad y calidad del trabajo a realizar.
- Minimizar los logros y acentuar la importancia de los errores de la persona;
- Darle tareas muy inferiores a sus competencias.
- Darle tareas muy superiores a sus competencias.
- Demostrar su "incompetencia".
- Prohibirle

III.- Principios de Actuación

El Comité cuando atienda, asesore y seguimiento a las quejas o los casos sobre las conductas consideradas en este Manual, deberá conducirse en todo momento atendiendo a los siguientes principios de actuación:

- | | |
|--|-----------------------------------|
| ▪ Buena fe | ▪ Máxima protección |
| ▪ Complementariedad | ▪ Mínima existencia |
| ▪ Debida diligencia | ▪ No victimización secundaria |
| ▪ Enfoque diferencial y especializado | ▪ Participación conjunta |
| ▪ Enfoque transformador | ▪ Progresividad y no regresividad |
| ▪ Gratuidad | ▪ Publicidad |
| ▪ Igualdad y no discriminación | ▪ Rendición de cuentas |
| ▪ Integralidad, indivisibilidad e interdependencia | ▪ Transparencia |

IV.- Del Comité para la atención de la violencia laboral y el hostigamiento y acoso sexual

El Comité para la Prevención y Atención de la Violencia laboral y el Hostigamiento y Acoso Sexual de la Universidad Tecnológica de León, es el mecanismo cercano y directo que tendrán las personas dentro de la universidad para solucionar los casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

VI.1 Las facultades del Comité entre otras son:

1. Impulsar y ejecutar acciones para prevenir que en la universidad se presenten situaciones de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
2. Atender oportunamente a las personas que presenten denuncias sobre la comisión de actos constitutivos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, e integrar los casos que serán objeto de acompañamiento y seguimiento.
3. Asesorar a las víctimas sobre las posibles vías para dar curso a la denuncia en los ámbitos administrativo y penal, informándole acerca de los procedimientos a seguir y sus implicaciones¹.

VI.2 Los Integrantes del Comité son:

Cargo	Nombre del Titular	Adscripción	Contacto	Correo electrónico
Ombusman	Paolo Mario Moretto Piovensan	Comité	Mediante el Comité	Mediante el Comité
Presidenta	Anel Viridiana Ramirez Landin	Jefa de Departamento de la Dirección de Asuntos Jurídicos	Ext. 105	vramirez@utleon.edu.mx
Secretario Técnico	Marcos Aurelio Martínez Guerrero	Jefe de Departamento de Cultura y Deporte de la Dirección de Servicios Estudiantiles	Ext. 157	mamartinez@utleon.edu.mx
Vocal	María Montserrat Guerrero Loaeza	Abogada General	Ext. 102	mguerrero@utleon.edu.mx
Vocal	Martin Gustavo Murillo Almaguer	Jefe de Departamento de Salud Integral de la Dirección de administración y finanzas	Ext. 324	mmurillo@utleon.edu.mx
Vocal	Olga Rebeca Ledesma García	Subdirectora de Desarrollo Académico y Docente	Ext. 619	oledesma@utleon.edu.mx

V.- Proceso de Atención para el personal administrativo y docente.

El proceso de atención a las víctimas de presuntos actos que puedan constituir violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual suscitados dentro de las instalaciones de la Universidad Tecnológica de León y generadas por personal administrativo y/o docente es el siguiente:

- 1) La víctima presenta su queja ante cualquier integrante del Comité o mediante un correo en el buzón específico para este tema, en cuyo caso la atención y seguimiento siempre será de manera personal y directa con la víctima.
 - El comité brinda asesoría de forma clara y respetuosa de los derechos de la víctima.
 - El Comité debe garantizar un tratamiento inmediato, confidencial y objetivo.
 - El Comité debe actuar atendiendo a los Principios de Actuación señalados en la fracción III.
 - El comité solicita a la víctima llenar el formato de queja.
 - En todo momento el Comité debe respetar el derecho de la persona que presenta la queja a decidir las acciones a tomar.
-

- El Comité debe de actuar conforme al procedimiento de atención señalado en el Protocolo para la prevención, atención y seguimiento de la Violencia laboral y el Hostigamiento y Acoso Sexual.
- 2) El Comité debe ofrecer a las víctimas, vías de arreglo informales y formales y dependiendo de la voluntad de la persona presuntamente violentada la atención consiste en lo siguiente:

Vía informal.

- 1) En caso de que la víctima elija la vía informal, el comité informa a la víctima que en cualquier momento puede optar por la vía formal.
- 2) El comité turna la queja al ombudsperson para que sea él que da el acompañamiento a la víctima y en este caso, el ombudsperson es quien acuerda el tipo de acciones a seguir, apegándose en todo momento a los principios establecidos en el Protocolo para la prevención, atención y seguimiento de la Violencia laboral y el Hostigamiento y Acoso Sexual.
- 3) Entre las acciones que pueden emprenderse por la vía informal se encuentran:
 - La mediación, llamadas de atención y el acercamiento con la persona que presuntamente comete los actos de violencia laboral y/o acoso u hostigamiento sexual, acercamiento y diálogo con las o los jefes de las personas acosadoras a fin de solicitar su actuación para la solución del problema.
 - La persona que presenta la queja puede optar por seguir un método informal para resolver el problema, como solicitar consejo o asesoría para atajar directamente el problema, establecer un proceso de conciliación y diálogo con intermediación de algún/a integrante del Comité, o bien solicitar apoyos específicos como un proceso psicológico o cambio de área de trabajo; o por el contrario, puede decidir presentar una queja formal, la cual, puede derivar en un proceso administrativo, penal o laboral.
- 4) Si se llega a un acuerdo en el cual la víctima se sienta conforme se da por terminado el asunto.

Vía formal

- 1) En caso de que la víctima elija la vía formal, el comité le informa que en cualquier momento puede optar por la vía informal.
- 2) El Comité debe asesorar y acompañar respetuosa y diligentemente a la persona denunciante en el proceso formal.
- 3) La vía formal consiste en el acompañamiento del Comité para la presentación de la queja de la víctima ante las instancias siguientes:

a. **Vía de atención administrativa.**

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

Una vez que el Comité conoce de los hechos debe designar a una persona del mismo Comité como Consejera de la víctima. La persona Consejera debe recibir y atender la queja, brindar acompañamiento a la presunta víctima durante el proceso ante el Órgano de Control y explicarle de los recursos disponibles para la atención.

b. **Vía de atención Laboral.**

Es un proceso para la sanción en el ámbito del Contrato Colectivo de Trabajo y de las condiciones de trabajo.

c. **Vía de atención Penal.**

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

VI.- Políticas para la atención.

La persona que presenta la queja puede hacerlo:

- 1) De forma personal y directa con algún integrante del Comité excepto el ombudsman.
 - El procedimiento de atención será conforme a lo establecido en el capítulo **V.- Proceso de Atención para el personal administrativo y docente.**
- 2) Mediante un correo en el buzón específico para este tema, en cuyo caso la atención y seguimiento siempre será de manera personal y directa con la víctima y conforme a los siguientes lineamientos:
 - Escribir nombre y puesto real y completos.
 - Señalar correo electrónico para dar seguimiento puntual a su caso y para que el Comité se ponga en contacto con la presunta víctima en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
 - Señalar el nombre y puesto de la persona a quien se le imputan presuntos actos de violencia laboral y hostigamiento y acoso sexual.
 - El Planteamiento de la queja señalando las circunstancias de tiempo, lugar y modo de cómo ocurrieron los hechos
 - La queja debe ser con lenguaje respetuoso, claro y conciso.
 - El procedimiento de atención será conforme a lo establecido en el capítulo **V.- Proceso de Atención para el personal administrativo y docente.**

Se precisa que en lo no previsto en este ordenamiento será de aplicación supletoria lo dispuesto en el Protocolo para la prevención, atención y seguimiento de la Violencia laboral y el Hostigamiento y Acoso Sexual en la administración pública del Estado de Guanajuato y demás normatividad estatal aplicable al caso.

VII.- Esquema general del proceso de atención.

