OPLE Veracruz
ORGANISMO PÚBLICO LOCAL ELECTORAL

Protocolo para Evitar, Tratar y Prevenir el Hostigamiento y Acoso Sexual y Laboral

del Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz

Contenido

PRESENTACIÓN 1

1. LA IMPORTANCIA DEL PROTOCOLO 2

1.1 Marco Conceptual 2

1.1.1 Violencia de género 3

1.1.2 Discriminación 4

1.2 Marco Jurídico 4

1.2.1 Instrumentos Internacionales 4

1.2.1.1 Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) 5

1.2.1.2 Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Belem do Pará". 5

1.2.2 Legislación Federal 6

1.2.2.1 Código Penal Federal 6

1.2.2.2 Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. 7

1.2.2.3 Reglamento de la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia8

1.2.2.4 Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres. 8

1.2.3 Legislación en el Estado de Veracruz de Ignacio de Llave 9

1.2.3.1 Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Veracruz 9

1.2.3.2 Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. 9

1.2.3.3 Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz. 10

1.2.3.4 Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. 10

1.2.3.5 Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz 11

1.2.3.6 Reglamento Interior del OPLE 11

1.2.3.7 Reglamento de las relaciones laborales del OPLE 11

2. DINÁMICA Y CARACTERÍSTICAS DEL HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL Y LABORAL (HASL) 12

2.1 Análisis de hostigamiento y acoso sexual y laboral desde una perspectiva de género y no discriminación 12

2.2 Hostigamiento y Acoso Sexual 13
2.2.2 Fases del Hostigamiento y Acoso Sexual 17
2.2.3 Características de una persona que sufre de hostigamiento o acoso sexual: 17
2.3 Hostigamiento y Acoso Laboral 18
2.3.1 Factores que fomentan el Hostigamiento y Acoso Laboral 18
2.3.2 Fases del Hostigamiento y Acoso Laboral 18
2.3.3 Grados de Hostigamiento y Acoso Laboral 19
2.3.4 Conductas recurrentes del hostigamiento y acoso laboral 20
2.3.4 Consecuencias del hostigamiento y acoso laboral 20
3. RUTA PARA LA DENUNCIA Y ATENCIÓN DE CASOS DE HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL Y LABORAL (HASL) 21
3.1 Del Comité de Seguimiento para HASL 21
3.2 Derechos de las víctimas. 23
3.2.1 Atención a las víctimas de hostigamiento 24
3.2.1 Atención en caso de HASL 25
3.3.2 Actitudes y habilidades necesarias en el procedimiento de atención en caso de HASL . 26
3.3.3 Principios en la atención a víctimas de hostigamiento y acoso sexual o laboral. 27
3.2.5 Procedimiento de Atención 28
3.2.4.2 De la entrevista 31
3.3 Prevención de Hostigamiento y Acoso Sexual o Laboral al interior del OPLE 32
3.3.1 Prevención 32
1.3.1.1 Estrategias de Prevención. 33
1.3.1.2 Estrategias de Acción 33
3.3.2 Propiciar un ambiente laboral seguro y sano 35
4 ANEXOS 36
GUÍA BÁSICA PARA BRINDAR CONTENCIÓN EMOCIONAL A VÍCTIMAS EN ESTADO DE CRISIS. 36
CLAVES BÁSICAS PARA BRINDAR CONTENCIÓN 36

PRESENTACIÓN

Uno de los problemas con el que se puede enfrentar la empleada o el empleado en el medio de trabajo, es la violencia laboral, factor que se manifiesta de diversas formas; las más reconocidas son el hostigamiento y acoso sexual o laboral (HASL).

Estas formas de violencia se pueden presentar a través de la disminución de cargos o actividades, agresiones verbales, sabotajes, humillaciones, acciones que perjudiquen, hieran y degraden a una empleada o un empleado. Como consecuencia, la violencia laboral suele perjudicar el rendimiento de los trabajadores, así como la vida emocional y física de los mismos.

Es por ello, que el Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz, se ha comprometido con el fortalecimiento a la dignificación de las relaciones laborales, a través de valores y acciones que contribuyan al cumplimiento de las funciones vitales de éste. El contar con un entorno laboral sano, beneficiará no solo a las empleadas y los empleados, sino también al Organismo mismo, ya que, con ello, se podrán obtener mejores resultados y un óptimo rendimiento en las labores asignadas.

Es así que dentro de los programas de acciones, se planeó la elaboración y emisión del "Protocolo de Hostigamiento y Acoso Sexual y Laboral", el cuál fungirá como una herramienta para proteger los derechos humanos del personal del OPLE de las prácticas discriminatorias y de abuso de autoridad a partir de un trato digno y respetuoso.

Aunado a ello, se conseguirá erradicar de los espacios laborales toda conducta lasciva que perjudique de alguna forma el desempeño de las trabajadoras y los trabajadores, de igual forma, se emiten los criterios que ayuden a prevenir y atender aquellas situaciones de conflicto que representen una necesidad visible en la cual se debe prestar mayor atención.

Los propósitos del protocolo son:

- Contribuir a la sensibilización de las y los servidores públicos.
- Contribuir de forma significativa a la generación de una política institucional, y establecer procedimientos claros, confidenciales e imparciales para atender las quejas que se presenten por estos motivos.
- Enunciar las definiciones que describan las conductas de HASL.
- Describir el modelo de atención y sanción del hostigamiento y acoso sexual y laboral.

Las disposiciones que establece el presente documento no anulan el derecho de las presuntas víctimas de recurrir ante otros órganos competentes de procuración de justicia,

ya sea mediante la investigación de delitos o bien de conflictos y faltas laborales y/o administrativas[1].

1. LA IMPORTANCIA DEL PROTOCOLO

1.1 Marco Conceptual

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos[2] y la Ley Federal del Trabajo, protegen nuestro derecho a un trabajo digno y socialmente útil; todos tenemos derecho a que en el ambiente laboral se respeten nuestros derechos y libertades en el desempeño de las funciones y actividades que desarrollemos en el mismo.

Sin embargo, la realidad en el ámbito laboral no es así, ya que mujeres y hombres se enfrentan a conductas frecuentes de violencia que pueden ser ejercidas por agresores de jerarquías superiores, iguales o incluso inferiores a la víctima.

Entendemos por **violencia laboral** como la negativa a contratar a una persona 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[3].

De acuerdo a la Ley Federal del Trabajo[4], el **hostigamiento** se considera como el ejercicio del 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.

La misma ley, define al **acoso sexual** como una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Estos dos términos, son incluidos dentro de lo que se considera actualmente como **"mobbing"** (acoso psicológico), es una forma de violencia psicológica constituida por acciones negativas reiteradas y sostenidas de hostigamiento, ejercidas sobre un trabajador por parte de un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato que perduran por un tiempo determinado y atentan contra su dignidad.

El **acoso laboral** tiene como objetivo intimidar, opacar, aplanar, amedrentar, consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad de agredir, controlar o destruir.

En cuanto a su tipología, ésta se presenta en tres niveles, según quién adopte el papel de sujeto activo; así, se tiene que hay mobbing:

---

[1] Guía de contenidos y recomendaciones didácticas. Secretaría de la Función Pública, Instituto Nacional de las Mujeres, versión 1.1_120517, 2017 pág. 21.
[2] Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, párrafo primero.
[3] Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 11.
[4] Artículo 3°Bis de la Ley Federal del Trabajo.

a) **Horizontal.** Cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realizan entre compañeros del ambiente del trabajo, es decir, activo y pasivo ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional.

b) **Vertical descendente.** Sucede cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realizan entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima.

c) **Vertical ascendente.** Ocurre con menor frecuencia y se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del jefe victimizado[5].

1.1.1 Violencia de género

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, mejor conocida como *"Belem Do Para"* define a la **violencia contra la mujer** como la acción o conducta basada en su género, que cause daño físico, sexual o psicológico a la mujer, a su ámbito de manera pública o privada.[6]

La Recomendación 19 de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer de las Naciones Unidas (CEDAW) la violencia contra la mujer es definida como una forma de discriminación que impide gravemente el goce de derechos y libertades.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en el artículo 5 fracción IV define a la violencia contra las mujeres como cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.

La referida ley define diversos tipos de violencia contra las mujeres, en este caso se enuncian las atinentes al Protocolo:

Violencia psicológica. Insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, amenazas.

Violencia física. Uso de fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones internas, externas, o ambas.

Violencia patrimonial. Transformación, sustracción, destrucción, retención de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades.

Violencia económica. Limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.

---

[5] http://www.culturadelalegalidad.org.mx/recursos/Contenidos/Artculosdeintersgeneral/documentos/Mobbing,%20Un%20Tipo%20de%20Violencia%20en%20el%20Lugar%20de%20Trabajo%202008.pdf

[6] Convención Belem Do Para, artículo 1, 9 de junio de 1994.

Violencia sexual. Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física.

Violencia institucional. Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno, resultado de prejuicios de género, patrones estereotipados de comportamiento o prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad de las mujeres o de subordinación a los hombres, que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar, impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia[7].

1.1.2 Discriminación

La discriminación es un asunto de índole estructural, de imposibilidad efectiva para ejercer derechos, de falta de desarrollo para muchos y privilegio para unos cuantos; la discriminación no es solamente un asunto que afecta las relaciones interpersonales y el trato cotidiano, sino que es un asunto de índole estructural[8].

Las formas de discriminación que se conocen son[9]:

- Por género: Por la jerarquización entre los sexos ha producido efectos negativos en las condiciones de vida de las mujeres.
- Por pertenencia étnica: Los indígenas de México no han podido articularse en una posición de igualdad con el resto de la sociedad nacional.
- Por padecer algún tipo de discapacidad: Las personas que tienen alguna discapacidad son inferiorizadas o subestimadas de distintas formas.
- Adultos mayores: La discriminación que se ejerce a esa población está relacionada principalmente con la percepción de que son socialmente improductivos, así como la escasa valoración de que se hace experiencia y capacidades.
- Religiosa: Quienes mayormente la padecen son personas o grupos minoritarios que no comparten la fe dominante.
- Condiciones de salud (VIH-SIDA)
- Condición socioeconómica.
- Preferencias sexuales.
- Migrantes.

1.2 Marco Jurídico

1.2.1 Instrumentos Internacionales

El trabajo es un derecho protegido a nivel internacional y existen diversas organizaciones que se encargan de velar para que este derecho se lleve a cabo bajo condiciones óptimas.

---

[7] Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 18.
[8] Curso Taller Prohibido Discriminar. CONAPRED, 2008 pág. 32
[9] Comisión Ciudadana de Estudios contra la Discriminación, La Discriminación en México: Por una nueva cultura de la igualdad. Informe general. 2001. México

Existen convenios internacionales, firmados principalmente por los integrantes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que establecen principios y derechos básicos. Además, cada país se ha encargado de adecuar su legislación laboral al contenido de estos convenios.

1.2.1.1 Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW).

Esta convención se encarga de reafirmar la fe en los derechos humanos fundamentales, en la dignidad humana, el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres a través de un programa de acción para que los Estados Partes garanticen el goce de esos derechos. Tiene como objetivos eliminar cualquier tipo de exclusión y discriminación de los ámbitos político, económico, cultural, laboral y social.

En el artículo 3 de la CEDAW se dispone que cada estado parte tomará las medidas necesarias en el ámbito legislativo, para asegurar el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, con el objeto de garantizarle el ejercicio y el goce de sus derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el hombre vive[10].

Por cuanto hace a la **discriminación** esta, denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (Artículo 1, CEDAW).

Algunas de las acciones que se pueden considerar dentro del marco de la violencia laboral, son el hostigamiento, acoso sexual y laboral.

1.2.1.2 Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Belém do Pará".

Esta convención se celebró para garantizar a los Estados Americanos la eliminación de cualquier tipo de violencia que afecte la integridad de las mujeres, y establecer un programa con el cual pretende prevenir, sancionar y erradicar cualquier acción que se genere en contra de la salud física y psicológica de las mujeres.

El artículo 6° de la misma, establece que el derecho de toda mujer a una vida libre de violencia, incluye, entre otros; el de ser libre de toda discriminación y el derecho de la mujer a ser valorada y educada libre de patrones estereotipos de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación[11].

---

[10] CEDAW, Convención sobre la eliminación de todas formas de discriminación contra la mujer, Artículo 3, noviembre de 2010

[11] Convención para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la Violencia contra la Mujer - Convención de Belem do Pará, artículo 6, 9 de junio de 1994

1.2.2 Legislación Federal

Los artículos 1º y 123, párrafo primero de la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, exigen a las autoridades en el ámbito de sus competencias: promover, respetar y garantizar los derechos humanos. De igual forma establecen que toda persona tiene derecho a un trabajo digno y socialmente útil.

Por otro lado, la **Ley Federal de Trabajo,** en su artículo 3, exige el respeto a la dignidad y el respeto a los derechos y libertades de las personas en el desempeño de sus funciones o actividades, y prohíbe cualquier condición que implique discriminación de cualquier tipo entre los trabajadores.

Cada uno de los ciudadanos debe tener claro que el trabajo es su derecho y un deber social, y debe conocer las condiciones en las que éste se debe realizar. En primer lugar, no debe existir por ninguna razón discriminación entre las y los trabajadores y de ninguna forma se deben realizar acciones o expresar palabras que atenten contra la dignidad humana.

1.2.2.1 Código Penal Federal

Este instrumento jurídico, nos sirve para sancionar todas aquellas acciones que afecten la integridad de los individuos.

El artículo 259 Bis, del Capítulo I Hostigamiento Sexual, Abuso Sexual, Estupro y Violación perteneciente al Título Décimo Quinto denominado Delitos contra la Libertad y el normal Desarrollo Psicosexual determina el tipo de sanción aplicable a aquellos que atenten contra la integridad de una persona, que versa en lo siguiente:

> *…Al que con fines lascivos asedie reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquiera otra que implique subordinación, se le impondrá sanción hasta de cuarenta días de multa. Si el hostigador fuese servidor público y utilizare 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. Sólo se procederá contra el hostigador, a petición de parte ofendida.*

Para el caso de discriminación, el artículo 149 Ter del Código Penal Federal, dispone que se impondrá de uno a dos años de prisión y hasta cien días de trabajo a favor de la comunidad a quien cometa actos que atenten contra la dignidad humana, específicamente a quien:

Se aplicará sanción de uno a tres años de prisión o de ciento cincuenta a trescientos días de trabajo a favor de la comunidad y hasta doscientos días multa al que por razones de origen o pertenencia étnica o nacional, raza, color de piel, lengua, género, sexo, preferencia sexual, edad, estado civil, origen nacional o social, condición social o económica, condición de salud, embarazo, opiniones políticas o de cualquier otra índole atente contra la dignidad humana o

anule o menoscabe los derechos y libertades de las personas mediante la realización de cualquiera de las siguientes conductas:

I. Niegue a una persona un servicio o una prestación a la que tenga derecho;
II. Niegue o restrinja derechos laborales, principalmente por razón de género o embarazo; o límite un servicio de salud, principalmente a la mujer en relación con el embarazo; o
III. Niegue o restrinja derechos educativos.

Al servidor público que, por las razones previstas en el primer párrafo de este artículo, niegue o retarde a una persona un trámite, servicio o prestación a que tenga derecho se le aumentará en una mitad la pena prevista en el primer párrafo del presente artículo, y además se le impondrá destitución e inhabilitación para el desempeño de cualquier cargo, empleo o comisión públicos, por el mismo lapso de la privación de la libertad impuesta.

No serán consideradas discriminatorias todas aquellas medidas tendentes a la protección de los grupos socialmente desfavorecidos.

Cuando las conductas a que se refiere este artículo sean cometidas por persona que tenga una relación de subordinación laboral con la víctima, la pena se incrementará en una mitad más.

Asimismo, se incrementará la pena cuando los actos discriminatorios limiten el acceso a las garantías jurídicas indispensables para la protección de todos los derechos humanos.

Este delito se perseguirá por querella.

1.2.2.2 Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Creada con la intención de lograr que la federación, las entidades federativas, la Ciudad de México y los municipios se coordinen para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y, a su vez, se rescaten los principios y modalidades que garantizan su acceso a una vida libre de violencia.

Es entonces que esta ley reconoce a **la violencia laboral** como aquella acción que se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral 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. Esto puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño.

Uno de los objetivos es establecer mecanismos que favorezcan su erradicación en los centros laborales privados o públicos, mediante acuerdos y convenios con empresas y sindicatos. Además, se establece la distribución de competencias en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

En su artículo 13, menciona que las acciones correspondientes a la prevención de la violencia laboral en la comunidad, que realicen la Federación, las entidades federativas y los

municipios, de conformidad con los instrumentos de coordinación, así como por la normatividad emitida en el ámbito de sus respectivas competencias, se regirán por los principios siguientes:

a) Igualdad de mujeres y hombres ante la Ley;
b) Reconocimiento de las mujeres como sujetos de derechos;
c) Generación de cambios conductuales en la sociedad para el desaliento de la violencia contra las mujeres;
d) Participación de las mujeres en los diferentes sectores, y
e) Fomento de la cultura jurídica y de legalidad, así como de denuncia.

1.2.2.3 Reglamento de la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Las acciones encaminadas a promover y difundir los derechos de las mujeres e identificar factores de riesgo con el fin de evitar actos de violencia, son las siguientes:

a) Sensibilizar, concientizar y educar para prevenir la violencia en todos sus tipos y modalidades previstas en la Ley;
b) Diseñar campañas de difusión disuasivas y reeducativas integrales y especializadas para disminuir el número de Víctimas y Agresores;
c) Detectar en forma oportuna los posibles actos o eventos de violencia contra las mujeres;
d) Fomentar que los medios de comunicación promuevan el respeto a la dignidad de las mujeres y eviten el uso de lenguaje e imágenes que reproduzcan estereotipos y roles de género que refuerzan y naturalizan la violencia contra las mujeres;
e) Generar mecanismos para que la comunicación institucional se realice con un lenguaje incluyente y con perspectiva de género, y
f) Todas aquellas medidas y acciones que sean necesarias para eliminar los factores de riesgo de violencia contra las mujeres.

1.2.2.4 Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres

En ella se exponen las estrategias para promover la igualdad entre mujeres y hombres, de igual manera se establecen las formas en que se puede erradicar la discriminación y coadyuvar a la modificación de los estereotipos que discriminan y fomentan la violencia en contra de las mujeres.

Por otro lado, en el Título III Capítulo Primero denominado *De la Política Nacional en Materia de Igualdad* se establece que la política nacional deberá fomentar la participación equilibrada y sin discriminación en los procesos de selección, contratación y ascensos en el servicio civil de carrera de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.

1.2.3 Legislación en el Estado de Veracruz de Ignacio de Llave

1.2.3.1 Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Veracruz[12]

En el ámbito local también contamos con instrumentos que se encargan de regular aquellas acciones que incurran en discriminación, o cualquier acto que violente la integridad de una persona. El presente ordenamiento, en su artículo 190, expresa lo siguiente:

> *A quien, con fines lascivos, acose u hostigue reiteradamente a una persona de cualquier sexo, se le impondrán de seis meses a tres años de prisión y multa de hasta trescientos días de salario.*

Si el sujeto activo se vale de su posición jerárquica, derivada de sus relaciones laborales e implican subordinación de la víctima se le impondrán de uno a cinco años de prisión y multa de hasta trescientos días de salario.

Por otro lado, si el acosador fuere servidor público y utilizare los medios y las circunstancias que su encargo le proporcione, será destituido y se le inhabilitará para ocupar otro empleo o comisión públicos, hasta por cinco años.

Además si alguien obstaculizara o condicionara el acceso de una mujer a un empleo, mediante el establecimiento de requisitos referidos a su sexo, edad, apariencia física, estado civil, condición de madre o no, sometimiento a exámenes de laboratorio o de otra índole para descartar estado de embarazo, se le impondrán de seis meses a dos años de prisión y multa de hasta trescientos días de salario.

1.2.3.2 Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Esta ley establece en el artículo 10 que los gobiernos estatal y municipal en el marco de sus respectivas competencias, al establecer políticas públicas que garanticen el derecho de las mujeres y las niñas a una vida libre de violencia en sus relaciones escolares y laborales, deberán:

> *I. Reivindicar la dignidad de las mujeres en todos los ámbitos de la vida;*
> *II. Establecer mecanismos que favorezcan la erradicación de esta modalidad de la violencia en escuelas y centros laborales privados o públicos, mediante acuerdos y convenios con instituciones escolares, empresas y sindicatos;*
> *III. Proporcionar atención psicológica y legal, especializada y gratuita, a quien sea víctima de violencia de género.*

[12] NOTA: El delito de acoso sexual se persigue por querella.

1.2.3.3 Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz.

Es necesario que todas aquellas personas que resulten víctimas de hostigamiento y acoso sexual o laboral sepan que acciones tomar y hacia dónde dirigirse para recibir atención necesaria.

Esta ley, en su artículo 24, establece las medidas de atención, asistencia y protección que se deberán proporcionar a las víctimas y, además, dependiendo de la gravedad de los daños sufridos, se determinará la prioridad en su asistencia, en la prestación de servicios y en la implementación de acciones dentro de las instituciones encargadas de brindarles atención y tratamiento, buscando en todo momento evitar la revictimización[13].

El artículo 30 de la referida ley, regula respecto al trato de las víctimas de violación lo siguiente:

En caso de violación o cualquier conducta que atente su integridad física o psicológica, se le garantizará:	El acceso a los servicios de la profilaxis post exposición para *Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH)* y aquellos que se contemplen en la misma Ley.
	Se realizarán prácticas periódicas de exámenes y tratamientos especializados, durante el tiempo necesario para su total recuperación y conforme al diagnóstico y tratamiento médico recomendado; en particular, se considerará prioritario para su tratamiento el seguimiento de eventuales contagios de enfermedades de transmisión sexual y del VIH.
	Cada una de las entidades públicas que brinden servicios, asistencia y atención a las víctimas, se dispondrá de personal capacitado en el tratamiento de la violencia sexual con un enfoque transversal de género.

Artículo 30 Ley de Víctimas del Estado de Veracruz

Si la institución médica a la que acude la víctima no cumple con lo señalado en el artículo 24 y sus costos hayan sido cubiertos por la víctima, el Fondo creado en la Ley se los reembolsará de manera completa y rápida.

1.2.3.4 Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

La no discriminación entre los seres humanos es un principio fundamental en la construcción de una sociedad más igualitaria.

La ley en comento es un ejemplo de lo anteriormente mencionado, en ella se establece que el principio de igualdad y no discriminación debe ser incorporado de manera transversal y progresiva en el quehacer público y, en particular, en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas.

[13] NOTA: Estos servicios se tomarán en cuenta si la víctima pertenece a un grupo en condiciones de vulnerabilidad, a sus características y necesidades especiales, particularmente tratándose de mujeres, niñas y niños, adultos mayores y población indígena.

Las medidas para la igualdad de oportunidades que las autoridades estatales y los ayuntamientos deberán llevar a cabo son:

- Implementar una política laboral que promueva la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación;
- Impulsar campañas de sensibilización dirigidas a los empleadores, a fin de evitar toda forma de discriminación en la contratación, permanencia y ascenso en el empleo de las personas.

1.2.3.5 Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz

Esta ley dispone que las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y Municipal, los organismos autónomos y aquellos que sean de interés público, en el ámbito de sus respectivas competencias, están obligados a garantizar el derecho de igualdad entre mujeres y hombres; al efecto, promoverán:

a) Una vida libre de discriminación;
b) La erradicación de estereotipos que fomentan la desigualdad;
c) El ejercicio de la igualdad en los ámbitos de la vida personal, laboral y familiar, para lograr la convivencia armónica fomentando la conciliación y el principio de tolerancia, encaminados a lograr el pleno desarrollo de los individuos;
d) Que los medios de comunicación públicos y privados generen información y difundan mensajes que contribuyan a la construcción de un Estado de igualdad; y
e) Una vida libre de violencia de género.

1.2.3.6 Reglamento Interior del OPLE

El artículo 55 TER del Reglamento Interior del OPLE refiere que: La Unidad Técnica de Igualdad de Género e Inclusión estará adscrita a la Presidencia del Consejo General, y tendrá entre sus atribuciones la siguiente:

… k) Propiciar espacios laborales libres de violencia al atender las responsabilidades que correspondan del Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento y acoso sexual y laboral.

1.2.3.7 Reglamento de las relaciones laborales del OPLE

Para este Organismo, es de suma importancia contar con un reglamento de relaciones laborales en el que se estipulen de forma expresa y detallada los criterios para un buen desarrollo de las actividades que se realicen dentro del mismo.

Dentro de los artículos 48, b), e) y j); y 50, inciso c) del reglamento en cita, se determinan los derechos y obligaciones de cada de uno de los trabajadores del Organismo, de los cuales se puede hacer mayor énfasis en los siguientes:

Derechos:

- Desempeñar las funciones propias de su cargo;
- Inconformarse ante las autoridades competentes del OPLE en contra de los actos que considere le causen algún agravio en su relación jurídica con el Organismo;
- Recibir un trato digno y respetuoso.

Obligaciones:

- Conducirse en todo tiempo con probidad y honradez ante sus superiores jerárquicos, compañeros y subordinados, procurando que las relaciones laborales con ellos se lleven a cabo con cordialidad y respeto.

2. DINÁMICA Y CARACTERÍSTICAS DEL HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL Y LABORAL (**HASL**)

2.1 Análisis de hostigamiento y acoso sexual y laboral desde una perspectiva de género y no discriminación

Debido a la variedad de fenómenos que envuelven a la sociedad actual, la perspectiva de género es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Se promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones[14].

La perspectiva de género, va más allá del simple reconocimiento de las diferencias de género, dirigiéndose hacia relaciones más equitativas y solidarias entre hombres y mujeres.

Cada sociedad se enfrenta a diferentes circunstancias, causas y mecanismos institucionales y culturales que han estructurado la desigualdad entre hombres y mujeres. Por ello, uno de los objetivos que plantea este término es el de dar solución a los desequilibrios que existen entre hombres y mujeres a través de acciones como:

- Redistribuir equitativamente las actividades entre los sexos (en los ámbitos público y privado).
- Valorar de manera justa los distintos trabajos que realicen hombres y mujeres (trabajo doméstico, servicios, etcétera).
- Modificar las estructuras sociales, los mecanismos, reglas, prácticas y valores que reproducen la desigualdad.
- Fortalecer el poder de gestión y decisión de las mujeres[15].

[14] Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 5 fracción IX.
[15] Gobierno de la República Mexicana. Secretaría de Comunicaciones y Transportes, disponible en: http://www.sct.gob.mx/igualdad/que-es-la-perspectiva-de-genero/

Se deberá hacer un análisis de la conducta eliminando los estereotipos de la situación advertida, las Naciones Unidas definen al estereotipo de género como "…una opinión o un prejuicio generalizado acerca de atributos o características que hombres y mujeres poseen o deberían poseer o de las funciones sociales que ambos desempeñan o deberían desempeñar. Un estereotipo de género es nocivo cuando limita la capacidad de hombres y mujeres para desarrollar sus facultades personales, realizar una carrera profesional y tomar decisiones acerca de sus vidas y sus proyectos vitales[16]…"

Genevieve Fraisse señala que el consentimiento de las mujeres, especialmente en lo que refiere a la violencia sexual, debe analizarse desde el ángulo de las condiciones que coaccionan a la víctima y favorecen la consumación de un hecho delictivo o bien, que propician su reiteración.

2.2 Hostigamiento y Acoso Sexual

El hostigamiento es un ejercicio de poder en una relación de subordinación, y en el caso del **hostigamiento sexual,** las conductas que se generen siempre estarán relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

Algunas de estas conductas se describen de manera enunciativa más no limitativa:

- Chistes de contenido sexual;
- Piropos;
- Pedir citas fuera del centro laboral;
- Conversaciones de contenido sexual;
- Hacer preguntas sobre la vida íntima y sexual;
- Hacer insinuaciones sexuales;
- Pedir abiertamente relaciones sexuales;
- Llamadas telefónicas lascivas;
- Acercamientos excesivos;
- Miradas o gestos lascivos;
- Abrazos y besos no deseados;
- Tocamientos;
- Pellizcos;
- Roces;
- Acorralamientos;
- Presión para obtener sexo a cambio de mejoras;
- Amenazas;
- Realizar actos sexuales bajo presión de despido y asalto sexual;
- Tomar imágenes o videos con contenido sexual.

2.2.1 Mitos y realidades sobre el hostigamiento y acoso sexual

La guía de contenidos y recomendaciones didácticas del Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y el Acoso Sexual en la Administración Pública

[16] http://www.ohchr.org/SP/Issues/Women/WRGS/Pages/GenderStereotypes.aspx

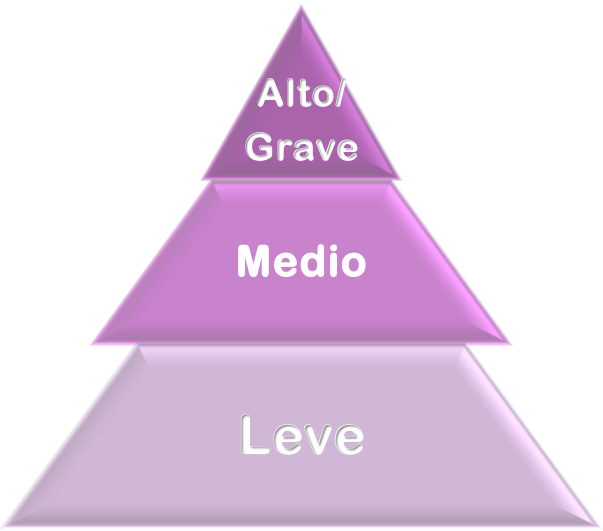
Federal refiere que de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo existen los siguientes mitos y realidades respecto al acoso hostigamiento sexual.

Mito 1	Realidad 1
"Las mujeres hacen cargos falsos de HS y AS* para vengarse de sus jefes u otras personas con las que están resentidas".	Lo que ocurre es que todavía existe tolerancia social frente al acoso sexual, ya que se consideran conductas naturalmente masculinas y machistas. Los estudios demuestran que menos del 1% de las quejas o denuncias por acoso sexual son falsas.
Mito 2	**Realidad 2**
Se ha exagerado la gravedad del HS y AS. Lo que a menudo se cataloga como HS y AS es en realidad coqueteo trivial e inofensivo.	En la mayoría de los casos el HS y AS es devastador para las víctimas, viéndose obligadas muchas veces a despedirse del trabajo y a sufrir serios síntomas psicológicos.
Mito 3	**Realidad 3**
Si el hostigador/acosador no lo hace intencionadamente, su actitud no constituye HS y AS.	En tanto estos comportamientos, de manera involuntaria o deliberada, vayan en contra de la voluntad de la víctima, le hacen sentirse ofendida, humillada o intimidada y generan un ambiente hostil de trabajo, pueden ser considerados como HS o AS.
Mito 4	**Realidad 4**
Los hombres poseen un irrefrenable instinto sexual	La sexualidad humana no es exclusiva de los varones; los patrones de masculinidad tradicional o machista exageran su libido.
Mito 5	**Realidad 5**
Generalmente las mujeres que sufren HS o AS es porque ellas mismas lo han provocado por	Los estudios han demostrado que las víctimas de HS y AS varían enormemente en cuanto a su

su apariencia, su modo de vestir y comportamiento.	apariencia física, forma de vestir, edad y comportamientos. Este argumento no es más que una excusa que los acosadores utilizan para justificarse a sí mismos.
Mito 6 **Si ignoras el acoso, desaparecerá.**	**Realidad 6** Por lo general los acosadores no se detendrán, ni cesarán en su actitud por sí mismos. Que la víctima ignore estos comportamientos, puede ser interpretado por la persona hostigadora/acosadora como conformidad o estímulo.
Mito 7 **Todas las víctimas de HS y AS son mujeres.**	**Realidad 7** Aunque en menor medida, pero los hombres también pueden ser víctimas de HS y AS.
Mito 8 **El acoso sexual sólo tiene lugar entre personas de distinto sexo.**	**Realidad 8** El acoso sexual también se da entre personas del mismo sexo.

***HS Y AS – Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual**

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. La guía para identificar el hostigamiento y acoso sexual y laboral de la Secretaría de Seguridad Pública, realiza la siguiente clasificación:[17]



El *acoso leve* suele manifestarse de manera **verbal**; es decir, chistes de contenido sexual, piropos, pedir citas, conversaciones de contenido sexual, hacer preguntas sobre la vida íntima y sexual, hacer insinuaciones sexuales, pedir abiertamente relaciones sexuales, llamadas telefónicas, entre otras.

El *acoso medio,* se manifiesta a través de acercamientos excesivos, miradas, gestos lascivos y muecas.

Y por último, el *acoso alto o grave* se presenta de **manera verbal y con contacto físico**, por ejemplo: abrazos y besos no deseados, tocamientos, pellizcos, acercamientos, roces, acorralamientos, presión para obtener sexo a cambio de mejoras, amenazas, realizar actos sexuales bajo presión de despido y asalto sexual.

Si bien, el hostigamiento y el acoso pueden dirigirse tanto a mujeres como a hombres, quienes sufren en mayor proporción este tipo de afectaciones son las mujeres, debido a que ella se encuentra mayormente en posiciones jerárquicas de bajo rango y por lo tanto se pone entre dicho su capacidad de desarrollar diversas actividades.

[17] Guía para identificar el hostigamiento y acoso sexual y laboral. Secretaría de Seguridad Pública. Disponible en: http://www.ssp.gob.mx/portalWebApp/ShowBinary?nodeId=/BEA%20Repository/1214153//archivo

2.2.2 Fases del Hostigamiento y Acoso Sexual

Es necesario que toda persona que se enfrente a conductas de hostigamiento y acoso sexual identifique las actitudes de la o el hostigador y/o acosador. En ese sentido, a continuación se muestra el itinerario del acoso sexual descrito por la asociación civil española *Terrogénero:*

2.2.3 Características de una persona que sufre de hostigamiento o acoso sexual:

Quienes resulten víctimas del hostigamiento y acoso sexual podrán presentar las siguientes características:

- Incapacidad para el afrontamiento.
- El sistema nervioso queda desbordado con la generación de imágenes traumáticas y las consiguientes emociones (ansiedad, temor, rabia, culpa).
- Destrucción del marco de referencia habitual en el ámbito laboral.
- La persona tiende a evitar todo estímulo que reactive el trauma, lo cual reduce su productividad y vida afectiva.
- Se generan síntomas mentales, psicosomáticos y sociales.

2.3 Hostigamiento y Acoso Laboral

2.3.1 Factores que fomentan el Hostigamiento y Acoso Laboral

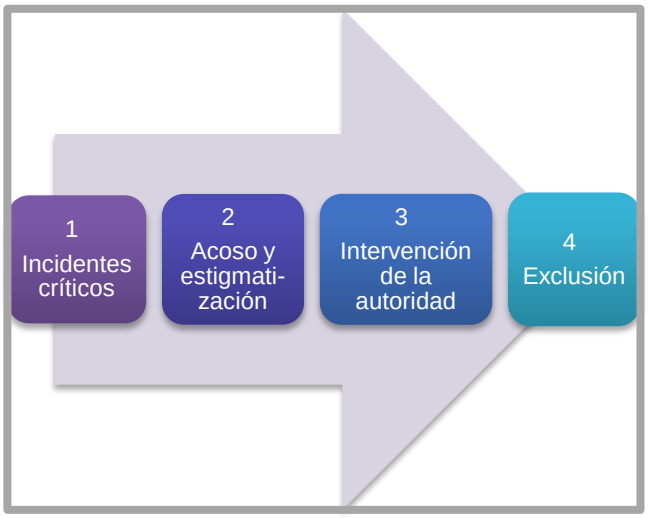
Principalmente, la falta de una cultura organizacional, que deriva en una comunicación fallida, poco frecuente y poco fluida, por lo cual es complicado establecer buenas prácticas de enfrentamiento y de resolución de conflictos.

Además, otro factor, son las relaciones desiguales de poder entre el agresor y la víctima, que se reflejan en constantes luchas por mantener su lugar, o darse créditos a una expensa de los demás.

Otro tipo de factores, pueden encaminarse a la personalidad tanto del agresor como de la víctima; es decir, si la víctima demuestra inseguridades, y tiene baja autoestima para el agresor, esto es un incitante para hostigarlo o acosarlo. Por otro lado, muchos de los agresores, suelen poseer personalidades con trastornos y disturbios mentales, con cuadros de violencia, etc.[18]

2.3.2 Fases del Hostigamiento y Acoso Laboral

A continuación se enuncian y describen las fases del hostigamiento y acoso laboral:[19]



La ***primera fase*** consiste en aquel incidente que puede originar una situación de acoso, conflicto y convivencia en el lugar del trabajo, los cuáles, si no son resueltos, pueden dar lugar a una futura situación de acoso.

La ***segunda fase***, es aquella en la cual la víctima empieza a recibir ataques psicológicos por parte de la o el agresor. En ocasiones los compañeros de la víctima al percatarse de esa situación no suelen dar la real importancia al caso. Estas actitudes generan empoderamiento al agresor y prolongación de la situación.

En lo que concierne a la ***tercera fase***, se hace presente la intervención de las autoridades de la organización, se advierte de la gravedad del asunto y se establecen medidas de intervención. Por lo contrario, éstas pueden hacer frente al problema o simplemente negar u ocultar el problema. Esto conlleva al incremento de la gravedad del asunto y sobre todo, el malestar de la persona afectada.

---

[18] http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500012

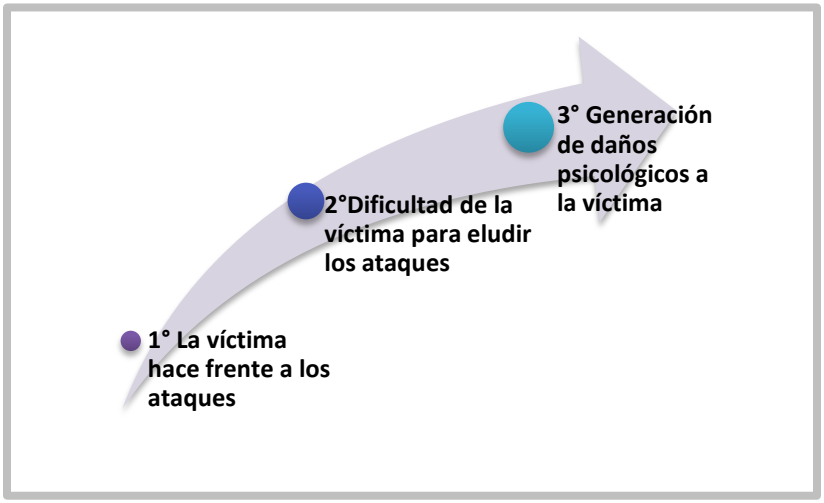
[19] Gobierno de Chile. Acoso laboral o mobbing. Cartilla informativa, Dirección de Trabajo. Chile. 2007

Por último, *la* ***cuarta fase*** abarca la persistencia de la situación, en ese momento la víctima es etiquetada como un trabajador "difícil" o "problemático", o incluso se considera con problemas de salud mental. Como resultado, esta persona podría ser expulsada o puede la misma abandonar su puesto de trabajo.

Es frecuente que la o el trabajador se vea obligado a pedir la baja laboral ante la incapacidad de continuar realizando las labores habituales, o pida licencias médicas que a la larga van acumulando un estado de incapacidad laboral y facilita el despido.

2.3.3 Grados de Hostigamiento y Acoso Laboral

Sáez M-C y García Izquierdo realizan la siguiente clasificación de los grados de Hostigamiento y Acoso Laboral[20]:



Cuando la persona es capaz de enfrentar los ataques de los cuales es objeto y de mantenerse en su puesto de trabajo, se dice que es **el *primer grado de hostigamiento***. Algunas personas pueden con facilidad ignorar las humillaciones y encaran a sus agresores.

El *segundo grado de hostigamiento* es cuando la persona ya no puede con facilidad evadir los ataques y humillaciones de las que es objeto. En consecuencia, mantenerse en su puesto de trabajo o reincorporarse a él se hace más difícil. En esta etapa comienza a presentar síntomas depresivos, problemas gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias, y trata de evitar toda situación relacionada con el tema.

El tercer grado de hostigamiento, se hace prácticamente imposible la reincorporación al trabajo y los daños psicológicos que padece la víctima de acoso, requieren de un tratamiento psicológico especializado. Los síntomas indicadores de esta etapa son: depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas e intentos de suicidio.

[20] Sáez M.C., García-Izquierdo M. Violencia psicológica en el trabajo: Mobling. Madrid, 2001.

2.3.4 Conductas recurrentes del hostigamiento y acoso laboral

A continuación se enuncian las conductas recurrentes del Hostigamiento y Acoso Laboral[21]:

Conductas recurrentes del Hostigamiento y Acoso Laboral:	
• Calumniar o lanzar rumores falsos o perjudiciales; • Ridiculizar a la persona; • Intentar que parezca como una persona que padece de sus facultades mentales; • Burlarse de sus dolencias o discapacidad; • Imitar las maneras, la voz y gestos de la víctima para ridiculizarla; • Criticar sus convicciones políticas o creencias religiosas; • Burlarse de su vida privada o utilizar contra ella el sarcasmo o la parodia; • Burlarse de sus orígenes; • Realizar actos represivos u ofensivos, ya sea verbalmente, por escrito, por correo electrónico, etc.; • Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada; • Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima; • Injuriarla en términos obscenos y degradantes; • Hacer pública información específica sobre la vida privada de la persona; • Instrucciones al resto del personal de no hablar o no relacionarse con la parte denunciante; • Impedirle a la persona su relación con el exterior, así como su interacción con personas usuarias; • Maltratar verbalmente a una persona en público; • Aplicaciones injustificadas o desproporcionadas de medidas disciplinarias, • Reducciones continuas de salarios y otras formas de amonestaciones injustificadas.	• Amenazas de despido o de reportar sus "negligencias" o "inadecuados comportamientos a instancias a jefas/jefes superiores • Instigación a que otros trabajadores y trabajadoras emulen a la persona hostigadora o perpetradora del maltrato; • Ignorar o minimizar las quejas o denuncias que la persona hace respecto a cualquiera de las acciones antes mencionadas. 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 ingresar a determinadas áreas o utilizar ciertas herramientas o equipo.

2.3.4 Consecuencias del hostigamiento y acoso laboral

La Organización Internacional del Trabajo refiere las siguientes consecuencias del hostigamiento y acoso laboral:[22]

---

[21] Protocolo para Prevenir y Atender el Hostigamiento y Acoso Sexual y/o Laboral. Secretaria de Turismo. Pág. 36, México, 2017.

[22] Organización Internacional de Trabajo OIT, El hostigamiento o acoso sexual, Equipo Técnico para América Central, Haití, Panamá, República Dominicana, pág. 4, 2004.

Para las víctimas	Para los empleadores	Para la sociedad
Sufrimiento psicológico: como humillación, disminución de la motivación, pérdida de autoestima.	Disminución de la productividad de la empresa debido a: • Peligro del trabajo en equipo, • Desmotivación, • Absentismo	Costes a largo plazo para la reintegración de las víctimas
Cambio de comportamiento, como aislamiento, deterioro de las relaciones sociales.	Alta rotación de recursos humanos.	• Incremento de la violencia de género, violencia laboral, discriminación en el empleo, segregación ocupacional.
Enfermedades físicas y mentales producidas por el estrés, incluso suicidio.	Gastos por procedimientos administrativos e indemnizaciones.	Gastos en procesos legales y penales.
Riesgo de pérdida de trabajo.	Dificultad para llenar las vacantes en aquellos lugares de trabajo señalados por problemas de acoso sexual.	Dificultad para el acceso de las mujeres a trabajos de alto nivel y buenos salarios, tradicionalmente dominados por los hombres.
Aumento de la accidentalidad.	Deterioro de las relaciones laborales	

3. RUTA PARA LA DENUNCIA Y ATENCIÓN DE CASOS DE HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL Y LABORAL (HASL)

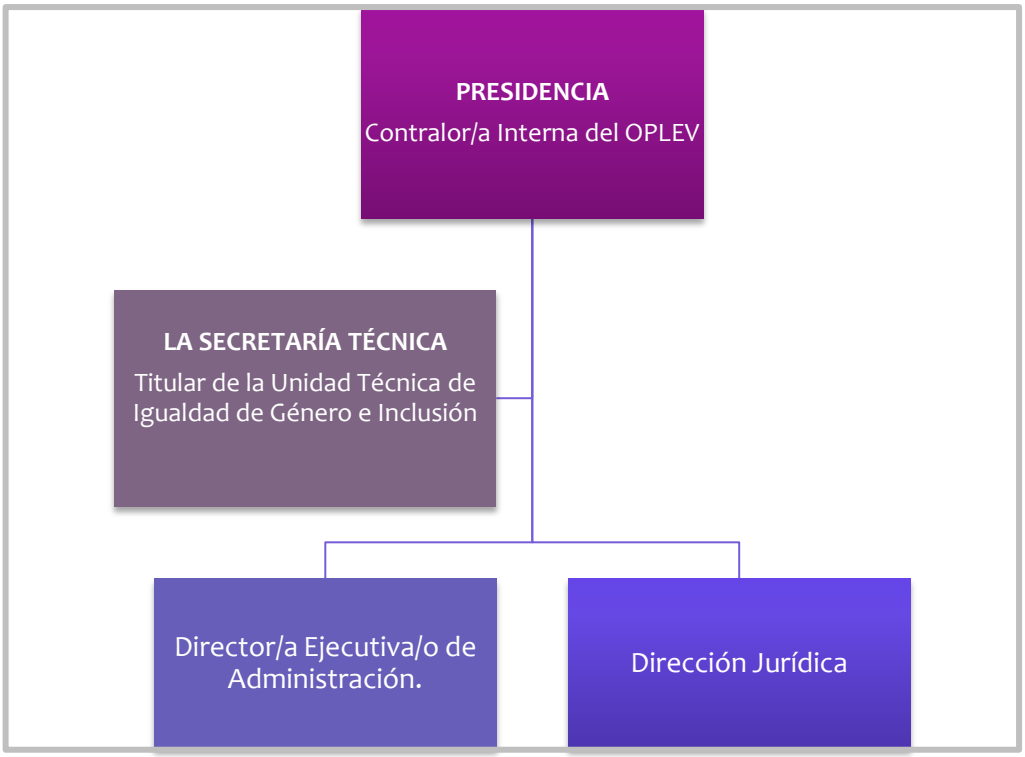
3.1 Del Comité de Seguimiento para HASL

El Comité de Seguimiento para Casos de Hostigamiento y Acoso Sexual o Laboral del Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz (de ahora en adelante, Comité) será el encargado de dar seguimiento e informar estadísticamente sobre los casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral al interior del OPLE, y será nombrado por la Comisión Especial de Igualdad de Género y No Discriminación.

El Comité se reunirá ordinariamente de manera **trimestral**, con el propósito de conjuntar el informe trimestral sobre los casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral que se

presenten al interior del Organismo. Podrá reunirse de manera extraordinaria cuando así se considere necesario.

El Comité se conformará de la siguiente manera:



La integración de los órganos y áreas del Comité obedece a su naturaleza y función por las que se regulan en los reglamentos de este organismo electoral; Contraloría Interna, participará pues por el ámbito de competencia se considera idónea para presidir el Comité; por cuanto hace a la Unidad Técnica de Igualdad de Género e Inclusión, su función se encamina a propiciar espacios libres de violencia al atender las responsabilidades que correspondan del Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento y acoso sexual o laboral; por cuanto hace a la Dirección Ejecutiva de Administración, su incorporación alude a ser el área responsable de la organización los sistemas de registro y control de personal del OPLE; y en cuanto a la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos por la especialización de su competencia.

Ahora bien, la Comisión Especial de Igualdad de Género y No Discriminación deberá cerciorarse de que las personas a quienes designen para formar parte del Comité, no cuenten con antecedentes de conductas discriminatorias o de hostigamiento y acoso sexual o laboral.

Las funciones de quienes integran el Comité son las siguientes:

a) Aportar la información estadística relacionada con los casos de hostigamiento y acoso sexual que se presenten, a partir de la emisión de este protocolo.
b) Aportar la información cualitativa sobre las áreas de oportunidad que se identifiquen en la prevención, atención y sanción de los casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral.
c) Aportar la información cualitativa sobre las sugerencias y buenas prácticas que se identifiquen en la prevención, atención y sanción de los casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral.
d) Conformar el informe trimestral y anual de casos de hostigamiento y acoso sexual y presentarlo ante la Secretaria Ejecutiva del OPLE.
e) Poner de conocimiento a la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos los casos que se presenten por HASL.

3.2 Derechos de las víctimas.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos respecto a los derechos de las víctimas o del ofendido, establece lo siguiente:

Artículo 20. El proceso penal será acusatorio y oral. Se regirá por los principios de publicidad, contradicción, concentración, continuidad e inmediación. (…)

C. De los derechos de la víctima o del ofendido:

I. Recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la Constitución y, cuando lo solicite, ser informado del desarrollo del procedimiento penal;

II. Coadyuvar con el Ministerio Público; a que se le reciban todos los datos o elementos de prueba con los que cuente, tanto en la investigación como en el proceso, a que se desahoguen las diligencias correspondientes, y a intervenir en el juicio e interponer los recursos en los términos que prevea la ley. Cuando el Ministerio Público considere que no es necesario el desahogo de la diligencia, deberá fundar y motivar su negativa;

III. Recibir, desde la comisión del delito, atención médica y psicológica de urgencia;

IV. Que se le repare el daño. En los casos en que sea procedente, el Ministerio Público estará obligado a solicitar la reparación del daño, sin menoscabo de que la víctima u ofendido lo pueda solicitar directamente, y el juzgador no podrá absolver al sentenciado de dicha reparación si ha emitido una sentencia condenatoria. La ley fijará procedimientos ágiles para ejecutar las sentencias en materia de reparación del daño;

V. Al resguardo de su identidad y otros datos personales en los siguientes casos: cuando sean menores de edad; cuando se trate de delitos de violación, trata de personas, secuestro o delincuencia organizada; y cuando a juicio del juzgador sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa. El Ministerio Público deberá garantizar la protección de víctimas, ofendidos, testigos y en general todas los sujetos que

intervengan en el proceso. Los jueces deberán vigilar el buen cumplimiento de esta obligación;

VI. Solicitar las medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos, e

VII. Impugnar ante autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público en la investigación de los delitos, así como las resoluciones de reserva, no ejercicio, desistimiento de la acción penal o suspensión del procedimiento cuando no esté satisfecha la reparación del daño

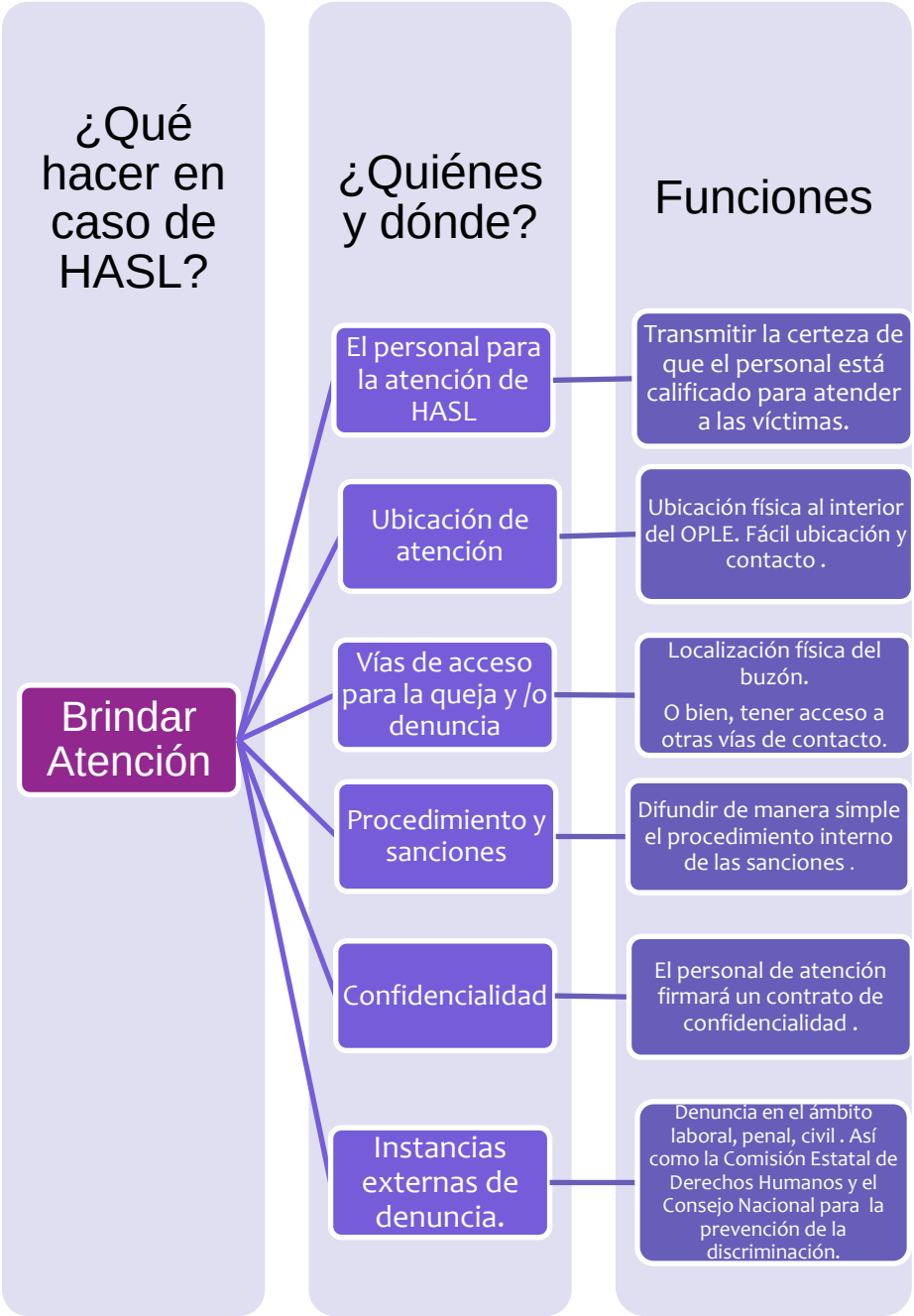
3.2.1 Atención a las víctimas de hostigamiento

Uno de los aspectos fundamentales para la atención de víctimas, ya sea por hostigamiento o acoso, tanto en el ámbito sexual o laboral, es la posibilidad de que se identifiquen determinadas conductas, desplegadas por la persona agresora, entre las que se destacan las mencionadas anteriormente.

Para el manejo adecuado en los casos de HASL, el personal especializado comisionado de atención del OPLE deberá brindar atención integral y especializada a víctimas de hostigamiento y acoso sexual o laboral dentro del centro de trabajo.

3.2.1 Atención en caso de HASL

El OPLE debe contar con personal capacitado para poder tratar con sensibilidad a las víctimas que denuncien el HASL con criterios de eficacia, calidez y calidad, en este caso el procedimiento a seguir es el siguiente:



Competencia: La ubicación de atención debe ser de manera física, al interior del OPLE, así como contar con un número de teléfono y correo electrónico, la Secretaria técnica del Comité habilitará las vías.

Denuncia: A través de un buzón de quejas electrónico y denuncias dentro del OPLE, o ya sea vía telefónica, correo electrónico o de manera personal.

Procedimiento: La difusión del procedimiento interno y las sanciones a las que se puede enfrentar la persona responsable o acusada, es importante no desalentar a la persona con las posibles consecuencias que se puedan presentar, en caso de no comprobarse la comisión de la conducta reclamada.

Confidencialidad: Las posibles víctimas deberán tener la certeza sobre la discreción, ya que el personal encargado de brindar atención firmará un acuerdo de confidencialidad en el que se explique la sanción a la que podrán ser acreedoras en caso de incumplir con estos principios. Se estima necesario anexar formato del acuerdo de confidencialidad.

Otras vías: Además del procedimiento interno, existen otros medios para denunciar este tipo de conductas a instancias externas, tanto en el ámbito laboral, penal, civil, ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos y el Consejo Nacional para la Prevención de la Discriminación.

3.3.2 Actitudes y habilidades necesarias en el procedimiento de atención en caso de HASL

El hostigamiento y acoso sexual o laboral afecta negativamente a la persona que lo sufre, quien puede presentar una serie de afectaciones psicológicas, físicas y sociales. Específicamente en las consecuencias psicológicas, las víctimas pueden desarrollar el trastorno del estrés postraumático (más común en casos de violencia sexual severa), ansiedad, rechazo al trabajo y depresión.

A menudo se desarrollan síntomas somáticos y enfermedades fruto del estrés y suelen sentirse menos valoradas que el resto del equipo de trabajo. Además la vivencia puede generar un estado de inhabilidad aprendida en la que la persona se ve debilitada y con la firme creencia de que “nada de lo que haga alterará sus circunstancias”.

En el caso específico del hostigamiento y acoso sexual pueden conjuntamente surgir sentimientos de vergüenza y de culpa, ligados a la legitimación de las conductas realizadas por la persona agresora, principalmente aquellas que tienen un mayor grado de aceptabilidad social.

De esta manera la persona que acude a solicitar ayuda u orientación para presentar una queja o denuncia, tiene un conjunto de necesidades psicológicas que se tienen que tomar en cuenta a lo largo del proceso de atención. La víctima necesita ser escuchada, comprendida, aceptada y tener la certeza de que se le cree.

Requiere ser atendida con respeto, sin sentirse juzgada ni culpabilizada y de acuerdo al momento emocional en el que se encuentra, esto es, si siente miedo por perder su trabajo necesita saber qué puede pasar respecto de su situación laboral, si siente vergüenza requiere saber que ella no es culpable y que se rechaza en la Institución el tipo de conductas que ha vivido, etc.

Finalmente, precisa sentirse acompañada, apoyada y en confianza para llevar a cabo una investigación completa y justa, y al mismo tiempo requiere sentirse respetada en el proceso personal.

De esta manera, el personal especializado para poder dar respuesta a las necesidades psicológicas de la víctima requiere contar con un conjunto de actitudes que están asociadas a ciertas habilidades básicas.

3.3.3 Principios en la atención a víctimas de hostigamiento y acoso sexual o laboral.

El personal del OPLE que brindará atención jurídica, orientación, atención y acompañamiento a víctimas de hostigamiento y acoso sexual o laboral, asimismo deberá actuar conforme a los siguientes principios:

- Atención integral y especializada.
  - Las víctimas deben recibir una atención integral, que incluya la jurídica, psicológica y médica.
  - La atención debe ser especializada, bajo el principio *pro persona*, con perspectiva de género y fundamentada en un marco de derechos humanos.
- Confidencialidad y privacidad.
  - Se debe garantizar la total y absoluta confidencialidad respecto de la información recibida, y en su caso sólo deberá darse a conocer en tanto se formaliza una denuncia.
  - Las y los funcionarios involucrados en los procesos están obligados a resguardar la información o documentación que obre en su poder con el objeto de no re-victimizar o exponer a la víctima a una situación de mayor vulnerabilidad.
- No revictimización.
  - Se debe partir, siempre, del supuesto de que la víctima dice la verdad, independientemente de la obligación de quienes realizan la investigación del caso para verificar los hechos por todos los medios que le sea posible, al recaer la carga de la prueba en la autoridad instructora.
  - Las víctimas deben recibir, por todas las instancias, una atención sin que se le revictimice, al multiplicar, minimizar, tergiversar, negar o reiterar la explicación del reclamo original de la situación de violencia.
- Respeto a la decisión y dignidad de la víctima.
  - Se deben ofrecer a la víctima los elementos para que pueda tomar sus propias decisiones y vigilar que éstas sean respetadas en todos los espacios en donde se presente.
- Veracidad y transparencia.
  - La información que reciba la víctima debe ser verídica y transparente sobre la viabilidad de los procesos legales, además clara y de fácil comprensión.

- No deben generar falsas expectativas a la víctima respecto de los alcances de la atención que se le proporcione.

- No discriminación.
  - Se debe atender a las víctimas por igual, sin distinción alguna derivada de su condición de origen étnico o racial, edad, credo, nivel económico, nivel social, escolaridad, discapacidad, nacionalidad, actividad profesional, orientación o preferencia sexual, apariencia o de cualquier otra característica personal.

3.2.5 Procedimiento de Atención

Cuando alguna persona considera que ha sido objeto de algún acto de hostigamiento y acoso sexual o laboral por parte del personal del OPLE, podrá acudir a los mecanismos de atención que el organismo disponga para ello. Dichos mecanismos no han de limitar ni condicionar la posibilidad de que la víctima pueda recurrir a otras instancias de atención y denuncia.

Primera vía:

Segunda vía:

Para la vigilancia y seguimiento de los casos de HASL el personal encargado de brindar atención será en primera instancia la Unidad Técnica de Igualdad de Género e Inclusión quien podrá auxiliarse de la Dirección Ejecutiva de Administración, para los fines de ubicación de la persona agresora. Mientras que la instancia competente del OPLE se

encargará de "recibir, investigar, instaurar, sustanciar y resolver las quejas y denuncias que se presente en contra de los servidores públicos del OPLE"[23]

De tal suerte que ha planteado lo siguiente:

En caso de que la persona agresora pertenezca a cualesquiera de estas instancias encargadas de propiciar ayuda a las víctimas, se contactará con la instancia superior a ésta.

En el caso de que la persona agredida decida presentar de manera directa una queja formal legal interna, deberá ser presentada de conformidad con las vías que fueron definidas anteriormente.

A continuación se mencionan los posibles casos de actuación en razón a la persona que tenga conocimiento de una situación de HASL:

Cuando cualquier **autoridad** del OPLE tenga conocimiento o se presente ante ella una denuncia por estos hechos, deberá:

1. Informar a la víctima sobre la política de ambientes laborales libres de violencia y de manera específica del presente protocolo, acercándole la información de la que se disponga, materiales didácticos y de difusión.
2. Hacer hincapié en la existencia del procedimiento de atención para estos casos e incentivar que busque el contacto con el mismo, incluso, proporcionarle las condiciones necesarias para ello, si así lo desea.
3. Indicar que ninguna de las decisiones que tome respecto de hacer o no una denuncia afectará negativamente su situación laboral o sobre posteriores determinaciones relativas a mecanismos de atención.

Cuando se trate de casos de la competencia de las y los titulares de los consejos municipales y distritales, la Unidad Técnica de Igualdad de Género e Inclusión les brindará la asesoría y asistencia que requieran con personal especializado en la atención de HASL con perspectiva de género, e informará al Comité para que en su caso tome las medidas que considere adecuadas.

El OPLE debe así como propiciar el respeto a la dignidad de su personal, con base en los siguientes puntos:

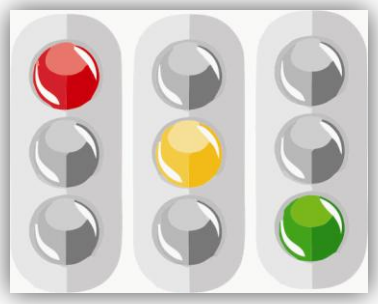
1. Difundir información clara y concreta sobre las características del hostigamiento y acoso sexual y violencia laboral.
2. Enseñar a identificar posibles conductas que alteren derechos laborales acoso/hostigamiento), de tal suerte que todo el personal del Organismo sepa distinguir en qué momento una conducta se considera hostigamiento y acoso sexual o violencia laboral, así como las formas de denuncia.
3. Confidencialidad de la situación.

[23] Capítulo tercero "Del Comité para la resolución de Conflictos Laborales". Art. 62Bis 2, del Reglamento Interior del Organismos Público Local Electoral del Estado de Veracruz.

Cuando cualquier persona integrante del OPLE tenga conocimiento de un acto de violencia laboral, deberá:

1. Informar a la víctima sobre la política de ambientes laborales libres de violencia y de manera específica del presente protocolo, acercándole la información de la que se disponga, materiales didácticos y de difusión.
2. Hacer hincapié en la existencia del procedimiento de atención para estos casos e incentivar que busque el contacto con el mismo, incluso, proporcionarle las condiciones necesarias para ello, si así lo desea.
3. Si la persona presenció los actos, y decide o se le solicita testificar, sus declaraciones en calidad de testigo deberán ser objetivas, imparciales e independientes, narrando lo que presenció o lo que le conste. Como testigo, su declaración no podrá tener ninguna repercusión negativa en la relación laboral.

Una vez diagnosticada la situación de la víctima, se debe medir el nivel de riesgo que puede estar corriendo, para en su caso, solicitar de inmediato las medidas precautorias correspondientes.



Se pueden presentar tres niveles de riesgo:

Sin riesgo evidente. Se identifica que las víctimas están viviendo una situación de violencia leve que no pone en riesgo su vida, su integridad física y/o emocional ni se compromete su estancia laboral, no obstante no se puede descuidar ya que pudiera aumentar el nivel de violencia.

Presencia de riesgo. Se reconoce la necesidad de apoyo profesional, atención psicológica, asesoría legal y/o revisión médica, para una adecuada valoración y atención conforme al tipo de violencia padecida (laboral o sexual). Si la situación de afectación laboral ya se está presentando, es muy probable que el nivel de riesgo se acreciente por lo que es recomendable estar pendiente de la evolución de este tipo de casos.

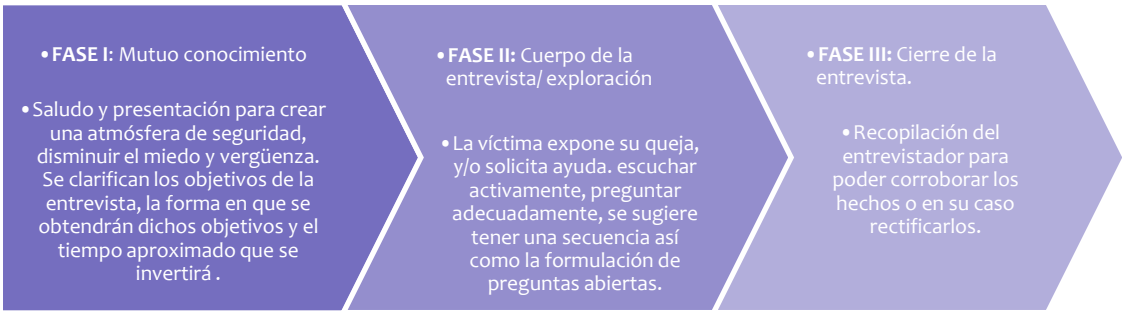
Alto riesgo. Por el tipo de amenaza o situación de peligro generada por la persona agresora, implica que está en peligro la vida de la víctima o su empleo; las evidencias de violencia sexual y física son extremas. La víctima requiere de la protección inmediata de espacios laborales.

3.2.4.2 De la entrevista

La entrevista es por excelencia uno de los mejores instrumentos para la recolección de datos, en donde a diferencia de la conversación se tiene un objetivo prefijado y los roles se asumen en un carácter de investigador-recolector de datos-entrevistador frente al entrevistado que funge como fuente documental viva de un acontecimiento.

En el caso de la atención para el tratamiento del HASL, la entrevista tiene el objetivo de poder proyectar una ruta para la ayuda de la víctima y sanción del agresor.

Durante la entrevista la atención personalizada a las víctimas de hostigamiento y acoso sexual o laboral, se desarrollará de la siguiente manera:



El objetivo principal de la entrevista, es que la víctima tenga un espacio guiado y cuidado para el desahogo de los sucesos vividos. Se seguirán paso a paso las fases arriba mencionadas para el armónico desarrollo de la entrevista. Además, deberá ser consultiva, semiestructurada y lógica:

- **Consultiva:** Su objetivo prioritario es dar respuesta a una pregunta en relación a un tema específico como es la situación de hostigamiento y acoso sexual o laboral que vive la víctima. Su finalidad es concreta (orientar, investigar, acompañar, canalizar) y no implica un trabajo clínico posterior.
- **Semiestructurada:** El personal cuenta con un guion previo, contenido en el *Formato de Expediente Único*, que permite al mismo tiempo un cierto grado de libertad para proponer cuestiones adicionales durante la entrevista, sea ampliando la información, alterando el orden de las preguntas o la formulación de las mismas.
- **Secuencia dialógica**: El eje central de la entrevista es el relato de la víctima, la función del personal es facilitar la comunicación, ampliar información con preguntas abiertas, puntualizar información a través de preguntas cerradas y redireccionar cuando es necesario.

El objetivo final es lograr indagar todas las áreas de exploración dispuestas en el Formato de Expediente Único, procurando respetar, en la medida de lo posible, el orden que va siguiendo la víctima; esto significa que el personal recorre el instrumento en el orden que la víctima va relatando y regresa después a aquellas áreas que ésta aún no ha mencionado.

3.3 Prevención de Hostigamiento y Acoso Sexual o Laboral al interior del OPLE

3.3.1 Prevención

Las personas que integran el OPLE, deberán apegarse a las leyes e instrumentos normativos que velan para garantizar un ambiente laboral saludable. También es imperioso que unan esfuerzos para impedir acciones que afecten la dignidad de quienes colaboran en los mismos órganos electorales.

Dar el primer paso hacia la prevención significa el reconocimiento del valor propio, de las propias cualidades y valores. Esto nos permite exigir de los demás una conducta adecuada, correcta, y de respeto. En el caso de la prevención, del hostigamiento y el acoso sexual y laboral en el medio de trabajo es aplicable la acción de evitar el daño, es decir, actuar antes de que se produzcan los hechos que derivan en daños, perjuicios, así como avisar a alguien que algo puede causar dicha consecuencia.

De conformidad con el artículo 10 del Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (en adelante Reglamento), **el objetivo** de la prevención será reducir los factores de riesgo de la violencia contra las mujeres, y se integrará por las etapas siguientes:

- Anticipar y evitar la generación de la violencia en todas sus modalidades previstas por la Ley.
- Detectar en forma oportuna los posibles actos o eventos de violencia contra las mujeres.
- Disminuir el número de víctimas, mediante acciones disuasivas que desalienten la violencia.

Ahora bien es importante destacar que no obstante que la ley regula como figura de protección al género femenino, por la misma naturaleza del reglamento citado, en este instrumento la aplicación es para ambos género, tanto masculino como femenino.

En otras palabras, la prevención de la violencia laboral y sexual, implica promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres; lograr un cambio en los patrones socioculturales que por lo general mantienen a las mujeres en un plano de inferioridad respecto a los hombres; lograr el empoderamiento de las mujeres por medio de la implementación de acciones afirmativas, y difundir los derechos humanos de las mujeres.

Las acciones propuestas encuentran su fundamento en los compromisos que el Estado Mexicano asumió con ONU Mujeres, específicamente los siguientes: *"…revisar y fortalecer la investigación de los crímenes de violencia contra las mujeres y proporcionar servicios lanzar*

campañas permanentes desarrolladas por medio de espectaculares, galería itinerante, medallones, carteles, dípticos y otros medios de comunicación; protocolos de actuación en la investigación de delitos contra las mujeres; centros de justicia para las mujeres en un espacio en donde se concentren diversas instancias gubernamentales, con el objeto de brindar servicios integrales a mujeres en situación de violencia (social, educativo, salud, laboral, legal, psicológico, migración, entre otros) y a asegurar la asignación de presupuesto público con perspectiva de género, para garantizar el acceso a las mujeres a una vida libre de violencia".[24]

1.3.1.1 Estrategias de Prevención.

Es vital un programa de prevención eficaz y deberá incluir una política explícita contra el hostigamiento laboral y sexual, la cual comunicará clara y precisamente a los empleados la existencia de normas que sancionan ese tipo de comportamientos.

La institución debe facilitar un clima laboral seguro y saludable, libre de ambientes hostiles y/o abusivos, como lo son conductas constitutivas de hostigamiento y acoso sexual y violencia laboral, lo que se traduce en la necesidad de:

- Sensibilizar a todo el personal en perspectiva de género, lo que constituye un componente básico para la lucha contra el hostigamiento y acoso sexual en el trabajo.
- Hacer visible que tales conductas son inadmisibles, y pueden ser penalizadas, así también deben ser rechazadas socialmente.
- Llevar a cabo una política de prevención, control y vigilancia, constante y permanente, evaluable periódicamente y ajustable según los resultados de dichas evaluaciones.

1.3.1.2 Estrategias de Acción

A) Transformación de los patrones socioculturales

Al interior del OPLE. Difusión de campañas de sensibilización con enfoque de género, en el que de manera general se promueva el respeto a la libertad, igualdad y dignidad de las personas y, en particular, una cultura institucional de no violencia laboral y sexual, que se hará a través de la distribución de infografía, videos, pláticas, capacitaciones y el

[24] ONU Mujeres, Compromisos Gubernamentales. Disponible en: http://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/take-action/commit/government-commitments#M

acercamiento de información por los medios pertinentes; esto con el objetivo de:

a) Influir en el fortalecimiento de una cultura de respeto, igualdad, no discriminación y no violencia, por medio de los anuncios promocionales de las acciones respectivas a fomentar la participación ciudadana del OPLE.

b) Aprovechar los canales de comunicación con la ciudadanía, para enviar mensajes que, de manera clara y con perspectiva de género, promuevan la transformación de los patrones socioculturales y contribuyan a inculcar una cultura del respeto a los derechos humanos de las personas y en particular del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, sin afectar la finalidad principal de la comunicación de que se trate.

c) Introducir la perspectiva inclusión en la capacitación del personal encargado de los módulos de atención. De manera general las campañas de prevención también deberán generar un impacto sobre el significado y consecuencias de las conductas de HASL.

B) Concientizar a hombres y mujeres sobre la gravedad del hostigamiento y acoso sexual y la violencia laboral, así como de las consecuencias que dichas conductas ocasionan.

En la víctima: atenta contra su dignidad, propicia un bajo desempeño laboral, provoca conflictos familiares, trastornos físicos y/o psicológicos, entre otros.

En la persona agresora: pueden ser conductas constitutivas de delitos y/o conductas ilegales sancionadas con cárcel, pérdida del empleo e inhabilitación para ocupar puestos públicos, según sea el caso.

La Unidad Técnica de Igualdad de Género e Inclusión es el área encargada de generar y aplicar las políticas de prevención de violencia laboral en coordinación con las áreas responsables. Las políticas de prevención de violencia laboral al interior del OPLE se llevarán a cabo de conformidad con los principios fundamentales y a través de las estrategias de prevención propuestas en el apartado anterior. Éstas, se deberán aplicar de manera sistemática, continua e incremental, con metas a corto, mediano y largo plazo.

C) Promoción de actividades para evitar violencia laboral y/o sexual.

Instituir el "Día de la No Violencia Laboral" al interior del OPLE y para conmemorarlo, llevar a cabo actividades deportivas en las que se promueva la participación, no sólo del personal, sino también hacerlo extensivo a público en general.

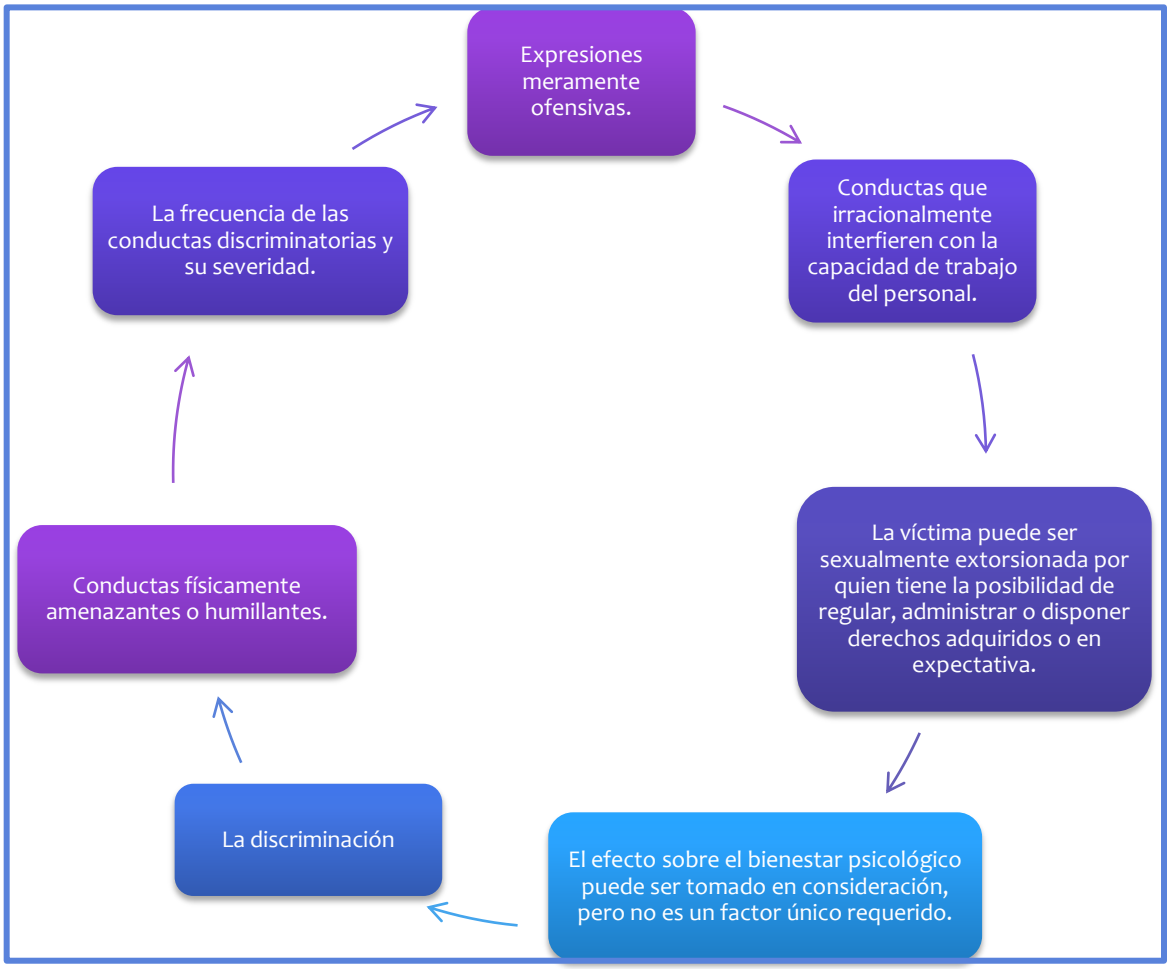
Implementar actividades que ratifiquen la temática de *un ambiente laboral libre de violencia* de índole lúdica, cultural y académica. Como lo son los concursos literarios (Ej. Poemas, calaveras, composiciones etc.) Entre el personal del OPLE.

Buscar convenios con universidades para que de manera conjunta se lleven a cabo concursos entre sus estudiantes (mercadotecnia, diseño, publicidad, etcétera) para elaborar campañas sobre la no violencia al interior del OPLE.

- **Coordinación interinstitucional.** La colaboración entre diferentes instituciones busca prevenir, acompañar y sancionar conductas constitutivas de violencia laboral y sexual al interior de sus respectivos centros de trabajo, con la finalidad de intercambiar experiencias exitosas que sirvan para incrementar la eficiencia del servicio.
- **Investigación académica e interdisciplinaria.** Promover que todos los trabajos de investigación que se publiquen en los diferentes medios impresos y electrónicos con que cuenta el OPLE, se lleven a cabo con lenguaje incluyente, no sexista y no discriminatorio, además de incentivar la investigación sobre el tema de los diferentes tipos de violencia laboral y sexual, sus causas y consecuencias, a manera de difundir la importancia del tema.

3.3.2 Propiciar un ambiente laboral seguro y sano

La institución debe facilitar un clima de trabajo seguro y sano, es decir, evitar que en los espacios laborales se den ambientes hostiles o abusivos. El OPLE deberá mantener un control permanente que le permita erradicar los rasgos que caracterizan un ambiente propicio para el hostigamiento y acoso sexual, tales como:



Asimismo, es importante la difusión de los diagnósticos que sobre violencia laboral lleve a cabo el OPLE para concientizar al personal y al público en general sobre la magnitud del problema.

4 ANEXOS

GUÍA BÁSICA PARA BRINDAR CONTENCIÓN EMOCIONAL A VÍCTIMAS EN ESTADO DE CRISIS.

La contención emocional es poder ayudar a la víctima a sentirse nuevamente tranquila y con confianza en sus propias capacidades para continuar la vida, respetando su propio ritmo y espacio.

El objetivo de la contención es brindar la orientación necesaria para que la víctima pueda organizar sus ideas sobre la situación que está viviendo y clarifique las acciones a seguir en el corto plazo[25]. Para brindar la contención emocional se requiere desplegar las actitudes básicas humanistas planteadas en este protocolo: **aceptación, empatía, contacto y calidez.**

Además se requiere garantizar la confidencialidad y contar con una red de servicios y recursos comunitarios para que en caso de necesitarse se pueda canalizar a la víctima.

Se debe tomar en cuenta que ante la angustia que provoca ver a la otra persona en crisis, las personas responsables de la atención suelen tener acciones o actitudes que lejos de ayudar, obstaculizan la ayuda si es que no se encuentran debidamente capacitadas.

CLAVES BÁSICAS PARA BRINDAR CONTENCIÓN.

1. Identificarse y comunicar el objetivo de la función del personal especializado. Que la víctima conozca a la persona que le brinda la atención y su interés por brindarle ayuda. "Estamos para ayudarle, usted no está sola/o" "Confíe en nosotros, le podemos ayudar" "Su seguridad es muy importante".

2. Realizar contacto psicológico. Implica entrar en "sintonía" con los sentimientos y necesidades de la persona durante su crisis, por lo que se requiere escuchar cómo visualiza ella la situación. Se le invita a hablar sobre los hechos y a que exprese sus emociones.

"Dígame, le escucho, estoy aquí para ayudarle"

La tarea de quien orienta es reconocer los sentimientos de la víctima y responder de manera tranquila y empática. Para este objetivo pueden ayudar frases como:

"Si la comprendo bien, creo entender que siente…"

"No se preocupe por llorar, es una situación difícil y es comprensible que se sienta así…"

[25] FERRÁN Lorente. Asistencia psicológica a víctimas. Psicología para bomberos y profesionales de las Emergencias. Madrid: Arán. 2008

Cuando las personas en crisis se sienten escuchadas, aceptadas y ven aprobados sus sentimientos de ira, temor o tristeza, conduce a una disminución de la intensidad emocional y posibilita reorientar la energía hacia la solución del problema.

3. Analizar las dimensiones del problema en tres momentos. Indagar qué sucedió:

a) Antes del evento de violencia crítico.

b) Durante el evento "qué sucedió, cómo se siente, qué piensa, qué puede hacer", tratando de identificar tanto las fortalezas como la existencia de personas que pueden apoyarla y las debilidades como el que no cuente con pruebas sólidas.

c) Indagar sobre el futuro riesgo (por ejemplo una nueva agresión o la inminencia de represalias laborales) y prepararse para soluciones inmediatas; se comienza con conflictos que requieren solución inmediata.

La función es ayudarle a la persona a priorizar los problemas, ya que la crisis coloca a las personas en un estado de confusión queriendo resolver todos los problemas a la vez motivo por el cual se siente abrumada. "De todas estas dificultades que me platica, ¿cuál considera que sería más importante resolver primero?" "¿cuál o cuáles serían de mayor urgencia?" "Todos esos problemas son importantes ¿cuál podría dejar para atender después?

4. Sondear posibles soluciones. Identificar un rango de soluciones alternativas para las necesidades inmediatas como para las que puedan esperar para después. La función de quien orienta es indagar por pasos, primero saber qué se ha intentado, para después en un segundo momento apoyarla en que encuentre alternativas. Se deben analizar los pros y los contras de cada solución y analizarlos de acuerdo a lo que es más prioridad resolver y orientando a reflexionar sobre su seguridad. Para poder dar una buena orientación en este punto, asimismo, conocer los recursos o servicios confiables y profesionales disponibles en la comunidad.

5. Iniciar pasos concretos. Es ayudar a la persona a ejecutar alguna acción concreta que ella decida. El objetivo es pequeño, no es más que dar el paso inmediato (por pequeño que parezca), como agendar la siguiente cita, elaborar una lista de las posibles pruebas con que cuenta la víctima.

6. Verificar el progreso. El objetivo es que se pueda completar el circuito de retroalimentación e implica verificar si la solución inmediata fue apropiada o no, mediante una llamada o una cita posterior. En caso de que la solución definida no haya tenido el efecto esperado se regresa a analizar las dimensiones del problema y se inicia todo el circuito.

Conocer y utilizar una herramienta como la contención emocional puede hacer la diferencia para quien apoya a la víctima de hostigamiento y acoso sexual o laboral se convierta en parte de la solución a un problema tan complejo como la violencia. [26]

[26] Basado en el Modelo de Primeros Auxilios Psicológicos de Slaikeu. (1984): Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación. El Manual Moderno: México.

AVISO

Para el Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz, dentro de la implementación y aplicación del presente Protocolo para prevenir y sancionar el hostigamiento y acoso sexual y laboral, hará la recolección de los datos personales que proporcionen quienes hagan uso de este servicio, los cuales serán utilizados para la finalidad propia del servicio que se preste por el área competente, y se trasmitirán conforme a las disposiciones legales que lo establezcan, dichos datos serán tratados bajo medidas de seguridad y privacidad.

De este modo usted podrá hacer uso de los derechos ARCO (Accesar, Rectificar, Cancelar y Oponerse al tratamiento de los mismos) ante la Unidad Técnica de Transparencia de este organismo.

FORMATO DE EXPEDIENTE ÚNICO

Fecha: _____ Folio: _____

Datos de la persona que presenta la queja o denuncia

Nombre:

Edad: Sexo:

Puesto: Área:

Teléfonos:

Correo electrónico:

Nombre de la jefa o jefe inmediato:

Cargo de la jefa o jefe inmediato:

Datos de la persona contra quien se presenta la queja o denuncia

Nombre: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Puesto: _____ Área: _____

Teléfonos: _____

Correo electrónico: _____

Nombre de la jefa o jefe inmediato de la persona probablemente responsable:

Cargo de la jefa o jefe inmediato de la persona probablemente responsable:

Describe circunstancias de modo, tiempo y lugar.

Frecuencia con la que han sucedido los hechos:

Una vez ( ) Varias veces, esporádicamente ( )

De manera continua hasta la fecha actual ( )

En caso de haber sido una sola vez, precisarlo

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

En caso de haber sido varias veces, describir el período aproximado en el que ha sido víctima del hostigamiento y/o acoso:

_____

_____

_____

_____

_____

La actitud de la persona que le hostigó/acosó fue:

Abierta y clara ( ) Amenazante ( ) insinuante o sutil ( )

La reacción de usted fue:

Ignorar ( ) Confirmar ( )

Otra _____

Cuando sucedieron los hechos:

Nadie más los presentó ( ) Los presenció una persona ( )

En caso de haber personas que hayan presenciado los hechos, proporcione sus nombres y cargos, si es parte del personal del INE, en caso contrario, señalar nombre y número telefónico para su localización

_____

_____

_____

_____

Cambios que se dieron en su situación laboral después de los hechos

Sigue igual ( ) Tensión, estrés e incomodidad en área de trabajo ( )

Le cambiaron de área ( )

Otra _____

¿Le comunicó los hechos a alguien más aparte del Comité de seguimiento para casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral del Organismo Público Local Electoral? Señalar a quien o a quienes.

_____

_____

_____

_____

¿Ha denunciado anteriormente la conducta?

Si ( ) No ( )

En caso de ser "SI", explique (ante qué autoridad y en qué fecha)

_____

_____

_____

DETALLES DE LA QUEJA O DENUNCIA
Página 3 de 5

Nivel jerárquico de la persona acusada con respecto al suyo

Nivel superior ( )
Igual nivel ( )
Nivel inferior ( )
Otro _____

¿La persona acusada trabaja directamente con usted?

Sí ( ) No ( ) Algunas veces ( )

¿Ha puesto en conocimiento del suceso a su jefa/e inmediato? (en caso de que éste no sea la persona acusada)

Sí ( ) No ( )

¿La persona denunciada es su jefa/e inmediato?

Sí ( ) No ( )

Para dar fundamento a los hechos se cuenta con

Ninguna prueba ( )
Documentos de respaldo ( )
Fotografías ( )
Testigos ( )
Correos Electrónicos ( )
Notas ( )
Videos ( )
Otros: _____

DETALLES DE LA QUEJA O DENUNCIA
Página 4 de 5

Observaciones y comentarios

ACUERDOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN
Página 5 de 5

I. Con la finalidad de obtener mejores resultados en mi proceso jurídico, es necesario que toda la información que proporcione sea clara y veraz.

II. Presentaré todos los documentos que se me requieran para llevar a cabo el procedimiento.

III. Una parte fundamental en el desarrollo de mi trámite jurídico es el periodo de preparación y desahogo de pruebas, por lo tanto, deberé estar atento/a a ello.

IV. En caso de decidir suspender el trámite, deberé dar aviso a quien recibió mi queja o denuncia.

V. Estoy enterado/a de que este servicio es de carácter temporal, motivo por el cual debo solicitar información sobre la fecha de conclusión del mismo y la dinámica a seguir para la continuidad del procedimiento.

FIRMAS

_____
Nombre y firma de la víctima, quien presenta la queja

_____
Nombre y firma del/la responsable víctima, que atendió a la víctima

_____
Nombre y firma del personal que funja como testigo

Aviso de Confidencialidad y privacidad de los datos

1.- El Organismo Público Local Electoral "EL OPLE", con domicilio en la calle Juárez número 69, colonia Centro de la ciudad de Xalapa, responsable de recabar, almacenar y administrar bajo su debida autorización (la cual para fines administrativos se acepta al proporcionarnos su datos) los datos personales y/o sensibles y/o profesionales, tanto en lo selectivo, como en lo parcial y total, pues del uso y protección de la misma en lo consiguiente denominado "el solicitante" que utilice los servicios de esta institución se compromete a dar lectura a este AVISO con la única finalidad de cumplir con lo dispuesto en el la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental del Estado de Veracruz.

Los datos personales recabados por "El OPLE", tienen como finalidad que los datos personales y/o sensibles y/o profesionales, según sea el caso, recabados, puedan ser utilizados para la verificación de datos de la Persona,
, a como su puesto e información relativa a nuestra oferta electrónica.

Cualquier otro dato que sea necesario para la debida prestación
.

Sus datos personales y/o sensibles y/o profesionales de "EL OPLE

.

confidencialidad y privacidad.

/o sensi

, entre otras.

Nos comprometemos a que los mismos
garantizando su confidencialidad y privacidad, objeto de este aviso.

tratamiento de sus datos personales y/o sensibles y/o profesionales, en su caso, a fin de que dejemos de hacer uso de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

FERRÁN Lorente. Asistencia psicológica a víctimas. Psicología para bomberos y profesionales de las Emergencias. Madrid: Arán. 2008

Cortés Villegas, Ligia . El Mobbing: Síndrome de Heinz Leymann. Colegio Mexicano del Derecho en la Seguridad Social. México, 2010. http://www.izt.uam.mx/sotraem/Documentos/AMET2011/REC/TEXTO/10/10_08.pdf

Graciela Giuzio. El mobbing o acoso laboral en el trabajo. Revista de la facultad de Derecho. Página 185. Montevideo 2011. Disponible en: http://revista.fder.edu.uy/index.php/rfd/article/viewFile/54/55

Gobierno de Chile. Dirección del Trabajo. Acoso Laboral o Mobbing. Chile. 2007. Disponible en: http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-95386_archivo_fuente.pdf

Gobierno de la República Mexicana. Secretaría de Seguridad Pública. Guía para identificar el hostigamiento y acoso sexual y laboral. México, 2015. Disponible en: http://www.ssp.gob.mx/portalWebApp/ShowBinary?nodeId=/BEA%20Repository/1214153//archivo

Gobierno de la República Mexicana. Secretaría de comunicaciones y transportes, disponible en: http://www.sct.gob.mx/igualdad/que-es-la-perspectiva-de-genero/

Heinz Leymann. Ph. D. Mobbing y Terror Psicológico en los Lugares de Trabajo. Universidad de Estocolmo, Instituto Nacional de Salud Laboral Estocolmo, Suecia 1990. Disponible http://www.kwesthues.com/e-LeymannV&V1990(3)-1.pdf

Hirigoyen Marie-France. El acoso moral en el trabajo. Conferencia: NRL Metal. Estrategias preventivas desde el enfoque de género para las PYME. Valencia España 2004. Disponible en: http://www.terapiabreveyeficaz.com.ar/Documentos/14acosotrabajo.pdf

Instituto Nacional de las Mujeres. ¿Qué es la igualdad de género?. México. 2017 , disponible en: http://puntogenero.inmujeres.gob.mx/madig/igualdad/index.html

Manual de buenas prácticas para investigar y sancionar el acoso laboral y/o el acoso sexual en la suprema corte de justicia de la nación. Coordinación de derechos humanos y asesoría de la presidencia. Suprema Corte de Justicia de la nación. Mexico. Disponible en:
https://www.scjn.gob.mx/Documents/MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS.pdf

ONU Mujeres, Compromisos Gubernamentales. Disponible en: http://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/take-action/commit/government-commitments#M

Organización Internacional de Trabajo OIT, El hostigamiento o acoso sexual, Equipo Técnico para América Central, Haití, Panamá, República Dominicana, 2004. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf

Protocolo para Prevenir y Atender el Hostigamiento y Acoso Sexual y/o Laboral. Secretaria de Turismo. México, 2017.

Real Academia Española, Diccionario de la Lengua Española, vigésima segunda edición, T. II, Madrid, 2002.

Sáez M.C., García-Izquierdo M. Violencia psicológica en el trabajo: Mobling. Madrid, 2001.

Slaikeu, Karla A. Intervención en crisis. Editorial el Manual Moderno. México-Bogotá, Año 2000. Disponible: http://www.ucipfg.com/Repositorio/IPPC/IPPC-03/BLOQUE-ACADEMICO/Libro-General.pdf

Organización Internacional del Trabajo. Violencia en el trabajo Disponible: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_117581.pdf