

Manual de operación

**atinente a la orientación, entrevista,
contención, conciliación e investigación en
casos de conflictos laborales,
Hostigamiento y/o Acoso Laboral y Sexual**



Manual de operación atinente a la orientación, entrevista, contención, conciliación e investigación en casos de conflictos laborales, Hostigamiento y/o Acoso Laboral y Sexual.

Índice

Presentación	4
1.	6
1.1.	6
1.2.	6
1.3.	6
1.4.	6
1.5.	7
1.6.	7
1.7.	7
1.8.	7
1.9.	7
1.10.	8
1.11.	8
1.12.	8
1.13.	8
1.14.	8
1.15.	8
1.16.	9
1.17.	9
2.	9
2.1.	9
2.2.	11
2.3.	11
2.4.	12
2.5.	12
2.6.	12

2.7.	13
2.8.	14
2.8.1.	14
2.8.2.	14
2.8.3.	15
2.8.4.	15
2.8.5.	15
2.9.	16
2.10.	19
I.	20
II.	20
III.	21
IV.	22
V.	28
VI.	29
2.11.	29
2.11.1.	31
2.11.2.	32
2.11.3.	32
2.12.	32
3.	33
3.1.	34
3.1.1.	35
3.1.2.	35
3.1.3.	36
3.1.4.	36
3.1.5.	36
3.2.	37
3.2.1.	38
3.3.	38
3.3.1.	38

3.3.1.1.	39	
3.3.1.2.	39	
3.3.1.2.1.	40	
3.3.1.2.2.	40	
3.3.1.3.	41	
3.3.1.4.	41	
4.	41	
5.	42	
6.	¡Error! Marcador no definido.	
6.1.	¡Error! Marcador no definido.	
6.2.	¡Error! Marcador no definido.	
6.3.	¡Error! Marcador no definido.	
6.4.	Aviso de privacidad de la entrevista ¡Error! Marcador no definido.8	
6.5.	Aviso de confidencialidad y protección de datos	51
6.6.	Formato de acta de conciliación	56

Presentación

El 24 de agosto del 2021, el Instituto Electoral de Michoacán¹ aprobó el Acuerdo IEM-CG-258/2021, mediante el cual emitió los Lineamientos para Atender e Instrumentar el Procedimiento de Conciliación Laboral, el Procedimiento en casos de Hostigamiento y/o Acoso Laboral y Sexual, así como para la Sustanciación y Resolución del Procedimiento Laboral Sancionador y el Recurso de Inconformidad.

En dichos Lineamientos se establecen las pautas que permiten implementar el Procedimiento de Conciliación y el Procedimiento Laboral Sancionador que se ajusta al debido proceso y defensa de las partes, estableciéndose en su artículo transitorio tercero, que la Coordinación de Igualdad de Género, no Discriminación y Derechos Humanos elaborará las guías y manuales de operación atinente a la orientación, entrevista, contención, conciliación e investigación en casos de Hostigamiento y/o Acoso Laboral y Sexual.

En cumplimiento a lo anterior, y con la finalidad de sumar a la construcción de una cultura laboral digna, libre de violencia y discriminación de todas las personas funcionarias públicas que laboran en este organismo público es que la Coordinación en conjunto con la Comisión de Igualdad de Género, no Discriminación y Derechos Humanos y el Comité de Seguimiento para casos de Hostigamiento y Acoso Sexual o Laboral del Instituto, se dieron a la tarea de elaborar el presente Manual de Operación atinente a la Orientación, Entrevista, Contención, Conciliación e Investigación, el cual, busca ser una herramienta de apoyo útil para dar una base y guía para estandarizar la forma de actuación de las áreas que intervienen en los casos de Hostigamiento y/o Acoso Laboral y Sexual que se llegaran a presentar en el Instituto, procurando facilitar la implementación de los Lineamientos de referencia, así como en todo momento una atención integral hacia las personas agraviadas.

¹ En adelante Instituto.

1. Conceptos

1.1. Acoso laboral

Conducta sistemática que se presenta de manera continua en el contexto laboral, con el objetivo de intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, a partir de actos o comportamientos hostiles o violentos, o mediante la exclusión total de cualquier labor asignada a la víctima, agresiones físicas o verbales contra su persona, asignación excesiva de carga en los trabajos u otros que puedan afectar su autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad, conforme a los tipos siguientes:

- a) Horizontal: Se realiza entre pares y quien acosa ocupa un nivel similar en la jerarquía ocupacional, sin que exista dependencia o relación de superioridad o inferioridad con respecto a la persona acosada;
- b) Vertical descendente: Se realiza por la persona que ocupa el mismo puesto de jerarquía o superioridad respecto de la persona acosada, y
- c) Vertical ascendente: Se realiza por quien ocupa puestos subalternos respecto del superior como persona acosada.²

El acoso laboral se presenta de manera sistémica, es decir, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral, de manera que un acto aislado no puede constituir acoso, ante la falta de continuidad en la agresión en contra de algún empleado o del jefe mismo.

1.2. Acoso Sexual

Son actos o comportamientos de índole sexual, en un evento o en una serie de ellos, que atentan contra la autoestima, la salud, la integridad, la libertad y la seguridad de las personas; entre otros: contactos físicos indeseados, insinuaciones u observaciones marcadamente sexuales, exhibición no deseada de pornografía, o exigencias sexuales verbales o de hecho.³

1.3. Hostigamiento Laboral

Los actos o comportamientos propios del acoso laboral que se realizan en el marco de una relación formal de subordinación.⁴

1.4. 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.⁵

² Artículo 3 del Acuerdo General de Administración I/2022 del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de veintiocho de febrero de dos mil veintidós, por el que se establecen las medidas y atribuciones para prevenir, atender y erradicar el acoso laboral. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2022. Disponible para su consulta: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5644870&fecha=08/03/2022&print=true

³ Artículo 2, fracción II de las Bases para investigar y Sancionar el Acoso Laboral y el Acoso Sexual en la Suprema Corte de Justicia de la Nación. Disponible para su consulta: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/marco-normativo/disposiciones-caracter-gral-expedidas-scjn/acuerdos-administrativos/documento/2016-12/AGA-III-2012.pdf>

⁴ Artículo 8, Fracción I del Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa del Instituto Nacional Electoral. Disponible para su consulta: <https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/114224/CGor202007-08-ap-10-E.pdf>

⁵ Artículo 6, fracción XI de la Ley por una vida libre de violencia para las mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo. Disponible para su consulta: http://congresomich.gob.mx/file/Ley-por-una-Vida-Libre-de-Violencia-para-las-Mujeres_04-dic-2020.pdf

1.5. Diferencia ente Hostigamiento y Acoso sexual

La diferencia entre el hostigamiento y el acoso radica entre la forma en que se ejecutan. El hostigamiento se produce en sentido vertical, es decir, existe un contexto de relación de autoridad-subordinación que se puede dar en el ámbito laboral. La persona agresora se aprovecha de su posición de autoridad o jerarquía frente a su víctima quien, a su vez, rechaza esta conducta por considerar que afecta su dignidad humana y sus derechos fundamentales.

Por otra parte, el acoso sexual se presenta de manera horizontal donde no existe una relación de subordinación, es decir, se trata de agresiones entre compañeras y compañeros de trabajo, en el que igualmente se genera un estado de indefensión para las víctimas.⁶

1.6. Interseccionalidad

Enfoque que reconoce que existen situaciones que congregan diferentes ejes de opresión que resultan en formas de discriminación específicas, que van más allá del análisis separado de la categoría sexo, edad, clase, raza, género, etnia, entre otras. De tal manera, que en una sola persona o grupo se conjugan múltiples identidades que, dependiendo del contexto, pueden operar como sistemas de opresión o de privilegio.⁷

1.7. Perspectiva de Género

Metodología y mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.⁸

1.8. Perspectiva Intercultural

La perspectiva intercultural permite la convivencia armónica a partir de la diferencia; surge como una propuesta para la atención a la diversidad cultural, basada en principios de inclusión, respeto, tolerancia, equidad y valoración positiva de la diferencia.⁹

1.9. Perspectiva de Diversidad Funcional

La perspectiva diversidad funcional permite buscar un enfoque social, entendiendo a cada individuo como un ser único, con capacidades diferentes y dejando de lado los déficits y las carencias. Se trata de aportar una visión general, en la que entendemos a las personas no solo por su condición física, sino por el entorno y el

⁶ Guía para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual. Universidad Veracruzana. Página 7 y 8. Consultado el 22 de junio del 2022. Disponible para su consulta: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.uv.mx/coatza/admon/files/2015/11/guia.pdf>

⁷ Comité para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), Recomendación General 28, párrafo 18, y Recomendación General 25, párrafo 12. Disponible para su consulta: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.right-to-education.org/sites/right-to-education.org/files/resource-attachments/CEDAW_Recomendaci%C3%B3n_General_28_ES.pdf

⁸ Artículo 8 del Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa del Instituto Nacional Electoral.

⁹ La orientación intercultural: Una perspectiva para favorecer la convivencia en contextos multiculturales. Garita Pulido, Ana Victoria. Revista Electrónica Educare. On-line versión ISSN 1409-4258. Disponible para su consulta: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582014000100014

contexto en el que están y por las barreras y facilitadores para su inclusión de las que disponen.¹⁰

1.10. Perspectiva Intergeneracional

La perspectiva intergeneracional permite descubrir la forma de mejorar y favorecer las relaciones entre las personas de diferentes generaciones, así como también beneficiar con su práctica a toda la comunidad.¹¹

1.11. Autoridad Conciliadora

Corresponde a la Coordinación de Igualdad de Género, no Discriminación y Derechos Humanos del Instituto o la persona que ésta designe ser el área de atención y orientación responsable de la implementación, conclusión y seguimiento del procedimiento de conciliación.

1.12. Autoridad de Primer Contacto

La Coordinación de Igualdad de Género, no Discriminación y Derechos Humanos, a través de la persona titular de dicha área y personal a cargo.

1.13. Conciliación

Es el medio por el cual se dirimen de forma voluntaria los conflictos entre el personal del Instituto, con el objeto de lograr un acuerdo y obligarse a cesar las conductas que dieron origen al mismo, el cual podrá iniciarse a solicitud de una o más partes en conflicto.

En este procedimiento existe una tercera persona denominada conciliadora o conciliador quien es designado por la autoridad conciliadora ajeno a la controversia, quien se encargará de coordinar todas las actividades relativas y derivadas del procedimiento de conciliación, a efecto de lograr la solución del conflicto.

1.14. Contención

Se refiere al poder ayudar a la persona afectada emocionalmente 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 persona pueda organizar sus ideas sobre la situación que está viviendo y clarifique las acciones a seguir en el corto plazo.¹²

1.15. Entrevista

La entrevista se define como el diálogo entre dos o más personas en el que se intercambia información.¹³ Es el principal instrumento en el proceso de atención de víctimas de hostigamiento y/o acoso sexual, la cual se llevará a cabo, por separado, entre las personas presuntamente agraviadas y las presuntamente responsables, por la Coordinación de Igualdad de Género, no Discriminación y Derechos

¹⁰ <https://www.condiversidadfuncional.com/diversidad-funcional/>

¹¹ <https://www.geriatricarea.com/2019/06/05/la-convivencia-intergeneracional-para-la-inclusion/>

¹² Guía básica de contención emocional para mujeres víctimas de violencia de género. Instituto Municipal de las Mujeres del Estado de Puebla. Consultado el 21 de junio de 2022. Disponible para su consulta: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://cedoc.inmujeres.gob.mx/fodeimm/Puebla_Pue_violencia_guia_2012.pdf

¹³ Caja de herramientas para la aplicación del Protocolo para Prevenir, Atender, Sancionar y Reparar el Hostigamiento y Acoso Sexual y Laboral, Disponible para su consulta: <https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/121232/CGor202106-30-ap-21-CH.pdf>

Humanos, con el objeto de identificar las posibles conductas infractoras y de ser el caso, propiciar una conciencia de la persona denunciada respecto de su actuación, así como con la finalidad de integrar un expediente único.

1.16. Orientación

Será brindada por la autoridad de primer contacto, con la finalidad de brindarle a la víctima orientación respecto a las vías legales que existan para la atención del probable conflicto, o de la conducta infractora, dependiendo del tipo de asunto de que se trate, así como para brindarle atención psicológica y acompañamiento, en los casos que así se requiera.

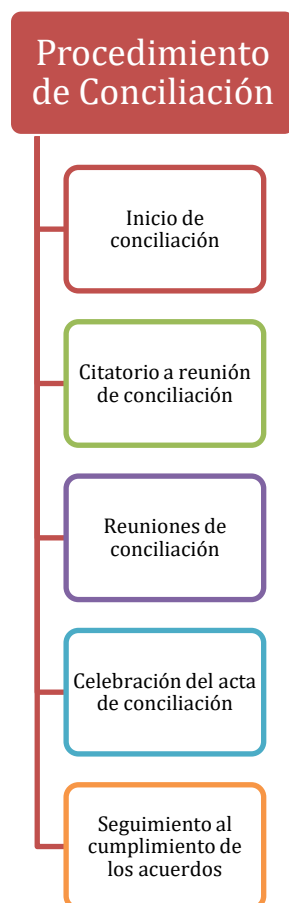
1.17. Investigación

Le corresponde a la Coordinación Jurídica Consultiva, quien es la autoridad instructora, y es la encargada de realizar las diligencias de investigación, la cual deberá ser completa y justa. Las investigaciones se realizarán entre las 09:00 y las 16:00 horas en días hábiles. Sin embargo, si la autoridad lo considera pertinente, podrá habilitar días y horas hábiles para realizar las diligencias que considere necesarias.

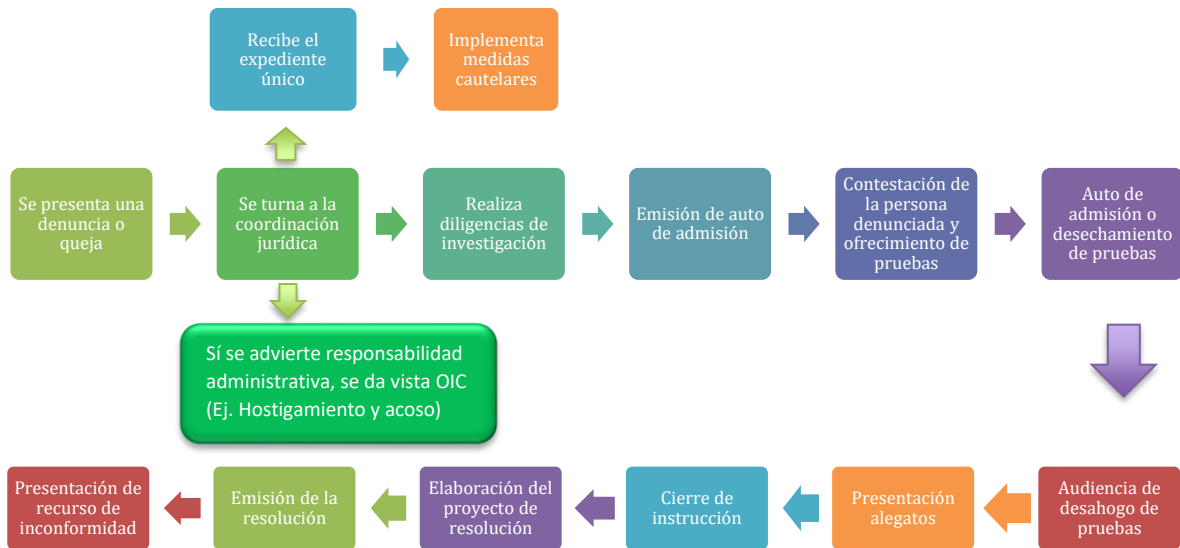
2. Procedimiento en casos de hostigamiento y/o acoso laboral y sexual

2.1. Diagramas de flujo de los Procedimientos y Recurso de Inconformidad

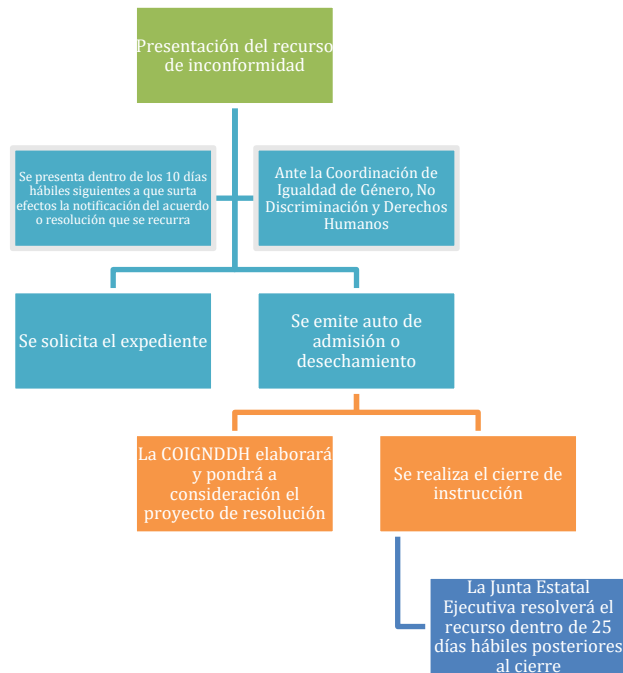
A. Procedimiento de Conciliación



B. Procedimiento laboral sancionador y; en casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral



C. Procedimiento del Recurso de Inconformidad



2.2. Principios que rigen el seguimiento a los casos de Hostigamiento y Acoso sexual o laboral

La regulación de los procedimientos de conciliación, procedimiento laboral sancionador y del recurso de inconformidad se regirán por los principios de acceso a la justicia, debido proceso, debida diligencia, igualdad y no discriminación, perspectiva de género, perspectiva intercultural, perspectiva de diversidad funcional, perspectiva intergeneracional e interseccional, no revictimización, y veracidad, además de los previstos, en la Ley, el Estatuto y demás normatividad aplicable.

2.3. Principios que rigen la atención a víctimas

- a. Las víctimas deben recibir una atención integral y ésta debe ser especializada, bajo el principio pro persona, con perspectiva de género y fundamentada en un marco de derechos humanos.
- b. Se debe garantizar la total y absoluta confidencialidad respecto de la información recibida.
- c. 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 les sea posible, al recaer el cargo de la prueba en la autoridad instructora.
- d. Las víctimas deben recibir por todas las instancias una atención sin que se les revictimice, al multiplicar, minimizar, tergiversar, negar o reiterar la explicación del reclamo original de la situación de violencia.
- e. Ofrecer a la víctima los elementos para que pueda tomar sus propias decisiones.
- f. La información que recibe la víctima debe ser verídica y transparente sobre la viabilidad de los procesos legales, además clara y de fácil comprensión.
- g. No deben generarse falsas expectativas a la víctima respecto de los alcances de la atención que se le propone.
- h. Se debe atender a las víctimas por igual, sin distinción alguna derivada de su condición de origen étnico o racial, edad, religión, nivel económico, nivel social, escolaridad, discapacidad, nacionalidad, actividad profesional, orientación o preferencia sexual, apariencia o de cualquier otra característica personal.
- i. Se deben garantizar sus derechos laborales.

Dichos principios deberán ser observados por la Coordinación Jurídica Consultiva y por la Coordinación de Igualdad de Género, no discriminación y Derechos

Humanos, procurando además su aplicación en todo momento durante los procedimientos que se encuentren en trámite.

2.4. Aprende a detectar el hostigamiento y acoso sexual o laboral

En esta sección del manual ofrecemos algunos ejemplos orientativos para ayudar a detectar el hostigamiento y acoso sexual o laboral. No se trata de una ejemplificación exhaustiva por que el hostigamiento y acoso adoptan formas muy variadas, y por tanto, las que incorporamos a este documento no son las únicas posibles.

2.5. Algunos ejemplos de conductas constitutivas de hostigamiento y acoso sexual:

- a. Cuando se presente un contacto físico o roce no deseado e innecesario que moleste y/o incomode a la posible víctima.
- b. Observaciones de contenido sexual indeseadas, así como miradas morbosas o gestos sugestivos que molesten a la persona receptora.
- c. Bromas, piropos o comentarios no deseados acerca de la apariencia personal o del cuerpo de la víctima.
- d. Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre su vida sexual o amorosa.
- e. Exhibición de material pornográfico, de imágenes de naturaleza sexual u otras que incomoden a la persona en carteles, calendarios, pantallas de computadoras, o cualquier otro similar.
- f. Comentarios o actitudes de cualquier naturaleza que ofendan, humillen y/o discriminen a la persona en razón de su sexo, raza, religión, edad, discapacidad, etc.
- g. Presión para tener relaciones sexuales.
- h. Presión para aceptar invitaciones, encuentros o citas no deseadas afuera de su lugar de trabajo, amenazas que afecten negativamente su situación laboral si no acepta las invitaciones o propuestas sexuales y/o exigencia de realizar actividades que no competen a sus labores u otras medidas disciplinarias por rechazar dichas proposiciones.
- i. Cartas, llamadas telefónicas o mensajes de naturaleza sexual o amorosa.
- j. En general, todo tipo de comentarios, gestos, contacto físico que atenten contra la dignidad y tranquilidad de la persona ofendida.

2.6. Algunos ejemplos de las conductas constitutivas de hostigamiento y acoso laboral:

- a. Cualquier conducta, cuando afecte el empleo, sus términos y condiciones, las oportunidades laborales, el ambiente en el trabajo, el rendimiento laboral, etc.
- b. Presión con carga de trabajo excesiva y sin justificación, con el objetivo de que la víctima abandone su empleo.
- c. Vigilancia permanente y constante, sin que se justifique, respecto del área en la que se desempeñen las labores, inclusive con cámaras de video.
- d. Violencia hacia las mujeres por sus funciones procreativas (por motivos de fertilidad, embarazo, lactancia, cuidados maternos, responsabilidades familiares, etc).
- e. Conductas que ridiculicen o hagan mofa de una persona públicamente.
- f. Burlarse de posibles discapacidades de una persona.
- g. La no asignación de tareas o asignación de tareas excesivas o imposibles de cumplir.
- h. Negar la palabra o ignorar a una persona cuando esté presente.
- i. Criticar o amenazar a una persona, tanto en temas laborales, como personales.
- j. Proferir gritos o insultos.
- k. Conductas encaminadas a hacer parecer tonta a una persona.
- l. Cualquier otra similar que tenga como objetivo el llevar a la víctima a realizar determinada conducta que atente contra sus derechos o intereses, ya sea por acción o por omisión, sin justificación alguna.

2.7. Que conductas no son constitutivas de hostigamiento y acoso laboral:

- a. Hacer llamados de atención o críticas respetuosas, objetivas y constructivas sobre el desempeño laboral.
- b. Solicitar disponibilidad y colaboración para atender las responsabilidades laborales, atendiendo a la naturaleza de las mismas y mediante una justificación razonable y objetiva.
- c. Preguntas sobre la vida personal o profesional, realizadas en una dinámica de compañerismo común; interacciones o saludos ordinarios.
- d. Terminar el contrato o la relación laboral bajo los términos acordados y la normatividad establecida, modificar las condiciones laborales dentro del marco normativo y contexto laboral, o establecer vínculos de afecto consentido y recíproco.
- e. No solicitar la colaboración de alguna persona por no ser algo inherente a las responsabilidades y atribuciones; resguardar información por motivos de

confidencialidad o porque no es necesaria para el desempeño de las funciones.

2.8. Etapa de prevención

2.8.1. Prevención y difusión

Entre el personal del Instituto se debe promover la no discriminación, la equidad laboral y la cultura democrática, por lo que se debe facilitar un clima laboral seguro y sano, libre de ambientes hostiles y/o abusivos, por lo que se emprenderán las siguientes acciones:

- a. Generar conciencia de que tales conductas son inadmisibles, pueden ser penalizadas y deben ser rechazadas socialmente y denunciadas.
- b. Trabajar con el personal del Instituto por medio de la difusión de campañas de sensibilización con enfoque de género, en 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, concientizándolos sobre la gravedad de dichas conductas, así como de las consecuencias de su comisión.
- c. Difundir información sobre las características del hostigamiento y acoso sexual y violencia laboral.
- d. Enseñar a identificar posibles conductas que alteren derechos laborales (acoso/hostigamiento), de tal suerte que todo el personal del Instituto sepa distinguir en qué momento una conducta se considera hostigamiento y acoso sexual o violencia laboral, así como las formas de denuncia.
- e. Realizar la evaluación y análisis del riesgo psicosocial en el entorno laboral, así como el clima y ambiente laboral.
- f. Implementar medidas, acciones y políticas de prevención.

2.8.2. Detección y diagnóstico

Un factor importante de la prevención es la detección oportuna de eventos que podrían desencadenar una situación de hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral. En este sentido, se deberá contestar el cuestionario para identificar el hostigamiento y/o acoso laboral y sexual al interior del Instituto para que las y los trabajadores detecten si están viviendo esta problemática. Lo anterior con dos finalidades: por una parte, influir en la decisión de la persona agredida, de denunciar y por la otra, contar con información estadística con respecto a la incidencia de casos de violencia en el Instituto.

De esta manera, con lo datos obtenidos se puede realizar una canalización de manera adecuada a la instancia correspondiente.

2.8.3. Evaluación de riesgo psicosocial

Los titulares de las diferentes áreas pueden, en determinado momento, analizar los factores de riesgo psicosocial, entendidos éstos como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de la jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral por el trabajo desarrollado. El resultado del análisis de estos factores puede constituir un importante aporte para emprender medidas de prevención.

2.8.4. Promoción del respeto

En un entorno organizacional favorable, visto como aquél en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la institución; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros del Instituto; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño; también pueden impulsarse relaciones interpersonales fincadas en la confianza, en la consideración y valoración especial que se le tenga a alguien al que se le reconoce valor social o especial diferencia. Este respeto debe ser promovido en el Instituto.

2.8.5. Promoción de la capacitación y sensibilización

Con frecuencia, es saludable promover pláticas dirigidas al personal, donde se enfatice de la importancia de los valores del ser humano y se haga hincapié en la buena relación que debe privar entre compañeras y compañeros de trabajo, basada en el respeto mutuo.

A su vez, la sensibilización y capacitación, así como la formación periódica de las y los trabajadores -no solamente desde un enfoque técnico y operativo, sino también desde el humano-, es indispensable para alcanzar mayores niveles de bienestar emocional y productividad en el trabajo.

La capacitación y formación en materia de prevención y atención de la violencia estará a cargo de la Coordinación de Igualdad de Género, no Discriminación y Derechos Humanos, quien será la responsable de elaborar y desarrollar programas de sensibilización y capacitación con cursos presenciales y/o virtuales, así como actividades eventuales relacionadas con la prevención de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

2.9. Etapa de primer contacto

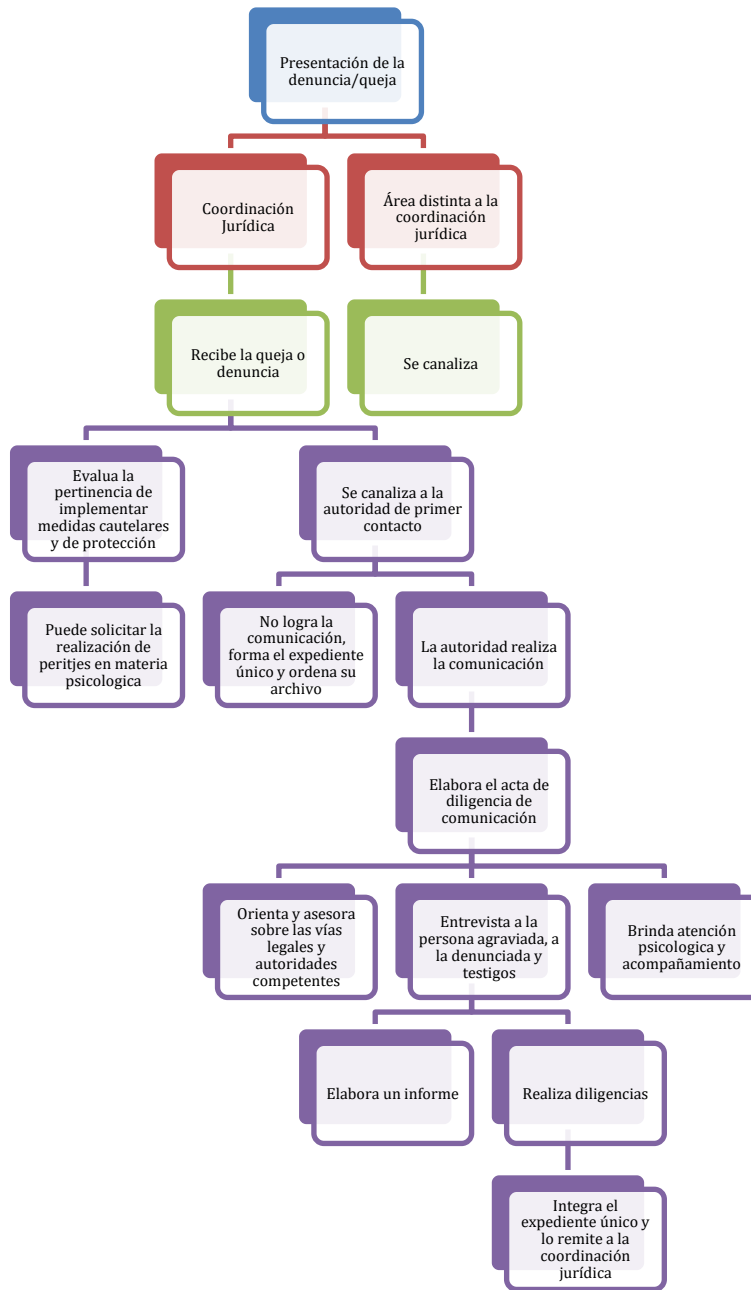
Esta etapa tiene por objeto establecer la comunicación inicial entre la autoridad de primer contacto y la persona presuntamente agraviada, quejosa o denunciante, con la finalidad de brindar asesoría respecto de las vías legales que existen para la atención de conflictos laborales y de asuntos de hostigamiento y acoso sexual o laboral; así como dar contención psicológica con personal especializado para esos efectos.

1. Cuando una queja o denuncia sea recibida por una persona funcionaria, autoridad o área distinta a la coordinación jurídica, se deberá canalizar de manera inmediata a la persona quejosa o denunciante a la autoridad de primer contacto, a efecto de que ésta brinde la asesoría correspondiente.
2. En el caso de que la queja o denuncia sea presentada personalmente por una persona interesada, de igual manera, se deberá canalizar la queja a la coordinación jurídica y a la persona interesada con la autoridad de primer contacto.
3. La etapa de primer contacto deberá dar inicio con alguna de las siguientes diligencias:
 - a) A partir del momento en que el asunto se haga del conocimiento de la Coordinación Jurídica por un área u órgano, que tuvo conocimiento en primera instancia de la queja.
 - b) Cuando la persona presuntamente agraviada, quejosa o denunciante acuda personalmente en primera instancia ante la autoridad de primer contacto y haga de su conocimiento vía presencial, por escrito, correo electrónico, telefónicamente o cualquier otra forma en la que consten los hechos que motivaron la presentación de la queja o denuncia.

4. Una vez que la autoridad de primer contacto tenga conocimiento de la probable conducta infractora, a través de algún medio distinto al presencial, deberá establecer comunicación con la persona presuntamente agraviada, quejosa o denunciante dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción o turno de la queja o denuncia, de acuerdo con los datos proporcionados por dicha persona. El establecimiento del primer contacto dará lugar a la orientación. En caso de no lograr el primer contacto con la persona denunciante o agraviada, la autoridad procederá a formar un expediente y se ordenará su archivo, hasta en tanto se logre el acercamiento.

5. De las gestiones que se lleven a cabo para el establecimiento de la comunicación, la autoridad de primer contacto deberá elaborar un acta de la diligencia a efecto de dejar constancia en el expediente único, en la cual señalarán los elementos de que disponga, a fin de dejar constancia de la solicitud de orientación realizada y dar cuenta de los términos generales de la comunicación, o bien, de no lograrse la misma, indicar las razones de dicha imposibilidad.

Diagrama de flujo de las actuaciones de la autoridad de primer contacto



2.10. La Entrevista¹⁴

La entrevista se define como el diálogo entre dos o más personas en el que se intercambia información. En materia de atención a víctimas, la entrevista constituye una herramienta que tiene dos objetivos específicos:

- Recolectar información referente a la manera cómo se materializó el conflicto, la discriminación o la violencia laboral. Ello sirve para identificar los hechos, las afectaciones, circunstancias, necesidades de las víctimas, entre otro tipo de información pertinente para atender a la víctima y dar seguimiento a su proceso de denuncia.
- Participar del proceso de resignificación de la víctima. No es posible revertir un hecho violento, y si bien en algunas ocasiones es posible resarcir las cosas al estado que se encontraban antes de un acto violento, el impacto del hecho violento en una persona no puede revertirse, desde el punto de vista psicológico, las víctimas resignifican los hechos violentos. Las víctimas de algún tipo de violencia viven el proceso jurisdiccional o administrativo como parte de su proceso de resignificación de un hecho violento, en este sentido, es muy importante que el proceso jurisdiccional contribuya con la salud emocional de las víctimas. Cuando una persona narra un hecho en el que fue violentada, con frecuencia puede perder el control de sus emociones, debido a que rememora el hecho referido. Ante esta situación es necesario tomar medidas de contención emocional, canalizando en caso de ser posible a la instancia correspondiente para que sean brindados los primeros auxilios psicológicos de primera o segunda instancia a la víctima.

El diálogo que se establece entre la persona que entrevista y aquella que es entrevistada no debe realizarse de manera arbitraria, sino que existen diversas pautas que deben observarse durante el desarrollo de ésta. En este tenor, a continuación, se presentan una serie de recomendaciones que es oportuno tomar en consideración en cada una de las etapas de entrevista:

- I. Preparación de la entrevista;
- II. Rapport;
- III. Encuadre de la entrevista;

¹⁴ Caja de herramientas para la aplicación del protocolo para prevenir, atender, sancionar y reparar el hostigamiento y acoso sexual y laboral. Páginas 11-22. Consultable en: <https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/121232/CGor202106-30-ap-21-CH.pdf>

- IV. Desarrollo de la entrevista;
- V. Cierre de la entrevista;
- VI. El registro de la información de la entrevista.

I. Preparación de la entrevista

Es fundamental tomar algunas medidas preliminares para contribuir al buen desarrollo de la entrevista, entre dichas medidas se encuentran las siguientes:

- Prepara el espacio físico en el que realizará la entrevista. El entorno influye en el estado de ánimo de la víctima, por ello es oportuno tomar una serie de medidas que permitan que la persona en situación de víctima se sienta cómoda, así se recomienda:
 - o Que la entrevista se realice en un espacio cerrado, silencioso y que permita cierta privacidad en las conversaciones. Los espacios abiertos, ruidosos o donde transitan muchas personas generan la sensación de que todas las personas alrededor escuchan la conversación, además de que despierta en la persona entrevistada la sensación de desconfianza.
 - o El lugar debe encontrarse bien ventilado e iluminado, para no generar la sensación de encierro.
- Documentarse respecto del asunto y persona a la que se va a entrevistar. Antes de entrevistarse con la víctima es posible que cuente con cierta información que le permita tomar algunas previsiones específicas para el abordaje al momento de atenderla. En la medida de lo posible, revise las constancias escritas que existan respecto del asunto que vaya a tratar. También es importante que revise los protocolos y normatividad institucional que requerirá para dar seguimiento al asunto. Si de antemano tiene conocimiento de que los hechos constituyen un acto grave de violencia, tome precauciones y solicite ayuda de una persona experta en atención de la salud mental debido a la posibilidad de que se requiera aplicar los primeros auxilios psicológicos. Aplique también los enfoques diferenciales de conformidad con las circunstancias del asunto.
- De manera adicional, la persona entrevistadora deberá allegarse del aviso de confidencialidad y de la solicitud de consentimiento para el manejo de datos personales sensibles, misma que se hará del conocimiento y se requisará al momento del desahogo de la entrevista

II. Rapport

El rapport acontece en el primer contacto que establece la o el entrevistador con la persona entrevistada, tiene por finalidad disminuir la angustia con la que llega esta última y abrir la conversación, propiciando un ambiente de confianza y respeto. Los seres humanos solemos mantener ciertas reservas cuando nos enfrentamos a circunstancias desconocidas, es decir, modificamos nuestro comportamiento, por ejemplo, guardando silencio, manteniendo la distancia, evadiendo preguntas, etc. No nos comportamos de la misma manera cuando nos encontramos en ambientes que percibimos como seguros con personas que consideramos de confianza.

El rapport implica un primer contacto que reduce niveles de ansiedad, debido a que favorece una conversación cuyo contenido controla la víctima. Debe dar un saludo cordial a la persona entrevistada, realice un saludo de mano y respete los convencionalismos sociales en el mismo. En el rapport la o el entrevistador debe efectuar diversas preguntas sencillas a las personas referentes a temas tales como el clima; el camino que siguió para llegar al lugar de la entrevista; etc.

Respecto de la duración del rapport debe considerarse que si la persona que será entrevistada cobra confianza rápidamente y responde a los cuestionamientos que se le hacen con fluidez, el rapport deberá ser muy breve, caso contrario si la persona es renuente a responder o le cuesta trabajo, en estas circunstancias debe prolongarse un poco el rapport para que la persona adquiera seguridad.

III. Encuadre

El encuadre es la etapa que da inicio formal a la entrevista. En esta etapa, la o el entrevistador debe presentarse a sí y la o las personas que lo acompañen. En este sentido debe indicar su nombre y cargo que desempeña en la institución.

Hecho lo anterior, debe señalar el objeto de la entrevista. Dicho objeto puede ser muy variado, puede tratarse de una entrevista de primer contacto en la que se conocerá el asunto planteado por la víctima y se le brindará orientación general respecto del mismo; puede tratarse de una entrevista para dar seguimiento al asunto en el área de conciliación; o una sesión para evaluar su estado emocional, etc.

Es muy importante no generar falsas expectativas en la víctima, por ello deben indicarse los alcances de la competencia del área correspondiente. Asimismo, cuando el asunto planteado no sea competencia del área que recibe la queja, debe atenderse a la víctima y canalizarse al área correspondiente.

Dicho lo anterior, debe enfatizarse la confidencialidad de la información que la persona proporcionará, y el uso que se hará de la misma. Este punto es muy importante, debido a que la víctima por lo general acude con cierto temor y desconfianza respecto de las autoridades; por tal razón, y a efecto de reforzar ese sentimiento de confidencialidad se presentará a la persona agraviada, una solicitud de consentimiento para el manejo de datos personales sensibles y el aviso de confidencialidad de la información correspondiente.

También debe indicarse la duración aproximada que tendrá la reunión, así como las pautas de comportamiento que las y los participantes en la entrevista deberán observar, por ejemplo, “la entrevista tendrá una duración aproximada de dos horas”; “si usted quiere que tomemos una pequeña pausa o salir un minuto lo indica por favor”; etc.

IV. Desarrollo de la entrevista.

El desarrollo es la etapa de la entrevista en la que acontece el diálogo entre quienes participan en la misma. Ante todo, son tres aspectos que debe tener presente la o el entrevistador durante el desarrollo de la entrevista:

1. Debe recuperar la información que contribuya a la documentación del conflicto o hecho violento vivido en el espacio laboral, para ello se deberá indagar en los hechos que dieron lugar a la denuncia. Es muy importante que la o el entrevistador fije su atención en este aspecto, en la medida en que el reporte pueda reflejar con la mayor fidelidad posible los hechos, se contará con el material necesario para seguir adelante con la atención o investigación, evitando la revictimización por repreguntar y recordar hechos violentos.
2. Debe facilitar la verbalización o expresión por parte de la víctima. Expresarse claramente no es una tarea sencilla, se trata de una habilidad que debe practicarse y cultivarse por largo tiempo. Aunado a lo anterior, nuestras habilidades, incluidas la verbal, se ven disminuidas cuando se han sufrido ciertos hechos violentos. A las víctimas de violencia les costará mucho más trabajo expresar sus pensamientos y narrar los hechos vividos cuando más intenso haya sido el evento violento experimentado, en este sentido, deben aplicarse una serie de técnicas que ayudarán a que verbalicen claramente sus pensamientos, tales como: la escucha activa; la clarificación y la paráfrasis, mismas que son revisadas en el apartado en el que se exponen las técnicas de verbalización.

3. Debe evitar la revictimización. Como ya se indicó, la entrevista es un mecanismo que debe contribuir a la resignificación de los hechos por parte de la víctima, en este tenor los maltratos tales como forzar a la persona a hablar; pedirle que reprima sus sentimientos; culparla; juzgarla o realizar cualquier otra conducta violenta, sólo contribuirá a que la misma desarrolle miedo y finque barreras respecto de aquellas autoridades que deben protegerla. Por ello es muy importante que el personal encargado de la atención a víctimas de violencia laboral, esté capacitado en la materia y cuente con las herramientas comunicativas necesarias para proteger y brindar un trato digno a las víctimas.

Se recomienda identificar a la o las personas responsables del hostigamiento y acoso laboral y/o sexual, así como las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que se cometieron dichos actos, pudiendo formular las siguientes preguntas:

- ¿Quién es la persona acusada?
- ¿Cuál es la relación académica o laboral con la persona agresora?
- ¿Qué hizo la persona acusada?
- ¿Qué dijo la persona acusada?
- ¿Se acuerda de la frase exacta?
- ¿Cuándo sucedió?
- ¿Dónde sucedió? ¿Puede especificar?
- ¿Hubo testigos?
- ¿Ha ocurrido anteriormente?
- ¿Ha habido otras personas afectadas?
- ¿A quién más le ha comentado sobre el caso?

Para el desarrollo de la entrevista la o el entrevistador debe observar las recomendaciones de conformidad con la persona que vaya a ser entrevistada:

ENTREVISTA A LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA	
QUÉ SI HACER	QUÉ NO HACER
Validar los sentimientos de la persona entrevistada, brindando en todo momento seguridad y confianza a la persona entrevistada.	Minimizar o desvalorizar lo que la persona dice y siente, o bien realizar juicios de valor que tengan que ver con creencias personales.

Evaluar en un primer momento el riesgo en el que pueda estar.	Generar falsas expectativas o brindar información confusa con respecto al procedimiento y las sanciones.
Realizar la entrevista practicando la escucha activa y la empatía, con la finalidad de evitar la revictimización.	Revictimizar, repitiendo preguntas o pidiéndole refiera nuevamente los hechos más de una vez, sin un objetivo claro. Emitiendo juicios o preguntando la razón de que haya ocurrido algún hecho.
Estar atentos tanto al lenguaje verbal, como corporal de las personas.	Confrontar a la persona entrevistada, poniendo en duda su dicho.
Implementar las perspectivas de género, interseccional, intercultural, diversidad funcional, intergeneracional, de diversidad de género al escuchar, realizar preguntas e identificar el contexto laboral, social y cultural de la quejosa y, así determinar si pertenece a un grupo en situación de desventaja que deba ser	Brindar atención generalizada, sin tomar en cuenta aspectos específicos que puedan colocar a la quejosa en una situación de desventaja.
Garantizar la privacidad del lugar donde se realizará la entrevista, si es necesario grabar, se debe contar con el consentimiento informado de la persona.	Utilizar herramientas de grabación sin el consentimiento de la persona entrevistada.
Realizar preguntas abiertas que permitan obtener mayor información y datos con respecto al evento referido en la queja.	Realizar la entrevista en un área común de la institución o en presencia de la persona a quien se está acusando.
Realizar preguntas que ayuden a reconstruir los hechos de manera cronológica, evitando en todo momento la repetición.	Hacer sugerencias o interpretaciones sobre los hechos que le narre la parte quejosa.
Sondear sobre posibles testigos y hacerle saber la posibilidad de llamarlos a declarar como parte de la investigación.	Presionar a la persona que presenta la queja.

ENTREVISTA A LA PERSONA DENUNCIADA	
QUÉ SI HACER	QUÉ NO HACER
Poner atención tanto al lenguaje verbal como corporal de la persona.	Obligar a la persona denunciada a ser entrevistada.
Informar del motivo de la entrevista, de qué y quién lo está acusando.	Grabar la entrevista sin la autorización de la persona entrevistada.
Hacer de su conocimiento la declaración escrita de la persona que lo acusa, la cual se debe leer, durante la entrevista.	Realizar comentarios o juicios de valor sobre lo expresado, la participación del entrevistador debe ser imparcial.
Informar sobre la política de cero tolerancia con respecto al acoso y hostigamiento dentro de la institución.	Presionar a la persona para que firme su declaración, se le debe dar la oportunidad de leer y hacer las correcciones que considere pertinentes.
Permitir que la persona exponga su postura con respecto a los hechos de los cuales se le acusa.	Asumir que los hechos de los cuales se le acusa son verdades, aludiendo en todo momento a la imparcialidad con la que debe actuar la o el entrevistador.
Hacer del conocimiento de la persona acusada que por ningún motivo debe tener contacto o comunicación con la parte quejosa.	Sugerir encuentros o arreglos directos con la parte que lo acusa.

ENTREVISTA A LAS Y LOS TESTIGOS	
QUÉ SÍ HACER	QUÉ NO HACER
Realizar preguntas abiertas, con la finalidad de recabar la mayor información posible sobre el hecho que se investiga.	Realizar preguntas sugerentes, ya que no se tendrán respuestas objetivas e imparciales.
Conminar a la persona entrevistada a hablar únicamente de los hechos que le consten.	Partir de suposiciones o creencias del o la testigo.
Hacer énfasis en la confidencialidad de la entrevista y generar confianza con la persona entrevistada.	Amenazar o coaccionar a la persona para que brinde respuestas que el entrevistador considere correctas.

<p>Hacer énfasis a que en tanto no se emita una resolución, se debe reservar la confidencialidad del proceso.</p>	<p>Dar información sobre las posibles consecuencias para la parte acusada o la quejosa, ya que muchas veces es parte de la curiosidad de las y los testigos.</p>
---	--

Además de todo lo antes referido, es recomendable:

- Que la o el entrevistador cuente con un guión o estructura para realizar la entrevista, esto le ayudara a no perder de vista el objetivo de la misma y a no dejarse llevar por aspectos irrelevantes.
- No se apresure a las víctimas a tomar decisiones. La información recabada en la entrevista servirá para la toma de decisiones, siempre y cuando esta no se sesgue al orientar los resultados en función de los prejuicios de la o el entrevistador, más que por la narración de la persona entrevistada.
- Evite acciones que puedan afectar el desarrollo de la entrevista. Por ejemplo, realizar en el día una gran cantidad de entrevistas, contar con poco tiempo para llevar a cabo la entrevista, no tener un lugar apropiado que garantice la privacidad de lo conversado, entre otras.
- No pase el límite de la privacidad. No solicitar a la persona entrevistada información impropia o innecesaria.
- Calidad de la comunicación: La comunicación entre el/la profesional y la mujer víctima de violencia es vital para la atención efectiva. En relación con la violencia, el proceso de atención requiere de más habilidades de comunicación que las utilizadas habitualmente ya que el fenómeno involucra dimensiones que de otra forma no se perciben. Para poder comunicarse en forma efectiva la/el profesional debe tener en mente en todo momento que quizá esta sea la única y última oportunidad que esa mujer tendrá de ser escuchada y posiblemente rescatada. Por lo que deberá actuar de tal manera que la información sea entendida y que la persona comprenda que alguien se preocupa por ella y la puede ayudar.

A continuación se presentan algunos elementos que facilitan la comunicación para animar a la usuaria a hablar, permitiendo que se establezca un verdadero diálogo que posibilite una mejor atención.

- La Atención: Nada de lo que digamos tendrá impacto alguno si la usuaria detecta que nuestra cabeza está en cualquier lado menos en sus problemas. Tanto para exhortarla a expresarse como para hablarle, es importante verla

a los ojos tener una postura corporal derecha y orientada hacia ella y reafirmarla constantemente ya sea con leves inclinaciones de la cabeza o breves exclamaciones. La/el profesional debe ser paciente y brindarle tiempo, respetar su espacio físico y acompañarla en sus emociones, debe estar atenta/o y demostrarlo.

- La Empatía: Aunque cada ser humano reacciona de manera diferente ante las situaciones de la vida, sabemos que existe similitud en cuanto a las sensaciones que éstas provocan en los individuos. Así la/el profesional que no ha estado expuesta/o a la violencia pueden ponerse en el lugar de la usuaria y sentir y demostrar su comprensión de la situación. Cuando la empatía se logra, la usuaria siente que ha sido comprendida. Esto exige estar atenta/o a la comunicación verbal y no verbal, omitir juicios de valor, ponerse en el lugar de la usuaria para luego poder asesorarla acerca de la problemática que le aqueja. Sin la empatía no puede darse la comunicación efectiva, pues se corre el riesgo de estar hablando de dos realidades diferentes.
- La Claridad del Lenguaje: No emplear términos técnicos ya que es importante que las preguntas sobre este tema sean formuladas de manera clara, sencilla directa, que las usuarias comprendan exactamente que se les pregunta.
- La Eficacia de las Preguntas: Las preguntas son herramientas que permitirán conocer apropiadamente la situación de la usuaria por lo tanto, las preguntas se clasifican en:
 - o Abiertas: Permiten una respuesta detallada y fomentan la reflexión.
 - o Cerradas: Permiten un sí o un no. La/el profesional debe saber cuándo propiciar una respuesta detallada que fomente la reflexión, pero también debe saber orientar a la usuaria para que sea más específica cuando su respuesta ya no esté proporcionando datos facilitadores.

La regla principal al preguntar es: NO culpabilizar, NO juzgar o insinuar que la usuaria miente.

- El Uso del Silencio: El uso apropiado del silencio facilita la reflexión de la usuaria permitiéndole apropiarse de la información que se le está proporcionando y haciéndole sentir que hay respeto por sus sentimientos (miedo, tristeza, pena, etc.) Además permite a la/el profesional darse cuenta de la situación emocional de la usuaria. El silencio será tan largo como la usuaria lo necesite, sin embargo, si la/el profesional decide terminarlo debe tener claro que lo hace por razones independientes a su propia incomodidad o incapacidad para soportarlo. El silencio de la usuaria requiere de un acompañamiento atento por parte del profesional que atiende.

- La Retroalimentación: Es una herramienta que permite clarificar la comunicación para cerciorarse de que la información ha sido realmente comprendida. Por ejemplo, después de haberle explicado los aspectos psicológicos y/o legales preguntará: ¿Me expliqué?, ¿tiene alguna duda de lo que le acabo de decir?, le pedirá a la usuaria le repita con sus palabras lo que entendió.
- El Respeto: (valores religiosos, culturales, sentimientos y autonomía): Estos son elementos indispensables para la buena comunicación. La/el profesional deberá tener claro cuáles son sus valores y considerar que cada mujer tiene los suyos y que son estos los que probablemente dificultan hablar del problema de la violencia. Si la usuaria percibe descalificación o burla en los gestos o palabras de la/el profesional disminuirá la credibilidad y se limitará o negará a hablar de su situación. Además, como se ha mencionado es importante respetar la autonomía de la usuaria teniendo cuidado de no caer en una sobreprotección.

La tentación de ayudar a una persona que sufre puede ser difícil de controlar para algunas personas, sin embargo, debe recordar que tratar de rescatar a la mujer que vive violencia sin hacerla consciente de que ella es la responsable de tomar sus propias decisiones, solo diversificará su dependencia ahora hacia otra persona. También en relación con la autonomía la/el profesional debe saber que aunque la usuaria exprese haber comprendido la información, es muy posible que no tome la decisión de actuar en ese instante ya sea denunciando a su agresor o abandonarlo porque, para ella no resulta fácil decidir en ese momento. El obligarla o insistir en emprender acciones en la que aún no se siente preparada o segura, sería repetir el mismo patrón de comportamiento que el agresor: controlarla en vez de ayudarla a tomar sus propias decisiones.

V. Cierre de la entrevista

Quince minutos antes de que termine la entrevista, deberá darse aviso a la persona o personas que participan en la misma de que en breve terminará. El tiempo restante permitirá cerrar la exposición, haciendo referencia a las ideas faltantes y resaltando las conclusiones o hechos principales que deban ser rescatados.

Es importante respetar el tiempo acordado para la realización de la entrevista, debe de cerrarse la misma de manera puntual, al final debe preguntarse a las y los participantes si tienen alguna duda respecto de lo que ahí se comentó y, en su caso,

debe darse respuesta a sus inquietudes. Finalmente se cerrará la entrevista, y debe despedirse de manera cordial.

VI. Registro de la información de la entrevista

Al final debe tomarse unos minutos para redactar el reporte de la entrevista. Si bien a lo largo de la reunión ha tomado diversas notas, recuerde que su atención estaba primordialmente enfocada en escuchar a la o las personas entrevistadas, por lo que es fundamental revisar sus anotaciones y pasar en limpio sus ideas.

Inmediatamente después de terminar la entrevista es un buen momento para realizar esta tarea, fundamentalmente porque tenemos en la memoria todo lo comentado.

En el anexo 6.3. del presente Manual se encuentra visible el formato de entrevista que sirve como propuesta para realizar la entrevista, el cual es únicamente una herramienta de apoyo para la persona entrevistadora.

De manera adicional, la persona entrevistadora deberá realizar la emisión del informe el cual se integrará al referido expediente, debiéndose asentar, de manera enunciativa, lo señalado en la entrevista y demás documentación que se hubiere recibido, así como lo advertido o apreciado en las diligencias practicadas para establecer la primera entrevista, así como en la última, ello de conformidad con el artículo 42 de los Lineamientos.

2.11. Contención emocional¹⁵

Las y los servidores públicos deben estar siempre atentos para identificar y atender a una persona que durante el desarrollo de una entrevista caiga en una crisis emocional, por lo que es vital que la o el servidor público conozca la manera de aplicar técnicas de contención de emociones. Dicha contención, consiste en brindar los recursos necesarios para favorecer la expresión de los sentimientos, entre ellos se encuentran la escucha activa y la empatía. Considerando que el objetivo de brindar contención emocional es tranquilizar y alentar la confianza de la persona afectada emocionalmente. Ambos recursos facilitan la expresión de emociones y permite que se elabore su experiencia de una forma menos dolorosa.

¹⁵ Caja de herramientas para la aplicación del protocolo para prevenir, atender, sancionar y reparar el hostigamiento y acoso sexual y laboral. Páginas 38-40. Consultable en:

<https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/121232/CGor202106-30-ap-21-CH.pdf>

Si bien los procesos de contención son muy variados, existen ciertos aspectos que debe observarse en todo proceso, independientemente de sus características, como la validación de la experiencia y la objetivación de las emociones experimentadas. Así que una manera muy útil y práctica para llevar a cabo la contención es verbalizar y validar el pensar y sentir de la persona afectada.

Quien atiende a la persona en crisis debe permitir que la persona exprese sus sentimientos y pensamientos a través de la conversación, de esta manera, se disminuye la posibilidad de que se repriman sus emociones y favorecemos que las reconozcan.

Por su parte, al validar la experiencia, le permite a la persona disminuir su sensación de soledad y desesperación. En este aspecto, es indispensable que se le dé importancia a la narración de la víctima, evitar ponerle etiquetas o percepciones de la o el entrevistador, y permitir que fluya su exposición, que logre hacer de su vivencia un evento narrable y comprensible.

Es fundamental propiciar que la víctima tenga la certeza de que entendemos lo que dice, sin cuestionar de manera directa o indirecta si es cierto lo que nos comparte. Cuando una persona se siente entendida y no juzgada, su hiper activación emocional comienza a disminuir.

La objetivación de las emociones lo que permite es hacer tangible la abstracción de la experiencia, poder simbólicamente ubicar lo que en ese momento no es tan claro o comprensible. En muchas ocasiones las personas no pueden describir cómo se sienten, debido a que no tienen la claridad o no identifican sus sentimientos, por ende, se les complica manejar las emociones con sus propios recursos de afrontamiento.

Cuando hacemos referencia a objetivar un sentimiento, ello implica que una persona logre identificar y nombrar sus emociones, ello le permitirá echar mano de aquellas herramientas emocionales que le ayudaron para afrontar dichas emociones, cuando estas se han actualizado en otro momento.

Notará que la contención emocional que brindó fue eficaz cuando la persona refiere sentirse más segura, se percibe capaz de controlar su experiencia emocional y de iniciar un proceso de cambio.

Brindar contención emocional no es fácil, se requiere de sensibilización, ética y experiencia, debido a que atender el dolor de otra persona implica estar preparada/o para contener también nuestras propias emociones, mismas que surgen al contemplar el malestar que experimenta la persona que solicita el apoyo.

2.11.1. Primeros auxilios psicológicos¹⁶

Cuando una persona se encuentra en crisis, derivada de un suceso externo, como el acoso laboral y/o sexual, la desestabiliza impidiendo reaccionar como lo hacía de manera habitual, por eso es necesario que se apoye en el restablecimiento de su equilibrio psicoemocional, para poder generar estrategias de afrontamiento mediante las cuales pueda superar la situación vivida, en ese sentido, la intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos se basa tres aspectos fundamentales para su recuperación, como lo son:

- Identificar factores estresantes. Se debe tener en cuenta los factores estresantes y la reacción de cada persona al estrés, ya que, las conductas se verán afectadas dependiendo del significado y la percepción que cada quien le asigne al evento traumático vivido, situación que puede generar diversos cambios en el entorno de la persona afectada.
- Identificar estilos de afrontamiento. Cada individuo tiene diversos estilos de conducta de afrontamiento, esto es, la capacidad que persona tiene para responder de forma conveniente y saludable a los cambios que se generan en su entorno, derivados del evento traumático.
- Identificar la red de apoyo de la víctima. Es de vital importancia tener en cuenta la red de apoyo con la que cuentan las personas para hacer frente a los eventos traumáticos.

Objetivo de los primeros auxilios psicológicos

Los primeros auxilios psicológicos o intervención en crisis tienen como finalidad contener y minimizar los impactos psicológicos derivados de la vivencia de un suceso o evento traumático, lo que se traduce en las siguientes actividades:

¹⁶ Caja de herramientas para la aplicación del protocolo para prevenir, atender, sancionar y reparar el hostigamiento y acoso sexual y laboral. Páginas 40-41. Consultable en:

<https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/121232/CGor202106-30-ap-21-CH.pdf>

- Brindar apoyo emocional y/o psicológico a la víctima.
- Restablecer el nivel del funcionamiento de la víctima.
- Reducir el riesgo de lesiones y/o mortalidad en la víctima.
- Realizar la vinculación de la víctima con las instancias o instituciones necesarias para resolver de manera favorable la situación y aminorar las consecuencias de ésta.

Para la atención psicológica se solicitará apoyo de las instancias gubernamentales Correspondientes.

2.11.2. Procedimiento para la canalización y atención psicológica

- i. Cuando una queja o denuncia sea recibida por una persona funcionaria, autoridad o área distinta a la coordinación jurídica, se deberá canalizar de manera inmediata a la persona quejosa o denunciante a la autoridad de primer contacto, a efecto de que ésta brinde la asesoría correspondiente.
- ii. Se realizará la etapa de primer contacto, la Coordinación de Igualdad de Género, no Discriminación y Derechos Humanos, será la autoridad de primer contacto y tendrá la responsabilidad de brindarle orientación respecto a las vías legales que existan para la atención del probable conflicto, o de la conducta infractora, dependiendo del tipo de asunto de que se trate, así como de brindarle atención psicológica y acompañamiento, en los casos que así se requiera.
- iii. Para la atención psicológica se solicitará apoyo de las instancias gubernamentales correspondientes.

2.11.3. Seguimiento administrativo al procedimiento de atención psicológica

La Coordinación de Igualdad de Género, no Discriminación y Derechos Humanos solicitará un informe psicológico a la instancia gubernamental en la que solicitó el apoyo.

2.12. Etapa de orientación

Esta etapa tiene por objeto brindar la orientación necesaria a la parte presuntamente agraviada, quejosa o denunciante sobre el trámite para la atención y tratamiento de las conductas probablemente infractoras.

La coordinación jurídica, deberá orientar a las personas presuntamente agraviadas, quejas o denunciantes sobre las vías legales y autoridades competentes para el

trámite en la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral y de conflictos laborales.

El área de atención y orientación proporcionará la asesoría general de acuerdo con la información recabada, respecto a las vías legales que existan para la atención del probable conflicto o en su caso, la conducta infractora, así como brindarle atención psicológica y acompañamiento, en los casos que así se requiera, debiendo dejar constancia de las actuaciones correspondientes.

3. Tipos de procedimientos

Previo a entrar en tipos de procedimientos, es preciso mencionar los principios para la resolución de conflictos, los cuales son:

- **Voluntariedad:** La participación de las partes en la conciliación debe ser de manera libre, sin que exista ningún tipo de coacción, amenaza o presión para que participen en la misma.
- **Información:** Las partes que participan en una conciliación, tienen que saber el objetivo de dicho mecanismo, la manera como se desarrollará, los derechos y deberes que tiene al participar en el mismo, así como las consecuencias y alcances del procedimiento.
- **Confidencialidad:** Las partes deben tener la certeza de que todo lo que manifiesten en el proceso de conciliación no será divulgado, salvo causa justificada.
Para ello, se deberá firmar el aviso de privacidad que se encuentra en el anexo 6.5 del presente Manual.
- **Flexibilidad:** Deben excluirse del proceso de conciliación todo tipo de mecanismos innecesarios. Así mismo, debe utilizar un mensaje y, en general, exponer toda la información de manera simple, de modo tal que las partes comprendan con claridad toda la información presentada en la conciliación, y sean capaces de participar en el mismo con todo conocimiento de causa.
- **Imparcialidad:** La objetividad debe primar en el desarrollo de la conciliación, además, quien opera como conciliador/a debe abstenerse de beneficiar a alguna de las partes con juicios, prejuicios, favoritismos, inclinaciones, opiniones, preferencias, etc.
- **Honestidad:** Debe impelerse en todo momento a las partes para que se conduzcan con la verdad.

3.1. Conciliación

Procedimiento voluntario a través del cual se puede dar solución a los conflictos que surjan entre el Personal del Instituto y/o prestadores de servicios, sin que afecte el interés directo del Instituto, mediante la intervención de una o un funcionario denominado Conciliador, con el propósito de generar acuerdos de voluntades.

En la conciliación es recomendable, además de los principios antes referidos, que tanto la o el conciliador como las partes, acaten las siguientes pautas de actuación¹⁷:

- i. **Separe a la persona del problema:** Considerar que el problema es una persona, y pretender resolver un conflicto reprimiendo y descalificando a alguien más, sólo tendrá por resultado que se despierten sentimientos adversos que aviven la disputa. Separar a la persona del problema implica que se ponga atención en lo acontecido, podemos darnos cuenta de que estamos más centrados en las personas que en el problema cuando utilizamos frases como las siguientes: “si no fuera por ti...”, “debes asumir la responsabilidad de esto...”, “es claro que eres el culpable...”, “por más que lo intento contigo no se puede trabajar...”, “todo estaría bien si no fuera porque estás aquí”, etc.
- ii. **Concentrarse en los intereses, no en las posiciones.** Los intereses constituyen los objetivos o aquello que se busca por las partes, las posiciones son las razones que se ofrecen para soportar la petición que se realiza. Las posiciones suelen ser incompatibles, en tanto que existen muchos fines que las partes pueden identificar como comunes. Si hay claridad respecto de aquello que se quiere alcanzar, las personas empezarán a definir acciones en conjunto, pero desde una base en común.
- iii. **Propongan una variedad de opciones antes de decidirse a actuar.** Una vez que se determinaron los fines u objetivos compartidos, es muy importante analizar las diversas acciones que pueden implementarse para alcanzar los mismos. No se apresure a tomar una decisión, es muy importante que todos participen del acuerdo, para que no tengan dudas en su ejecución y presten una buena actitud para atender y cumplir con lo acordado. Si las partes son quienes proponen las acciones, más que la o el conciliador, será mucho más fácil que las respeten.
- iv. **Debe discutirse sobre criterios objetivos.** Utilizamos objetivo para referir aquello que puede ser verificado, percibido por los sentidos, medido o

¹⁷ Caja de herramientas para la aplicación del protocolo para prevenir, atender, sancionar y reparar el hostigamiento y acoso sexual y laboral. Páginas 56-57. Disponible para su consulta: <https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/121232/CGor202106-30-ap-21-CH.pdf>

tangible, por referir algunos sinónimos. Lo subjetivo, cuando menos en la concepción común, es aquello que no puede ser percibido por el colectivo o que es ambiguo, una interpretación privada de algo. En este tenor, puede presentarse el caso de que las partes indiquen cosas con las siguientes: “Yo considero que son injustos...”, “Acepto por siempre y cuando se haga lo que dijimos pronto...”. En los casos planteados los criterios no son objetivos, ¿Qué quiere decir la persona cuándo señala que otras personas son injustas? Será mejor si se expresa de la forma siguiente: “Considero que he sido maltratada en mi área porque me excluyen de las reuniones y me han enviado correos ofensivos, pido que dejen de excluirme y de enviar mensajes descalificándome”.

3.1.1. ¿Quién podrá optar por la conciliación?

El personal del Instituto podrá optar por la conciliación dentro o fuera de un procedimiento laboral sancionador.

No serán los conflictos que:

- a) Afecten el interés directo del Instituto;
- b) Afecten derechos de terceros ajenos al conflicto;
- c) Atenten contra el orden público;
- d) Sean materia de una denuncia presentada ante el Órgano Interno de Control o ante autoridades distintas al Instituto;
- e) Se encuentren sujetos a un procedimiento sancionador; y,
- f) Aquellos que por su naturaleza se encuadren en las definiciones de hostigamiento y/o acoso sexual o laboral establecidas en los Lineamientos.

3.1.2. Atribuciones de la autoridad conciliadora

- a. Promover y difundir, de manera permanente entre el personal del Instituto, ya sea de la Rama Administrativa, del Servicio Profesional Electoral Nacional, o bien, entre el personal eventual o prestadores de servicios, los fines, principios, funciones y logros de la conciliación como un medio alternativo de solución de conflictos;
- b. Designar a la persona conciliadora que se encargará de dirigir el procedimiento;
- c. Establecer los mecanismos para capacitar al personal que realice las conciliaciones;
- d. Llevar el registro y archivo de las actas y acuerdos en materia de conciliación;

- e. Prever las condiciones físicas del lugar que permitan el adecuado desarrollo de las reuniones de conciliación; y,
- f. Nombrar a otra persona conciliadora cuando exista algún impedimento o excusa de los señalados en el Artículo 16 de los Lineamientos.

En el caso de que exista impedimento o excusa para llevar a cabo la conciliación se podrá solicitar apoyo interinstitucional al Centro Estatal de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de Michoacán o instancia competente para tal efecto.

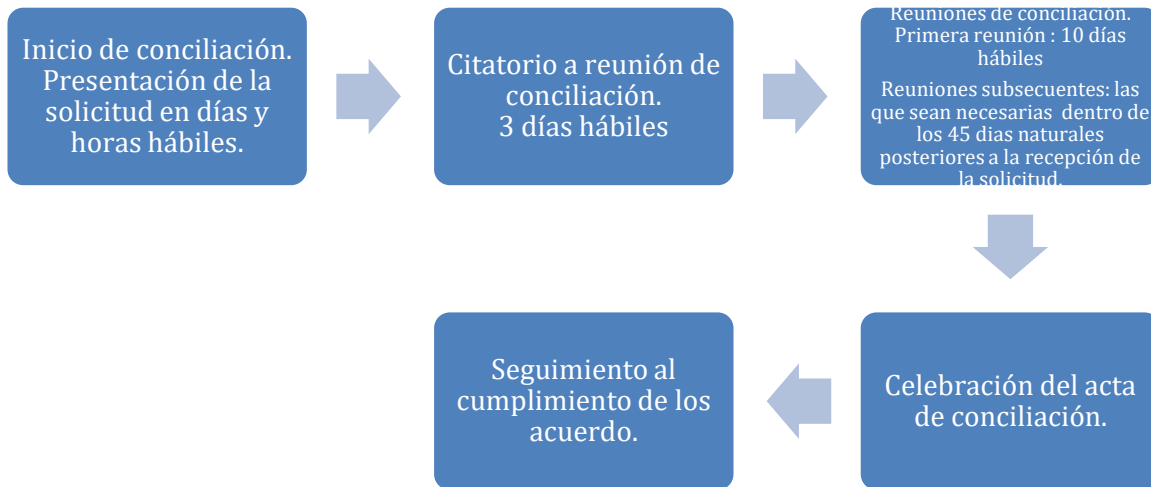
3.1.3. Derechos de las partes

- a. Solicitar a la autoridad conciliadora la implementación del procedimiento de conciliación;
- b. Participar en la reunión de conciliación;
- c. Manifestar en el momento que les indique la o el conciliador su versión sobre los hechos motivo del conflicto, sus ideas, inquietudes, aflicciones y percepciones sobre el conflicto;
- d. Proponer una o más soluciones para dirimir el conflicto;
- e. Solicitar en cualquier momento la terminación de la conciliación; y,
- f. Celebrar por escrito un acuerdo de voluntades, mediante el que se dé solución al conflicto, el cual deberá constar en el acta que para tal efecto se suscriba.

3.1.4. Obligaciones de las partes

- a. Asistir en la fecha y horario que se fije para la celebración de la primera reunión del procedimiento de conciliación;
- b. Conducirse con rectitud, respeto y veracidad durante el procedimiento de conciliación;
- c. Guardar secrecía de lo manifestado en las reuniones del procedimiento de conciliación; y,
- d. Cumplir con lo pactado en el acta que se suscriba con motivo de la reunión de conciliación.

3.1.5. Procedimiento de conciliación



Para efecto de solicitar la conciliación, se ha diseñado un formato de solicitud, el cual, es únicamente una herramienta de apoyo para la persona solicitante y se encuentra disponible en el anexo 6.2 del presente Manual, asimismo, también se encuentra el anexo 6.6 consistente en el formato de acta de conciliación que será el instrumento por el cual se dará por concluido el procedimiento laboral sancionador.

3.2. Investigación

Para la práctica de investigaciones en torno a conductas probablemente infractoras atribuibles al personal del Instituto, entre otras diligencias, la autoridad instructora sin prejuzgar sobre la procedencia de la queja y para mejor proveer podrá:

- I. Solicitar información o documentación a la persona quejosa o denunciante, a la persona presuntamente infractora o a cualquier otro funcionario del Instituto que guarde relación o tenga conocimiento de los hechos que se investigan;
- II. Requerir a cualquier persona del Instituto relacionada con los hechos que se investigan, para que comparezcan ante la autoridad instructora; y,

- III. Solicitar información a terceros, sobre hechos relacionados con la investigación.

3.2.1. Procedimiento Laboral Sancionador

Es la serie de actos desarrollados por las partes, las autoridades competentes y terceros, dirigidos a determinar posibles conductas y, en su caso, la imposición de sanciones a las personas denunciadas cuando se incumplan las obligaciones y se acrediten prohibiciones a su cargo o infrinjan las normas previstas en la Constitución, la Ley, el Estatuto, reglamentos, acuerdos, convenios, circulares, lineamientos y demás normativa que emitan los órganos competentes del Instituto, sin perjuicio de lo establecido respecto a otro tipo de responsabilidades.

El procedimiento laboral sancionador podrá iniciarse de oficio o a instancia de parte; iniciará de oficio cuando la autoridad instructora tenga conocimiento de manera directa de una conducta probablemente infractora y tenga los elementos necesarios para ello, se deberá presentar por escrito y deberán observarse los siguientes requisitos:

3.3. Requisitos para presentar una queja o denuncia¹⁸:

- a. Autoridad a la que se dirige;
- b. Nombre completo del quejoso o denunciante y domicilio para oír y recibir notificaciones; deberá señalar el cargo o puesto que ocupa y el área de adscripción;
- c. Nombre completo, cargo o puesto y adscripción del probable infractor;
- d. Descripción de los hechos en que se funda la queja o denuncia;
- e. Pruebas relacionadas con los hechos referidos;
- f. Fundamentos de Derecho; y,
- g. Firma autógrafa.

En el anexo 6.1. del presente Manual se encuentra disponible un formato para la presentación de quejas, el cual, es únicamente una herramienta orientadora y de apoyo para la persona agraviada.

3.3.1. Instrumentos de recolección de datos

¹⁸Artículo 319 del Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa del Instituto Nacional Electoral.

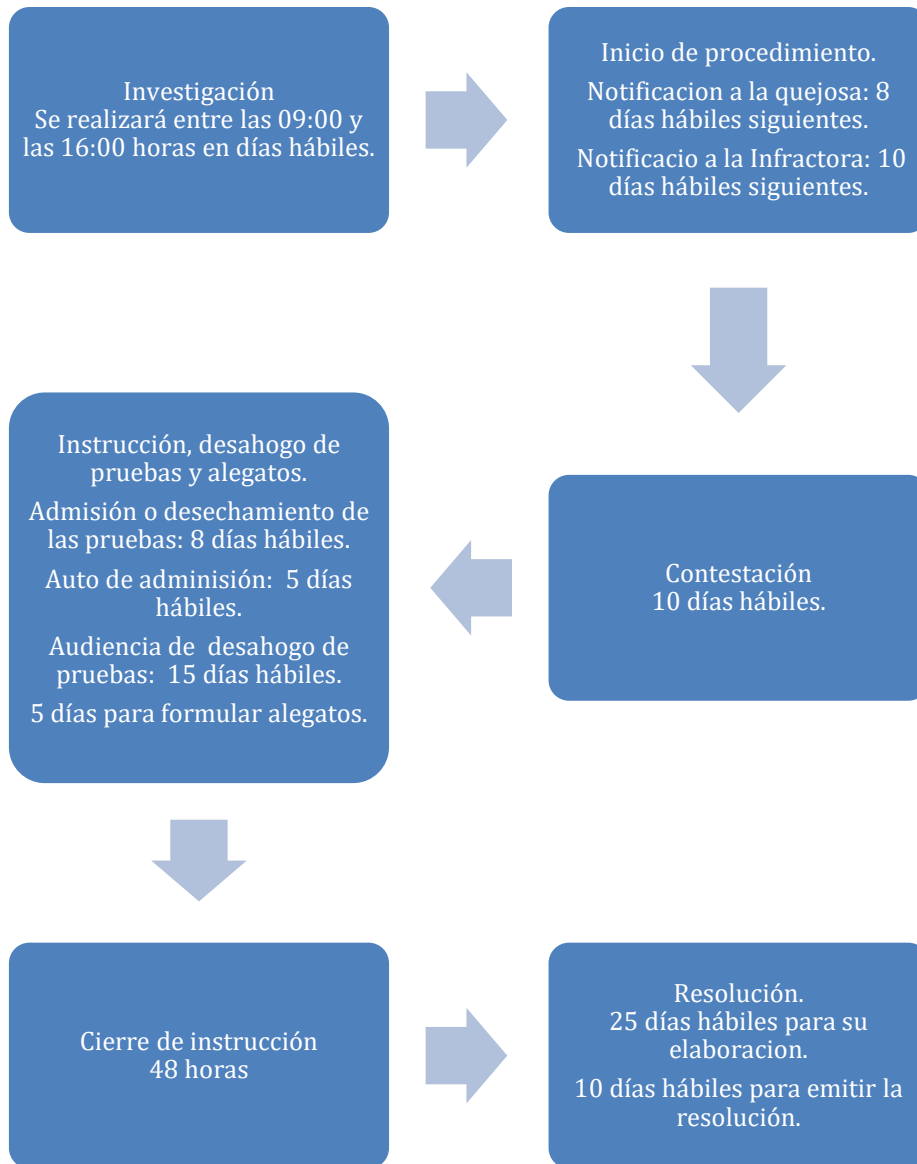
Será el cuestionario para identificar el hostigamiento y/o acoso laboral y sexual al interior del Instituto.

3.3.1.1. ¿Cuáles son las partes en el procedimiento laboral sancionador?

Son partes en el procedimiento laboral sancionador, la persona denunciada y, en su caso, la persona presuntamente agraviada.

3.3.1.2. Etapas en el procedimiento laboral sancionador

Las etapas que integran el procedimiento son:



3.3.1.2.1. Instrucción

La instrucción comprende desde el auto de inicio del procedimiento hasta el auto de cierre.

3.3.1.2.2. Resolución

Se conforma por la resolución que emite la autoridad resolutora y, en su caso, la ejecución de la sanción.

3.3.1.3. ¿Cuándo no se dará inicio al procedimiento laboral sancionador?

- a. Cuando a juicio de la autoridad instructora no existan elementos suficientes que acrediten la existencia de la conducta probablemente infractora.
- b. Cuando el probable infractor sujeto a investigación presente su renuncia o fallezca.
- c. Cuando el quejoso o denunciante se desista de su pretensión, la cual, incluso, podrá ser realizada vía correo electrónico, debiendo ratificar su desistimiento en cualquier instancia de los procedimientos de atención, ya sea ante la autoridad de primer contacto, conciliadora o instructora, dentro del término que se le señale.

3.3.1.4. Sanciones

La autoridad resolutora podrá aplicar a la persona infractora las sanciones de amonestación, suspensión, destitución y sanción pecuniaria.

- a. La amonestación consiste en la advertencia escrita formulada a la persona denunciada para que evite reiterar la conducta indebida en que hará incurrido, apercibiéndole que, en caso reincidencia, se le impondrá una medida disciplinaria más severa.
- b. La suspensión es la interrupción temporal en el desempeño de las funciones o actividades de la persona denunciada, sin goce de salario, ni demás prestaciones y percepciones que perciba, dieta u honorario según corresponda. La suspensión no podrá exceder de sesenta días naturales.
- c. La destitución, para efectos del presente Reglamento, es el acto mediante el cual el Instituto da por concluida la relación jurídica con la persona denunciada, por infracciones cometidas en el desempeño de sus funciones.
- d. Con independencia de las sanciones anteriormente descritas, en los casos en que la conducta infractora genere daños o perjuicios al Instituto o que la persona responsable obtenga un beneficio económico indebido en relación con el desempeño de sus funciones, se impondrá una sanción pecuniaria, la cual podrá alcanzar un valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA), correspondiente al momento en que se cometió la conducta, hasta el equivalente a dos tantos de los beneficios obtenidos o, en caso de no haberlos conseguido, por el equivalente a la cantidad de una hasta quinientas veces el valor diario de la UMA.

4. Vista y procedimiento ante el Órgano Interno de Control

Las autoridades competentes para conocer del procedimiento laboral sancionador y de atención a los casos de hostigamiento y acoso laboral y sexual, darán vista al Órgano Interno de Control del Instituto cuando los hechos que conozcan también puedan suponer faltas administrativas previstas en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo.

5. Integración del Comité y Registro de casos

El Comité de seguimiento para casos de Hostigamiento y Acoso Sexual o Laboral del Instituto será el encargado de dar seguimiento a los casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral que se presenten al interior del Instituto y generar información estadística sobre dichos casos, así como aprobar las acciones preventivas en materia de violencia laboral.

Será conformado por:

- a. El/la Consejero/a Presidente/a de la Comisión de Vinculación y Servicio Profesional Electoral.
- b. El/la Consejero/a Presidente/a de la Comisión de Igualdad de género, no Discriminación y Derechos Humanos.
- c. El/la Consejero/a Presidente/a de la Comisión de Administración, Prerrogativas y Partidos Políticos.
- d. La Secretaría Técnica estará a cargo del/la Secretario/a Ejecutivo/a.

6. Anexos

6.1. Formato de queja

Formato para presentación de quejas o denuncias por presuntas conductas constitutivas de hostigamiento y/o acoso laboral y sexual.

_____, a ___ de ___ de 20____
Lugar *Día Mes Año*

COORDINACIÓN JURÍDICA CONSULTIVA ADSCRITA A LA SECRETARÍA EJECUTIVA DEL INSTITUTO ELECTORAL DE MICHOACÁN
PRESENTE

C. _____ (nombre completo),

por propio derecho¹⁹, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones y _____ documentos el ubicado en:

_____; y
autorizando para tales efectos a:

(nombre completo de la o las personas autorizadas),
indistintamente; ante esta autoridad, comparezco y expongo que:

¹⁹ En caso de que actúe en representación de una tercera persona señalar en nombre de quién, tal carácter deberá acreditarse en términos de los Lineamientos para Atender e Instrumentar el Procedimiento de Conciliación Laboral, el Procedimiento en casos de Hostigamiento y/o Acoso Laboral y Sexual, así como para la Sustanciación y el Recurso del Procedimiento Laboral Sancionador y el Recurso de Inconformidad, del Instituto Electoral de Michoacán.

Por medio del presente escrito vengo a denunciar a:

(señalar nombre completo de la persona denunciada y, cargo o puesto y adscripción del probable infractor), por la comisión de conductas constitutivas de hostigamiento y/o acoso laboral y sexual en perjuicio de:

(señalar si los hechos repercuten sobre su persona o un tercero), como se explica a continuación:

HECHOS

Realice una narración clara de los hechos y actos que se consideran constitutivos de hostigamiento y/o acoso laboral y sexual, respondiendo a las preguntas: ¿cómo sucedieron? ¿cuándo sucedieron? ¿en dónde sucedieron?

(Narración de los actos u omisiones que generaron el presunto hostigamiento y/o acoso laboral y sexual).

- I. _____
- II. _____
- III. _____
- IV. _____

PRUEBAS

(En el caso de que cuente con pruebas, deberá de relacionarlas en el apartado siguiente, relacionándolas con cada uno de los hechos, en su caso, señalar las pruebas deberán solicitarse, ya sea al Instituto o a una autoridad diversa).

- I. _____
- II. _____
- III. _____

V. **PRESUNCIONAL LEGAL Y HUMANA.** En todo lo que

favorezca a quien suscribe, consistente en los razonamientos lógico- jurídicos que realice esa autoridad.

- VI. **INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES.** Consistente en todas y cada una de las constancias que integran el expediente y que favorezcan a quien suscribe.

Por lo anteriormente expuesto, fundo mi pretensión en los numerales 69 a 72 de los Lineamientos para Atender e Instrumentar el Procedimiento de Conciliación Laboral, el Procedimiento en casos de Hostigamiento y/o Acoso Laboral y Sexual, así como para la Sustanciación y el Recurso del Procedimiento Laboral Sancionador y el Recurso de Inconformidad, del Instituto Electoral de Michoacán, y solicito a esta Secretaría Ejecutiva; atentamente se sirva:

ÚNICO. Tenerme por presentada la presente queja, en la vía del Procedimiento Laboral Sancionador y se decreten las medidas cautelares y de protección.

PROTESTO LO NECESARIO

Nombre y firma (o huella digital) de quien presenta la queja

6.2. Formato de solicitud de conciliación

Formato de solicitud de conciliación por conflictos laborales.

_____, a ___ de ___ de 20__

Lugar Día Mes Año

COORDINACIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO, NO DISCRIMINACIÓN Y DERECHOS HUMANOS PRESENTE

Por medio de la presente vengo a realizar formal solicitud a esta autoridad conciliadora para que lleve a cabo audiencia de conciliación por presuntas conductas constitutivas de hostigamiento y/o acoso laboral y sexual, encaminada hacia la solución de las diferencias que a continuación describo.

PARTE CONVOCANTE

Nombre completo del solicitante (s):

Cargo y área de adscripción:

Domicilio para oír y recibir notificaciones:

Ciudad: _____ Teléfono: _____

Edad: _____ Correo electrónico: _____

PARTE CONVOCADA

Nombre completo del solicitante (s):

Cargo y área de adscripción:

Domicilio para oír y recibir notificaciones:

Ciudad: _____ Teléfono: _____

Edad: _____ Correo electrónico: _____

HECHOS

(Escriba brevemente y de manera precisa, los hechos que han dado origen al conflicto, así como las diferencias o cuestiones materia de la conciliación)

PRETENSIONES O POSIBLES SOLUCIONES

PROTESTO LO NECESARIO

Nombre y firma (o huella digital) de quien presenta la queja

6.3. Formato de Entrevista

FORMATO DE ENTREVISTA

I. OBJETIVO

Indique, iniciando por un verbo en infinitivo, la finalidad de la entrevista, por ejemplo:

- Contener a la persona entrevistada;
- Valorar el estado psicoemocional de la persona entrevistada;
- Documentar y valorar los hechos presuntamente constitutivos de un caso de acoso u hostigamiento laboral y/sexual, etc.

(Recuerde que puede incorporar más de un objetivo, de conformidad con las circunstancias de la entrevista).

II. DATOS GENERALES DE LA ENTREVISTA

Fecha de Entrevista:

Fecha de elaboración del informe:

Lugar de Entrevista:

(Si es necesario, complementa con los datos que considere oportunos)

III. DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA

Nombre		Área de Adscripción
Teléfono:		Correo electrónico:
Género:	Fecha de Nacimiento:	Edad:

Estado Civil:	Escolaridad:	Ocupación:
La entrevista se realizó de forma:	¿Cuál medio?	¿Por qué razón?
Presencial: <input type="radio"/>		
Remota: <input type="radio"/>		
Expectativas de la persona entrevistada con respecto a la entrevista		
<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar denuncia o queja en la que sancione a los responsables <input type="radio"/> ● Busca iniciar procedimiento de conciliación <input type="radio"/> ● Solo solicito orientación o información <input type="radio"/> 		
Narración y vivencia del suceso desde la perspectiva de la persona entrevistada		
<p>a) ¿Quién es la persona hostigadora o acosadora?</p> <p>b) ¿Qué hizo la persona hostigadora o acosadora?</p> <p>c) ¿Qué dijo la persona hostigadora o acosadora?</p> <p>d) ¿Se acuerda de frases exactas?</p> <p>e) ¿Cuándo sucedió?</p> <p>f) ¿Dónde sucedió?, ¿puede especificar?</p> <p>g) ¿Quiénes intervienen?</p> <p>h) ¿Con qué frecuencia?</p> <p>i) ¿Ha ocurrido anteriormente?</p> <p>j) ¿Qué conductas se ejercían?</p> <p>k) ¿Cuál es la relación laboral?</p> <p>l) ¿Hubo personas testigos?</p> <p>m) ¿Ha habido otras personas afectadas?</p> <p>n) ¿Se lo comentó a alguien?</p>		

o) ¿Se cuenta con alguna evidencia?

Conclusiones

Exponer brevemente si la persona tiene o no una afectación derivada de los hechos narrados, presuntamente constitutivos de hostigamiento o acoso sexual o laboral.

Observaciones:

Responsable del Informe

Recomendaciones Generales para Llenar el Presente Formato

- Revisar que sean correctos los nombres de las personas entrevistadas.
- Procure que cada párrafo comprenda una sola idea.
- Redacte en párrafos cortos.
- Escriba en tiempo pasado y tercera persona.
- Revisar puntuación, redacción y ortografía.
- Distinguir nivel descriptivo del nivel interpretativo no es lo mismo lo que refiere la persona y cómo lo refiere, al nombre que se le da a la conducta por parte de la persona entrevistadora.

6.4. Aviso de privacidad de la entrevista

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL FORMATO DE ENTREVISTA

El Instituto Electoral de Michoacán “IEM”, con domicilio en la calle Bruselas No. 118, Col. Villa Universidad, C.P. 58060, de la Ciudad de Morelia, Michoacán; es la autoridad responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Michoacán de Ocampo, y demás normatividad que resulte aplicable.

Los datos personales que se recaben para el llenado del *Formato de entrevista* se utilizarán para la siguiente finalidad:

- Contener a la persona entrevistada.
- Valorar el estado psicoemocional de la persona entrevistada.
- Documentar y valorar los hechos presuntamente constitutivos de un caso de acoso u hostigamiento laboral y/sexual, etc.

¿Qué datos personales se les solicitan?

Los datos personales objeto de tratamiento son:

- Nombre
- Teléfono
- Correo electrónico
- Domicilio para oír y recibir notificaciones (solo en caso de tratarse del domicilio del titular)

Transferencia de datos personales:

No se realizarán transferencias de datos personales, salvo aquéllas que sean necesarias para atender requerimientos debidamente fundados y motivados provenientes de una autoridad competente.

Fundamento para el tratamiento de datos personales:

Artículo 42 de los Lineamientos para atender e instrumentar el procedimiento de conciliación laboral, el procedimiento en casos de hostigamiento y/o acoso laboral y sexual, así como para la sustanciación y resolución del procedimiento laboral sancionador y el recurso de inconformidad, del Instituto Electoral de Michoacán

¿Dónde puedo ejercer mis derechos ARCO?

Ejercicio de los derechos ARCO -ACCESO, RATIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN- El ciudadano(a) que haya ingresado sus datos dentro del Formato de entrevista, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO) directamente ante la Coordinación de Transparencia de este Instituto, ubicada en la calle Bruselas No. 118, Col. Villa Universidad, C.P. 58060, de la Ciudad de Morelia, Michoacán; con número telefónico 4433221400, ext. 1110 o bien, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (<https://www.plataformadetransparencia.org.mx/>), o en el correo electrónico info@iem.org.mx.

Para conocer el procedimiento y requisitos para el ejercicio de los derechos ARCO, usted podrá llamar, o bien acudir a la Coordinación de Transparencia y Acceso a la Información del instituto, que dará trámite a las solicitudes para el ejercicio de estos derechos, atenderá cualquier duda que pudiera tener respecto al tratamiento de su información, en el teléfono y/o dirección descritos en el párrafo anterior.

Mecanismos y medios disponibles para que el titular pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales:

Podrán manifestar su negativa para el tratamiento de datos personales para finalidades que requieran de su consentimiento directamente ante la Coordinación de Transparencia y Acceso a la Información, ubicada en la calle Bruselas No. 118, Col. Villa Universidad, C.P. 58060, de la Ciudad de Morelia, Michoacán; o en el correo electrónico info@iem.org.mx.

Cambios al aviso de privacidad:

Se informará al público oportunamente cualquier modificación, cambio o actualización derivada de nuevos requerimientos legales que afecte el tratamiento de los datos personales recopilados en el sistema a través de la siguiente liga: <http://www.iem.org.mx/index.php/publicaciones/28-transparencia-y-acceso/653-avisode-privacidad>

6.5. Aviso de confidencialidad y protección de datos

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL FORMATO DE SOLICITUD DE CONCILIACIÓN POR CONFLICTOS LABORALES

El Instituto Electoral de Michoacán "IEM", con domicilio en la calle Bruselas No. 118, Col. Villa Universidad, C.P. 58060, de la Ciudad de Morelia, Michoacán; es la autoridad responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Michoacán de Ocampo, y demás normatividad que resulte aplicable.

Los datos personales que se recaben para el llenado del *Formato de solicitud de conciliación por conflictos laborales* se utilizarán para la siguiente finalidad:

- Implementar el procedimiento de conciliación.
- La regulación de los procedimientos de conciliación, procedimiento laboral sancionador y del recurso de inconformidad previstos en la Ley, el Estatuto y demás normatividad aplicable.
- Atender e instrumentar el procedimiento en casos de hostigamiento y/o acoso laboral y sexual

¿Qué datos personales se les solicitan?

Los datos personales objeto de tratamiento son:

- Nombre
- Teléfono
- Edad
- Domicilio para oír y recibir notificaciones (solo en caso de tratarse del domicilio del titular)
- Correo electrónico
- Firma

Transferencia de datos personales:

No se realizarán transferencias de datos personales, salvo aquéllas que sean necesarias para atender requerimientos debidamente fundados y motivados provenientes de una autoridad competente.

Fundamento para el tratamiento de datos personales:

Artículos 17 y 27 de los Lineamientos para atender e instrumentar el procedimiento de conciliación laboral, el procedimiento en casos de hostigamiento y/o acoso laboral y sexual, así como para la sustanciación y resolución del procedimiento laboral sancionador y el recurso de inconformidad, del Instituto Electoral de Michoacán

¿Dónde puedo ejercer mis derechos ARCO?

Ejercicio de los derechos ARCO -ACCESO, RATIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN- El ciudadano(a) que haya ingresado sus datos dentro del Formato de solicitud de conciliación por conflictos laborales, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO) directamente ante la Coordinación de Transparencia de este Instituto, ubicada en la calle Bruselas No. 118, Col. Villa Universidad, C.P. 58060, de la Ciudad de Morelia, Michoacán; con número telefónico 4433221400, ext. 1110 o bien, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (<https://www.plataformadetransparencia.org.mx/>), o en el correo electrónico info@iem.org.mx.

Para conocer el procedimiento y requisitos para el ejercicio de los derechos ARCO, usted podrá llamar, o bien acudir a la Coordinación de Transparencia y Acceso a la Información del instituto, que dará trámite a las solicitudes para el ejercicio de estos derechos, atenderá cualquier duda que pudiera tener respecto al tratamiento de su información, en el teléfono y/o dirección descritos en el párrafo anterior.

Mecanismos y medios disponibles para que el titular pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales:

Podrán manifestar su negativa para el tratamiento de datos personales para finalidades que requieran de su consentimiento directamente ante la Coordinación de Transparencia y Acceso a la Información, ubicada en la calle Bruselas No. 118, Col. Villa Universidad, C.P. 58060, de la Ciudad de Morelia, Michoacán; o en el correo electrónico info@iem.org.mx.

Cambios al aviso de privacidad:

Se informará al público oportunamente cualquier modificación, cambio o actualización derivada de nuevos requerimientos legales que afecte el tratamiento de los datos personales recopilados en el sistema a través de la siguiente liga: <http://www.iem.org.mx/index.php/publicaciones/28-transparencia-y-acceso/653-avisode-privacidad>

6.6 FORMATO DE ACTA DE CONCILIACIÓN

Número de expediente:

Persona solicitante de la mediación:

Denunciante:

Denunciada:

ACTA DE CONCILIACIÓN, NÚMERO :

En la ciudad de _____, siendo las _____ horas, del día _____, se reunieron, la parte denunciante _____, identificada con la credencial para votar con clave _____, con cargo o puesto _____ adscrita al departamento/área _____ y la parte denunciada _____, identificada con la credencial para votar con clave _____, con cargo o puesto _____ adscrita al departamento/área _____, con el fin de celebrar audiencia de conciliación, presidida por _____, quien actúa en calidad de persona conciliadora, identificada con la credencial para votar con clave _____, con cargo o puesto _____ adscrita al departamento/área de la Coordinación de Igualdad de Género, No Discriminación y Derechos Humanos, quien da apertura a la presente audiencia, para lo cual procede a explicar en qué consistirá la celebración de dicha audiencia y procede a confirmar que las partes se encuentran presentes de manera voluntaria sin ninguna presión o coacción de persona alguna.

Acto seguido, la persona conciliadora procede a hacer saber a las personas involucradas en el acto de conciliación, sus derechos y obligaciones contenidos en los artículos 24 y 25 de los Lineamientos para atender e instrumentar el procedimiento de conciliación laboral, el procedimiento en casos de hostigamiento y/o acoso laboral y sexual, así como para la sustanciación y resolución del procedimiento laboral sancionador y el recurso de inconformidad, del Instituto Electoral de Michoacán.

A continuación, la persona conciliadora da lectura de los siguientes:

HECHOS

(Escriba brevemente y de manera precisa, los hechos que han dado origen al conflicto, así como las diferencias o cuestiones materia de la conciliación)

Estando presentes las partes, se dio lectura de los anteriores hechos, mismos que fueron manifestados y dialogados en las reuniones de conciliación previas, y que de manera voluntaria sin ninguna presión o coacción de persona alguna, dieron aceptación a tales hechos.

Acto seguido la persona conciliadora _____, explicó los objetivos de la audiencia y el modo de intervenir cada uno; los pro y los contra de la diligencia, e invito a las personas a exponer sus puntos de vista, sus opciones y propuestas. Se le concedió la palabra a _____ quien manifestó _____. Luego, se le concedió la palabra a _____ (resumen de su opinión, derechos y peticiones).

PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

Enseguida se presentaron las propuestas de solución y acuerdo, mismas que fueron previamente dialogadas en las reuniones de conciliación celebradas:

ENUMERAR LAS PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

Finalmente, se llegó al siguiente:

Acuerdo

SE ENUMERAN LOS ACUERDOS A LOS QUE SE LLEGARON DEJANDO CLARO EL COMPROMISO Y ACTUACIÓN QUE DEBERÁ REALIZAR CADA PERSONA INVOLUCRADA EN LA MEDIACIÓN, ASÍ COMO, DE SER EL CASO, LA TEMPORALIDAD EN LA QUE DEBERÁ LLEVARSE ACABO.

Estando las partes de acuerdo la persona conciliadora, le dio su aprobación al presente arreglo.

El conciliador manifestó que la presente acta hace tránsito a cosa juzgada y da por concluido el procedimiento laboral sancionador, de conformidad con los artículos 32, 33, 34 y 35 Lineamientos para atender e instrumentar el procedimiento de conciliación laboral, el procedimiento en casos de hostigamiento y/o acoso laboral y sexual, así como para la sustanciación y resolución del procedimiento laboral sancionador y el recurso de inconformidad, del Instituto Electoral de Michoacán.

No siendo otro el objeto del encuentro, siendo las _____ horas, se dio por terminada la audiencia y se firmó el acta por todos los que allí intervinieron.

Firma persona quejosa

Firma persona denunciada

Firma persona conciliadora