

**PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA LA  
VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL Y  
LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACION.**

**1. Objetivo:**

- a) Proporcionar al personal que conforma la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz los medios necesarios a través de los cuáles puedan denunciar cualquier conducta de violencia laboral, hostigamiento, acoso sexual y laboral y conductas de discriminación.
- b) Establecer un proceso de prevención, atención y en su caso la sanción que las personas competentes determinen, en caso de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual y laboral.
- c) Brindar confidencialidad a las personas que decidan presentar alguna queja.
- d) Brindar un ambiente sano y armonioso de trabajo para mujeres y hombres en la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz.
- e) Promover una cultura de respeto en el trabajo.

**2. Alcance:** Los lineamientos establecidos en este procedimiento son aplicables para todo el personal sin importar el tipo de contrato de la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz.

**3. Referencia normativa:**

Art. 259 bis del Código Penal Federal.

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

Armonizado en términos de lo que establece la fracción III del artículo 1º de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

**4. Responsabilidades:**

Comité de igualdad laboral y no discriminación.

1. Vigilar el desarrollo e implementación de prácticas de igualdad laboral y no discriminación en el centro de trabajo.

Comisión de atención a quejas y denuncias.

**PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA LA  
VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL Y  
LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACION.**

1. La comisión de atención a quejas y denuncias será la responsable de definir e implementar el mecanismo para la atención de las quejas y denuncias.
2. Conocer de manera confidencial los casos de violación de los derechos humanos del personal y emitir las recomendaciones necesarias sin que las personas que acudan sean afectadas en sus derechos.
3. Conocer, atender, tramitar y resolver de manera confidencial, formal, imparcial y neutral las quejas o peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación o trato inequitativo y violencia laboral.
4. Emitir recomendaciones y proponer cualquier tipo de solución para resolver la queja o petición que haya conocido en cualquier nivel de organización.
5. Mantener informada a la Rectoría de las incidencias presentadas.

### **Ombudsman**

- 1.- Persona encargada de la protección de los derechos del ciudadano en sus contactos con las autoridades dentro del centro de trabajo.
2. Conocer, atender, tramitar y resolver de manera confidencial, informal, imparcial y neutral las quejas o peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación, trato inequitativo e incumplimiento de la Norma de igualdad.
3. Emitir recomendaciones y proponer cualquier tipo de solución para resolver la queja o petición que haya conocido en cualquier nivel de la organización.
4. Formular políticas en materia de derechos humanos e impulsar la asunción de compromisos, como pueden ser códigos de ética o de conducta.
5. Asesorar y orientar al personal acerca del ejercicio y goce de sus derechos en la organización.
6. Obtener y solicitar la información y el apoyo de cualquier nivel de la organización para la solución de la queja o petición.
7. Actuar como mediador/a para resolver conflictos en la organización o las quejas o peticiones que su naturaleza lo permitan.
8. Entregar a la alta dirección, como mínimo, un informe cuatrimestral sobre las recomendaciones emitidas, que podrá ser usado por el comité de igualdad para desarrollar nuevos objetivos, metas y acciones.
9. Garantizar que el ombudsman cuente con un espacio y recursos adecuados para atender confidencialmente las quejas y peticiones.
10. Actuar en todo momento bajo los valores de transparencia, imparcialidad, veracidad, equidad y deberá conducirse en apego a lo establecido en el Código de Conducta de la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz y la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación, según aplique.

### **5. Operación**

#### **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

- Presentación de queja.

**PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA LA  
VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL Y  
LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACION.**

La queja podrá interponerse mediante el llenado del Formato de Retroalimentación para fortalecer la igualdad y la no discriminación FOSIG34 o denuncia de discriminación, violencia laboral, hostigamiento, acoso laboral y sexual.

La persona que denuncia deberá describir con claridad y especificando los hechos y motivos.

- ✓ Verbal. Comunica los hechos de manera inmediata a cualquier integrante del comité y/o ombudsman, dejando constancia en el formato de Retroalimentación para fortalecer la igualdad y la no discriminación FOSIG34.
- ✓ Escrita. Podrá hacerse a través de los buzones de quejas y sugerencias ubicados en los edificios y podrá presentarse por escrito y enviarse al correo [comitedeetica@utcv.edu.mx](mailto:comitedeetica@utcv.edu.mx) mediante el formato de este procedimiento o bien mediante escrito libre en el que deberán referirse con claridad y especificidad, los hechos y motivos de la queja.

- Investigación.

La investigación es confidencial, da seguimiento al caso y debe estar realizada en un plazo no mayor a 10 días hábiles en los que se soliciten pruebas en igualdad de oportunidades para ambas partes.

Posteriormente se rendirá un informe por escrito señalando el resultado de la investigación realizada, dentro de 5 días hábiles. Los factores para determinar la violencia laboral, el acoso y/o hostigamiento sexual y laboral son:

Las circunstancias en que ocurrieron los hechos y el contexto en el cuál sucedió la conducta señalada, así como la naturaleza de los acercamientos o requerimientos sexuales. La determinación de la conducta imputada se basa en los hechos de cada caso particular. Se examina la relación jerárquica para determinar si la persona que presuntamente cometió la irregularidad abusó de su poder jerárquico.

Mientras transcurre la etapa de investigación de hechos la persona denunciante podrá solicitar por escrito ser cambiada de adscripción o comisionada a otra área, sin que de mayor información del caso a los/as demás trabajadores/as.

Esta medida preventiva solo se aplica a solicitud directa de la persona denunciante y deberá valorarse previamente por el Comité y Ombudsman.

- Dictamen o recomendación.

**PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA LA  
VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL Y  
LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACION.**

Después del informe de investigación, el Comité junto con el Ombudsman evaluarán si hay elementos que permitan presumir que la queja fue interpuesta de manera infundada, para lo cual deberá emitir un dictamen que podrá ser en los siguientes sentidos:

1. La investigación no es procedente (no existe información suficiente para realizar la investigación);
2. Hubo violencia laboral, discriminación, acoso u hostigamiento sexual
3. No hubo violencia laboral, discriminación, acoso u hostigamiento.

En caso que en el dictamen se determine la existencia de una conducta de discriminación, violencia laboral, acoso u hostigamiento sexual, deberá establecerse el grado de la conducta de acuerdo a lo siguiente:

1. Leve: Verbal, chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual;
2. Moderado: No verbal, sin contacto físico, miradas, gestos lascivos, muecas;
3. Medio fuerte verbal: Llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales;
4. Fuerte, con contacto físico: Manoseos, sujetar o acorralar;
5. Muy fuerte: Presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

Si esta no fuese procedente nuevamente se turnará al Comité y al Ombudsman a efecto de que en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de su recepción, para que realice las diligencias que sean necesarias.

- Resolución por parte del Comité y Ombudsman.

Si la conducta se considera de carácter leve o moderado, el Comité y Ombudsman en el ámbito de su competencia determina la acción correspondiente de acuerdo a la conducta desplegada.

Si el resultado dictamina que no existió la conducta de discriminación, violencia laboral, acoso u hostigamiento sexual o laboral, deberá archivarse el expediente como asunto concluido, a excepción de los casos en los que se presume que la persona denunciante se condujo con dolo por una queja falsa o aportar información o pruebas falsas, para lo cual deberá turnarse el expediente al Comité y Ombudsman para que de conformidad con la normatividad aplicable en la materia se emita la acción correspondiente.

**PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA LA  
VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL Y  
LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACION.**

De considerarse la conducta medio fuerte, fuerte o muy fuerte, comunicará por escrito los resultados de la investigación a la persona denunciante, orientándola para acudir a la instancia del Ministerio Público correspondiente.

- Sanciones

De acuerdo al dictamen se tomarán las medidas necesarias y correspondientes al caso, de acuerdo a lo siguiente:

1. La gravedad y frecuencia de la discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual o laboral.
2. El peso de las pruebas.
3. Si existen o se cuentan con incidentes o advertencias anteriores.

Si no hay pruebas suficientes para decidir si el hecho efectivamente ocurrió o no, el Comité y Ombudsman, sin embargo, deberá:

1. Emitir recomendaciones a las personas involucradas sobre el comportamiento que se espera de ellas/os.
2. Realizar más sesiones de capacitación y concientización para el personal.
3. Observar atentamente la situación.

Todo el proceso deberá ser documentado y archivado, exista o no sanción.

## **6. Control de los registros.**

El procedimiento y formato se encontrará disponible en el GESDOC para su descarga, el procedimiento y formatos serán revisados al menos cada dos años o al recibir alguna recomendación por auditoría interna o externa. Los registros derivados del presente procedimiento serán almacenados en el área de jurídico en carpeta debidamente membretada e identificada, el tiempo de retención de los registros será de 3 años y posteriormente se mandará al archivo muerto.

## **7. Glosario.**

***Acoso sexual:*** Es la 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.

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

**PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA LA  
VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL Y  
LABORAL Y CONDUCTAS DE DISCRIMINACION.**

**Discriminación:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de la piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo;

También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

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

A diferencia del acoso sexual, el hostigamiento sexual tiene la particularidad de que la persona activa es de mayor jerarquía laboral que la víctima y valiéndose de esa posición de poder, la asedia sexualmente.