





**PROCEDIMIENTO:**

**ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA VIOLENCIA,  
HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL Y LABORAL Y  
CONDUCTAS DE DISCRIMINACIÓN**

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Elaboró</b></p>  <hr/> <p>Mtro. José Manuel Atonal Sánchez<br/>Subdirector de Planeación, Evaluación y Estadística</p> | <p><b>Autorizó</b></p>  <hr/> <p>Dra. María Rocío Torres Soto<br/>Rectora</p> |
|---|---|





## 1. OBJETIVO

1. Proporcionar a los integrantes de la Universidad Politécnica de Amozoc (UPAM), los medios necesarios a través de los cuales puedan denunciar cualquier conducta de violencia, hostigamiento, acoso sexual y laboral y conductas de discriminación.
2. Establecer un proceso para la prevención, atención y en su caso la sanción que las personas competentes determinen, en caso de violencia, actos de discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual y laboral.
3. Brindar confidencialidad a las personas que decidan presentar alguna queja.
4. Brindar un ambiente sano y armonioso de trabajo para mujeres y hombres en la Universidad Politécnica de Amozoc.

## 1. ALCANCE

Los lineamientos establecidos en este procedimiento son aplicables para toda la Comunidad Universitaria de la UPAM.

## 2. REFERENCIA NORMATIVA

Artículo 1. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Párrafo Quinto: Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Art. 278 Bis y Ter del Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla

Artículo 278 Bis.- Comete el delito de hostigamiento sexual quien, valiéndose de una posición jerárquica derivada de la relación laboral, docente, doméstica o cualquiera otra que genere subordinación, asedie a otra persona, emitiéndole propuestas, utilice lenguaje lascivo con este fin o le solicite ejecutar cualquier acto de naturaleza sexual.

Artículo 278 Ter.- Comete el delito de acoso sexual quien con respecto a una persona con la que no exista relación de subordinación, lleve a cabo conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad que la pongan en riesgo o la dejen en estado de indefensión.

Armonizado en términos de lo que establece la fracción III del artículo 1º de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación; así mismo a la Ley Estatal Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla.



### 3. RESPONSABILIDADES

#### Del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación.

- El Comité de ILYND trabajará bajo los principios de transparencia, imparcialidad, veracidad, equidad, confidencialidad, respeto, igualdad laboral y no discriminación.
- Vigilar el desarrollo e implementación de prácticas de igualdad laboral y no discriminación en la Universidad.
- Conocer de manera confidencial los casos de violación de los derechos humanos de la Comunidad Universitaria y emitir las recomendaciones necesarias sin que las personas que acudan sean afectadas en sus derechos.
- Conocer, atender, tramitar y resolver de manera confidencial, formal, imparcial y neutral las quejas o peticiones relativas a toda forma de hostigamiento, discriminación o trato inequitativo.
- Emitir recomendaciones y proponer cualquier tipo de solución para resolver la queja o petición que haya conocido en cualquier nivel de la organización.

#### Del Ombudsperson

- Persona encargada de la protección de los derechos de la Comunidad Universitaria en sus contactos con las autoridades dentro del centro de trabajo.
- Conocer, atender, tramitar y resolver de manera confidencial, informal, imparcial y neutral las quejas o peticiones relativas a toda forma de violencia, hostigamiento, acoso sexual y laboral y conductas de discriminación.
- Formular políticas en materia de derechos humanos e impulsar la asunción de compromisos, como pueden ser códigos de ética o de conducta.
- Obtener y solicitar la información y el apoyo de cualquier área de la Universidad para la integración del expediente de la queja o petición.
- Actuar como mediador/a para resolver conflictos en la Universidad o las quejas o peticiones que su naturaleza lo permitan.
- Entregar a Rectoría, un informe anual sobre sus actividades y recomendaciones emitidas que podrá ser usado por el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación (CILyND), para desarrollar nuevos objetivos, metas y acciones.



- Actuar en todo momento bajo los valores de transparencia, imparcialidad, veracidad, equidad y deberá conducirse en apego a lo establecido en el Código de Conducta de la Universidad Politécnica de Amozoc y la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación, según aplique.

#### 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Todos los casos serán tratados de acuerdo al siguiente procedimiento, y en todo momento considerar las políticas de operación.

1. El presunto agredido podrá presentar su queja de la siguiente manera:
  - a) Directamente al correo de [igualdadynodiscriminacion@upamozoc.edu.mx](mailto:igualdadynodiscriminacion@upamozoc.edu.mx)
  - b) Depositándola en los buzones ubicados en la cada uno de los edificios de la Universidad.
  - c) Con cualquier integrante del CILyND u Ombudsperson de la Universidad
2. La Coordinación de Gestión de Calidad, debe informar las quejas al Ombudsperson y éste comenzará la investigación
3. La o el Ombudsperson debe realizar la investigación e integrará expediente.
4. La o el Ombudsperson debe presentar el expediente de la información que recabo a todo el CILyND.
5. El CILyND debe analizar el caso, deliberar y resolver el caso
6. La o el Ombudsperson notificará a ambas partes la resolución y archivará el expediente.

#### 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- **Presentación de queja**

La queja podrá interponerse mediante el llenado del registro: Atención de casos de violencia, hostigamiento, acoso, desigualdad y discriminación laboral. (ANEXO A)

El/la presunto agredido(a) que denuncie deberá describir con claridad, especificando los hechos de manera detallada, anexando pruebas de la misma.

El correo electrónico [igualdadynodiscriminacion@upamozoc.edu.mx](mailto:igualdadynodiscriminacion@upamozoc.edu.mx) se revisara diario.

En caso de que cualquier integrante del Comité u Ombudsperson reciba una queja debe informar a la Coordinación de Gestión de Calidad.

Las quejas anónimas no podrán ser atendidas por falta de elementos para la investigación.

No podrá dar empleo a personas con antecedentes laborales probados como agresores sexuales o con violencia. Esto se clasifica como legítima defensa de la UPAM y no como discriminación.



- **Investigación**

La investigación será realizada por la o el Ombudsperson, deberá ser confidencial, dará seguimiento al caso y deberá ser atendida de manera prioritaria para que se resuelva lo más pronto posible, solicitando de manera inmediata al presunto agredido las pruebas con las que cuente.

Una vez que se tengan las pruebas se citará al probable responsable para que se manifieste respecto a los hechos y aporte sus pruebas en igualdad de condiciones.

Durante la investigación la o el Ombudsperson recopilará la información relativa al caso y formará un expediente que, una vez integrado, será presentado en sesión al Comité de IlyND a efecto de proceder a emitir el dictamen o recomendación según corresponda.

Los factores para determinar la violencia, hostigamiento, acoso sexual y laboral y conductas de discriminación son:

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

Mientras transcurre la etapa de investigación de hechos la persona denunciante podrá solicitar por escrito ser cambiada de adscripción o comisionada a otra área donde no tenga contacto con el enunciado, sin que de mayor información del caso a las y los demás trabajadores.

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

- **Dictamen o recomendación**

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

1. La investigación no es procedente; (no existe información suficiente para integrar el expediente)
2. Hubo violencia, hostigamiento, acoso sexual y laboral y conductas de discriminación;
3. No hubo violencia, hostigamiento, acoso sexual y laboral y conductas de discriminación.

En caso que en el dictamen se determine la existencia de una conducta de violencia, hostigamiento, acoso sexual, laboral o conductas de discriminación, deberá establecerse el grado de la conducta de acuerdo a la tabla de sanciones por conductas que atenten a la Igualdad Laboral y No Discriminación. Véase tabla en el apartado de sanciones.



- **Resolución por parte del Comité y Ombudsperson.**

En cualquier caso, el Comité con participación de la o el Ombudsperson en el ámbito de su competencia, determinara la acción correspondiente de acuerdo a la conducta desplegada, independiente de la sanción que se determine de acuerdo a la tabla de sanciones.

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

De considerarse la conducta clasificada con gravedad alta, la o el Ombudsperson comunicará por escrito los resultados de la investigación a la persona denunciante, orientándola para acudir a la instancia del Ministerio Público correspondiente.

La o el Ombudsperson deberá informar al área de Recursos Humanos los casos comprobados de violencia de cualquier tipo para que sean archivado en el expediente laboral del agresor.

- **Sanciones**

Según la clasificación de la gravedad de la conducta será sancionado de acuerdo con la siguiente tabla de sanciones o cualquier otra que determine el Comité.

**Tabla de sanciones por conductas que atenten a la Igualdad Laboral y No Discriminación**

| Gravedad | Forma                   | Conducta   | Sanción  |
|----------|-------------------------|--|--|
| Leve     | Verbal<br><br>No Verbal | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comentarios no deseados o irrespetuosos acerca de la apariencia física, género, nivel socioeconómico, etc.</li> <li>• Burlas, piropos, chistes, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre la vida sexual o amorosa.</li> <li>• Miradas morbosas o gestos sugestivos que incómoden.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentación de acta administrativa, con corrección disciplinaria que constará en su expediente personal.</li> </ul> |



|       |   |  |   |
|-------|---|--|---|
| Medio | Verbal<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>No Verbal           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insistencia para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseados fuera del trabajo.</li> <li>• Amenazas que afecten negativamente la situación en el trabajo si no se aceptan las invitaciones o propuestas sexuales.</li> <li>• Ocultar información de trabajo.</li> <li>• Cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes de naturaleza sexual no deseados.</li> <li>• Castigos, mal trato, cambio de área o departamento, asignación de actividades que no competen a su ocupación o puesto al rechazar las proposiciones sexuales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspensión sin goce de sueldo por 5 días hábiles, situación que constará en el expediente personal.</li> </ul>   |
| Alto  | Verbal<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Con contacto físico | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto físico no deseado (manoseo, sujetar).</li> <li>• Presión para tener relaciones sexuales (forcejeo, acorrallar)</li> <li>• Intento de violación (enfrentamiento físico, golpes).</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rescisión de contrato de acuerdo al Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo de la UPAM en el artículo 22 fracción V</li> <li>• Las demás sanciones y/o acciones que la normatividad aplicable indique.</li> </ul> |

Todo el proceso deberá ser documentado y archivado por el Ombudsperson sin importar que exista o no sanción.

## 6. GLOSARIO

**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.

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

**ACOSO LABORAL:** La acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta.

**HOSTIGAMIENTO LABORAL:** 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.



**DESIGUALDAD LABORAL:** Ausencia del principio que reconoce las mismas oportunidades y derechos para mujeres y hombres, así como el mismo trato, en el ámbito laboral, independientemente del origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales entre otros motivos.

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

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

**DISCRIMINACIÓN LABORAL:** No podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.

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

**OMBUDSPERSON:** Persona encargada de la protección de los derechos de la Comunidad Universitaria en sus contactos con las autoridades dentro del centro de trabajo.

**FIGURA DE AUTORIDAD:** Personal docente o administrativo que labora en la Institución

**COMUNIDAD UNIVERSITARIA:** Personal administrativo, docente, alumnos y personal subcontratado.

**CILyND:** Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación

**CORRECCIÓN DISCIPLINARIA:** Advertencia formal, de que el destinatario no reincida en la conducta sancionada mediante el acta administrativa respectiva.





## 7. REGISTROS

El procedimiento y registro: Atención de casos de violencia, hostigamiento, acoso, desigualdad y discriminación laboral. (ANEXO A), se encontrará disponible en la página de la Universidad en el apartado de normatividad, así como en el apartado de Sistemas de Gestión para su descarga. Así mismo, dicho ANEXO A se proporcionará por correo electrónico institucional.

Los registros (ANEXO A) derivados del presente procedimiento serán almacenados por la Coordinación de Gestión de Calidad, el tiempo de retención de los registros será de 2 años y posteriormente se mandará al archivo de trámite.

Aplicar de manera supletoria el presente procedimiento el Código de Conducta de la UPAM y la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla.


**ANEXO A: REGISTRO ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA,  
HOSTIGAMIENTO, ACOSO, DESIGUALDAD Y DISCRIMINACIÓN  
LABORAL**

- Para validar tu queja, deberás llenar debidamente el registro con los siguientes datos obligatorios: **NOMBRE, ÁREA EN LA QUE TE ENCUENTRAS, CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL Y TELÉFONO**, el cual nos permitirá localizarte y atender tu caso.
- El Folio lo coloca la Oficina de Gestión de Calidad

Fecha: \_\_\_\_\_

Folio: \_\_\_\_\_

**Datos Obligatorios:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Docente

Administrativo



Alumnos

Correo electrónico institucional: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**Tipo de queja:**

Hostigamiento  Acoso  Discriminación  Desigualdad  Violencia

Describe la queja de la manera más clara posible, especificando detalladamente los hechos.



Nota: Este registro sólo será válido para las quejas o denuncias contra hostigamiento, acoso, discriminación, desigualdad y violencia laboral en la UPAM.