



EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN
MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR

PROTOCOLO INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y CONFLICTOS

**EN LOS ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS DE EDUCACIÓN
SUPERIOR**

Escenarios y vías institucionales para la atención de quejas y denuncias



Entre servidores públicos

Se atienden mediante el **Protocolo Cero**, a través de las instancias internas correspondientes.



Entre servidores públicos y estudiantes

Canalización a la **Unidad Institucional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (UIIMH)** y/o **Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI)**, y/o **Protocolo Cero** según corresponda.



Entre estudiantes

Atención a través de la **UIIMH** y las autoridades correspondientes, conforme a la normatividad y reglamentos internos de cada organismo.



Nota: Todo el personal académico y estudiantil debe conocer el Reglamento Interior de su Universidad, ya que ahí se establecen sus derechos, obligaciones y los procedimientos aplicables.



¿QUÉ ES EL PROTOCOLO CERO?

Instrumento que establece las bases de actuación para la implementación uniforme, homogénea y efectiva de los procedimientos para **prevenir, atender y sancionar el acoso y hostigamiento sexual y/o laboral** en las dependencias y entidades de la Administración Pública del Estado de Hidalgo.



¿QUÉ HACE LA UIIMH?

Unidad Institucional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres

Promueve la perspectiva de género, igualdad y no discriminación, en la planeación, programación, ejecución y evaluación de programas, proyectos, normas, acciones y políticas públicas transversales, así como dar seguimiento y verificar su cumplimiento.



¿QUÉ ES EL CEPCI?

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

Órgano integrado que tiene a su cargo el fomento de la ética e integridad en el servicio público y la prevención de Conflictos de Intereses a través de acciones de orientación, capacitación y difusión en las dependencias y entidades.



DEFINICIONES CLAVE

Acoso laboral:

Conducta que se presenta **dentro del entorno laboral**, con el objetivo de intimidar, opacar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de las labores propias de la Dependencia o Entidad, o a satisfacer la necesidad, de agredir, controlar o destruir a la víctima; se puede presentar, **sistémicamente**, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles

Hostigamiento laboral:

El ejercicio del poder en una relación de subordinación que se presenta dentro del entorno laboral, con el objetivo de intimidar, puede llevarse a cabo mediante la exclusión total de cualquier labor asignada a la víctima, las agresiones verbales contra su persona, hasta una excesiva carga en los trabajos que ha de desempeñar, todo con el fin de mermar su autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad.

Acoso sexual:

Es una forma de violencia con **connotación lasciva o sexual** que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice **en uno o varios eventos**.

Hostigamiento sexual:

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

Violencia:

Uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.



DEFINICIONES CLAVE

Código de Conducta:

Instrumento en el que se especifica de manera puntual y concreta la forma en que los servidores públicos aplicarán los principios, valores y reglas de integridad contenidas en el Código de ética.

Código de Ética:

Es un instrumento que establece los parámetros generales para valorar y guiar el comportamiento que debe aspirar a tener un servidor público en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión, con el fin de promover un gobierno transparente, íntegro y cercano a la ciudadanía.

Equidad de género

Es un conjunto de reglas que permiten la igualdad de participación de mujeres y hombres en su medio organizacional y social con un valor superior a las establecidas tradicionalmente, evitando con ello la imposición de estereotipos y/o discriminación.

Igualdad de género:

Principio constitucional que establece que mujeres y hombres tienen los mismos derechos, responsabilidades y oportunidades, sin importar su género.

Discriminación:

Es cualquier acto u omisión, que de manera intencional o no, impida, restrinja o limite el ejercicio de los derechos humanos de una persona o grupo por motivos de origen étnico, género, edad, condición social, religión, orientación sexual, entre otros.

PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES

Los servidores públicos deben aplicar los principios establecidos en el Código de Ética:



- Legalidad
- Honradez
- Lealtad
- Imparcialidad
- Eficacia
- Economía
- Disciplina
- Profesionalismo
- Objetividad
- Transparencia
- Rendición de cuentas
- Competencias por mérito
- Eficacia
- Integridad
- Equidad

VALORES Y CONDUCTAS INACEPTABLES



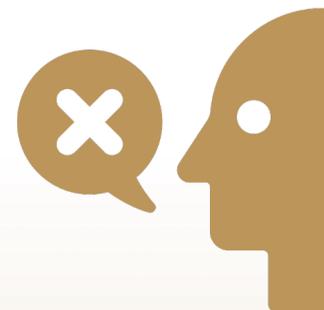
VALORES :

- Cooperación
- Entorno Cultural y Ecológico
- Equidad de género
- Igualdad y no discriminación
- Interés Público
- Liderazgo
- Respeto
- Respeto a los Derechos Humanos



CONDUCTAS INACEPTABLES:

- Comentarios o contacto físico sexualmente sugestivo.
- Regalos con intención sexual.
- Espionaje, intimidación o exclusión.
- Condicionar empleo o servicios por favores sexuales.
- Difusión de rumores o imágenes sexuales a través de cualquier medio o red social.
- Exposición deliberada de partes íntimas.



INSTANCIAS DE DENUNCIA (GENERAL)

Cada institución deberá contar, como mínimo, con dos de las siguientes instancias:



Unidad Institucional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (UIIMH)



Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI)



Órgano Interno de Control (OIC)



Estas instancias deberán actuar con confidencialidad, enfoque de género, ética y respeto a los derechos humanos.



RUTA DE DENUNCIA

Entre servidores públicos - Protocolo Cero

Paso 1: La presunta víctima deberá acudir a la UIIMH para designarle una persona consejera (el primer contacto)

Paso 2: La persona consejera realizará la entrevista y llenado del formato de primer contacto con evidencias

Se pueden presentar evidencias, como:

Capturas de pantalla
Fotografías
Documentos físicos
Y demás evidencias que la presunta víctima considere oportunas

Correos electrónicos
Testimonios
Audios o videos (si existen)

Paso 3: En máximo 3 días hábiles, la UIIMH determina si se turna al CEPCI o al OIC

Paso 4: El CEPCI u OIC resuelven en aproximadamente 30 días hábiles*

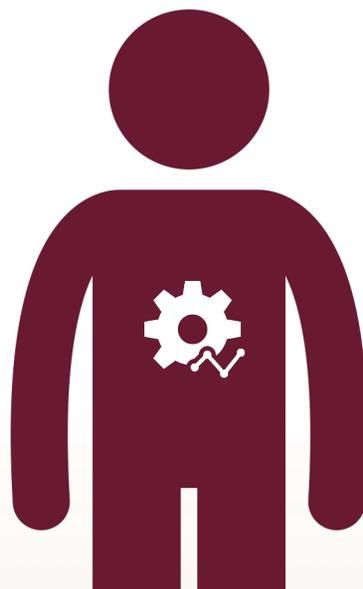
*La figura de primer contacto y el tiempo del proceso puede variar de acuerdo a la normatividad y estructura de cada Organismo.
La queja o denuncia puede ser Anónima
En promedio, el proceso puede durar hasta 3 meses.
Si el caso se turna al OIC o Secretaría de Contraloría, los plazos pueden extenderse.

FUNCIONES DE LA PERSONA CONSEJERA

 Brindar acompañamiento y atención sin ser representante legal.

 Analizar narrativas y evaluar conductas.

 Determinar medidas de protección.



 Dar seguimiento e informar a la presunta víctima.

 Turnar denuncias en máximo 3 días hábiles a la instancia según sea el caso*.

Anexos:

- Formato de primer contacto
- Indicadores de acoso y hostigamiento sexual y laboral

****La instancia puede variar de acuerdo a la normatividad y estructura de cada Organismo.***

FORMATO DE PRIMER CONTACTO

EXISTE ALGUNA PERSONA TESTIGA DE LOS HECHOS

SI NO

PERSONA TESTIGA 1

Nombre: _____

Área de adscripción: _____

Cargo o puesto: _____

Datos de contacto: _____

Relación con la persona presunta agresora: _____

PERSONA TESTIGA 2

Nombre: _____

Área de adscripción: _____

Cargo o puesto: _____

Datos de contacto: _____

Relación con la persona presunta agresora: _____

ELEMENTOS DE SUSTENTO AL CASO

¿Cuenta con medios de prueba relacionados con el caso? (fotografías, historial de llamadas, notas en papel de invitaciones, correos electrónicos, mensajes, actividades en redes sociales u otros).

SI NO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6, 20, 23, 24 y 40 del Acuerdo que emite el Protocolo Claro para la Prevención, Atención y Sanción del Acoso Sexual y/o Laboral y Hostigamiento Sexual y/o Laboral en la Administración Pública del Estado de Hidalgo, este formato tiene por objeto recabar la información obtenida durante la entrevista de primer contacto en los casos de acoso sexual y/o laboral y hostigamiento sexual y/o laboral en la Administración Pública Estatal.
Los nombres y datos personales contenidos en el mismo, tendrán el carácter de información confidencial para evitar agravar la situación o exponerla a algún dato adicional. De igual forma, tendrá el carácter de información confidencial el nombre de la persona señalada como agresora, en tanto no se emita una resolución, en cumplimiento al principio de presunción de inocencia.

En caso afirmativo, describir y adjuntarse:

¿Ha presentado alguna denuncia formal ante alguna instancia? (Comité de Ética, Órgano Interno de Control, Ministerio Público)

SI NO

¿La persona requiere de algún tipo de atención especializada derivado de los hechos narrados a mediano o largo plazo

SI NO

Tipo de atención requerida:

Se realizó canalización a algún área o institución para recibir la atención, especifique:

¿La persona requiere de alguna medida de protección? _____

¿Cuál es la medida de protección que requiere?, especifique la necesidad:

I. La reubicación física, cambio de unidad administrativa, o de horario de labores ya sea de la presunta víctima o de la persona presuntamente responsable;

II. La autorización a efecto de que la presunta víctima realice su labor o función fuera del centro de trabajo, siempre y cuando sus funciones lo permitan;

III. La restricción a la persona presuntamente responsable para tener contacto o comunicación con la presunta víctima; y

IV. Canalizar y orientar a la presunta víctima a otras instancias con la finalidad de que reciba apoyo psicológico, social o médico.

He leído y entendido la información recabada en este formato.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6, 20, 23, 24 y 40 del Acuerdo que emite el Protocolo Claro para la Prevención, Atención y Sanción del Acoso Sexual y/o Laboral y Hostigamiento Sexual y/o Laboral en la Administración Pública del Estado de Hidalgo, este formato tiene por objeto recabar la información obtenida durante la entrevista de primer contacto en los casos de acoso sexual y/o laboral y hostigamiento sexual y/o laboral en la Administración Pública Estatal.
Los nombres y datos personales contenidos en el mismo, tendrán el carácter de información confidencial para evitar agravar la situación o exponerla a algún dato adicional. De igual forma, tendrá el carácter de información confidencial el nombre de la persona señalada como agresora, en tanto no se emita una resolución, en cumplimiento al principio de presunción de inocencia.

Estoy de acuerdo con que la información recabada en este formato se presente al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la SEPH, con copia al Órgano Interno de Control.

Nombre y firma de la persona

Nombre y firma de la persona consejera

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6, 20, 23, 24 y 40 del Acuerdo que emite el Protocolo Claro para la Prevención, Atención y Sanción del Acoso Sexual y/o Laboral y Hostigamiento Sexual y/o Laboral en la Administración Pública del Estado de Hidalgo, este formato tiene por objeto recabar la información obtenida durante la entrevista de primer contacto en los casos de acoso sexual y/o laboral y hostigamiento sexual y/o laboral en la Administración Pública Estatal.
Los nombres y datos personales contenidos en el mismo, tendrán el carácter de información confidencial para evitar agravar la situación o exponerla a algún dato adicional. De igual forma, tendrá el carácter de información confidencial el nombre de la persona señalada como agresora, en tanto no se emita una resolución, en cumplimiento al principio de presunción de inocencia.

INDICADORES DE ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL Y/O LABORAL

TIPOLOGÍA	INDICADORES DE ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL	X
Física	Tocamiento	
	Pellizcos	
	Caricias	
	Acercamientos innecesarios	
	Abrazos y besos indeseados	
	Familiaridad innecesaria (rozar deliberadamente a alguien)	
Verbal	Conductas tipificadas como delito	
	Comentarios y/o preguntas sobre el aspecto, el estilo de vida y/o la orientación sexual	
	Llamadas de teléfono ofensivas y/o fuera del horario laboral	
	Comentarios o bromas sugerentes (incomodas, seductoras)	
	Comentarios condescendientes o paternalistas	
	Invitaciones no deseadas para sexo o persistentes peticiones para salir a citas	
	Preguntas intrusivas acerca del cuerpo o la vida privada de otra persona	
No verbal	Insultos o burlas de naturaleza sexual y amenazas	
	Silbidos	
	Gestos de connotación sexual	
	Presentación de objetos pornográficos	
	Miradas lujuriosas	
	Fotos, afiches, protectores de pantalla ofensivos	
	Correos electrónicos o mensajes de texto sexualmente explícitos	
	Uso de las diversas redes sociales electrónicas o digitales con fines sexuales	
	Acceder a sitios de internet sexualmente explícitos	
	Aproximaciones inapropiadas en redes sociales	

TIPOLOGÍA	DE ACOSO Y HOSTIGAMIENTO LABORAL	X	
Medidas institucionales	Asignar los trabajos peores o más degradantes		
	Consignar trabajos innecesarios, monótonos o repetitivos, sin valor o utilidad alguna		
	Designar tareas por debajo de sus cualificaciones, habilidades o competencias habituales		
	No indicar ningún tipo de trabajo		
	Exceso de trabajo (presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir)		
	Tácticas de desestabilización: cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación		
Aislamiento Social	Amenazas de despido		
	Restringir las posibilidades de comunicación por parte del superior o de las compañeras		
	Traslado a un puesto de trabajo aislado		
	Ignorar a la persona o no dirigirse la palabra		
Ataques a la vida privada de la persona	División entre compañeras de trabajo al enfrentarlas o confrontarlas		
	Ataques a la vida privada o íntima de la víctima		
	Terror por medio de llamadas telefónicas, mensajes o en redes sociales		
	Atribución de fallos psicológicos y de falsas enfermedades		
	Burlarse de algún defecto personal		
	Imitar los gestos o la voz de la víctima		
	Ataques a las actitudes y creencias políticas o religiosas		
	La descalificación de la apariencia, forma de arreglo y de vestir de la persona con gestos de reprobación o verbalmente		
	Violencia física	Amenazas de violencia física	
		Maltrato físico	
Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.			
Empujones			
Agresiones verbales	Gritar o insultar		
	Críticas permanentes al trabajo de las personas.		
	Amenazas verbales		
Agresiones psicológicas	Menospreciar o menospreciar personal o profesionalmente a la persona		
	Ningunear, ignorar, excluir, fingir no verle o hacerle "invisible"		
	La descalificación en privado y en público de cualquier cosa trascendente o intrascendente que diga la persona acosada.		
	La constante invitación a desarrollar otra actividad en otro centro de trabajo		



RUTA DE ATENCIÓN

Quejas entre estudiantes VS personal docente y/o administrativo

Paso 1. El primer contacto debe realizarse ante la **Unidad Institucional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (UIIMH)**.

Paso 2. la **UIIMH** determinará en un plazo máximo de 3 días hábiles* si el caso se turna al **CEPCI**, al **OIC** o a la **Secretaría de la Contraloría**.

*El caso se turna al OIC y/o Secretaría de la Contraloría bajo **Protocolo Cero** cuando se trata de **acoso sexual**.*

Paso 3. En caso de turnarse al CEPCI, este deberá emitir una **resolución en un plazo aproximado de entre 1 y 3 meses***.

El OIC y la Secretaría de la Contraloría atenderán conforme a sus propios plazos y procedimientos

**La figura de primer contacto y el tiempo del proceso puede variar de acuerdo a la normatividad y estructura de cada Organismo.*

La queja o denuncia puede ser Anónima

En promedio, el proceso puede durar hasta 3 meses.

Si el caso se turna al OIC o Secretaría de Contraloría, los plazos pueden extenderse.



RUTA DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL

En casos entre estudiantes

Paso 1. El primer contacto debe realizarse ante la **Persona tutora académica, la Dirección de carrera o la coordinación académica** quienes deberán dar seguimiento en un plazo máximo de 3 días hábiles

Paso 2. El caso será turnado al **Comité Académico, la Comisión Disciplinaria o a la UIIMH*** para su análisis y revisión.

Paso 3. Con base en dicho análisis, la instancia correspondiente, según lo establecido en el **reglamento académico** de cada organismo, deberá emitir una resolución o sanción en un **plazo aproximado de 1 a 3 meses***.

**La figura de primer contacto y el tiempo del proceso puede variar de acuerdo a la normatividad y estructura de cada Organismo.*

La queja o denuncia puede ser Anónima

En promedio, el proceso puede durar hasta 3 meses.

DIRECTORIO

De Instancias alternas para la atención y canalización de quejas, denuncias y conflictos por violencia, acoso, hostigamiento sexual y/o laboral.

INSTANCIA	DIRECCIÓN	CONTACTO	HORARIO
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo	Av Benito Juárez s/n, Centro, 42000 Pachuca de Soto, Hgo.	771 718 7144 https://cdhhgo.org/home/	Lunes a viernes. 8:30 a.m. a 16:30 p.m. Sábados. 8:30 a.m. a 15:00 p.m.
Instituto Hidalguense de la Mujer	Parque Hidalgo 103, Centro, 42000 Pachuca de Soto, Hgo.	771 718 1550 https://mujeres.hidalgo.gob.mx	Lunes a viernes. 8:30 a.m. a 16:30 p.m.
Procuraduría General de Justicia del Estado de Hidalgo	Carretera México Pachuca km 84.5, Centro Cívico, Centro Cívico, 42083 Pachuca de Soto, Hgo.	771 717 9000 https://procuraduria.hidalgo.gob.mx	Lunes a viernes. 9:00 a.m. a 17:00 p.m.
Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Hidalgo	Av. San Carlos, No. 118, Fracc. San Carlos, C.P. 42084. Pachuca de Soto, Hidalgo.	771 249 24 00 https://justiciamujeres.hidalgo.gob.mx	Lunes a viernes. 9:00 a.m. a 17:00 p.m.
Sistema DIF Hidalgo	C. Vicente Salazar 100, Centro, 42000 Pachuca de Soto, Hgo.	771 717 3100 https://dif.hidalgo.gob.mx	Lunes a viernes. 8:30 a.m. a 16:30 p.m.

REFERENCIAS



- Congreso del Estado de Hidalgo. (2015). *Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Hidalgo*. Recuperado de https://www.congreso-hidalgo.gob.mx/biblioteca_legislativa/leyes_cintillo/Ley%20de%20Responsabilidades%20Administrativas%20del%20Estado%20de%20Hidalgo.pdf
- Congreso del Estado de Hidalgo. (2014). *Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Hidalgo*. Recuperado de https://www.congreso-hidalgo.gob.mx/biblioteca_legislativa/leyes_cintillo/Ley%20para%20la%20Igualdad%20entre%20Mujeres%20y%20Hombres%20del%20Estado.pdf
- Gobierno del Estado de Hidalgo. (2020). *Protocolo Cero para la prevención, atención y sanción del acoso sexual y/o laboral y hostigamiento sexual y/o laboral en la administración pública del Estado de Hidalgo*. Recuperado de <https://dif.hidalgo.gob.mx/pdf/ProtocoloCero/PROTOCOLOCERO.pdf>
- Gobierno del Estado de Hidalgo. (2019). *Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo*. Recuperado de <https://sep.hidalgo.gob.mx/vistas/modulos/intraseph/institucional/codigo-de-etica-2019.pdf>
- Gobierno del Estado de Hidalgo. (2021). *Código de Conducta de la Secretaría de Educación Pública de Hidalgo*. Recuperado de <https://sep.hidalgo.gob.mx/vistas/modulos/intraseph/institucional/codigo-de-conducta-seph-2021.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Recuperado de https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43431/9275324220_spa.pdf