



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

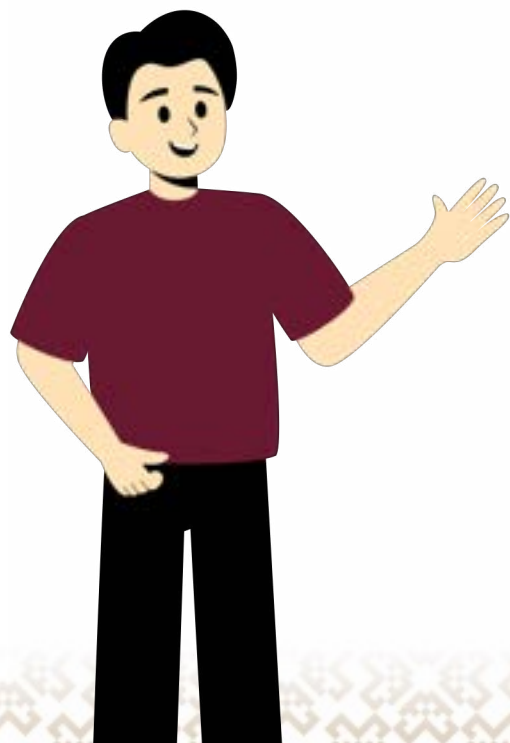


Nota: Todo el personal académico y estudiantil debe conocer el Reglamento Interior de su Universidad, ya que ahí se establecen sus derechos, obligaciones y los procedimientos aplicables.



¿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



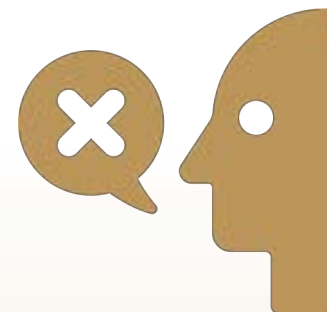
VALORES :

- 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 Correos electrónicos
Fotografías Testimonios
Documentos físicos Audios o videos (si existen)
Y demás evidencias que la presunta víctima considere oportunas

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



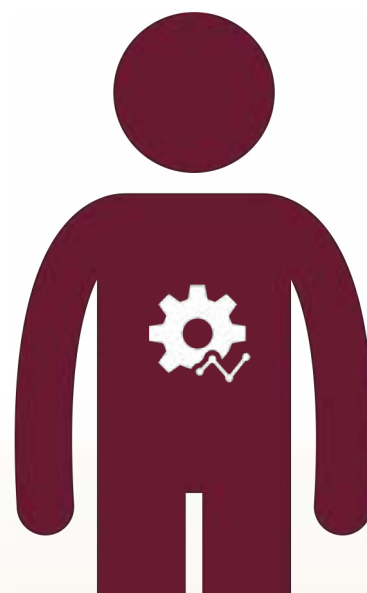
Brindar acompañamiento y atención sin ser representante legal.



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.***

EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN
MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR

[illegible]

EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN
MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR

[illegible]

INDICADORES DE ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL Y/O LABORAL

TIPOLOGÍA	INDICADORES DE ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL	X
Física	Tocamiento	
	Pelizcos	
	Caricias	
	Acercamientos innecesarios	
	Abrazos y besos indeseados	
	Familiaridad innecesaria (rozar deliberadamente a alguien)	
	Conductas tipificadas como delito	
Verbal	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	
	Insultos o burlas de naturaleza sexual y amenazas	
No verbal	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	
	Amenazas de despido	
Aislamiento Social	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 dirigirle la palabra	
Ataques a la vida privada de la persona	División entre compañeras de trabajo al enfrentarse o confrontarse	
	Criticas constantes 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	
Violencia física	La descalificación de la apariencia, forma de arreglo y de vestir de la persona con gestos de reprobación o verbalmente	
	Amenazas de violencia física	
	Maltrato físico	
	Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud	
	Empujones	
	Gritar o insultar	
	Criticas permanentes al trabajo de las personas	
Agresiones verbales	Amenazas verbales	
	Menospreciar o menospreciar personal o profesionalmente a la persona	
Agresiones psicológicas	Ningunear, ignorar, excluir, fingir no ver 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