# RUTA CRÍTICA DE ATENCIÓN AL PROCESO PARA PREVENIR LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN Y VIOLENCIA LABORAL

El comité de igualdad laboral y no discriminación deberá elaborar un procedimiento como mecanismo para la adopción del compromiso explícito de combatir la violencia laboral en todas sus formas.

Este mecanismo deberá incluir acciones para prevenir las prácticas de discriminación y violencia laboral; estrategias de atención de las mismas, de acuerdo con la solicitud de la víctima: se tenga prevista la atención o canalización de acuerdo con la naturaleza de la violación (administrativa, laboral o penal); acciones para sancionar estas prácticas en el ámbito administrativo; e información sobre instancias externas y debido proceso en caso de controversia o queja; así como acciones de la difusión de este mecanismo.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Notificación o queja: La persona interesada o personal que presencie un acto de acoso, hostigamiento o violencia laboral.

2. Recepción de queja: comité de igualdad laboral y no discriminación. Enviar al correo comite.igualdadlaboral@uttehuacan.edu.mx

3. Vinculación a otras dependencias o instancias de atención: Comité de igualdad laboral y no discriminación.

4. Decisión de la presunta víctima del tipo de procedimiento para atender la queja: Víctima o personal que presencie el acto de violencia laboral, acoso, hostigamiento o discriminación laboral.

5. Acompañamiento a fin de la procedencia o no del inicio del procedimiento: Comité de igualdad laboral y no discriminación.

6. Seguimiento ante instancias correspondientes en caso de iniciar los procesos administrativos, laborales y/o penales: Comité de igualdad laboral y no discriminación.

7. En caso de emitir resolución de responsabilidad, aplicar la sanción administrativa o laboral que corresponda: Titular de la dependencia, otras autoridades de la dependencia, Órgano Interno de Control.

8. Integración y cierre de expediente: Comité de igualdad laboral y no discriminación.

# RUTA CRÍTICA DEL PROCESO DE ATENCIÓN

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE(S) DE LA ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS E INSUMOS RELACIONADOS O GENERADOS |
|---|---|---|---|
| **Notificación o queja** | Persona interesada o personal que presencie acto de acoso, hostigamiento o violencia laboral. | 1. La persona interesada o personal que presencie el acto notifica o presenta queja ante cualquier integrante del Comité Igualdad Laboral y No Discriminación, sobre actos de acoso laboral, hostigamiento, acoso y/o violencia laboral que cometa personal del ente público.<br><br>La presentación de quejas podrá ser por las siguientes vías:<br>a. Verbal: comunicar los hechos de inmediato, y de manera personal a algún miembro del Comité Igualdad Laboral y No Discriminación.<br>b. Telefónica: el Comité tendrá una línea directa para los casos.<br>c. Escrita: la entrega podrá ser directa a algún/a integrante del Comité o a través del Buzón de quejas o mediante correo electrónico. En este momento el escrito es en formato libre. | Escrito de queja en formato libre. |
| **Recepción de queja** | Comité Igualdad Laboral y No Discriminación. | 2. El Comité recibe la queja, entabla comunicación con la persona que la presentó en un máximo de 3 días hábiles y hace una primera entrevista con ella, en la cual se evitara revictimizar, solicitando solo la información necesaria a fin de poder brindarle asesoría integral (Ver Anexo 1 "Guía de entrevista").<br><br>3. La persona del Comité que realiza la entrevista invita a la persona denunciante a llenar el formato escrito de queja (Ver Anexo 2"Formato de queja"). La persona tiene el derecho a decidir si la quiere o no presentar por escrito en el formato de queja. La o el integrante del Comité debe señalarle que para seguir una vía formal debe presentar queja por escrito en el formato establecido.<br>En el recuadro 1 se presenta el tipo de asistencia que deberá proporcionar el personal que integra el Comité a las personas que presentan quejas.<br><br>4. En caso de que la persona denunciante decida la vía formal, el o la integrante del Comité proporciona el formato para el levantamiento de queja. | Guía de entrevista a persona que presenta la queja (Anexo 1); Formato de queja (Anexo 2); Base de datos con registro de casos (Anexo 3) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | La queja deberá describir de forma progresiva, en primera persona, con claridad y especificidad, los hechos o actos de violencia laboral, acoso, hostigamiento y/o discriminación laboral.<br>La queja deberá ser firmada por la persona denunciante. (Anexo 2). | |
| | | 5. En caso de negativa por parte de la persona denunciante a presentar queja por escrito, se presentan las opciones para llevar a cabo una vía informal de atención.<br><br>Para la vía informal se deberá abordar de acuerdo con las siguientes consideraciones:<br><br>• Cuando se dilucide un conflicto refiriéndonos a todas aquellas situaciones en las que se presentan diferencias de intereses, valores, necesidades entre las personas, grupos, organizaciones o estados que dificultan la resolución de un problema. Se dice que hay un conflicto cuando dos o más partes interdependientes perciben que sus objetivos son incompatibles o irreconciliables. El conflicto es inevitable y, si es bien manejado mediante técnicas y herramientas eficientes, puede ser transformado positivamente en una oportunidad de cambio o crecimiento.<br>• La antigüedad y la gravedad de las acusaciones: Los incidentes no muy serios y recientes tendrán más probabilidades de solución a través de un mecanismo informal.<br>• El número de personas involucradas: A mayor número de ellas, la resolución informal tiende a ser menos exitosa.<br>• Diferencias de poder: El mecanismo informal resulta particularmente adecuado entre mayor igualdad de rango existe entre las personas involucradas en el conflicto.<br><br>La vía informal, como mecanismo de resolución de los conflictos quedará descartada en los siguientes supuestos:<br>• Cuando no pueda garantizarse que la persona afectada estará libre de represalias.<br>• Cuando los incidentes que configuran el acoso, hostigamiento y/o discriminación laboral, aunque de naturaleza distinta, se hayan repetido más de una vez o vayan en escalada, de manera que no | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | pueda garantizarse la integridad de la persona afectada.<br>• Cuando haya más de una persona afectada.<br><br>6. En caso de que se acepte la vía informal, la persona del Comité que conoce del caso lo turna a la Ombudsperson, que es quien lleva a cabo las acciones conducentes para dicha vía, en común acuerdo con la persona interesada.<br>La persona miembro de Comité que canalice al Ombudsperson, deberá brindar un seguimiento puntual a fin de cerciorarse de que la resolución de la vía informal fue la adecuada.<br><br>En este caso hasta aquí habrá terminado la labor del Comité para ayuda a resolver el caso y acompañar a la persona denunciante.<br><br>7. En caso de que la persona decida atender mediante la vía formal, la persona denunciante llena el formato de queja.<br><br>8. A partir de lo que la persona denunciante llene en el formato de queja, la o el integrante del Comité que conoce del caso hará un análisis preliminar del mismo, a fin de identificar el tipo de violencia objeto de queja, así como al o los/as presunto/a/s responsable/s con los cuales no se tendrá contacto.<br><br>9. Con base en el análisis preliminar, la persona integrante del Comité informa a la persona denunciante acerca de posibles vías para atender el caso, las cuales pueden ser de resolución administrativa, laboral o penal, según el interés de la propia persona. Se le debe informar a la persona quejosa, que puede presentar denuncia o queja por distintas vías en paralelo. | |
| **Vinculación a otras dependencias o instancias de atención.** | Comité Igualdad Laboral y No Discriminación. | 10. En caso de que la persona denunciante lo solicite o lo requiera el Comité deberá apoyarle para que obtenga asistencia o asesoría legal, psicológica o médica por parte del propio ente público o en su caso la del Gobierno del Estado. Dependiendo de las vías de atención que requiera.<br><br>11. La persona del Comité que conoce el caso integra el expediente con el compendio de documentos y formatos que se van generando, registra los datos en la base de datos (Anexo 3) y da a conocer al Comité el mismo. | Canalización y/o referencia. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 12. El Comité, en un máximo de tres (3) días hábiles, designa a alguno/a de sus integrantes para dar acompañamiento a la persona quejosa y atender el caso, quien fungirá como Consejera. (ver Recuadro 1 con el tipo de asistencia que debe brindar la persona Consejera).<br>La designación del personal asignado al caso se hará de acuerdo con la naturaleza del caso: tipo de acción violenta denunciada, ámbito en el que se llevará el proceso (administrativo, laboral o penal), etc.<br>Cabe recordar que el personal del Comité deberá estar capacitado en materia de derechos humanos, género y violencia con el objetivo de que todas las medidas adoptadas se hagan con perspectiva de género y de derechos humanos. | |
| **Decisión de la presunta víctima del tipo de procedimiento para atender la queja** | Víctima o personal que presencie acto de violencia laboral, acoso, hostigamiento o Discriminación Laboral.<br><br>Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación. | 13. Una vez que la persona Consejera integrante del Comité informó detalladamente los tipos de procedimientos que se podrían llevar a cabo para atender el caso, los cuales podrán ser de índole administrativa o laboral, la persona denunciante determinará qué tipo(s) de acción(es) es de su interés proseguir. Este interés deberá registrarse en el expediente de la queja.<br><br>Cabe recordar que se puede optar por más de una vía. El Comité deberá hacer una valoración posterior respecto de la viabilidad de iniciar un procedimiento.<br>Asimismo, es necesario recordar que los caminos viables para iniciar procedimiento son el administrativo, laboral y/o en su caso penal. Sin embargo, en el caso laboral las sanciones que están en el ámbito inmediato de la entidad atender son las relacionadas con las condiciones de trabajo, en el caso de la sanción en materia laboral que implique la rescisión de la relación laboral, requiere iniciarse a través de un procedimiento administrativo, el cual se determinará dependiendo del tipo de relación que la persona tenga con la dependencia o ente de gobierno y la normatividad que le sea aplicable. | Constancias de las actuaciones de autoridades correspondiente que se puedan agregar al expediente. |
| **Acompañamiento a fin de la procedencia o no del inicio del procedimiento** | Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación. | 14. Una vez analizado el caso la persona designada como consejera por parte del Comité debe llegar a un acuerdo con la víctima para realizar un procedimiento administrativo, laboral y/o en su caso penal a realizarse, y acompañarle a la instancia que corresponda según la conducta realizada. El acuerdo se deberá asentar en un acta firmada por la persona Consejera y la víctima. | Informe de queja por acoso, hostigamiento, Discriminación y/o violencia laboral. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Además de los resultados de las asesorías brindadas por el Comité, se deberá tomar en cuenta la voluntad del o la denunciante respecto de la(s) vía(s) de atención que es de su interés iniciar.<br>15. En caso de que la víctima decida iniciar un procedimiento de responsabilidad administrativa y/o laboral el Comité a través de la persona nombrada Consejera, acompañará a la víctima a recibir la atención en la instancia correspondiente.<br><br>El Comité podrá orientar, acompañar y procurar la asesoría legal a la persona denunciante, pero el o los procesos deberán ser iniciados por ésta. | |
| **Seguimiento ante instancias correspondientes en caso de inciar los procesos administrativos, laborales y/o penales.** | Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación. | 16. La presunta víctima presenta la denuncia ante el Órgano Interno de Control correspondiente y/o ante el Jurídico de la Institución, siendo acompañada y apoyada por la Persona Consejera.<br><br>17. El Órgano Interno de Control instaura el procedimiento, adecuado y apegado a su normatividad, emite una resolución y, en su caso, sanción, la cual puede ser sólo administrativa.<br>En caso de que también se hubiera iniciado un proceso laboral interno para sanción, el área respectiva de la institución instaura el procedimiento, lleva a cabo las actuaciones previstas, emite una resolución y, en su caso, sanción.<br><br>18. Si procede sanción, el Órgano Interno de Control Informará para su registro a la persona Titular de la dependencia y realiza el proceso administrativo correspondiente para aplicar la sanción.<br><br>19. El Órgano Interno de Control informará al Comité, a la persona quejosa y a la persona denunciada acerca de la resolución y entregará por escrito los resultados.<br><br>20. El Comité informará también sobre los resultados a la persona denunciante, recordándole su derecho a presentar su caso por cualquier de las otras vías, si es que todavía no lo ha presentado.<br><br>21. En caso de encontrar causales de posible responsabilidad penal, el Comité en coordinación con el área jurídica de la dependencia orientará y procurará asesoría legal especializada a la persona quejosa para presentar denuncia ante el Ministerio Público, en caso de que ésta así lo decida. Esto puede suceder en este | Acuerdo de radicación.<br><br>Expediente del Caso.<br>Cédula de notificación.<br><br>Acta administrativa de la audiencia y determinación de cierre de la investigación iniciada con la autoridad correspondiente. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | momento o con anterioridad a que el Órgano Interno de Control emita su resolución.<br>22. Seguimiento de la atención:<br>a. Vía informal:<br>- La persona Consejera verifica que la persona interesada acuda con la Ombudsperson.<br>- La Ombudsperson propone alternativas de resolución del conflicto.<br>- En caso de resolución se cierra la atención por la vía informal.<br><br>b. Vía formal:<br>- La persona Consejera acompaña a la persona denunciante a las instancias correspondientes en las vías elegidas.<br>- La persona Consejera da vigilancia del proceso en la instancia que se hubiere elegido.<br>- Si la resolución es favorable a los intereses de la persona interesada, se concluye el proceso.<br>- Si la resolución es desfavorable, la persona Consejera realizará un informe del caso y se canalizará a la instancia correspondiente para su atención.<br><br>23. El Comité integra la resolución al expediente del caso y turna una copia al Departamento de Personal a fin de que se integre la resolución al expediente laboral de la persona sancionada. | |
| **En caso de emitir resolución de responsabilidad, aplicar la sanción administrativa o laboral que corresponda** | Titular de la dependencia, otras autoridades de la dependencia, Órgano Interno de Control | 24. Dependiendo de la gravedad del caso el o la Titular de la dependencia ejecutará medidas o sanciones administrativas y/o laborales, de acuerdo con el fallo del Órgano Interno de Control, así como también de acuerdo con lo establecido en la normatividad correspondiente. | Documentos normativos aplicables internos y externos a la dependencia. |
| **Integración y cierre de expediente** | Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación. | 25. El Comité integra los seguimientos del caso y verifica los resultados de los procesos que se hubieren iniciado, registra los datos del mismo en base de datos del Comité y Archiva. | Expediente.<br><br>Base de datos |
| | FIN | | |

Secretaría de Educación
Gobierno de Puebla

DIRECCIÓN GENERAL DE UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS y POLITÉCNICAS

Universidad Tecnológica de Tehuacán

MTI. JUAN DIEGO ESCOBEDO GARCÍA
COORDINADOR GENERAL

MTRA. SAGRARIO JUÁREZ PÉREZ
SUPLENTE DE LA PRESIDENTA

LIC. SUSANA XIBILLÉ SALGADO
COORDINADORA DE MECANISMOS PARA PREVENIR, ATENDER Y SANCIONAR LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN Y VIOLENCIA

CP. MARÍA ISABEL RIVERA CARRASCO
COORDINADORA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CAPACITACIÓN

MTRA. LIVIA JERUSALÉM MENDOZA BUSTAMANTE
SUPLENTE DE COORDINADOR DE VIDA LABORAL Y FAMILIAR

LIC. CAROLINA RAMOS DURÁN
SUPLENTE DE COORDINADOR GENERAL

MTRO. MARCO ANTONIO PALACIOS CERVANTES
COORDINADOR DE VIDA LABORAL Y FAMILIAR

MTRO. RAFAEL CASTO VÁZQUEZ HERNÁNDEZ
COORDINADOR DE DIFUSIÓN Y LENGUAJE INCLUYENTE

MTRA. LILIANA CRUZ BARBOSA
COORDINADORA DE SENSIBILIZACIÓN

LIC. HÉCTOR IVÁN CUAUTLE TELLO
COORDINADOR DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

DR. ISMAEL FRANCISCO GARCÍA RAMÍREZ
COORDINADOR DE SALUD EN EL TRABAJO

LIC. DULCE MARÍA LÓPEZ GARCÍA
ENCARGADA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

ING. RAÚL LÓPEZ HUERTA
COORDINADOR DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A AUDITORÍAS INTERNAS

LIC. DANIEL HEREDIA DOLORES
SUPLENTE DE COORDINADOR DE MECANISMOS PARA PREVENIR, ATENDER Y SANCIONAR LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN Y VIOLENCIA

LIC. ALMA YURIDIA MENDOZA ASPIROS
COORDINADORA DE ACCESIBILIDAD

DRA. NADIA VIANNEY HÉRNANDEZ CARREÓN
RECTORA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE TEHUACÁN
PRESIDENTA DEL COMITÉ DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN