



Lineamientos de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual

Objetivo general

Prevenir la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en el lugar de trabajo para promover la salud física, mental y social, que propicie entornos organizacionales favorables que contribuyan al bienestar emocional y a mejorar la calidad de vida de las y los trabajadores y al incremento de la productividad laboral.

Objetivos específicos

- Promover una cultura de salud en el trabajo mediante acciones encaminadas a prevenir la violencia laboral.
- Establecer un mecanismo de actuación voluntario ante casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- Difundir información para la prevención de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en el ámbito empresarial.
- Atender, informar y orientar a personas que sean víctimas de violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual.

Principios generales

Dignidad y defensa de la persona

• Toda persona tiene derecho a ser protegida contra actos que afecten su dignidad, como lo son los actos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual. Este principio faculta la adopción de medidas de protección para las personas afectadas 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. Los actos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual son contrarios a este principio.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

• Toda persona debe ser tratada con respeto en su ámbito laboral, con acceso equitativo a los recursos productivos y empleo. Cualquier tipo de discriminación y violencia es contrario a este principio, por lo que se prestará especial atención a proveer de las condiciones que permitan el acceso de todas las personas a las actividades enmarcadas en este protocolo, sin importar su condición de discapacidad; por ejemplo, garantizando el acompañamiento y asesoría para personas con discapacidad visual o auditiva, entre otras.

Confidencialidad

- Los procedimientos deben preservar la reserva y la confidencialidad.
- Toda acción debe realizarse bajo el principio de reserva total, en la expresa prohibición de no brindar o difundir información durante el procedimiento de investigación hasta su conclusión, que conlleva el derecho a la confidencialidad, al secreto y a la inviolabilidad de comunicación.

1. Marco conceptual

1.1 GENERALIDADES SOBRE VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL

Existe una amplia literatura acerca del abordaje de este problema. Las definiciones acerca de lo que es violencia y violencia en el trabajo han sido enriquecidas por distintos enfoques, desde el jurídico (o normativo) hasta el proporcionado por las disciplinas de la salud en el trabajo. Aunado a la diversidad de nociones para conceptualizar la violencia, la frontera entre el comportamiento “normal” o “aceptable” y actos de violencia puede ser difícil de precisar en los centros de trabajo cuando las organizaciones no establecen mecanismos para identificarla y prevenirla. A continuación, en un esfuerzo de proveer al usuario de este protocolo de elementos para la construcción de la definición de violencia en el trabajo, se propone una síntesis de definiciones complementarias entre sí.

La violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques (ya sean verbales, escritos o físicos), en circunstancias relacionadas con su trabajo, que pongan en peligro –directa o indirectamente– su seguridad, su bienestar o su salud.

Son conductas negativas continuas, dirigidas contra una o varias personas y que tienen 3 características esenciales:

- Son acciones u omisiones sistemáticas y persistentes.
- Está en juego un ejercicio desigual de poder formal o informal.
- Tiene efectos devastadores a nivel físico y psicológico en las personas que la padecen, además de que causan daños sociales y económicos para las instituciones.

La violencia laboral puede manifestarse de las siguientes formas:

Vertical

Se desarrolla entre personas que están en una posición jerárquica diferente. Puede ser ascendente (cuando una o varias personas en una posición jerárquica inferior dentro de la estructura de la institución acosan a una persona que se encuentra en una posición superior), o descendente (cuando una persona en una posición jerárquica superior hostiga o acosa a una persona en una posición subordinada).

Horizontal

Se produce entre compañeras/os de trabajo que se encuentran en una posición similar o equivalente dentro de la estructura de la institución.

Mixta o Compleja

Inicia cuando una o varias personas violentan a su vez a una o varias personas de su misma posición jerárquica (horizontal), pero cuando la jefa/e tiene conocimiento de la situación, en vez de intervenir en favor de la parte acosada, no adopta ninguna medida para solucionar la situación o, por el contrario, aumenta las acciones violentas en complicidad con la parte agresora.

Asimismo, distinguimos **5 áreas generales** en las que pueden concentrarse las múltiples formas de violencia laboral:

1.

Limitación de las posibilidades de comunicación

2.

Ataques a las relaciones sociales personales: conductas humillantes, limitar las posibilidades de mantener contactos sociales, denegación de derechos

3.

Ataques a la reputación: conductas de aislamiento, difundir rumores, ridiculizaciones, menosprecio de la labor de la víctima.

4.

Ataques a la calidad profesional y a la situación vital: cambios frecuentes en las tareas, procurar disminuir el rendimiento de la persona en su profesión y en la vida en general.

5.

Ataques directos a la salud: violencia o amenazas de violencia, asignar tareas peligrosas.

Fases de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual

No existe una regla o un modelo único en que se desarrollen las situaciones de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual. En cada ocasión se presentan particularidades dependiendo de las características de la parte acosadora, de la persona acosada e incluso, de la propia empresa dentro de la cual se desarrolla. Sin embargo, es posible generalizar algunas fases al respecto:



Es primordial recalcar que, aunque el hostigamiento y acoso sexual estén incluidos en la violencia laboral, estas dos figuras jurídicas presentan diferencias: En cuanto al contenido, el acoso sexual siempre presenta un carácter libidinoso cuya finalidad directa o indirecta es la satisfacción sexual de quien agrede, mientras que lo que busca el llamado acoso laboral, es la degradación laboral de la víctima.

La violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual como riesgos psicosociales

La violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, suponen acciones que vulneran a la vez varios derechos fundamentales: el derecho a la no discriminación por razón de sexo, el derecho a la intimidad, el derecho a la dignidad y, por supuesto, el derecho a la salud.

Estas acciones contaminan el entorno laboral y provocan un efecto adverso sobre la salud, que incide a su vez en el rendimiento laboral. Por ejemplo: las personas sometidas a violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual se sienten confundidas y a la vez, culpables por los ataques a que son sometidas; prefieren callar porque asumen que nadie más les creerá o bien por el mismo sentimiento de culpabilidad, y es aquí donde se manifiesta un factor de estrés laboral, mismo que posteriormente ocasiona que las personas frecuentemente pidan bajas por enfermedad, sean menos eficaces en el trabajo o dejen su empleo para buscar otro.

Por otra parte, la violencia laboral, así como el hostigamiento y acoso sexual, limitan el derecho de las personas a realizar sus labores en condiciones óptimas, lo que podría generar afectaciones a la salud, al bienestar emocional y pueden provocar enfermedades, trastornos que inciden en la productividad, pudiendo dar paso a pérdidas económicas.

1.2 VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL

La violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual son conductas que se manifiestan principalmente en ámbitos donde pueden establecerse relaciones de poder abusivas o discriminatorias; la mayoría de los casos se presentan cuando existe una posición jerárquicamente inferior, aunque no necesariamente es así. La Ley Federal del Trabajo establece la siguiente diferencia:

Ley Federal del Trabajo, Artículo 3° Bis

Para efectos de esta Ley se entiende por:

- a) Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas; y Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual
- b) Acoso sexual, una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Por su parte, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; refiere al hostigamiento con connotaciones de tipo sexual específicamente y no de manera generalizada.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), Artículo 13

El hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral/escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva. El acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay 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."

Aunque este tipo de conductas pueden afectar a cualquier persona, el número de mujeres víctimas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual es indiscutiblemente mayor que el de hombres, lo que contribuye a considerar que su manifestación es la expresión de una cultura en la que se ha normalizado la violencia y la discriminación sustentada en los estereotipos y roles de género, y en la existencia de relaciones desiguales de poder entre mujeres y hombres. Por esta razón, se consideran formas de violencia de género.

Elementos para identificar la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual

La Suprema Corte de Justicia de la Nación señala los siguientes elementos que han de considerarse para demostrar que existe acoso laboral:

1. "El objetivo de intimidar, opacar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a una persona, con miras a excluirla de la organización o para satisfacer la necesidad de agredir, controlar y destruir, por el hostigador.
2. Que haya ocurrido ya sea entre compañeros del ambiente del trabajo, es decir, donde activo y pasivo ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional, o por parte de sus superiores jerárquicos.
3. Que las conductas se hayan presentado de manera sistémica, es decir, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral. Un acto aislado no puede declararse acoso laboral.
4. Que la dinámica en la conducta hostil se haya desarrollado como lo describió la demandante en su escrito inicial.
5. Sobre la base de que, para que exista responsabilidad, además de una conducta ilícita es necesario que exista un daño, éste debe ser cierto y encontrarse acreditado. Tal demostración puede verificarse, según sea el caso, de manera directa o de manera indirecta. En el primero de esos supuestos, el demandante puede acreditar su existencia directamente a través de periciales en psicología u otras pruebas que den cuenta de su existencia; en el segundo caso, el juez puede inferir, a través de los hechos probados, el daño causado a las víctimas".

Cualquier manifestación que cumpla con estos elementos podrá ser catalogada como acoso laboral.

Ahora bien, para los casos específicos de acoso sexual se consideran las siguientes manifestaciones:

Comportamiento físico de naturaleza sexual no deseado: se refiere a contactos físicos no deseados que oscilan desde tocamientos innecesarios, palmaditas o pellizcos o roces en el cuerpo por parte de una persona

3. La aplicación del presente protocolo deberá realizarse sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones jurídicas que tiene que observar en los procedimientos para la imposición de sanciones en materia laboral, o en su caso, penal.

4. Las dependencias y entidades llevarán a cabo acciones para promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de las personas, especialmente cuando éstas sean presuntas víctimas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en el desempeño o con motivo de su empleo, cargo, comisión o funciones en la Empresa.que integra o se vincula en el mismo ámbito laboral.

Conducta verbal de naturaleza sexual: hace alusión a insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para tener encuentros fuera del lugar de trabajo, comentarios insinuantes u obscenos, después que se haya manifestado que dicha conducta es molesta.

Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas o con inclinación exagerada al deseo sexual, silbidos o gestos que generan pensamientos de connotación sexual y que resultan incómodos o amenazantes para otras personas, afectando su situación laboral.

Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo: se trata de una conducta de carácter sexual que denigra o es intimidante o es físicamente abusiva. Por ejemplo, los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de carácter sexual, sobre el aspecto o la vestimenta que son ofensivos.

Factores que propician la violencia laboral, el hostigamiento y el acoso sexual

Si bien no existen situaciones concretas que determinen la vulnerabilidad de las personas a ser víctimas de hostigamiento y acoso, es posible identificar una serie de características personales e institucionales que pueden contribuir a la manifestación de estas conductas en los espacios laborales, y que deben ser consideradas para planear las estrategias organizacionales para la prevención y erradicación de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

Factores personales

- Desconocer sus derechos.
- Desconocer los mecanismos de denuncia.
- Tener baja autoestima.
- No contar con redes de apoyo o que éstas sean muy débiles.
- Haber sido víctima de violencia de género anteriormente (en el ámbito laboral o en otros).

Factores organizacionales

- Falta de política declaratoria de tolerancia cero a la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- Cultura organizacional discriminatoria y/o violenta.
- Estructura organizacional que reproduzca estructuras patriarcales y machistas. o Ausencia de mecanismos organizacionales claros y eficaces de atención y denuncia de los casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- Bajo nivel de compromiso para adoptar medidas preventivas y de atención de la violencia de género.

Protocolo

Para la prevención, atención y sanción de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

Capítulo I

Generalidades

1. El presente protocolo tiene como propósito establecer las bases de actuación para la implementación uniforme, homogénea y efectiva de los procedimientos para prevenir, atender y sancionar la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexuales en Cibergestión by BC, su matriz y/o subsidiarias, en lo sucesivo “la Empresa”.

2. Son objetivos del presente protocolo: a) Establecer medidas específicas para prevenir conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en la Empresa y promover una cultura institucional de igualdad de género y un clima laboral libre de violencia; b) Definir mecanismos para orientar y, en su caso, brindar acompañamiento especializado, ante las autoridades competentes a la presunta víctima de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, a fin de garantizar la no revictimización y el acceso a la justicia; c) Señalar las vías e instancias competentes al interior de la Empresa, que pueden conocer y, en su caso, investigar o sancionar la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual; d) Establecer las pautas de elaboración para que la Empresa cuente con un registro de los casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, a fin de permitir su análisis, facilitar su seguimiento, identificar patrones e implementar acciones que las inhiban y erradiquen, y e) Contribuir a la erradicación de la impunidad que propicia la ocurrencia de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en la Empresa.

3. La aplicación del presente protocolo deberá realizarse sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones jurídicas que tiene que observar en los procedimientos para la imposición de sanciones en materia laboral, o en su caso, penal.

4. Las dependencias y entidades llevarán a cabo acciones para promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de las personas, especialmente cuando éstas sean presuntas víctimas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en el desempeño o con motivo de su empleo, cargo, comisión o funciones en la Empresa.

La información que se obtenga, genere o resguarde por la Empresa con motivo de la aplicación del presente protocolo, estará sujeta a lo establecido en las disposiciones en las materias de transparencia, acceso a la información pública, protección de datos personales, archivos y demás normativa aplicable.

Para efectos del procedimiento, el nombre de la presunta víctima de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual tendrá el carácter de información confidencial para evitar que se agrave su condición o se exponga a sufrir un nuevo daño por este tipo de conductas. De igual forma, será información confidencial, el nombre de la persona denunciada, en tanto no se emita una resolución.

La información que se genere con base en su agrupación para fines estadísticos, de análisis, proyecciones o que resulte meramente informativa, será pública siempre y cuando se asegure la disociación de datos personales.

6. Para efectos del presente protocolo, se entenderá por:

a) Acoso sexual: es una forma de violencia con connotación lasciva en la que, si bien no existe la subordinación, hay 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.

b) Código Ético: el Código Ético suscrito por todos los colaboradores de la Empresa.

c) Comisión investigadora: La Comisión investigadora, integrada por GERENCIA RH, SUPERIOR JERARQUICO DEL PRESUNTO OFENSOR y SUPERIOR JERARQUICO DE LA PRESUNTA VICTIMA, encargada de la investigación de las faltas correspondientes.

d) Comisión substanciadora: La Comisión substanciadora integrada por DIRECCION RRHH, y DIRECCION JURIDICA, encargada de dirigir y conducir el procedimiento de responsabilidades desde la admisión del Informe de presunta responsabilidad y hasta su conclusión. Las funciones de la Comisión substanciadora, en ningún caso podrán ser ejercidas por algún integrante de la Comisión investigadora.

e) Autoridad resolutora: Tratándose de faltas no graves lo será DIRECCION GENERAL, DIRECCION RRHH y DIRECCION JURIDICA. Para las faltas graves, así como para las faltas de particulares (personal externo) de la Empresa, lo será la Autoridad Correspondiente en el ámbito de sus competencias.

f) Capacitación: El proceso por el cual los colaboradores de la Empresa son inducidos, preparados y actualizados para el eficiente desempeño de sus funciones y su desarrollo profesional.

g) Comunicación asertiva: Se refiere a la forma de comunicación que deberá de adoptarse con la presunta víctima, sin adoptar prejuicios de género que pudieran revictimizar o agredirle de manera discriminada. Asimismo, implica el uso de un lenguaje claro, simple y accesible.

h) CONAVIM: La Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Gobernación.

i) Conflicto de interés: La posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de los colaboradores de la Empresa en razón de intereses personales, familiares o de negocios.

j) Debida diligencia: Implica la prevención razonable, la investigación exhaustiva, la sanción proporcional, el respeto de los derechos humanos y procesales de las partes y la reparación suficiente.

k) Debido proceso: Implica respetar los derechos procedimentales de las partes, tales como la presunción de inocencia, de acuerdo con las leyes aplicables.

l) Denuncia: La manifestación de hechos presuntamente irregulares que se hacen del conocimiento de la Autoridad Correspondiente por la presunta víctima o por un tercero, que implican violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual en los que se encuentran involucrados colaboradores de la Empresa.

m) Discriminación: Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

n) Estereotipos de género: Son aquellos atributos que se relacionan con las características que social y culturalmente han sido asignadas a hombres y mujeres a partir de las diferencias físicas, biológicas, sexuales y sociales basadas principalmente en su sexo.

ñ) Formación: El proceso educativo, aplicado de manera sistemática y organizada, a través del cual se aprenden conocimientos, aptitudes, actitudes y habilidades para optimizar y/o potencializar el desempeño y desarrollo de personas servidoras públicas;

o) Formato de primer contacto: El formato que para tal efecto determinen la Comisión substanciadora, Comisión investigadora y la Autoridad resolutora.

p) Hostigamiento: El ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

q) Instituto: El Instituto Nacional de las Mujeres.

r) Personas consejeras: Las personas designadas en términos del numeral 10 que orientarán y acompañarán a la presunta víctima por violencia laboral, hostigamiento sexual o acoso sexual.

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

t) Primer contacto: El momento dentro de la Empresa, preferentemente ante la Persona consejera, en que la presunta víctima de hostigamiento sexual y acoso sexual recibe orientación precisa y libre de prejuicios, sobre las vías e instancias en dónde se atienda su caso.

u) Protocolo: El presente Protocolo para la prevención, atención y sanción de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

v) Registro: El Registro a cargo de la Empresa de los casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

w) Revictimización: Profundización de un daño recaído sobre la presunta víctima o denunciante derivado de la inadecuada atención institucional

x) Sensibilización: La primera etapa de la Formación en materia de prevención, atención y sanción de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, en la que se incluyen los conocimientos generales, normativos y su relación con la Perspectiva de género.

y) Colaborador de la Empresa: La persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Empresa.

z) Presunta víctima: La persona que ha sido afectada directa o indirectamente en su esfera de derechos al ser objeto de presunta violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual.

aa) Violencia contra las Mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.

Entre otras acciones de naturaleza análoga, los colaboradores de la Empresa deberán abstenerse en el ejercicio de sus funciones de realizar las conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual

7. Lo no previsto en el **Protocolo**, se atenderá conforme a lo contemplado en el Código Ético.

En todo caso, se observarán las previsiones, reglas y pautas de actuación contenidas en el marco jurídico nacional e internacional aplicable que, de manera enunciativa más no limitativa, incluye la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, y las disposiciones jurídicas aplicables en materia laboral.

Capítulo II

Prevención de conductas de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso sexual en la Empresa

Sección Primera

Acciones Específicas de Prevención

8. Para prevenir y atender la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, la Empresa deberán realizar acciones de prevención que tengan por objeto disuadir estas conductas a través de su detección oportuna y realizando, al menos, las siguientes acciones:

A) Emitir por parte de sus directores un pronunciamiento de "Cero Tolerancia" a las conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, que deberá comunicarse a los colaboradores de la Empresa, a través de los medios o canales de comunicación institucionales que resulten idóneos para dejar constancia de su conocimiento.

El Pronunciamiento deberá contener:

- i. Nombre de la empresa.
- ii. Fundamento normativo
- iii. Considerandos

iv. Pronunciamiento, con los siguientes elementos mínimos:

- a. Explicitar el compromiso de cero tolerancia frente a conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual y cualquier forma de violencia contra las mujeres, así como los tipos de sanciones a los que puede haber lugar por estas conductas;
- b. Reafirmar el compromiso para erradicar las conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual;
- c. Definir la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual de conformidad con lo establecido en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia;
- d. Expresar, de forma enunciativa más no limitativa, las conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual. El pronunciamiento debe explicitar que la prohibición de estas conductas incluye a todos los colaboradores de la Empresa, personas prestadoras de servicio social, personal de honorarios y personas subcontratadas, entre otras;

- e. Brindar información sobre los mecanismos de denuncia y atención;
- f. Explicitar el compromiso de interpretar y aplicar el Protocolo para la prevención, atención y sanción de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, con pleno respeto de los derechos humanos y bajo los principios establecidos;
- g. Compromisos particulares de la Empresa para erradicar las conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual;

C) Brindar facilidades para el proceso formativo de Sensibilización de quienes integran las Comisiones de las Personas consejeras.

D) Promover una cultura institucional de igualdad de género y un clima laboral libre de violencia, y documentar la campaña de difusión que anualmente se lleve a cabo, entre otros, para prevenir y erradicar la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

E) Contar con el número necesario de las Personas consejeras.

9. La Comisión substanciadora, Comisión investigadora y la Autoridad resolutora y en su caso las personas consejeras, participarán en la planeación, ejecución y evaluación de las acciones específicas para la prevención y atención de conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, y elaborarán un informe anual de resultados que deberá ser difundido por medios electrónicos al interior de la Empresa.

Sección Segunda

Persona consejera

10. La Comisión substanciadora, Comisión investigadora y la Autoridad resolutora emitirán una convocatoria abierta dirigida a los colaboradores de la empresa, para elegir a las Personas consejeras que se desempeñarán, en las distintas instalaciones de la Empresa, y mantendrá actualizado el directorio de dichas personas para difundirlo en los medios electrónicos de la Empresa. La Empresa deberán asegurar que exista al menos una Personas consejera en cada lugar en el que la Empresa tenga presencia.

11. Las Personas consejeras deberán actuar bajo las siguientes pautas de conducta:

- a) Generar confianza con las personas que expongan hechos o conductas de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso sexual;
- b) Respetar, sin emitir juicios de valor, la expresión de sentimientos y emociones;
- c) Actuar con empatía ante la situación que enfrenta la persona;
- d) Respetar el principio de presunción de inocencia; e) Mostrar tranquilidad y proyectar seguridad;
- f) Tener equilibrio entre distancia y cercanía emocional;
- g) Comunicar a la presunta víctima con precisión y claridad que no tiene injerencia en la resolución de la problemática planteada;
- h) Expresar con pertinencia el alcance de su función y del acompañamiento que puede otorgar;
- i) Utilizar comunicación asertiva, y j) Escuchar de forma activa.

11. Son funciones de la Persona consejera en la aplicación del Protocolo, las siguientes:

- a) Dar atención de Primer contacto y, en caso de urgencia, ¡auxiliar a la presunta víctima para que reciba la atención especializada que corresponda;
- b) Proporcionar la información pertinente, completa, clara y precisa a las personas que le consulten sobre conductas relacionadas con la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, en su caso, ¡orientarlas sobre las instancias que son competentes para conocer y atender los hechos;
- c) Apoyar y auxiliar a la presunta víctima en la narrativa de los hechos ante la Comisión substanciadora o Comisión investigadora o ante la Autoridad competente, en la toma de la declaración respectiva;
- d) Atender los exhortos o llamados de las Comisiones, para otorgar asesoría u opinión sobre casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual;
- e) Excusarse de intervenir en el supuesto de que pudiera actualizarse un Conflicto de interés en términos de las disposiciones jurídicas aplicables; o bien, actuar conforme a las instrucciones que reciba de la Autoridad resolutora para actuar en determinado sentido;
- f) Hacer del conocimiento por escrito a la Autoridad resolutora cuando algún colaborador se niegue u omita realizar acciones derivadas de la aplicación del presente Protocolo, y a la Autoridad competente cuando la negativa sea de la propia la Autoridad resolutora;

- g) Brindar atención a la presunta víctima conforme a los lineamientos de este Protocolo;
 - h) Turnar en un plazo no mayor a tres días hábiles a la Comisión Investigadora y/o a la Autoridad resolutora, a través del área de quejas, las Denuncias de las que tenga conocimiento en la atención directa del Primer contacto;
 - i) Analizar si de la narrativa de los hechos de la presunta víctima se identifican conductas de violencia laboral, hostigamiento acoso sexual para orientar y acompañar adecuadamente a la presunta víctima;
 - j) Capturar las Denuncias en el Registro en un plazo no mayor de tres días hábiles contados a partir de su recepción en los formatos y herramientas que determinen la Comisión substanciadora, Comisión investigadora y Autoridad resolutora ;
 - k) Dar seguimiento ante la Comisión investigadora respecto al desahogo y atención de las Denuncias previstas en el Protocolo;
 - l) Informar a la presunta víctima sobre las diferentes vías de denuncia de casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual que existen, así como de las alternativas respecto del anonimato, y
 - m) 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.
- Para el desarrollo de estas funciones la Persona consejera será apoyada por Recursos Humanos quien otorgará las facilidades pertinentes para el desempeño de las mismas.

12. La Empresa llevará un registro de las Personas consejeras en activo, y propiciará la colaboración entre las integrantes del grupo, con el fin de compartir buenas prácticas relacionadas con la atención de casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

13. Las Personas consejeras deberán capacitarse con la finalidad de actualizar y ampliar conocimientos y capacidades profesionales o competencias que determine el Instituto.

Capítulo III

De la Atención

Primer contacto de atención de casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso sexual

Sección Primera

Vías e instancias competentes

14. La presunta víctima podrá seguir el procedimiento ante las instancias que sugiere el Protocolo, teniendo la facultad de acudir a cualquiera de las siguientes:

- a) Persona consejera
- b) Comisiones
- c) Recursos Humanos
- d) Autoridad competente

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

15. La presunta víctima podrá elegir ser acompañada por la Persona consejera, a efecto de recibir la orientación sobre las instancias para denunciar las conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

16. La Persona consejera auxiliará en la narrativa de los hechos a la presunta víctima, la cual deberá constar por escrito y estar firmada.

Sección Segunda Atención especializada

17. En la atención de Primer contacto, la Persona consejera deberá identificar si la presunta víctima requiere de apoyo o intervención de especialistas como personal médico, psicólogo, o cualquier otro que resulte necesario. La Persona consejera con el fin de otorgar la asesoría pertinente, podrá conocer de los dictámenes de las personas especialistas, siempre que lo autorice por escrito la presunta víctima.

La Persona consejera garantizará a la presunta víctima, la confidencialidad en el manejo, uso, resguardo y conservación de cualquier documento o constancia que le proporcione la presunta víctima, así como de los registros, referencias y notas que realice de su intervención, asesoría y acompañamiento.

18. Las Comisiones podrán otorgar la atención especializada a la presunta víctima a través de instituciones públicas, mediante la celebración de los instrumentos correspondientes.

Capítulo IV

Investigación y sanción de la Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso sexual

Sección Primera

De la atención ante el Comité

- 19.** Las denuncias sobre casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual podrán presentarse ante la Comisión de Investigación por medio del formato de primer contacto elaborado por la persona consejera o mediante denuncia anónima. En caso de que la presunta víctima presente la denuncia de forma directa, la Comisión de Investigación 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.
- 20.** La Comisión de Investigación podrá conocer de todas las conductas que constituyan violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual. Para todos los casos, podrá remitir la denuncia inmediatamente a la Autoridad Competente, considerando la reiteración de la conducta y voluntad de la presunta víctima.
- 21.** Las personas que integren la Comisión de Investigación revisarán la denuncia y en caso de que en la misma se identifique la falta de un elemento, contactarán a la presunta víctima a efecto de que subsane las omisiones correspondientes, sin perjuicio de que se inicie el trámite.
- 22.** La Comisión de Investigación valorará los elementos de que disponga y, en su caso, emitirá la opinión o recomendación respecto de la denuncia, la cual se dirigirá a las unidades correspondientes a efecto de que se tomen las medidas que eviten la reiteración y prevengan posibles conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- 23.** La Comisión de Investigación podrá brindar orientación a la presunta víctima sobre las diferentes posibilidades de atención en otras instancias, sin perjuicio de continuar la atención de su caso en la vía penal.
- 24.** La Comisión de Investigación anotará en el Registro, los casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

Sección Segunda

De la atención ante la Comisión de Investigación

- 25.** La recepción de denuncias será a través de los mecanismos que para tal efecto establezca la Comisión de Investigación. Su presentación podrá realizarse:
- a) Por parte de la presunta víctima, la cual puede ser presentada sin la exigencia de evidencias; y
 - b) Por parte de la Persona consejera.
- 26.** La Comisión de Investigación realizará el análisis del caso con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género y 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.
- 27.** La investigación iniciará ante las Autoridades Competentes a partir de la vista que realice la Comisión investigadora o la Persona consejera o a partir de la recepción de la denuncia de la presunta víctima.
- 28.** Acorde con los principios de legalidad, respeto, protección, garantía de la dignidad e integridad personal, e igualdad y no discriminación, las investigaciones relacionadas con la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual serán conducidas por las autoridades que corresponda de manera que la presunta víctima no sufra un mayor agravio.
- 29.** La investigación deberá realizarse de manera exhaustiva, sin estereotipos de género y libre de discriminación, y sin prejuzgar sobre la veracidad de la denuncia formulada.
- 30.** La Comisión de Investigación, de manera oficiosa, deberá allegarse de todos los medios probatorios que le ayuden a comprobar la realización de la conducta, lo que incluye toda clase de elementos de convicción, pruebas circunstanciales, indicios y presunciones siempre que de ellos puedan obtenerse conclusiones consistentes sobre los hechos y cooperar en todo momento con las Autoridades Competentes.

31. La Comisión de Investigación informará a la Comisión substanciadora sobre el estado del asunto de violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual a fin de favorecer la atención del caso.

Consideraciones Finales.

- Sepa que no es su culpa y que no está sola/o.
- Póngase en contacto con una Persona Consejera.
- Considere hablar con alguien en el trabajo en quien confíe. Si se siente cómodo/a, cuénteles a alguien en quien confía sobre lo que está experimentando.
- Documente todo. Mantenga un registro escrito detallado de comentarios o acciones dirigidas a usted y a otros.
- Tome en cuenta que el acoso y la agresión sexual que ocurren en el sitio de trabajo tiene que ver con el abuso de poder y prácticas discriminatorias.