



Recursos adicionales

GUÍA PARA CONSTRUIR PROTOCOLOS VS LA VIOLENCIA LABORAL.

1. Marco General del Protocolo

- Nombre del protocolo.

Ej. “Protocolo para la Prevención y Atención de Violencia en el Ámbito Organizacional”

- Objetivo general:

Establecer mecanismos de prevención, detección, atención y seguimiento de situaciones de violencia dentro de la organización.

- Ámbito de aplicación: Define a quiénes aplica (empleados, directivos, estudiantes, visitantes, etc.), su fundamento legal y ético (leyes, reglamentos y principios que respaldan el protocolo (locales, nacionales e internacionales).

2. Definiciones clave: Incluye conceptos como violencia (física, verbal, psicológica, económica, simbólica), acoso laboral o escolar (mobbing, bullying), discriminación, etc.

3. Principios Rectores del Protocolo

- Confidencialidad
- No revictimización
- Presunción de buena fe.
- Diligencia debida
- Intervención oportuna
- Respeto a los derechos humano

4. Diagnóstico institucional: Es un apartado donde se incluyen resultados obtenidos en intervenciones previas respecto del fenómeno, protocolos previos (si existían), así como los problemas y limitaciones de ellas.

5. Estrategias de diagnóstico o detección:

¿Cómo vamos a identificar posibles casos?

- Observación directa o reportes anónimos
- Entrevistas periódicas o cuestionarios de clima organizacional
- Supervisión activa y seguimiento a indicadores (rotación de personal, ausentismo, conflictos reiterados)
- Cuestionarios.

6. Acciones preventivas.

- Acciones proactivas.
- Capacitación y sensibilización.
- Talleres, cursos, campañas sobre violencia, derechos humanos y cultura de paz.
- Canales de comunicación seguros: Buzones, correos o apps para recibir quejas o reportes de manera anónima y segura.

7. Ruta de atención ante situaciones de violencia: Es la explicación de las fases que seguirá el equipo para acompañar a las personas que pasan por violencia, por ejemplo:

1. Recepción del caso
 - ¿Quién puede reportar? ¿Cómo hacerlo? (presencial, correo, plataforma)
2. Valoración inicial del reporte:
 - Clasificación de la situación: gravedad, urgencia, tipo de violencia.
 - Medidas de protección inmediata (si aplica).
 - Separación de las personas involucradas, contención emocional.
 - Investigación y documentación
3. Recopilación de pruebas, entrevistas, confidencialidad.
4. Resolución y sanción
5. Aplicación de medidas disciplinarias, restaurativas o legales.
6. Seguimiento y cierre del caso
7. Monitoreo del entorno posterior, apoyo psicológico si es necesario.
8. Roles y Responsabilidades:
 - Define las funciones específicas de.
 - Comité de atención o comisión de ética
 - Recursos Humanos / Bienestar institucional
 - Supervisores / jefaturas
 - Testigos

- Terceros (psicólogos, abogados, mediadores)
9. Mecanismos de Evaluación y Mejora del Protocolo:
- Indicadores de efectividad (número de reportes atendidos, satisfacción de las víctimas, reducción de incidentes)
 - Evaluaciones anuales o semestrales
 - Ajustes y actualización del protocolo con participación del personal
10. Anexos sugeridos
- Formatos de denuncia o reporte
 - Flujograma de atención
 - Directorio de servicios de apoyo psicológico y legal
 - Glosario de términos
 - Ejemplos de situaciones y respuestas adecuadas

©Top Learning Online, S.C., 2025. Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción, difusión o uso sin autorización escrita.