



# PROTOCOLO

DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE  
LOS CASOS DE VIOLENCIA

UNIVERSIDAD  
**MARISTA**  
DE GUADALAJARA



PREPARATORIA  
CERVANTES  
LOMA BONITA



**Igualdad**  
y Derechos Humanos

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>P. 3</b>
01. ¿PARA QUÉ NECESITAMOS UN PROTOCOLO?	P. 5
02. NUESTRO PROCESO DE ATENCIÓN Y ACTUACIÓN	P. 7
03. ¿CON QUIÉN ACUDIR?	P. 15
04. CONOCE ALGUNOS TÉRMINOS	P. 17
05. HERRAMIENTAS DE PREVENCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA	P. 22
06. REFERENCIAS	P. 24

# PRESENTACIÓN

En la Universidad Marista de Guadalajara creemos firmemente que un entorno educativo saludable se basa en el respeto, la seguridad, la igualdad y la inclusión. Por ello, y con el objetivo de prevenir y erradicar la discriminación y las violencias, en especial el acoso y hostigamiento sexual y laboral, hemos desarrollado nuestro Protocolo de Prevención y Actuación ante los Casos de Violencia.

Este mecanismo institucional establece las directrices para **la atención, intervención y reparación** de actos que constituyan violencia, asegurando el respeto a los derechos humanos y laborales de todas las personas.

Su alcance incluye a estudiantes de todos los niveles académicos y modalidades; personal docente, directivo, administrativo, de servicios y mantenimiento; visitantes; prestadores y prestadoras de servicios; personal de seguridad; socios formadores y la comunidad local.

Este Protocolo nos permite implementar acciones y coordinar esfuerzos permanentes para fomentar una cultura de paz. Lo actualizaremos conforme las necesidades del entorno lo exijan, siempre y cuando sea para garantizar los derechos de todas las personas involucradas.



## ¿PARA QUÉ NECESITAMOS UN PROTOCOLO?

Para lograr nuestra importante misión educativa, y especialmente en el contexto social actual, es esencial que las relaciones entre quienes integran nuestra comunidad se desarrollen en un ambiente de seguridad, trato igualitario e inclusión. Esto implica el respeto absoluto a la dignidad, la diversidad, las opiniones y las diversas formas de pensar de cada persona.

Para lograrlo, nuestro Protocolo busca promover la justicia y la armonía en las relaciones sociales dentro del entorno educativo. Asimismo, nos alineamos a las disposiciones legales establecidas a nivel internacional, federal y estatal, las cuales obligan a contar con un instrumento efectivo para prevenir y abordar los casos de discriminación, violencia, acoso u hostigamiento sexual y laboral.

Este documento afianza nuestro compromiso con la construcción de una cultura organizacional que reconozca y valore a todas las personas sin distinción por motivos de origen étnico o nacional; color de piel; cultura; orientación y características sexuales; identidad o expresión de género; edad; discapacidades; condición social, económica, de salud o jurídica; religión o espiritualidad; apariencia física; situación migratoria; embarazo; lengua o idioma; filiación política; estado civil; responsabilidades familiares; antecedentes penales u otros.



## NUESTRO PROCESO DE ATENCIÓN Y ACTUACIÓN

En caso de que se presente un incidente de violencia o discriminación en sus diversas formas, como institución educativa tenemos la obligación y la facultad legal de brindar atención inmediata a quien lo solicite. Esto incluye implementar medidas de actuación adecuadas para garantizar la seguridad, protección y bienestar de la persona afectada:

- Llevaremos a cabo una investigación exhaustiva del incidente, tomando todas las medidas necesarias para esclarecer los hechos y asegurar la justicia.
- En función de los resultados de la investigación, aplicaremos las acciones disciplinarias pertinentes contra la persona o personas responsables, de acuerdo con el marco normativo interno.
- Nos aseguraremos de que el proceso sea lo más transparente posible, y protegeremos la confidencialidad del asunto en todo momento, tanto en el ámbito interno como externo, para preservar la dignidad y privacidad de la persona afectada.

Para la correcta atención y actuación ante cualquier situación, hemos estructurado este Protocolo en las siguientes cinco etapas:

ETAPA	DESCRIPCIÓN
<b>1. REPORTE DEL CASO</b>	<p>Puede hacerlo la persona afectada o una tercera persona a través de dos vías:</p> <p><b>1. En línea:</b> Completa el formulario de <b>Reporte de caso</b>, disponible en el espacio de <a href="#">Igualdad y derechos humanos</a>, ubicado en la página principal de nuestra institución.</p> <p><b>2. Presencial:</b> Acude con la persona responsable del área de Igualdad y Derechos Humanos</p>
<b>2. INVESTIGACIÓN</b>	<p>El Comité Interno realiza entrevistas con la persona promotora (quien puede ser la posible víctima o una tercera persona), la persona señalada y con quienes pueden testificar. Además, recibe y analiza las pruebas, en caso de que existan.</p>
<b>3. PLAN DE INTERVENCIÓN</b>	<p>El Comité Interno determina la veracidad de los hechos y formula recomendaciones de medidas sanción para quien haya resultado responsable, las cuales se notificarán a la Rectoría para determinar la resolución del caso.</p>
<b>4. RESOLUCIÓN Y CIERRE</b>	<p>Una vez analizadas las recomendaciones, Rectoría será la encargada de decidir sobre la aplicación de las medidas de sanción a la persona responsable. Posteriormente, se notificará a las partes y se aplicarán las sanciones correspondientes.</p>
<b>5. MONITOREO Y SEGUIMIENTO</b>	<p>Posterior a la resolución y cierre del caso, el Comité Interno realizará encuestas con el fin de verificar el cumplimiento debido de las medidas de sanción y el monitoreo del clima laboral y educativo.</p>



## ETAPAS

Te compartimos una descripción más amplia de las acciones que realizaremos en cada una de las etapas del procedimiento de queja o denuncia:

### Etapa 1. Reporte del caso

#### 1. En línea:

Una vez presentado el reporte, se emitirá un mensaje automático para notificar al área de Igualdad y Derechos Humanos, la cual posteriormente se comunicará con la parte promovente para dar seguimiento en un lapso no mayor a tres días hábiles.

Además, el sitio web ofrece otras tres opciones a elegir:

##### a. Consulta de caso

Proporciona asesoría sobre situaciones que pueden constituir violencia o discriminación, así como el procedimiento a seguir.

##### b. Sugerencia de mejora

Permite presentar propuestas para mejorar nuestros procesos, políticas y cualquier aspecto relacionado con la prevención y atención de violencia y discriminación.

##### c. Consulta de información

Ofrece detalles sobre los servicios que brinda el área de Igualdad y Derechos Humanos. También se puede solicitar material informativo.

#### 2. Presencial:

El área de Igualdad y Derechos Humanos, que funge como la secretaria técnica del Comité Interno de Atención a Casos de Violencia, tiene la obligación de escuchar los motivos por los cuales acude la persona y brindar opciones acordes a sus necesidades, conforme a lo establecido en el presente Protocolo. Estas opciones pueden incluir, pero no se limitan a, las siguientes:

##### a. Presentación de reporte y consulta:

- En estos casos la secretaria técnica transcribe simultáneamente los hechos en el **Formato de consulta de casos de violencia**, para posteriormente leerlos y que la persona promovente los apruebe con su firma.

- Cuando el reporte sea presentado por una tercera persona, la secretaria técnica establecerá contacto con la posible víctima para corroborar los hechos y confirmar si es o no su voluntad iniciar con el procedimiento de atención. En caso afirmativo, se iniciará conforme a las etapas del presente Protocolo.
- Si la persona promovente o la posible víctima decide no iniciar el procedimiento de denuncia y solo desea dejar un precedente y evidencia de los hechos, el reporte se mantendrá como queja. En este caso, se respetará su decisión y se le entregará el documento de **Desistimiento de acción**, el cual deberá firmar y entregar a la secretaria técnica.

Cuando un reporte llegue de primera mano a una coordinadora(o), docente, directora(o) o cualquier otra persona integrante de nuestra institución, se le deberá dirigir al área de Igualdad y Derechos Humanos.

Si la persona señalada como posible agresora no forma parte de nuestra comunidad y sus conductas constituyen un delito según el Código Penal del Estado, tenemos la responsabilidad de canalizar a la víctima a la instancia competente para llevar a cabo un proceso legal. Esto puede incluir la Fiscalía del Estado, el Ministerio Público o el Centro de Justicia para las Mujeres. Colaboraremos estrechamente con estas entidades en el manejo del caso, si se requiere.

Si la posible persona agresora no forma parte de la institución, pero las conductas no constituyen un delito, de igual forma brindaremos orientación y apoyo a la posible víctima.

En todos los casos en los que se nos compartan datos sensibles o confidenciales, entregaremos un aviso de privacidad, el cual deberá ser firmado tanto por la persona promovente como por la secretaria técnica.

Para los casos en los que el reporte se haya realizado en línea, se seguirá un procedimiento específico. Inicialmente, se notificará la recepción del reporte o queja a la persona afectada a través de correo electrónico y se le citará en la oficina de la secretaria técnica del Comité Interno (el área de Igualdad y Derechos Humanos) para tener el primer contacto en modalidad presencial.

**Las características del primer contacto son:**

- Espacio seguro y privado.
- Clima de confianza para escuchar la situación.
- Tiempo suficiente para que la persona exprese sus preocupaciones y detalles del incidente de manera completa.
- Empatía y profesionalismo durante la interacción, asegurando que la persona se sienta escuchada y respetada en todo momento.

Si la posible víctima da su consentimiento, se inicia con el procedimiento de queja o, en su defecto, denuncia:

- Se le proporciona información clara sobre las etapas y los alcances del Protocolo.
- Se realiza la entrevista inicial y de primer contacto para recabar información adicional y se procede al llenado del formato de queja/denuncia.
- Además, se contempla la aplicación inmediata de medidas de protección en beneficio de la persona afectada, si las solicita y si es necesario.
- Se prepara una carpeta para abrir el expediente correspondiente, asignándole un número identificador único.
- Se ofrece la opción de conciliar; si aceptan, se llena el **Formato de conciliación**, como una opción para resolver el conflicto de manera voluntaria y consensuada entre las partes involucradas (a excepción de los casos de violencia sexual).

*\* En cualquiera de los casos, quien recibe el reporte, en este caso la secretaria técnica (o su suplente en caso de ausencia), se cerciorará de que la persona haya comprendido las etapas posteriores del procedimiento.*

## Etapa 2. Investigación

En esta fase se inician los pasos para esclarecer los detalles del presunto caso. Durante los días 3 al 5, se realiza una entrevista detallada con la persona que presenta la denuncia (promovente), donde se recogen testimonios y se reciben pruebas relevantes, si están disponibles. Esta entrevista se lleva a cabo siguiendo una guía estructurada y utilizando formatos específicos para asegurar la recolección ordenada de información y evidencias. Posteriormente, del día 5 al 11, se procede con entrevistas similares con la persona señalada en la denuncia y con aquellas que puedan ofrecer testimonios relevantes, siguiendo el mismo protocolo de guía y formatos.

Posteriormente se lleva a cabo el análisis detallado de los hechos y las pruebas presentadas por todas las partes involucradas en la denuncia. El Comité Interno se encargará de evaluar de manera imparcial toda la información proporcionada para determinar la veracidad de los hechos y la responsabilidad correspondiente.

En casos donde la denuncia requiera una investigación más extensa, el Comité Interno tiene la facultad de realizar dicha investigación de manera interna, asegurando el debido proceso y la confidencialidad necesaria para todas las partes involucradas.

### **Etapa 3. Plan de intervención**

Basándose en la evaluación exhaustiva de las pruebas, el Comité Interno determinará la veracidad de los hechos y formulará recomendaciones para abordar cualquier hallazgo de responsabilidad y asegurar la aplicación efectiva de medidas de sanción o preventivas. Se garantizará el respeto absoluto a los derechos humanos de las partes involucradas y a los valores de nuestra institución.

Estas recomendaciones se notificarán a la Rectoría, que será la encargada de decidir sobre la resolución del caso.

### **Etapa 4. Resolución y cierre del caso**

Una vez analizadas las recomendaciones, Rectoría decidirá sobre la aplicación de las medidas correspondientes. Esta etapa implica un proceso cuidadoso y diligente para asegurar que las decisiones sean coherentes con los hallazgos del proceso de evaluación y se ejecuten de manera justa y efectiva.

Posteriormente, se notificará formalmente a las partes involucradas y se aplicarán las sanciones, con el fin de cerrar el caso de manera adecuada y asegurando la transparencia y el cumplimiento de los derechos procesales.

El Comité Interno continuará desempeñando un papel activo durante esta etapa, asegurando que todas las actividades se lleven a cabo de acuerdo con los procedimientos

establecidos y los principios de justicia restaurativa. Esta figura estará disponible para responder cualquier consulta o proporcionar apoyo adicional que pueda requerirse por parte de las partes involucradas.

## **Etapa 5. Monitoreo y seguimiento**

Posterior a la resolución y cierre del caso, el Comité Interno realizará encuestas diseñadas para evaluar el cumplimiento de las sanciones por parte de la persona responsable, así como el impacto percibido en el clima laboral y educativo. De esta manera se obtendrá información sobre la efectividad de las medidas disciplinarias implementadas y cualquier ajuste necesario para mejorar el ambiente de trabajo.



## ¿CON QUIÉN ACUDIR?

Para conocer más información, recibir orientación y acompañamiento acude con:

**Mtra. Claudia Yulissa Pulido Garibay**

Responsable del área de Igualdad y Derechos Humanos y secretaria técnica del Comité Interno.

**Teléfono:** 33 3540 3900 Ext. 1148

**Correo:** igualdad@umg.edu.mx

Oficina 7, edificio Aureliano

**Horario de atención:** 9:00 AM a 2:00 PM y de 4:00 PM a 7:00 PM

Sitio web Igualdad y derechos humanos:

<https://sites.google.com/g.umg.edu.mx/igualdadyderechoshumanos/inicio>





## CONOCE ALGUNOS TÉRMINOS

**Acoso laboral:** Es un comportamiento hostil y repetitivo en el entorno laboral, que puede manifestarse a través de humillaciones, intimidaciones o aislamiento. Este tipo de acoso puede ser perpetrado por compañeros o compañeras con el mismo nivel de jerarquía y tiene un impacto negativo en la salud mental y emocional de la persona trabajadora, así como en su rendimiento y bienestar general.

**Hostigamiento laboral:** Son aquellas conductas agresivas y sistemáticas dirigidas a una persona empleada, creando un ambiente hostil. Generalmente, hay un desequilibrio de poder, donde la persona agresora utiliza su posición de jerarquía para intimidar o menospreciar a la víctima, afectando su salud mental y su desempeño profesional.

**Acoso sexual:** Es una forma de violencia sexual en la que no hay subordinación, pero sí existe un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

**Hostigamiento sexual:** Es el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente a quien agrede. Se expresa en conductas verbales y físicas de connotación lasciva y relacionadas con la sexualidad, como un jefe sobre su empleada.

**Discriminación:** Cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos específicos como la raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, propiedad, nacimiento u otras condiciones sociales. Su objetivo o resultado es invalidar o reducir el reconocimiento, disfrute o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas.

**Igualdad:** Se refiere al principio de que todas las personas tienen los mismos derechos y oportunidades, sin importar sus características personales, sociales o culturales. Implica que todas las personas deben ser tratadas de manera justa y equitativa.

**Equidad:** Es el reconocimiento de que las circunstancias de cada persona pueden ser diferentes, y por lo tanto, se requiere un trato justo y adaptado a esas diferencias. Busca eliminar barreras y asegurar que todas las personas tengan acceso a las mismas oportunidades, ajustando recursos y apoyos según las necesidades específicas de cada persona.

**Inclusión:** Es el proceso de garantizar que todas las personas, independientemente de sus diferencias, tengan la oportunidad de participar plenamente en la sociedad. Implica crear entornos accesibles y acogedores donde se valore la diversidad y se promueva la equidad.

**Queja:** Es la manifestación de descontento o insatisfacción en la que se dan a conocer los hechos y se deja un antecedente, generalmente relacionada con experiencias de violencia o discriminación. La queja puede ser realizada en línea o presencial y tiene como objetivo alertar sobre un problema sin necesariamente iniciar un proceso formal.

**Denuncia:** Es el reporte formal que realiza una persona que ha sido víctima de violencia o discriminación, siguiendo el protocolo establecido. La denuncia implica un proceso de investigación que busca esclarecer los hechos y tomar las acciones adecuadas según el resultado de dicha investigación.

**Violencia:** La violencia es el uso intencional de la fuerza física o poder, como una amenaza o hechos que generan daños contra otras personas; grupos o comunidades e incluso hacia uno mismo o misma, estos daños pueden ser físicos, psicológicos, sexuales o económicos y que pueden llegar a causar hasta la muerte.

#### **Tipos de violencia:**

- **Violencia de género:** actos de violencia basados en el género que resultan en daño físico, sexual o psicológico. Incluye amenazas, coerción y privación arbitraria de libertad, ya sea en contextos públicos o privados.
- **Violencia física:** cualquier acto que cause daño no accidental usando fuerza física o armas, provocando lesiones internas o externas.

- **Violencia psicológica:** acciones u omisiones que afectan la estabilidad mental, tales como negligencia, abandono, insultos, humillaciones, comparaciones destructivas, y amenazas, que pueden llevar a depresión, aislamiento y disminución de la autoestima.
  
- **Violencia sexual:** actos que degradan o dañan el cuerpo y/o la sexualidad de una persona, atentando contra su dignidad y libertad, y que representan un abuso de poder.
  
- **Violencia económica:** acciones u omisiones que afectan la estabilidad económica de una persona, como limitaciones en el acceso a recursos o disparidades salariales por igual trabajo.
  
- **Violencia patrimonial:** acciones que afectan la supervivencia de una persona mediante la sustracción, destrucción o retención de bienes, documentos personales y recursos económicos.
  
- **Violencia simbólica:** operaciones a través de símbolos, normas sociales y estructuras de poder que perpetúan desigualdades, aunque no se manifieste en actos físicos directos.
  
- **Violencia digital:** uso de medios tecnológicos para exponer, distribuir o comercializar imágenes, audios o videos íntimos sin consentimiento, causando daño a la integridad, dignidad, y privacidad de las personas, así como daño moral.

La violencia en digital puede incluir:

- **Ciberacoso:** Consiste en el envío de mensajes intimidatorios o amenazantes.
  
- **Sexteo o sexting:** Envío de mensajes o fotos de contenido explícito sin contar con la autorización de la persona destinataria.
  
- **Doxing:** Publicación de información privada o identificativa sobre la víctima.

## Modalidades de violencia

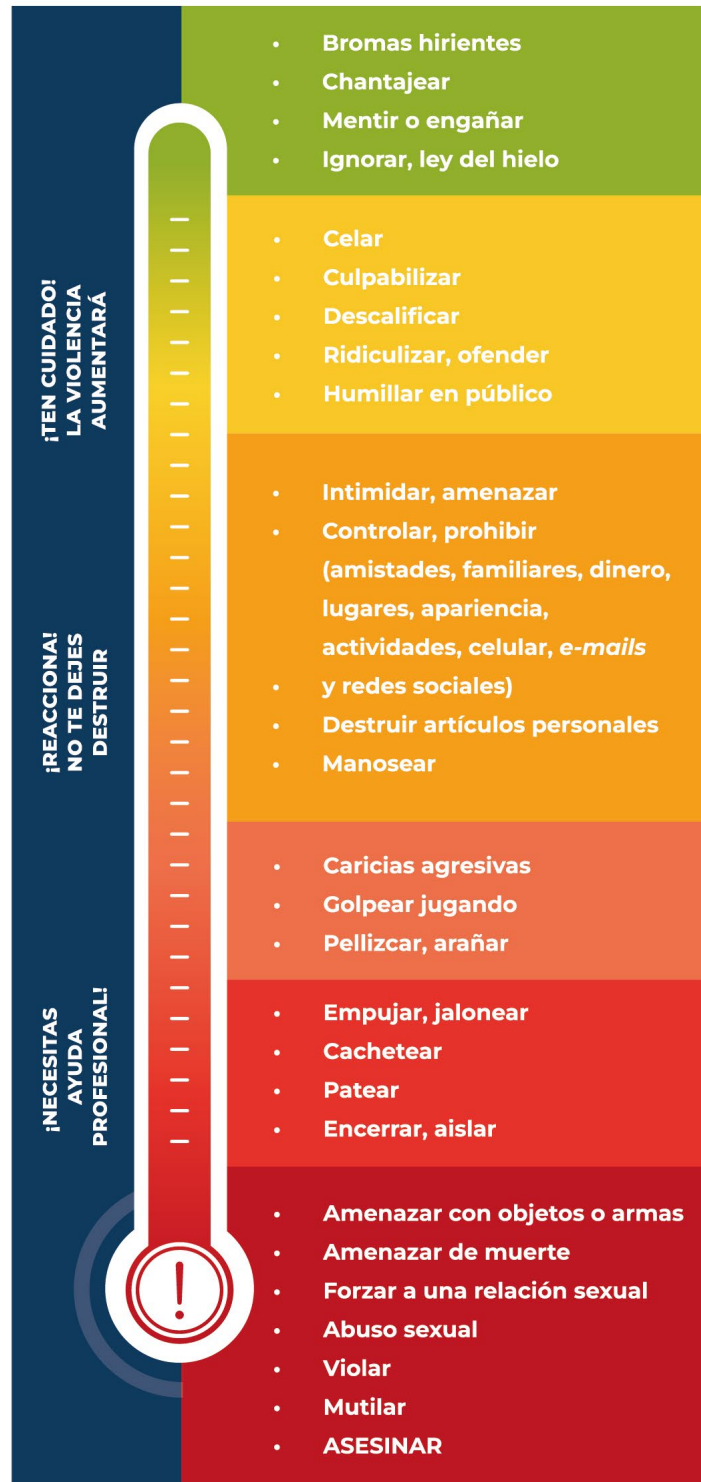
Las modalidades de la violencia refieren el espacio o ámbito en que tiene lugar la acción y se identifican:

- **Violencia laboral y docente:** Aquella que se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.
- **Violencia en la comunidad:** Actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.
- **Violencia institucional:** Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.
- **Violencia feminicida:** La forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidios y otras formas de muerte violenta de mujeres
  - Violentómetro
  - Acosómetro



# VIOLENTÓMETRO

La violencia también se mide:



# ACOSÓMETRO

**¡DENUNCIA!** Solicita ayuda al área correspondiente dentro de la institución

El hostigamiento y el acoso comparten conductas similares; la diferencia está en la relación de poder: en el hostigamiento hay subordinación, mientras que en el acoso no.

Y sí, también se miden:

- Miradas lascivas
- Silbidos, chiflidos u otros sonidos
- Gestos de connotación sexual
- Bocinazos
- Acoso verbal

- Repegones
- Tocamientos
- Seguir o espiar
- Acoso verbal con señalamientos explícitos sobre prácticas sexuales
- Negación del libre tránsito o acceso a espacios públicos
- Cerrar el paso
- Comentarios o preguntas invasivas

- Fotografías o grabaciones sin consentimiento
- Exhibicionismo, roce con genitales, masturbación con o sin eyaculación
- Insinuaciones de carácter sexual
- Comportamiento agresivo e intimidatorio





UNIVERSIDAD  
**MARISTA**  
DE GUADALAJARA



PREPARATORIA  
CERVANTES  
LOMA BONITA



**Igualdad**  
y Derechos Humanos