

VI. Protocolo para la prevención y actuación frente a casos de violencia

6.1 Principios y alcances

Como ya se refirió en capítulos anteriores, tanto la ONU como la OIT, han establecido lineamientos con los Estados Parte para frenar la violencia en todas sus manifestaciones, formas y tipos. Todos parten de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de su universalidad, su interrelación, indivisibilidad y progresividad, por lo cual el marco jurídico ha ido ampliándose y se perfecciona en función de los principios **pro persona y de progresividad**. Estos principios son los que deben regir la actuación del TEPJF. Existen además varios Pactos que combaten la violencia como el de Derechos Civiles y Políticos, el de Derechos Económicos Sociales y Culturales, las Convenciones contra Discriminación Racial, la CEDAW, la Convención de Belém do Pará, la Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares, la de los Derechos de Personas con Discapacidad; así como la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing.

La OIT retoma e incorpora estos principios internacionales para reconocer el derecho de toda persona a un mundo libre de violencia y acoso, como violación de los Derechos Humanos y establece la Tolerancia Cero frente a la violencia, que se debe prevenir y combatir por todos los actores. Las Cortes y Tribunales Internacionales, que juzgan genocidios y crímenes de guerra, también resuelven sobre violación a derechos humanos.

En México la legislación se ha adaptado al cumplimiento de los pactos y convenciones internacionales, el Capítulo I de nuestra Constitución enmarcó los derechos humanos y de ahí derivó la legislación secundaria para combatir la violencia. La STYPS en materia de violencia y acoso laboral; INMUJERES en materia de violencia de género; CONAPRED sobre discriminación; CNDH contra violencia institucional, Fiscalía General con nuevos delitos y bases de datos; la Procuraduría de la Defensa del Trabajo, en materia de violencia laboral; así como,

diversas organizaciones de la sociedad civil y universidades que colaboran a combatir la violencia.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece, en su artículo 99, que el Tribunal Electoral es el órgano especializado del Poder Judicial de la Federación, máxima autoridad jurisdiccional en materia electoral (salvo lo dispuesto en el artículo 105). De acuerdo con la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación tendrá competencia para los conflictos o diferencias laborales entre el TEPJF y su personal.

Corresponde a la Presidencia de la Sala Superior vigilar el cumplimiento de su reglamento. Se auxilia de la Sala Superior y de la Comisión de Administración; esta última es la responsable de evitar la violencia institucional, mediante procedimientos y acciones que eviten normalizar prácticas nocivas. Todas y todos deben regirse por el Código Modelo de Ética Judicial Electoral.

El Reglamento Interno hace énfasis en el servicio civil de carrera (judicial y administrativa) y en la paridad de género, por lo cual se emite este Protocolo para ayudar a las tareas que deben desarrollarse para cumplir con condiciones de respeto, igualdad, reconocimiento de méritos, que permitan una convivencia armónica sin discriminación o violencia.

Este Protocolo tiene como objetivos, por un lado, el de promover la sensibilización y la capacitación del personal para prevenir toda violencia, de género y laboral, a fin de generar un ambiente laboral con una cultura de igualdad y no discriminación, que cumpla con el respeto a los derechos humanos. Por otro lado, el de mostrar una ruta de actuación para la denuncia y sanción de los casos que pudieran presentarse.

El **Protocolo** aplica para todo el personal del TEPJF: mandos medios y superiores, las Unidades Administrativas, así como a todas y todos los trabajadores operativos, de confianza, provisionales, eventuales, en interinato y por honorarios.

Los **principios** que rigen este Protocolo son:

- a) Respeto a la dignidad de las personas, conforme a los Derechos Humanos constitucionales.
- b) Confidencialidad de los procedimientos y de las personas involucradas en actos de violencia.
- c) No revictimización. Garantizar el debido apego a la legalidad, imparcialidad, certeza y con protección a la víctima para evitar la recordación continua de los hechos durante las investigaciones.

Retomando lo que establece la Convención de Belem Do Pará, en su artículo 7:

- Abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación;
- Actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra las mujeres en cualquier ámbito;
- Adoptar medidas jurídicas que protejan efectivamente a las mujeres de sus agresores;
- Establecer procedimientos legales que aseguren a las mujeres víctimas de violencia acceso a la justicia y al debido proceso;
- Asegurar a las mujeres víctimas de la violencia, mecanismos efectivos para lograr el resarcimiento, la reparación del daño u otros medios de compensación;
- Suministrar servicios especializados para la atención de mujeres víctimas de violencia;

Asimismo, conforme a la recomendación general 33 del Comité de la CEDAW:

Garantizar la eliminación de los estereotipos de género e incorporar una perspectiva de género en la atención de los casos de violencia contra las mujeres.

Para ello, es necesario contemplar que en los programas de capacitación de todo el personal involucrado se aborden:

- i) La cuestión de la credibilidad y la ponderación dada a las opiniones, los argumentos y los testimonios de las mujeres, en su calidad de partes y testigos;*
- ii) Las normas inflexibles que suelen elaborar los jueces y fiscales acerca de lo que consideran un comportamiento apropiado de las mujeres;⁶⁰.*

Así como los principios y definiciones previstos en los artículos 5 y 6 de la Ley General de Víctimas.

- Un ambiente de trabajo armonioso considerando los elementos orientadores de la NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención y la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015, en Igualdad Laboral y No Discriminación.
- Igualdad de oportunidades para todo el personal en la consecución de promociones, premios, salarios, horarios, permisos, y demás prestaciones laborales estipuladas por las normas internas del TEPJF.

⁶⁰ Recomendación general núm. 33 sobre el acceso de las mujeres a la justicia, Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, ONU, 3 de agosto de 2015. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2016/10710.pdf> (consultado el 29 de septiembre de 2020).

6.2 Mecanismos para la contención primaria y rutas para la prevención y actuación.

La Dirección General de Investigación de Responsabilidades Administrativas es la instancia que puede conocer de denuncias o quejas por violencia laboral o de género, o cualquiera de sus vertientes como auxiliar de la Comisión de Administración. Atiende tanto a la Sala Superior como a las Salas Regionales.

Al efecto se recomienda la vinculación entre la Dirección General de Investigación de Responsabilidades Administrativas y la Dirección General de Igualdad de Derechos y Paridad de Género, a efecto de realizar actividades para cumplir su función de impulsar la igualdad, no discriminación y generar una cultura institucional que garantice el acceso a una justicia pronta y expedita, y con perspectiva de género.

Asimismo, la Comisión de Administración, a través de la Dirección General de Investigación de Responsabilidades Administrativas, podrá orientar a la presunta víctima sobre las vías a seguir cuando ha sido objeto de violencia.

En caso necesario, se recomienda adoptar medidas preventivas o de protección a la víctima como reasignación de área de trabajo, ausencia para tratamientos médicos y psicológicos necesarios, seguimiento a la conducta del agresor, u otras medidas de apoyo necesarias. Asimismo, explicar a la víctima que existe la vía civil para reparación de daños o perjuicios en su persona o patrimonio, o bien la vía penal, en caso de violencia física conforme lo que los Códigos Penales determinen en cada entidad. Esta orientación se efectuará para que la víctima conozca sus derechos y a la vez, la institución realice acciones para que éstos se difundan entre todo el personal, para sensibilizar e inhibir las conductas violentas o agresivas entre el personal, a través de la Dirección General de Igualdad de Derechos y Paridad de Género.

Los derechos de las víctimas están contenidos en la Ley General de Víctimas, como son el derecho a la información, a la participación, acceso a la justicia, protección de sus derechos de género, medidas para sancionar ataques y reparar el daño.

Como principios las víctimas tienen derecho a:

1. La seguridad.
2. La privacidad.
3. La información.
4. La asistencia letrada.
5. A la vista de sus causas ante Tribunales.
6. Derecho a la indemnización por daños.
7. A la asistencia médica.
8. A la asistencia social.

Para la mejor aplicación del Protocolo se recomienda que la Dirección General de Igualdad de Derechos y Paridad de Género, promueva entre las áreas involucradas:

- a) Capacitación en temas de igualdad, género, no discriminación, violencia y acoso laboral.
- b) Adquisición de habilidades para la atención a víctimas con perspectiva de género y estándares de derechos humanos.

Conforme los principios de los derechos humanos de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, se sugiere que las áreas responsables de la investigación, prevención y sanción de la violencia en el TEPJF se guiarán por los siguientes criterios:

- a) En posibles casos de violencia contra las mujeres, se deberán evitar los procedimientos de mediación o conciliación por ser inviables en una relación de sometimiento entre agresor y víctima, y se ejecutarán las medidas de protección tendentes a evitar la revictimización, la repetición del daño y a

garantizar el acceso a la justicia en la sede administrativa, la igualdad jurídica y la no discriminación.

- b) Difundir el presente **Protocolo** y contar con conocimientos teóricos y prácticos en materia de igualdad, género, contra violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.
- c) Difundir los avances en materia de paridad de género y de violencia política contra mujeres.
- d) Conocer y dar seguimiento a las quejas que se presenten y resolver con perspectiva de género.
- e) Analizar los casos y determinar si son necesarias medidas de protección.
- f) Difundir entre el personal las expresiones de violencia, así como las vías y procedimientos en casos de violencia.
- g) Emitir recomendaciones para las autoridades del TEPJF responsables de atender y resolver casos de violencia para instrumentar las sanciones.

6.2.1 Procedimiento para la atención de casos de violencia

La presunta víctima puede acudir ante las autoridades responsables, conforme al Protocolo, o bien a las instancias jurisdiccionales para la solución de su caso, una opción no invalida a la otra.

Si el procedimiento que se elija se apega al **Protocolo** y a las responsabilidades administrativas, se sugiere:

- a) La posible víctima puede consultar sobre las instancias con las que cuenta para la solución de su problema, en materia administrativa, civil, laboral, e incluso, penal. Con la aclaración que esas instancias no son ámbito de competencia del TEPJF y, por tanto, quedan fuera de la responsabilidad de la institución.

- b) Presentar por escrito el formato de su queja, detallando hechos y condiciones en que ocurrió la violación de sus derechos, la(s) persona(s) responsable(s), los testigos, la fecha y hora del incidente, los pormenores de su actuación como posible víctima y de la persona agresora.
- c) Escuchan a la presunta víctima en un ambiente institucional, de respeto, se le informa de la confidencialidad del proceso, y se evalúa si son necesarias medidas de protección. Éstas pueden ser cambio de adscripción, atención médica o psicológica, ausencia laboral por algunos días, seguimiento de la conducta del agresor, prohibición de tener contacto con la víctima, prohibición de intimidar o molestar a la víctima en su entorno social, obligación de asistir a cursos de capacitación y sensibilización contra violencia.
- d) Los responsables pueden aplicar un cuestionario sobre los hechos para ser respondido tanto por la posible víctima como por la presunta agresora y/o los testigos.
- e) Las Direcciones Generales de Igualdad de Derechos y Paridad de Género, y de Investigación de Responsabilidades Administrativas, pueden recomendar a las autoridades responsables de las áreas, acciones de sensibilización o capacitación para comprender los casos de violencia, prevenir nuevos conflictos y erradicar la violencia que se presenta en su ámbito, como cursos y talleres sobre el tema
- f) Al efecto, en la investigación pueden orientar sobre las condiciones del ambiente laboral, la NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención y la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015, en Igualdad Laboral y No Discriminación, y de las dinámicas organizacionales.
- g) Cuando la queja de la persona trabajadora aborde temas laborales como la terminación de la relación laboral y lo defina como injustificado, se recomienda

buscar una posible mediación, Lo cual no implica que la persona afectada plantee su inconformidad y aporte las pruebas ante la instancia competente.

- h) Cuando concluya la investigación, se emitan las recomendaciones y los turnos correspondientes y en su caso, se apliquen las sanciones, se informará a la víctima, al área responsable y a la Comisión de Administración.
- i) Se recomienda que la Dirección General de Investigación de Responsabilidades Administrativas cuente con una estadística de los casos que se presenten en la institución, a fin de que las áreas responsables involucradas cuenten con información para implementar las acciones de sensibilización, capacitación y difusión de medidas para prevenir la violencia y mejorar el desempeño institucional.

6.3 Apoyo Psicológico

La naturaleza humana busca el balance integral de la salud para afrontar los cambios permanentes, las situaciones adversas, estresantes y traumáticas, para así lograr la recuperación necesaria que nos permita sanar, transformarnos y evolucionar. El cerebro explora de manera constante en nuestra historia diferentes vías para alcanzar el estado emocional que favorezca el equilibrio de las diferentes áreas de nuestra vida, en particular de la salud física, emocional y mental.

Cuando una persona es víctima de violencia laboral, y ha vivido actos de discriminación, hostigamiento, acoso o malos tratos que pueden dañar su integridad o salud, necesita de acompañamiento para reconstruirse y reconstruir su vida y así tener la posibilidad de alcanzar un equilibrio integral⁶¹.

⁶¹ Secretaría del Trabajo y Previsión Social, *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion> (consultado el 30 de septiembre de 2020).

Uno de los abordajes del apoyo psicológico de las personas víctimas de cualquier tipo de violencia y en particular de la violencia laboral, o de género, se fundamenta en la premisa por la Programación Neurolingüística (PNL) de que las personas siempre tienen todos los recursos personales que necesitan a cada momento. La tarea del apoyo es acompañar a la persona a encontrar, desarrollar y fortalecer esos recursos de manera constructiva para poder aprovecharla en el afrontamiento de las consecuencias de la experiencia de violencia laboral y de otra índole, y a través del acompañamiento terapéutico, ir restableciendo el equilibrio en las diferentes áreas de vida de las personas con el fin de recuperar su salud integral⁶².

Estos recursos pueden identificarse, desarrollarse y fortalecerse a través de la contención emocional, la primera ayuda psicológica, el acompañamiento emocional, la intervención en crisis y la terapia psicológica.

En el capítulo V, en relación con los efectos de la violencia, mencionamos, que las vidas de las personas se ven profundamente afectadas y que la violencia genera daño en todas las áreas de su vida, incluso, de manera transgeneracional ya que produce estrés y desvaloración de sí mismas. Para prevenir los daños permanentes en la salud integral es necesario contar con los medios adecuados para brindar el apoyo emocional a la víctima.

La prevención inicia con la sensibilización, información, capacitación, comunicación educativa y la formación integral, descrita en el siguiente capítulo, la cual está dirigida a generar y garantizar los espacios libres de violencia; sin embargo, cuando la persona ya ha sido víctima de violencia en el ámbito laboral, se sugiere que la institución brinde espacios de apoyo, contención y tratamiento psicológico.

Para lograrlo, este **Protocolo para la prevención y actuación frente a casos de violencia** incorpora diversas alternativas con el fin de brindar apoyo psicológico a

⁶² Ramírez, Juan Francisco. *Supuestos básicos en PNL. Manual de certificación internacional de practicante master en PNL. Centro Mexicano de programación Neurolingüística, S.C., Jalisco, México. 2001.*

las personas víctimas de violencia en el ámbito laboral, basado en las recomendaciones de la NOM-035-STPS-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención.

La Norma identifica los factores de riesgo psicosocial 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 jornada de trabajo y la exposición... [ante] acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado"⁶³.

Estos factores de riesgo psicosocial generan estrés laboral y por lo tanto desequilibrio en las áreas de la vida y de trabajo con la adopción de hábitos no saludables y las consecuencias que impactan su salud integral.

Las alteraciones y trastornos psicológicos se presentan como producto de los factores de riesgo psicosocial: el estrés laboral y económico, las adicciones de alcohol y drogas, el consumo de tabaco y humo de segunda mano y violencia laboral.⁶⁴ Estos factores generan en las personas el burnout o agotamiento laboral, trastornos de ansiedad, trastornos de sueño, trastorno adaptativo, diversidad de patologías, posibilidad de adquirir varias enfermedades de transmisión sexual, e incluso el riesgo de suicidio, estos factores de riesgo deben ser identificados por la institución para promover la prevención y atención en las alteraciones de la salud mental, evitar que se presenten, que se agraven y que generen consecuencias en la productividad de las personas tales como: bajos niveles de desempeño,

⁶³ Secretaría del Trabajo y Previsión Social, *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion> (consultado el 30 de septiembre de 2020).

⁶⁴ Secretaría del Trabajo y Previsión Social, *Conoce el Programa de Bienestar Emocional en el Trabajo*. Blog. <https://www.gob.mx/stps/articulos/conoce-el-programa-de-bienestar-emocional-en-el-trabajo> (consultado el 30 de septiembre de 2020).

ausentismo, excesiva rotación del personal, desmotivación, altas primas de servicios médicos y la naturalización de la violencia laboral.

Con la finalidad de mitigar los efectos de la violencia en la vida de las personas, se propone la promoción de una cultura de salud laboral, mediante el cuidado de las emociones y la prevención de los factores de riesgo en el trabajo, así como la definición de una ruta de cinco pasos para el apoyo emocional de personas víctimas de violencia en el lugar de trabajo⁶⁵.

| Cinco pasos de la ruta para el bienestar emocional y apoyo psicológico de las personas víctimas de violencia laboral | | |
|--|---|--|
| Paso 1 | Prevención de trastornos emocionales y mentales | Mediante pláticas de información, orientación y sensibilización dirigidas a las y los trabajadores y sus familias, así como talleres de información basado en un plan de Bienestar Emocional Integral que promueva estilos y hábitos de vida saludables. |
| Paso 2 | Identificación de casos | Contar con mecanismos para la identificación de las personas que viven situaciones de violencia laboral. Contar con los mecanismos del Protocolo para la prevención y actuación frente a casos de violencia para orientar a las víctimas en el proceso de denuncia. |
| Paso 3 | Atención emocional | Brindar atención virtual o presencial a las personas víctimas de violencia laboral mediante la contención emocional, la primera ayuda psicológica, la intervención en crisis y la terapia psicológica. |
| Paso 4 | Acompañamiento | Facilitar el acompañamiento emocional, virtual y presencial, de las personas víctimas de violencia laboral. |

⁶⁵ Idem.

| | | |
|-------------------|------------|--|
| Paso 5 | Evaluación | Determinar la efectividad de los mecanismos de prevención y apoyo psicológico a través de la creación de instrumentos como; encuestas de calidad en la atención, entrevistas a profundidad y sesiones con la técnica de grupos focales, con la finalidad de actualizar, modificar y adaptar las estrategias de atención realizadas en cada paso de la ruta de apoyo psicológico con el fin de identificar y replicar las buenas prácticas. |
|-------------------|------------|--|

Un medio efectivo y eficiente para brindar el apoyo psicológico a las personas víctimas de violencia laboral, puede ser la instrumentación de un centro de contacto telefónico virtual que forme parte de las acciones que promueva este Protocolo y que permita proporcionar el servicio de manera permanente, gratuita y confidencial para el personal del TEPJF y sus familias, mismo que pueda canalizar al personal hacia los servicios especializados de apoyo, por lo que se sugiere contar con este servicio que garantiza la atención y facilita el acceso hacia diversas opciones para recibir el apoyo psicológico y acompañamiento emocional que fortalezcan y busquen la recuperación de la salud emocional de las personas.

VII. Condiciones para generar y garantizar espacios libres de violencia

El respeto a la dignidad de las personas es una herramienta fundamental para crear un ambiente laboral digno, que garantice el derecho a una vida libre de violencia.

Para generar y garantizar espacios libres de violencia laboral, es recomendable que el Tribunal Electoral se apoye en las principales normas nacionales, por ejemplo: la NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en