

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN  
COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

# PROTOCOLO PARA PREVENIR, ATENDER Y ERRADICAR EL HOSTIGAMIENTO LABORAL, ACOSO LABORAL y MALTRATO LABORAL

DICIEMBRE 2021



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA





## ÍNDICE

	<i>Pág.</i>
1. Presentación	3
2. Antecedentes	5
3. Objetivo	11
4. Ámbito de aplicación	11
5. Marco Normativo	11
6. Glosario de Términos/ Definiciones	12
7. Principios rectores	17
8. Actores Estratégicos	18
Persona Asesora	18
Comité de Ética y de Posibles Conflictos de Interés	21
Grupo Normativo Laboral	22
9. Medidas de Protección	24
10. Valoración de Pruebas	25
11. Medidas para la modificación de conducta	25
12. Procedimiento para la atención de casos	26
13. Diagrama	32





## PRESENTACIÓN

La evolución constante de la sociedad ha generado cambios importantes en el ámbito laboral. Desde las últimas décadas del siglo XX, se han implementado reformas laborales que han generado una planeación estratégica para el desarrollo y aplicación de políticas públicas para la intervención de cambios de proceso en la organización del trabajo y su regulación. Sin embargo, dicha situación ha producido cambios significativos en las relaciones interpersonales de las personas trabajadoras y en su interacción social.

Los cambios en la organización del trabajo han generado transformaciones en los derechos de las y los trabajadores y sus condiciones de trabajo, así como cambios profundos en las relaciones laborales, lo que ha incrementado, la presión sobre el trabajo y la competencia; en ese sentido, las relaciones solidarias y la confianza se debilitan en la mayoría de los casos y los riesgos psicosociales en el trabajo se han elevado, lo cual ha ocasionado un desequilibrio. En la actualidad, hay un amplio reconocimiento de las diversas formas de violencia interpersonal que se expresan en los espacios laborales. Estas circunstancias pueden persistir durante largo tiempo y, en su mayoría, son efectuadas de manera regular, sistemática y persistente contra una o varias personas.

En el ámbito laboral, las actitudes y prácticas de violencia han permeado al grado de normalizarse; mucho tiene que ver en esto la cultura de nuestra sociedad y la cultura organizacional. Este fenómeno es conocido comúnmente como mobbing o acoso laboral, el cual consiste en toda aquella situación en la que una persona o grupo de personas ejercen violencia física y/o psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente sobre otra u otras en el lugar de trabajo, los ataques pueden provenir de superiores, pares o subordinados.

En este tenor, la cultura en las organizaciones y el modelo de gestión de recursos humanos implementados, son elementos que pueden, en gran medida, generar las manifestaciones de acoso. Sin embargo, es importante destacar que el clima y la





cultura organizacional, así como el sistema de valores y creencias, pueden ser instrumentos para producir cambios en la gestión de estos contextos, mediante la implementación de prácticas de transformación, la difusión y la sensibilización constante de los valores de la organización, relacionados con la salud del personal y la adopción de modelos de gestión que protagonicen una constante para la prevención y eliminación de las prácticas del hostigamiento, acoso y maltrato en el trabajo.

Para dar claridad al quehacer de la política de prevención de actos como el acoso, hostigamiento y maltrato laboral que pueden dañar la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima; que impiden su desarrollo y atentan contra la igualdad, la Secretaría de Educación Pública, comprometida con la prevención de factores de riesgo psicosocial y violencia laboral, ha establecido medidas de protección y la promoción de un entorno organizacional favorable, que generen un sentido de permanencia con base en los principios, valores y reglas de integridad establecidas en el Código de Ética de la Administración Pública Federal y en el propio Código de Conducta de la Dependencia; así como la promoción de la salud colectiva, por medio de acciones en los ámbitos político, jurídico y técnico, de manera ética.

Es por ello que, conscientes de generar un protocolo para la atención de casos de Acoso, Hostigamiento y Maltrato laboral y a fin de promover y generar el derecho a un trabajo digno, esta dependencia asume el compromiso y la obligación de respetar el marco normativo establecido en la materia.





## ANTECEDENTES

De conformidad con lo previsto por el artículo 46, fracción I, de la Ley de Metrología y Normalización, se presentó ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Quinta Sesión Ordinaria, celebrada el 26 de septiembre de 2016, el proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035\_STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-identificación y prevención, para su aprobación así mismo, fue sometido a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, quién lo dictaminó favorable. Sin embargo, fue hasta la Primera Sesión del Consejo Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud que otorgó la aprobación final y expidió la Norma Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018.

Es fundamental precisar que dicha Norma Oficial Mexicana, es una regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias competentes, que establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación, de acuerdo con lo establecido por el artículo 3, fracción XI, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

En ese sentido, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención, de acuerdo con su campo de aplicación, capítulo 2, **rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo.**

No obstante, es conveniente tener presente lo establecido en el artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, respecto a la distinción de dos tipos de relación laboral, para los cuales el Congreso de la Unión expidió leyes sobre el trabajo:





1. Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo (APARTADO A, al que le es aplicable la Ley Federal del Trabajo), y
2. Entre los Poderes de la Unión y sus trabajadores (APARTADO B, al que le es aplicable la LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL APARTADO B) DEL ARTICULO 123 CONSTITUCIONAL, y solamente en casos de excepción, cuando así se establezca en la normatividad del organismo gubernamental, le es aplicable la Ley Federal del Trabajo).

El ordenamiento que regula la relación laboral entre los Poderes de la Unión y sus trabajadores, es la LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL APARTADO B) DEL ARTICULO 123 CONSTITUCIONAL, la cual establece en su artículo 1o. que esta Ley es de **observancia general para los titulares** y trabajadores de las dependencias de los Poderes de la Unión, del Gobierno del Distrito Federal, **así como de los otros organismos descentralizados**, que tengan a su cargo función de servicios públicos.

En ese sentido, el artículo 2o. de la Ley antes citada dispone que la relación jurídica de trabajo se entiende establecida entre los titulares de las dependencias y los trabajadores de base a su servicio.

Además, en el **Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente del Sector Público Federal**, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2006, se señala lo siguiente:

- a) En su artículo 1 dispone que el Reglamento es de orden público e interés social, y **tiene por objeto establecer las medidas obligatorias que se deben llevar a cabo en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal**, encaminadas a prevenir accidentes y enfermedades de trabajo, a mejorar las condiciones de seguridad e higiene en el ámbito laboral y a **propiciar un medio ambiente adecuado para los trabajadores**





- b) Asimismo, en su artículo 3 estipula que, **en lo no previsto por el presente Reglamento, las Dependencias y Entidades deberán aplicar supletoriamente** las disposiciones jurídicas contenidas en el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, en **las Normas Oficiales Mexicanas en materia de seguridad, higiene y medio ambiente en el trabajo** y demás ordenamientos aplicables.

En ese sentido, es importante señalar que el citado Reglamento no contiene disposiciones relativas a la protección de las personas trabajadoras, protección contra la exposición a los factores de riesgo psicosocial, y promoción del entono organizacional, por lo cual surte efecto el principio de supletoriedad establecido en su artículo 3, citado en el párrafo anterior. En consecuencia, **las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal pueden aplicar** la NOM-035-STPS-2018.

Por lo antes expuesto, de acuerdo con los preceptos legales antes citados, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención **aplica en todos los centros de trabajo**. Sin embargo, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, no cuenta con atribuciones para la implementación y vigilancia de la NOM-035-STPS-2018 en el Sector Público, lo cual corresponde a diferentes instituciones, de acuerdo con el nivel de gobierno. En el caso de los Poderes de la Unión, **la responsabilidad de su implementación**, de acuerdo con la LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL APARTADO B) DEL ARTICULO 123 CONSTITUCIONAL, **recae en los titulares**, o en el caso del Poder Legislativo, los Órganos competentes de cada Cámara.

En el marco de la Reforma Laboral publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 1 de mayo de 2019, en la que se reforman diversos artículos de la Ley Federal del Trabajo, se destaca la incorporación de la fracción XXXI al artículo 132, la cual señala la obligación de los centros de trabajo de contar con protocolos para temas diversos que, se considera necesario atender de forma independiente debido a su





naturaleza especializada; es importante señalar que, en todo aquello no previsto en la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional, se aplica supletoriamente la Ley Federal del Trabajo.

Para dar claridad al quehacer en la materia, se llevó a cabo un análisis que permitió: identificar las acciones que ya se realizaban, dando cumplimiento a la normatividad establecida para la Administración Pública Federal; realizar una alineación conforme a esa normatividad; e identificar lo que faltaba por hacer para implementar acciones de mejora que permitieran ejecutar una política más estructurada y robustecida.

Esta dependencia, para la correcta interpretación y aplicación de la norma en comento, tomó como referencia las Normas Oficiales Mexicanas y la Norma Mexicana, las cuales se aplican y dan cumplimiento año con año:

NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.

NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo funciones y actividades.

NMX-R-025-SCFI-2015, En Igualdad laboral y No Discriminación.

En relación con la **NOM-019-STPS-2011**, la Secretaría de Educación Pública llevó a cabo la constitución, integración, organización y funcionamiento de la Comisión Central y las Comisiones Auxiliares de Seguridad e Higiene en los centros de trabajo, a efecto de aplicar las diversas normas y fortalecer la prevención de accidentes y enfermedades de trabajo. Se llevaron a cabo estudios e investigaciones sobre las causas y tipos de accidentes y enfermedades de trabajo a los que se están expuestos las personas trabajadoras. Así mismo, se implementó la metodología de la prevención de riesgos laborales, condiciones peligrosas o inseguras y actos inseguros en los centros de trabajo.

Respecto a la **NOM-030-STPS-2009**, en cumplimiento al establecimiento de las funciones y actividades de servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo, se implementó el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, documento





conformado por un conjunto de acciones preventivas y correctivas con el fin de prevenir, evitar los riesgos que puedan afectar la vida, salud e integridad física de las personas trabajadoras o causar daños en los diversas instalaciones de los centros de trabajo. Se elaboró el Programa de Recomendaciones para Instrumentar las Acciones de Salud en el Trabajo para todo el personal sobre los temas de prevención de enfermedades generales y de trabajo que causen daño físico o influyan en el ausentismo laboral.

Se realizó, mediante diversos medios, la difusión de forma verbal, a través de folletos, trípticos, carteles, y electrónicos, acerca de los peligros circundantes a los que están expuestas las personas trabajadoras durante su traslado y permanencia dentro del centro de trabajo, los cuales puedan afectarle en su integridad física y laboral.

Es importante destacar que se realizó la difusión de los Lineamientos y Requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables, así como las consecuencias de los riesgos de trabajo; Prevención de Riesgos de trabajo en Agentes Contaminantes del Medio Ambiente del Trabajo como Físicos, Químicos, Biológicos, Ergonómicos y Psicosociales. Se han difundido campañas específicas de vacunación, exámenes médicos, prevención de obesidad, diabetes mellitus, hipertensión arterial, higiene personal, orden y limpieza, Depresión, Síndrome Burnout o Agotamiento laboral, estrés laboral y orientación nutricional, entre otras.

Se implementó el programa de capacitación para vocales y el personal en general que ocupa los diversos centros de trabajo con cursos, diplomados y certificaciones ante diversas instituciones del ámbito federal.

Se realizan recorridos de verificaciones o visitas programadas a los centros de trabajo, con el propósito de identificar agentes, condiciones peligrosas o inseguras y actos inseguros; se investigan las causas de los accidentes y enfermedades de trabajo; se proponen medidas para prevenirlos, así como vigilar su cumplimiento.





Se cuenta con un diagnóstico sobre seguridad y salud en el trabajo para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

Con respecto a la Norma Mexicana en Igualdad laboral y No Discriminación, esta dependencia ha presentado auditorías y su respectiva verificación desde 2009 y ha ido efectuando acciones de mejora que permitan asegurar la implementación de la Política de Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres; así mismo, se aplicó del “Cuestionario de Percepción de Clima Laboral y No Discriminación” al personal de diferentes centros de trabajo; alineación de las “Bases para la Integración, Organización y Funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés”; instalación del Grupo para la Igualdad laboral y No Discriminación; se emitieron los Lineamientos de Operación del Grupo de Igualdad Laboral y No Discriminación; se instalaron de salas de lactancia con su respectivo reglamento y formato de registro de las usuarias; se ha difundido la Campaña Cero Tolerancia al Hostigamiento Sexual y al Acoso Sexual; se diseñó el Programa de visitas para el levantamiento de información de los edificios a certificar; se implementa de manera constante un Programa de Capacitación con cursos, conferencias y campañas de difusión; se llevan a cabo acciones para la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal con igualdad de oportunidades; se cuenta con los mecanismos y regulaciones para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación y violencia laboral en el centro de trabajo, entre otras. Es de suma importancia hacer mención que se cumplen con los requisitos establecidos en la NMX-R-025-SCFI-2012 y hasta la fecha el Sector Central cuenta con la certificación correspondiente a su cumplimiento.

En razón de lo anterior, se presenta a continuación el Protocolo para la Prevención, Atención y Erradicación del Hostigamiento, Acoso y Maltrato Laboral.





## OBJETIVO

El presente Protocolo tiene por objeto establecer mecanismos y acciones para la implementación de procedimientos para la prevención, atención y erradicación de los casos de violencia laboral derivados del vínculo laboral en los Centros de Trabajo de la Secretaría de Educación Pública.

### **Objetivos Específicos.**

- a) Definir mecanismos y acciones para brindar la atención a las presuntas víctimas de algún caso de hostigamiento, acoso o maltrato laboral.
- b) Promover una cultura organizacional de igualdad y un clima laboral propicio para erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

Su alcance son los Centros de trabajo de la Secretaría de Educación Pública del Sector Central o fuera de éstos, siempre que esté vinculado a la relación laboral.

## MARCO NORMATIVO

### **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

Artículos: 1; 5; primer párrafo; y 123, apartado B.

### **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.**

Artículos: 2, primer párrafo, fracción I; 14, 26, 38, fracción XXXIV.

### **Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.**

Artículos: 1, 2, 3, 4, 8 y 9.





**Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.**

Artículos: 10, 11, 12, 13, 14 y 15.

**Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo – Identificación, Análisis y Prevención.**

Numerales 1 al 13

**Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética.**

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos del presente protocolo, se entenderá por:

**Acoso Laboral:** Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional.

Ésta se puede presentar en forma **horizontal**, cuando la agresividad se realiza entre compañeros (as) del ambiente de trabajo, es decir, activo y pasivo ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que esté vinculado a la relación laboral.

**Apoyo social:** Las acciones para mejorar las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo entre trabajadores, superiores y/o subordinados. Algunos ejemplos de medidas para constituir un apoyo social práctico y oportuno en el lugar de trabajo son: afianzar la relación personal de supervisión-trabajadoras (es); propiciar la ayuda mutua entre las y los





trabajadores; fomentar las actividades culturales y del deporte, y proporcionar ayuda directa cuando sea necesario, entre otros.

**Centro de trabajo:** El lugar o lugares, tales como inmuebles, locales, instalaciones y áreas, donde el trabajador realice sus actividades laborales de forma ordinaria o extraordinaria.

**Código de Conducta:** El instrumento deontológico emitido por la persona que ocupe la titularidad del Ente Público, a propuesta de su Comité de Ética, previa aprobación de su respectivo Órgano Interno de Control o Unidad de Responsabilidades, en el que se especifique de manera puntual y concreta la forma en que las personas servidoras públicas aplicarán los principios, valores y reglas de integridad contenidas en el Código de Ética;

**Código de Ética:** El Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, al que refiere el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, instrumento deontológico que establece los parámetros generales de valoración y actuación respecto al comportamiento al que aspira una persona servidora pública, en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión, a fin de promover un gobierno transparente, íntegro y cercano a la ciudadanía.

**Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses (CEPCI SEP):** Órgano democráticamente integrado en la Secretaría de Educación Pública referido en los artículos 4, fracción III y 28 del Código de Ética, los cuales tienen a su cargo la implementación de acciones para generar y fortalecer una cultura de integridad gubernamental.

**Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo:** La identificación de las condiciones inseguras o peligrosas; de los agentes físicos, químicos o biológicos o de los factores de riesgo ergonómico o psicosocial capaces de modificar las condiciones del ambiente laboral; de los peligros circundantes al centro de trabajo, así como de los requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables.





**Entorno Organizacional Favorable:** Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de las y los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para las y los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo adecuadas dentro del marco legal, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

**Factores de Riesgo Psicosocial:** 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 jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

**Grupo de Trabajo Normativo Laboral:** Órganos colegiado encargado de atender y dar seguimiento a las denuncias presentadas por las y los trabajadores caso de hostigamiento, acoso o maltrato laboral.

**Hostigamiento Laboral:** Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional.

a) Vertical descendente. Sucede cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima.





b) Vertical ascendente. Ocurre con menor frecuencia y se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del jefe victimizado.

**Maltrato laboral:** Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional. Esta se puede presentar cuando la agresividad se realiza entre, activo y pasivo y no tienen una relación en la jerarquía ocupacional ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral.

Esta se puede presentar con el personal subcontratado, seguridad, limpieza, etcétera, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que esté vinculado a la relación laboral.

**Medidas de prevención y acciones de control:** Aquellas acciones que se adoptan para prevenir y/o mitigar a los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, para eliminar las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, así como las acciones implementadas para darles seguimiento.

**Persona Asesora:** Persona designada por el Comité de Ética en el centro de trabajo, que orientará y acompañará a la presunta víctima de violencia laboral, en caso de que la presunta víctima así lo decida.

**Persona Agresora:** Persona trabajadora que ha infligido cualquier forma de violencia laboral hacia una persona trabajadora.

**Política de prevención de riesgos psicosociales:** La declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

**Presunta Persona Agresora:** Persona de la que se presumen actos de violencia laboral hacia una persona trabajadora, ya





sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que esté vinculado a la relación laboral.

**Presunta Víctima:** Persona que presume haber sido afectada directamente en su esfera de derechos al ser objeto de un presunto acto de violencia laboral.

**Protocolo:** El Protocolo y procedimiento para prevenir, atender y erradicar el hostigamiento laboral, acoso laboral y maltrato laboral.

**Trabajador:** Toda persona, hombre o mujer, que preste un servicio físico o intelectual, en virtud de un nombramiento expedido o por figurar en las listas de raya de los trabajadores temporales.

**Trabajo:** Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.

**Víctima:** Persona que ha sido afectada directa o indirectamente al ser objeto de algún acto de violencia laboral.

**Violencia Laboral:** Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. La definición de violencia laboral incluye actos de hostigamiento, acoso o maltrato en contra de la persona trabajadora, que pueden dañar su integridad o salud.





## PRINCIPIOS RECTORES

Este protocolo se rige por los siguientes principios rectores:

### **Dignidad y defensa de la persona**

Toda persona tiene derecho a ser protegida contra cualquier acto que afecte su dignidad, como lo son los actos de violencia laboral. Este principio faculta la adopción de medidas de protección para la presunta víctima y tiene estrecha vinculación con el principio de confidencialidad.

### **Ambiente saludable y armonioso**

Toda persona tiene el derecho de ejercer sus actividades en un ambiente sano y seguro, que preserve su salud física y mental y que estimule su desarrollo y desempeño profesional.

### **Igualdad de oportunidades**

Toda persona debe ser tratada con respeto en su ámbito laboral, con acceso igualitario a los recursos productivos y empleo.

### **Confidencialidad**

Los procedimientos deben preservar en todo momento la confidencialidad de las personas vinculadas en los procesos, quedando prohibida la difusión de cualquier información sobre el procedimiento, incluyendo aquella que pudiera hacer identificable a las personas involucradas en el procedimiento.

### **Debida diligencia**

Asegurar la actuación amplia, efectiva, eficiente y comprensiva de las acciones realizadas en el marco del Protocolo, con el fin de garantizar la seriedad de los mecanismos que de éste se desprenden.





## No revictimización

Deberá evitarse exponer innecesariamente a las presuntas víctimas y víctimas a recordar, verbalizar y exponer múltiples veces los hechos del caso; asimismo, se deberá actuar con respeto, atendiendo al principio de dignidad y defensa de la persona.

## ACTORES ESTRATÉGICOS

### Persona Asesora

#### a) Perfil

El personal designado como Persona Asesora deberá contar con el perfil siguiente:

- a. Conocimiento y dominio del presente Protocolo.
- b. Conocimiento y Capacitación en temas de Igualdad y No Discriminación y atención de casos de violencia laboral;
- c. Utilice comunicación asertiva y escucha activa;
- d. Mostrar tranquilidad y proyectar seguridad;
- e. Genere confianza con las personas trabajadoras y respete las expresiones de sentimientos y emociones de las mismas, actuando con empatía;
- f. Tener equilibrio entre distancia y cercanía emocional;
- g. Conozca y aplique los principios rectores del protocolo;
- h. Se conduzca con humanidad y respeto hacia la dignidad de las demás personas;
- i. Expresar con pertinencia el alcance de su función y del acompañamiento que puede otorgar;





- j. No tenga antecedentes haber realizado actos discriminatorios hacia las personas de su entorno laboral, ni cualquier tipo de las demás conductas señaladas en el presente Protocolo.

## **b) Funciones**

La Persona Asesora tendrá las siguientes funciones:

- a. Dar atención de primer contacto y asesoría a la presunta víctima sobre vías, instancias y mecanismos para la atención de casos de violencia laboral;
- b. Orientar y proporcionar información completa, clara y precisa a las presuntas víctimas sobre conductas de hostigamiento, acoso y maltrato laboral;
- c. Canalizar a la presunta víctima de manera inmediata, si esta requiera de atención médica, jurídica y/o psicológica;
- d. Apoyar en el acompañamiento para la atención del caso de violencia laboral, cuando la presunta víctima así lo solicite;
- e. Apoyar y auxiliar a la presunta víctima en la narrativa de los hechos ante el Comité o ante la persona titular del área de quejas del Órgano interno de control, en la toma de la declaración respectiva;
- f. En caso de que se identifique un posible conflicto de interés por parte de alguna persona asesora, se deberá comunicar al Presidente Titular y/o Suplente del CEPCI SEP en un término no mayor a 3 días hábiles posteriores a





- que la persona consejera tenga conocimiento del conflicto de interés;
- g. Dar seguimiento al caso de violencia al interior del centro de trabajo, hasta que, en su caso, la presunta víctima solicite el acompañamiento en otras instancias;
  - h. Atender los exhortos y llamados de apoyo del CEPCI;
  - i. Turnar en un plazo no mayor a tres días hábiles a la Secretaría Ejecutiva del Comité, a través del área de quejas, y/o al Grupo Normativo Laboral, las Denuncias de las que tenga conocimiento en la atención directa del Primer contacto;
  - j. Analizar si de la narrativa de los hechos de la presunta víctima se identifican conductas que se contraponen a las descritas en la Regla de Integridad de Comportamiento Digno para orientar y acompañar adecuadamente a la presunta víctima;
  - k. Capturar las Denuncias en el formato que determine la Secretaría de Educación Pública en un plazo no mayor de tres días hábiles;
  - l. Determinar si existe la necesidad de solicitar medidas de protección, así como sugerir cuáles deberían ser esas medidas, en virtud del riesgo de la presunta víctima;
  - m. La Persona Asesora deberá generar bitácora del proceso de atención de la denuncia.
  - n. Las Personas Asesoras deberán capacitarse de manera anual con la finalidad de actualizar y ampliar conocimientos.





## **Comité de Ética y de Prevención de Posibles Conflictos de Intereses**

### **a) Funciones**

El Comité de Ética tendrá las siguientes funciones:

- Emitir y adoptar el Protocolo y procedimiento para prevenir, atender y erradicar el hostigamiento laboral, acoso laboral y maltrato laboral, en los que se presenten conductas contrarias a los principios, valores y reglas de integridad que sustentan la ética pública.
- Conocer para su atención las quejas presentadas sobre casos de violencia laboral que impliquen una vulneración a las reglas de integridad.
- Analizar las denuncias de violencia laboral y emitir las medidas de protección correspondientes en caso de que lo considere necesario.
- Difundir el protocolo y los procedimientos de atención de casos de violencia laboral.
- Actuar de conformidad con los principios rectores de este protocolo.
- Turnar al Grupo Normativo Laboral, las Denuncias de las que tenga conocimiento para su atención;
- Valorar la propuesta de Determinación presentada por el Grupo Normativo Laboral y, en su caso, aprobar y emitir las recomendaciones individuales o generales respecto a la Denuncia, la cuales se dirigirán a las unidades administrativas correspondientes a efecto de que se





tomen las medidas que eviten la reiteración y prevengan posibles conductas de hostigamiento, acoso y maltrato laboral;

- El Comité anotará en el Registro, los casos de hostigamiento, acoso y maltrato laboral.

## **Grupo Normativo Laboral**

El Grupo Normativo Laboral estará conformado por dos integrantes del Comité de Ética, por dos representantes de la Dirección General de Recursos Humanos y Organización y un representante de la Unidad de Actualización Normativa, Legalidad y Regulación.

### **a) Perfil**

El personal designado en el Grupo Normativo laboral deberá contar con el perfil siguiente:

- Conocimiento y Capacitación en temas de Igualdad y No Discriminación, así como de violencia laboral.
- Utilice comunicación asertiva y escucha activa.
- Genere confianza con las personas trabajadoras y respete las expresiones de sentimientos y emociones de las mismas, actuando con empatía.
- Conozca y aplique los principios rectores del protocolo.
- En el caso de las personas representantes de la Dirección General de Recursos Humanos y Organización, el personal





asignado deberá tener nivel de Mando y contar con, conocimientos y experiencia en relaciones labores.

## **b) Funciones**

El Grupo Normativo Laboral tendrá las siguientes funciones:

- Adoptar el Protocolo.
- Determinar el Plan de Trabajo para la sensibilización y capacitación de los Integrantes del Comité y del personal del Centro de Trabajo en las materias del presente Protocolo.
- Conocer las quejas presentadas sobre casos de violencia laboral.
- Analizar los casos de violencia laboral y proponer al Comité las medidas de protección en caso de que lo considere necesario, conforme a la información que presente la persona asesora
- Canalizar a la presunta víctima de manera inmediata, si esta requiera de atención médica, jurídica y/o psicológica.
- Actuar de conformidad con los principios rectores de este protocolo.
- Turnar al Comité, el análisis y propuesta de Determinación de las Denuncias de las que tenga conocimiento;
- El análisis se realizará con apego al marco normativo, con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género, conforme a lo siguiente:
  - a) Se identificarán desigualdades, asimetría o relaciones de poder entre las partes involucradas.
  - b) Se identificará la vulneración de uno o más derechos.





- c) Se identificará la existencia de un daño de índole física, moral o psicológica, así como algún tipo de riesgo laboral.
- Solicitar la información que estime necesaria a las unidades administrativas del Ente Público, así como a las personas servidoras públicas que considere para hacerse de los elementos suficientes para la elaboración de la propuesta de Determinación

## MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Derivado del análisis del caso y sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, el Grupo Normativo Laboral podrá emitir las medidas de protección correspondientes de manera inmediata previa consulta a la presunta víctima y a la persona asesora, éstas serán vigentes a partir del momento en que se notifiquen al presunto agresor.

La persona asesora podrá proponer las medidas de protección ante la persona que presida el Comité o ante el Grupo Normativo Laboral.

Los titulares de las Unidades Administrativas deberán adoptar las medidas de protección que dicte la persona que presida el Comité o el Grupo Normativo Laboral.

Las medidas de protección deben ser tendientes a evitar la revictimización, la repetición del daño y a garantizar el acceso a la justicia en sede administrativa, la igualdad jurídica y la no discriminación, de manera enunciativa más no limitativa, propiciando un ambiente laboral apropiado y comprenden las siguientes:

- 1) Acciones de sensibilización a un área en particular,
- 2) La reubicación física, cambio de unidad administrativa, o de horario de labores ya sea de la presunta víctima o de la presunta persona agresora;





- 3) La autorización a efecto de que la presunta víctima realice su labor o función fuera del centro de trabajo, siempre y cuando sus funciones lo permitan;
- 4) La restricción a la presunta persona agresora para tener contacto o comunicación con la presunta víctima; y
- 5) Canalizar y orientar a la presunta víctima a otras instancias con la finalidad de que reciba apoyo psicológico, social o médico, entre otras posibilidades; otorgándole las facilidades para que reciba la atención especializada, o bien, para cualquier trámite que se derive de este proceso.

## VALORACIÓN DE PRUEBAS

1. La valoración de pruebas deberá hacerse desechando cualquier estereotipo o prejuicio de género, a fin de visualizar las situaciones de desventaja provocadas por condiciones de sexo o género.
2. Se valorará preponderantemente la declaración de la presunta víctima, tomando en cuenta la naturaleza traumática de este tipo de conductas.
3. Se analizará la declaración de la presunta víctima en conjunto con otros elementos de convicción.
4. Respecto a la persona denunciada se deberá valorar antecedentes como quejas o denuncias presentadas en su contra con anterioridad.

## MEDIDAS PARA LA MODIFICACIÓN DE CONDUCTAS

Las medidas para modificar la conducta serán determinadas por el Comité de Ética cuando se confirmen los hechos contenidos en la queja de la víctima.

Estas medidas tendrán como propósito la modificación de la conducta de la persona agresora frente a la víctima y al respeto de sus compañeros y compañeras.





Las siguientes medidas para la modificación de conducta podrán aplicarse de manera aislada o en conjunto atendiendo a los méritos de la denuncia para proteger a la víctima y con el fin de propiciar un ambiente laboral apropiado en el centro de trabajo.

- a. Cursos y Talleres de sensibilización y concientización sobre la igualdad de género y violencia laboral para la persona agresora.
- b. Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral.
- c. Reubicación física o cambio de área de la víctima o persona agresora, según se considere conveniente.
- d. Cambio de horario de la víctima o persona agresora.
- e. Canalización de la persona agresora a las áreas de especialidad.
- f. Otras medidas que se consideren para la modificación de las conductas, incluyendo el apercibimiento privado a la persona agresora.

## PROCEDIMIENTO

### Mecanismo de Atención

- a) La Presunta víctima podrá presentar una denuncia sobre casos de hostigamiento, acoso o maltrato laboral, y podrá acudir ante cualquiera de las instancias siguientes:
  - Persona consejera;
  - Comité de Ética, u
  - Órgano interno de control.





Lo anterior, sin perjuicio de que la presunta víctima elija cualquier otra vía jurisdiccional que considere más adecuada a sus intereses.

- b) La Persona Asesora deberá proporcionar a la víctima información sobre el apoyo o intervención de especialistas o cualquier otro que resulte necesario.
- c) El CEPCI SEP podrá admitir la presentación de denuncias sobre casos de hostigamiento, acoso o maltrato laboral, de forma presencial o en línea ([comitedeeticadenuncas@nube.sep.gob.mx](mailto:comitedeeticadenuncas@nube.sep.gob.mx)) por medio del formato de primer contacto o mediante denuncias anónimas, siempre que se establezca una dirección de correo electrónico para el seguimiento, se identifique a la persona denunciada y se describan los hechos que constituyen hostigamiento, acoso o maltrato laboral y que presuntamente vulneran las reglas de integridad. En caso de que la presunta víctima presente la denuncia de forma presencial, el Comité deberá informarle respecto del procedimiento que ha iniciado y asesorarle en caso de que requiera apoyo o intervención médica, psicológica, jurídica o cualquier otra que resulte necesaria.
- d) El CEPCI SEP mantendrá estricta confidencialidad de los datos personales incluyendo los sensibles de la presunta víctima, del o los terceros a los que les consten los hechos y de la presunta persona agresora. El CEPCI no podrá compartir información sobre las denuncias hasta en tanto no se cuente con la resolución del procedimiento. En todo momento, se deberán proteger la privacidad del caso y la integridad de las partes.
- e) En los casos de no competencia del CEPCI SEP para conocer la denuncia, o el caso se atienda bajo otro protocolo, la Secretaría Ejecutiva deberá orientar a la presunta víctima para que presente su denuncia ante la autoridad correspondiente.
- f) Una vez recibida la denuncia, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, la Secretaría Ejecutiva deberá registrar en el Sistema la información básica de la misma; lo anterior, a





efecto de generar un folio de denuncia que deberá ser comunicado a la persona denunciante.

- g) En caso de que la Secretaría Ejecutiva identifique la falta de un elemento, contactará a la presunta víctima a efecto de que, en un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir de la notificación correspondiente, subsane las omisiones con el apercibimiento de que, de no cumplir en tiempo o forma, no se dará trámite a la denuncia. Lo anterior sin menoscabo que la persona denunciante pueda en fecha posterior volver a presentar la misma. La información contenida en la denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el CEPCI cuando sea un acto reiterado o por la gravedad de la conducta desplegada determinada por el Comité, desplegada por la persona señalada como agresora.
- h) Una vez que se haya desahogado la prevención, o bien, se estime que la denuncia cumple con los requisitos previstos, dentro de los tres días hábiles siguientes, la Secretaría Ejecutiva, procederá a realizar la propuesta de acuerdo que se someterá a los miembros del Comité de Ética, a efecto de que éstos analicen la denuncia y se proceda a realizar la sesión correspondiente, en la que se decidirá:
- I. Acordar dar trámite o no a la denuncia respectiva;
  - II. Analizar la conveniencia de emitir medidas protección y, en su caso, las propondrá a la unidad administrativa correspondiente, y
  - III. De ser procedente, turnar el expediente al Grupo Normativo Laboral quienes se encargarán de dar el trámite correspondiente, hasta presentar el proyecto de determinación, así como los ajustes que en su caso correspondan.  
Una vez admitida la denuncia, el procedimiento deberá tramitarse hasta su debida conclusión.

En caso de identificarse Conflicto de Interés por parte de algún participante en la atención de las diferentes etapas del proceso, con la presunta víctima o persona agresora, se procederá a realizar la excusa y se canalizará la atención de los involucrados en el proceso a otra Persona Asesora, miembro





del CEPCI SEP o del Grupo Normativo Laboral, en su caso, con la finalidad de salvaguardar la imparcialidad y objetividad del proceso.

- h) En caso de probable incumplimiento a las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública, relativas a conductas de hostigamiento, acoso o maltrato laboral, el Grupo de Trabajo Normativo Laboral podrá entrevistar a la presunta víctima y en su caso, a la persona denunciada, testigos, y/o persona asesora, para conocer las circunstancias de los hechos narrados, debiendo éste dejar constancia escrita.
- i) El Grupo normativo laboral, valorará los elementos de prueba de que disponga y presentará el proyecto de determinación correspondiente a efecto de someterlo a consideración del Comité. El proyecto de determinación deberá contener:
  - I. El análisis puntual de todos los hechos y conductas denunciadas, y la valoración de cada una de las pruebas que en su caso hayan sido ofrecidas.
  - II. Los fundamentos legales correspondientes, señalando los principios, valores o reglas de integridad, del Código de Ética o del Código de Conducta, que hubieren sido vulneradas, relativas a conductas de hostigamiento, acoso o maltrato laboral,
  - III. El sentido de la determinación; y
  - IV. La viabilidad o no de dar vista al OIC a través de CEPCI en función de que se adviertan elementos que presuman la comisión de alguna falta administrativa en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- j) Las determinaciones podrán consistir en:
  - I. Recomendaciones individuales, dirigidas a las personas que hubieren vulnerado alguno o varios de los principios, valores o reglas de integridad previstos en el Código de Ética o Código de Conducta;





- II. Recomendaciones generales cuando el Comité de Ética advierta que es necesario reforzar determinados principios, valores o reglas de integridad en una o varias unidades administrativas, y
- III. Dar por concluido el asunto al no advertir vulneraciones al Código de Ética o al Código de Conducta correspondiente;
- IV. Dar visto al Órgano Interno de Control para que determine lo conducente.

En el caso de las recomendaciones señaladas en los incisos a y b del presente numeral, éstas deberán estar orientadas a realizar acciones de capacitación, sensibilización, difusión o mejora de procesos, a fin de evitar que las vulneraciones identificadas sigan ocurriendo.

- k) El grupo Normativo Laboral enviará por escrito su propuesta de determinación a la Secretaría Ejecutiva a fin de que ésta lo haga del conocimiento de la Presidencia del Comité y se proceda a someter a consideración del pleno del Comité.
- l) Una vez que el Comité de Ética emita sus determinaciones, éstas deberán ser notificadas al Grupo Normativo Laboral, a las personas denunciantes y denunciadas, así como a las superiores jerárquicas de cada una de ellas en un plazo no mayor a tres días hábiles.  
Las recomendaciones deberán hacerse de conocimiento de la persona titular de la unidad administrativa en la que se encuentre adscrita la persona a quien se hubiere emitido la recomendación.
- m) El grupo Normativo Laboral se encargará de dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por el Comité.
- n) La circunstancia de presentar una denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación del CEPCI. Las personas servidoras públicas de la SEP deberán apoyar al Grupo de Trabajo Normativo laboral y proporcionarles las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones.

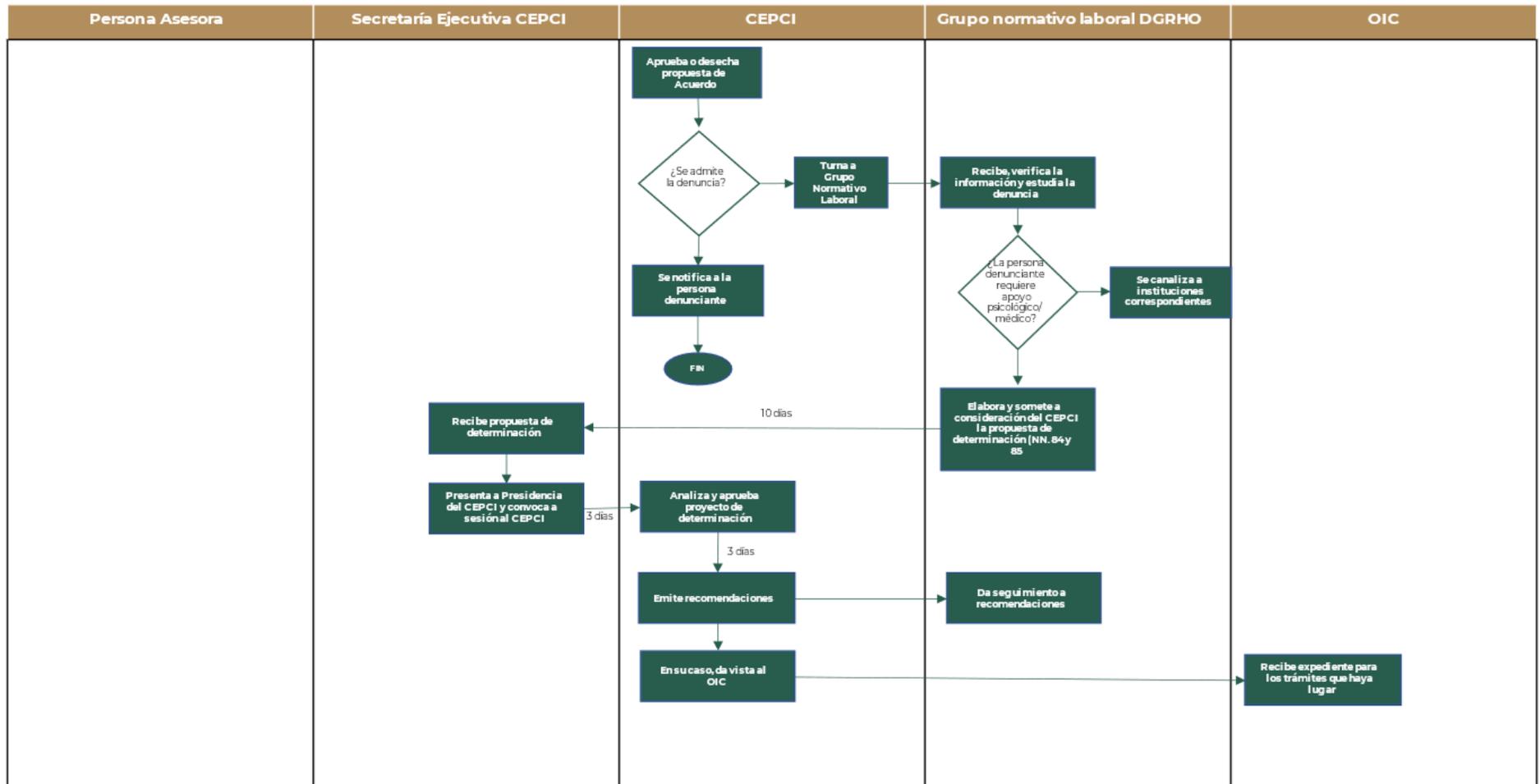




- o) El CEPCI SEP llevará un registro de los casos de hostigamiento, acoso o maltrato laboral.







NO.	Actividad	Tiempo (Días Hábiles)
1	Atención de la persona asesora a la presunta víctima y notificación a la Secretaría Ejecutiva	3
2	Revisión de criterios de admisibilidad y registro de la denuncia	5
3	Realiza prevención (solo en caso de no cumplir con criterios de admisibilidad)	5
4	Somete acuerdo a consideración del CEPCI	3
5	Turna al Grupo Normativo Laboral	3
6	Proceso de investigación del Grupo Normativo Laboral	20
7	Elaboración de determinación por parte del el Grupo Normativo Laboral	5
8	Somete determinación al CEPCI	3
9	Analiza el CEPCI el proyecto de determinación	10
10	Notificación de fallo	3
		60

Diciembre, 2021



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

EDUCACIÓN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

