



# **EXPEDIENTE GLOBAL DE LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO PARA PREVENIR, ATENDER Y ERRADICAR LA VIOLENCIA LABORAL.**

(MEXBANKING, S.A. DE C.V.)

## **Contenido:**

- 1- Acta de designación del representante de los trabajadores de fecha catorce de octubre de dos mil veinticuatro.
- 2- Acta de designación del representante patronal de fecha catorce de octubre de dos mil veinticuatro.
- 3- Acta constitutiva de la comisión mixta de fecha quince de octubre de dos mil veinticuatro.
- 4- Carta compromiso de la persona consejera de fecha catorce de octubre de dos mil veinticuatro.
- 5- Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral.

## **A quien corresponda:**

El presente expediente global y su contenido, tiene como finalidad dar cumplimiento a la reforma laboral publicada en el diario oficial de la federación el día 1 de mayo de 2019, mediante la cual se modificaron distintos artículos de la Ley Federal del Trabajo (LFT), principalmente la fracción XXXI al artículo 132, que incluyó la siguiente obligación patronal:

*XXXI. Implementar, en acuerdo con los trabajadores, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de*

EN BLANCO

género y atención de casos de violencia y acoso u  
hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo  
forzoso e infantil;

Derivado de lo anterior, mediante el presente expediente global,  
**MEXBANKING, S.A. DE C.V.**, acredita dar cumplimiento al esquema  
conceptual desarrollado y supervisado por la Secretaría del Trabajo y  
Previsión Social para la elaboración del protocolo para la prevención,  
atención y erradicación de la violencia laboral , que incluye el acoso  
laboral y el acoso y hostigamiento sexual en los centros de trabajo,  
mismo que se compromete **MEXBANKING, S.A. DE C.V.** a través de  
su Consejera (Muñoz Gómez José Luis) a implementarse, respetarse y  
actualizarse continuamente en temas relacionados con la materia del  
protocolo, apegado a sus principios rectores.

En consecuencia, se tiene por acreditada la obligación patronal de  
**MEXBANKING, S.A. DE C.V.**, al dar cumplimiento a la fracción XXXI  
al artículo 132, de la Ley Federal del Trabajo (LFT).



--- EL SUSCRITO, MAESTRO EN DERECHO JOSÉ MANUEL HUERTA MARTÍNEZ, TITULAR DE LA NOTARIA PUBLICA, NUMERO SETENTA Y NUEVE DEL ESTADO DE MEXICO, CON RESIDENCIA EN LA PAZ, MEXICO. -----

----- **CERTIFICO** -----

--- QUE LA PRESENTE COPIA FOTOSTATICA CONSTA DE DOS FOJAS UTILES MISMAS QUE CONCUERDAN CON SU ORIGINAL, QUE TUVE A LA VISTA, CON LA QUE COTEJE EN LOS TERMINOS DEL ASIENTO NUMERO. -----

--- SEIS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO DEL VOLUMEN DE COTEJOS NUMERO OCHO. -----

--- EN TERMINOS DEL ARTICULO CIENTO DIECISIETE DE LA LEY DEL NOTARIADO DEL ESTADO DE MEXICO, LA PRESENTE CERTIFICACION ACREDITA LA IDENTIDAD DEL DOCUMENTO COTEJADO CON EL DOCUMENTO EXHIBIDO, SIN CALIFICAR SOBRE SU AUTENTICIDAD, VALIDEZ O LEGALIDAD DEL DOCUMENTO. -----

--- LOS REYES, LA PAZ, ESTADO DE MEXICO A DIEZ DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO. -----

--- DOY FE. -----

JMHM/aslp.

  
**M. EN D. JOSÉ MANUEL HUERTA MARTÍNEZ**  
NOTARIO PUBLICO No. 79 DEL ESTADO DE MEXICO  
CON RESIDENCIA EN LA PAZ









**ACTA DE DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES DE MEXBANKING, S.A. DE C.V., PARA QUE FORMEN PARTE DE LA COMISIÓN MIXTA PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO PARA PREVENIR, ATENDER Y ERRADICAR LA VIOLENCIA LABORAL.**

En el municipio de Metepec, Estado de México, siendo las doce horas del día catorce de octubre de dos mil veinticuatro, reunidos en las instalaciones de la empresa MEXBANKING, S.A. DE C.V., con Registro Patronal ante el IMSS C6763780106 y Registro Federal de Contribuyentes MEX-160412MGA; con domicilio en Avenida Gobernadores 973, piso 4, Colonia La Providencia, C.P. 52177, Metepec, Estado de México, los trabajadores cuyos nombres y firmas calzan la presente acta, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 132, fracción XXXI, de la Ley Federal de Trabajo, designaron como representante al señor:

**REPRESENTANTE AL C. GARCÍA SÁNCHEZ DAVID SILVESTRE.**

Para que sea miembro ante la Comisión Mixta para la Elaboración del Protocolo para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 132, fracción XXXI, de la Ley Federal de Trabajo.

Dicha representante manifiesta ser mayor de edad y poseer la instrucción y experiencia necesaria para desempeñar el cargo que se le confiere, por lo que protesta la aceptación de este.

NOMBRE	No. DE	CURP	PUESTO	FIRMA
	AFILIACION	TRABAJADOR	TRABAJADOR	TRABAJADOR
Cárdenas Sánchez Indra Shaarat	16967748126	CASI770701HMCRRN02	Mensajero	
García Sánchez David Silvestre	16129349888	GASD931231HMCRRN05	Intendencia y Mantenimiento	
Muñoz Gómez José Manuel	16169852221	MUGM980505HMCXMN02	Community Manager	
Reyes Cruz Adriana Isabel	16856511825	RECA650708MOCYRD09	Directora	

**REPRESENTANTE  
DE LOS TRABAJADORES**

**C. GARCÍA SÁNCHEZ DAVID SILVESTRE**

Con lo anterior se concluye la presente acta siendo las doce horas con treinta minutos del día catorce de octubre de dos mil veinticuatro.



**ACTA DE DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE PATRONAL DE MEXBANKING S.A. DE C.V., PARA QUE FORME PARTE DE LA COMISIÓN MIXTA PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO PARA PREVENIR, ATENDER Y ERRADICAR LA VIOLENCIA LABORAL.**

En el municipio de Metepec, Estado de México, siendo las doce horas del día catorce de octubre de dos mil veinticuatro, reunidos en las instalaciones de la empresa MEXBANKING S.A. DE C.V., con Registro Patronal ante el IMSS C6763780106 y Registro Federal de Contribuyentes MEX-160412MGA; con domicilio en Gobernadores 973, piso 4, Colonia La Providencia, C.P. 52177, Metepec, Estado de México, la **C. ARANTZA ISABEL GONZÁLEZ REYES**, en su carácter de Administrador Único de la empresa MEXBANKING, S.A. DE C.V., y con fundamento en lo dispuesto por el artículo 132, fracción XXXI, de la Ley Federal de Trabajo, designó como Representante del Patrón al **C. INDRA SHAARAT CÁRDENAS SÁNCHEZ**, para que represente a la empresa ante la Comisión Mixta para la Elaboración del Protocolo para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 132, fracción XXXI, de la Ley Federal de Trabajo.

Dicho representante manifiesta ser mayor de edad y poseer la instrucción y experiencia necesaria para desempeñar el cargo que se le confiere, por lo que protesta la aceptación de este.

Con lo anterior se concluye la presente acta siendo las doce horas con treinta minutos del día catorce de octubre de dos mil veinticuatro.

**REPRESENTANTE DE LA EMPRESA**

---

**C, ARANTZA ISABEL GONZÁLEZ  
REYES**

**REPRESENTANTE DEL PATRÓN**

---

**C. INDRA SHAARAT CÁRDENAS  
SÁNCHEZ**



## **ACTA CONSTITUTIVA DE LA COMISIÓN MIXTA PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO PARA PREVENIR, ATENDER Y ERRADICAR LA VIOLENCIA LABORAL.**

Acta constitutiva de la comisión mixta para la elaboración del Protocolo para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral de la empresa MEXBANKING, S.A. DE C.V., con Registro Patronal ante el IMSS C6763780106 y Registro Federal de Contribuyentes MEX-160412MGA; con domicilio en Gobernadores 973, piso 4, Colonia La Providencia, C.P. 52177, Metepec, Estado de México.

Siendo las doce horas del día catorce de octubre del dos mil veinticuatro, reunidos en el domicilio de la empresa, la **C. INDRA SHAARAT CÁRDENAS SÁNCHEZ** en su carácter de representante del patrón y el **C. GARCÍA SANCHEZ DAVID SILVESTRE** representante de los trabajadores acuerdan lo siguiente:

**Primero.-** Que las partes se reconocen mutuamente la personalidad jurídica con la que se ostentan.

**Segundo.-** Que con tal carácter proceden a nombrar a la Comisión Mixta para la Elaboración del Protocolo para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral, en observancia para la creación los artículos 132, fracción XXXI de la Ley Federal de Trabajo, los artículos 1, 2, 3, 4, 8 y 9 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, así como la norma NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención, numerales 1 al 13, la cual será encargada de:

1. Establecer las acciones para la implementación de procedimientos para prevenir, atender y erradicar los casos de violencia laboral derivados del vínculo de relación laboral en el centro de trabajo, incluyendo el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual;
2. Definir el mecanismo para brindar atención a las presuntas víctimas de algún caso de violencia laboral;
3. Promover una cultura organizacional de igualdad de género y un clima laboral propicio para la erradicación de la violencia laboral en el centro de trabajo;
4. El Protocolo tendrá por alcance el centro de trabajo y los vínculos laborales derivados del mismo, además de las acciones derivadas del ejercicio de trabajo;
5. Asegurar que toda persona tenga derecho a ser protegida contra cualquier acto que afecte su dignidad, como los son los actos de violencia laboral;
6. Se adoptarán las medidas de protección para las personas afectadas, con una estrecha vinculación con el principio de confidencialidad;
7. Velar que toda persona tenga el derecho de ejercer sus actividades en un ambiente sano y seguro, preservando su salud física y mental y que estimule su desarrollo y desempeño profesional;
8. Se encargará de que toda persona dentro del centro de trabajo cuente con igualdad de oportunidades, ser tratados con respeto y con acceso igualitario a los recursos productivos y desarrollo profesional;



9. Los procedimientos a seguir dentro de este protocolo deben siempre preservar 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 los participantes;

10. Asegurará 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 este se desprenden;

11. Disposiciones disciplinarias y procedimientos para su aplicación. El trabajador tendrá derecho a ser oído antes de que se aplique la sanción; y

12. Las demás normas necesarias y convenientes de acuerdo con la naturaleza de cada empresa o establecimiento, para conseguir la mayor seguridad y regularidad en el desarrollo del trabajo.

A fin de proporcionar legalidad de la comisión, se designan como representante de los trabajadores al **C. GARCÍA SANCHEZ DAVID SILVESTRE** y como representante del patrón al **C. INDRA SHAARAT CÁRDENAS SÁNCHEZ**.

Una vez que las personas nombradas quedaron debidamente interiorizadas de las obligaciones a las que se obligan, y de que se comprometieron a cumplir fielmente, se levanta la sesión a las dieciséis horas del mismo día firmado de conformidad de esta acta.

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN MIXTA PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO PARA PREVENIR, ATENDER Y ERRADICAR LA VIOLENCIA LABORAL.

**REPRESENTANTE DEL  
PATRÓN**

  
\_\_\_\_\_  
**C. INDRA SHAARAT CÁRDENAS  
SÁNCHEZ**

**REPRESENTANTE DE LOS  
TRABAJADORES**

  
\_\_\_\_\_  
**C. GARCÍA SANCHEZ DAVID  
SILVESTRE**





**CARTA COMPROMISO PARA PREVENIR, ATENDER Y ERRADICAR LA  
VIOLENCIA LABORAL DENTRO DEL CENTRO DE TRABAJO.**

**MEXBANKING, S.A. DE C.V.**

C. MUÑOZ GÓMEZ JOSÉ MANUEL, en mi carácter de Persona Consejera o integrante del Comité de Atención y Seguimiento del centro de trabajo MEXBANKING, S.A. DE C.V., suscribo la presente **Carta Compromiso**, en apego al Protocolo para la Prevenir, Erradicar, Atender y Erradicar la Violencia Laboral (Protocolo) para impulsar un cambio en el centro de trabajo que busque revertir la violencia laboral en el mismo.

Refrendo mi compromiso de actualizarme continuamente en temas relacionados con la materia del Protocolo, así como mi apego a sus principios rectores, los cuales se señalan a continuación:

1. **Dignidad y defensa de la persona**
2. **Ambiente saludable y armonioso**
3. **Igualdad de oportunidades**
4. **Confidencialidad**
5. **Debida diligencia**
6. **No revictimización**

Firmo esta **Carta Compromiso** a los catorce días del mes de octubre del año dos mil veinticuatro.

**Persona Consejera**

**Nombre, cargo y firma**

  
**MUÑOZ GÓMEZ JOSÉ MANUEL**

*Community Manager*





# **PROTOCOLO PARA PARA PREVENIR, ATENDER Y ERRADICAR LA VIOLENCIA LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA DENOMINADA MEXBANKING, S.A. DE C.V.**

## **CAPÍTULO 1. Antecedentes**

En el marco de la Reforma Laboral publicada en el Diario Oficial de la Federación el pasado 1 de mayo de 2019 se modificaron distintos artículos de la Ley Federal del Trabajo (LFT), destacando la incorporación de la fracción XXXI al artículo 132, para incluir la siguiente obligación patronal:

*XXXI. Implementar, en acuerdo con los trabajadores, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo forzoso e infantil; Dicha fracción señala la obligación de los centros de trabajo de contar con protocolos para temas diversos que, se considera necesario atender de forma independiente en razón de su naturaleza especializada; tal es el caso de la "atención de casos de violencia y acoso y hostigamiento sexual (...)"*.

En razón de su redacción amplia, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social desarrolló un esquema conceptual para la elaboración del Protocolo para la prevención, atención y erradicación de la violencia laboral, que incluye el acoso laboral y el acoso sexual y hostigamiento sexual en los centros de trabajo, mismo que es aplicado por parte de la empresa MEXBANKING, S.A. DE C.V.

Es necesario el establecimiento de un protocolo especializado para casos de violencia laboral en los términos expuestos, ya que, para su adecuada atención, se requieren mecanismos que puedan ser fácilmente aplicados en la empresa.

## **Definiciones 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.





## **Acoso sexual y hostigamiento sexual.**

Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad o con fines lascivos.

### **Acoso sexual**

Es 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 en varios eventos.

### **Hostigamiento sexual**

Es el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral.

## **Acoso laboral.**

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. Violencia Laboral**

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) define en su artículo 10 la Violencia Laboral, incluyendo el acoso y el hostigamiento sexual como tipos de esta violencia aquella que:

*“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. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual”.*

Asimismo, el artículo 11 de dicha Ley define “acciones o conductas” que constituyen la violencia laboral, tales como:

*“(...) la negativa ilegal a contratar a la Víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, las conductas referidas en la Ley Federal del Trabajo, la explotación, el*





*impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género”.*

Si bien es cierto que el eje principal de la LGAMVLV es prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, también es verdad que la definición de violencia laboral contiene elementos generales para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual en los centros de trabajo.

## **B. Acoso Sexual, Hostigamiento Sexual y Acoso Laboral**

La LFT define en el artículo 3 Bis los conceptos de hostigamiento y acoso sexual:

*“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*

*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.”*

Si bien en el caso de Acoso Sexual la definición de la LFT está alineada con la LGAMVLV, y cuenta con los elementos que definen este tipo de conducta, para el caso de hostigamiento, la LFT no expresa puntualmente que se trate de hostigamiento sexual, si no cualquier conducta de agresión en el ámbito laboral en donde exista cualquier tipo subordinación.

En razón de lo anterior, y con el fin de proveer un marco adecuado que no deje fuera elementos esenciales como la connotación lasciva incluida en la LGAMVLV, el Protocolo utiliza el concepto de hostigamiento sexual establecido en la LGAMVLV, a saber:

*“(…) El hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.”*

Por otra parte, debido a que la definición de hostigamiento de la LFT pudiera excluir múltiples conductas en las que no existe necesariamente una relación de subordinación, es necesario desarrollar un marco conceptual que permita entender de mejor manera el acoso laboral, también conocido como *mobbing*.

Al respecto, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, al resolver el juicio de amparo directo 47/2013, estableció los elementos necesarios para considerar la existencia de *mobbing* laboral, que a continuación se citan:



*"(...) puede afirmarse que en la definición del mobbing laboral deben considerarse los elementos siguientes:*

- El acoso laboral tiene como objetivo intimidar u opacar o aplanar o amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad de agredir o controlar o destruir, que suele presentar el hostigador;*
- En cuanto a su tipología, ésta se presenta en tres niveles, según quién adopte el papel de sujeto activo; así, se tiene que hay mobbing:*
  - a) Horizontal. Cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre compañeros del ambiente del trabajo, es decir, activo y pasivo ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional.*
  - b) Vertical descendente. Sucede cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima.*
  - c) Vertical ascendente. Ocurre con menor frecuencia y se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del jefe victimizado.*
- Se presenta de manera sistémica, es decir, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral, de manera que un acto aislado no puede constituir mobbing, ante la falta de continuidad en la agresión en contra de algún empleado o del jefe mismo.*
- La dinámica en la conducta hostil varía, pues puede llevarse a cabo mediante la exclusión total en la realización de cualquier labor asignada a la víctima, las agresiones verbales contra su persona, hasta una excesiva carga en los trabajos que ha de desempeñar, todo con el fin de mermar la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de la persona que recibe el hostigamiento."*

Aunado a lo anterior, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el Convenio 190 sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo define "violencia y acoso" de la siguiente manera:

*"Un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género".*

Derivado de las definiciones y consideraciones anteriores, para efectos del Protocolo, se propone la siguiente definición para acoso laboral:





**“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. Esta se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral”.

Con lo antes expuesto, la empresa MEXBANKING, S.A. DE C.V., busca facilitar el cumplimiento de las obligaciones de las personas empleadoras mediante la elaboración de un Protocolo tipo que defina de manera clara las distintas conductas de violencia laboral que pueden ocurrir, incluyendo al mismo tiempo una perspectiva de derechos y una de género acorde con la visión de trabajo digno establecida en la Ley Federal del Trabajo.

## **CAPÍTULO 2. Aspectos generales**

### **Objetivo**

Proveer de un modelo de “Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral” con el propósito de facilitar, en acuerdo con las personas trabajadoras, el cumplimiento de las personas empleadoras con lo establecido en el artículo 132, fracción XXXI de la Ley Federal del Trabajo.

### **Campo de aplicación**

Centros de trabajo que pertenecen al apartado A del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

### **Marco Normativo**

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

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

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

Artículos: 2, primer párrafo, fracción I; 12, 14, 26, 40, fracciones I, II, XX, XXIII.

#### **Ley Federal del Trabajo.**

Artículos: 2, 3 cuarto párrafo, 3 Bis, 47 fracción VIII, 51, fracción II, 132, fracción XXXI, 133 fracción XIII, 378, fracción IV, 523, 530, 536, 590-A, 684-E, 685 Ter, fracción I y, 994, fracción VI.

**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.

**Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Artículos: 3, fracs. XVII y XXXV, 43, frac. II, 44, frac. VIII y, 55.

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

Numerales 1 al 13.

**Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 2 Fracción 2.**

**Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra La Mujer "Convención De Belem Do Para".**

Artículos 1o, 3, 4°, incisos b, c, e, f y j; 6°/ Inciso a y b; 8 y 9.

**Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés).**

**CAPÍTULO 3. Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral**

**Sección Primera. Puntos Generales**

**3.1. Objetivo general y objetivos específicos**

El presente protocolo tiene como propósito establecer las acciones para la implementación de procedimientos para prevenir, atender y erradicar los casos de violencia laboral derivados del vínculo de relación laboral en este centro de trabajo, incluyendo el acoso laboral, el hostigamiento y el acoso sexuales.

Los objetivos específicos de este protocolo son:

- a) Definir el mecanismo para brindar atención a las presuntas víctimas de algún caso de violencia laboral.





b) Promover una cultura organizacional de igualdad de género y un clima laboral propicio para la erradicación de la violencia laboral en el centro de trabajo.

### **3.2. Alcance**

El presente protocolo tiene por alcance el centro de trabajo y los vínculos laborales derivados del mismo, además de las acciones derivadas del ejercicio de trabajo.

El Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que la violencia laboral y el acoso abarca aquellos casos que: "ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de este".

Por lo anterior, en el marco del Protocolo se incluyen aquellas situaciones de violencia laboral en las que el sujeto activo no necesariamente tiene un vínculo laboral directo con el centro de trabajo, por ejemplo, proveedores, contratistas o clientes.

### **3.3. Obligatoriedad**

Con el fin de garantizar la seriedad y la eficacia del protocolo, las resoluciones y medidas originadas en su marco, serán de naturaleza obligatoria para el centro de trabajo.

A efecto de asegurar la obligatoriedad, se deberán prever las acciones necesarias para la correcta aplicación de las resoluciones y medidas tomadas por la Persona Consejera y/o el Comité de Atención y Seguimiento.

### **3.4 Principios Rectores**

Este protocolo se rige por los siguientes principios rectores:

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

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



## **2. 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.

## **3. Igualdad de oportunidades**

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

## **4. Confidencialidad**

Los procedimientos deben preservar la 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 los participantes.

## **5. Debida diligencia**

Se deberá 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 este se desprenden.

## **6. No revictimización**

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

En su documento de "La Debida Diligencia: En la actuación del Ministerio Público Fiscal en casos de violencia de género" el Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (CEJIL), menciona que la debida diligencia en casos de violencia por razones de género "requiere que se asegure la aplicación efectiva del marco legal vigente y de políticas de prevención y prácticas que permitan actuar de manera eficaz ante las denuncias y en sintonía con los criterios establecidos en el marco normativo de los derechos humanos".

## **3.5. Definiciones**

**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. Esta se puede presentar en forma horizontal,





vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral.

**Acoso Sexual:** 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.

**Centro de trabajo:** Todo aquel lugar, cualquiera que sea su denominación, en el que se realicen actividades de producción, de comercialización o de prestación de servicios, o en el que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.

**Centros de Conciliación:** Los Centros de Conciliación de las entidades federativas o el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral, según corresponda.

**Comité de Atención y Seguimiento:** Comité conformado por las personas trabajadoras designadas en conjunto con las personas empleadoras y las personas empleadas del centro de trabajo, encargadas de atender y dar seguimiento para la aplicación de este Protocolo.

**CONAPRED:** El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

**Hostigamiento Sexual:** Ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

**INMUJERES:** El Instituto Nacional de las Mujeres.

**OIT:** La Organización Internacional del Trabajo.

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

**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 este 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.

**PROFEDET:** La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.

**Protocolo:** Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en el



centro de trabajo.

**Secretaría:** La Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**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 el acoso laboral, el hostigamiento y el acoso sexuales.

## **Sección Segunda. Actores Estratégicos para la implementación del Protocolo**

### **3.6 Persona Consejera**

#### **3.6.1 Perfil de la Persona Consejera**

El personal designado como persona consejera deberá contar con el perfil siguiente:

#### **3.6.2 Funciones de la Persona Consejera**

La Persona Consejera tendrá por funciones las siguientes:

- 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) Recibir la queja de cualquier persona trabajadora que le presente el caso.
- c) Realizar las acciones que se le indiquen en el procedimiento señalado en el punto 3.8.2, opción A de este Protocolo.
- d) Orientar y proporcionar información sobre conductas de acoso laboral, hostigamiento y acoso sexuales.
- e) Apoyar en el acompañamiento para la atención del caso de violencia laboral, cuando la presunta víctima así lo solicite.
- f) En caso de que se identifique un posible conflicto de interés por parte de alguna Persona Consejera, se deberá comunicar a la otra Persona Consejera





o bien al Comité de Atención y Seguimiento, dependiendo del caso que aplique.

g) Informar sobre el caso ya sea a la segunda Persona Consejera o al Comité de Atención y Seguimiento, según sea el caso, para el análisis del caso y se implementen medidas de protección con base en lo establecido en este Protocolo, en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

h) Dar seguimiento al caso de violencia, al interior del centro de trabajo y al exterior en caso de que la presunta víctima haya solicitado el acompañamiento en otras instancias y la Persona Consejera esté de acuerdo con desempeñar dichas tareas.

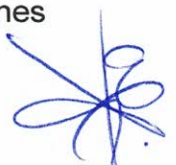
i) Atender los exhortos o llamados de apoyo por parte del Comité de Atención y Seguimiento.

La Persona Consejera hará las funciones del Comité de Atención y Seguimiento en los casos que los centros de trabajo sean menores a diez personas trabajadoras, de acuerdo con lo establecido en el punto 3.7.1.

- a) Conocimiento y/o capacitación en temas de igualdad, no discriminación y atención de casos de violencia laboral.
- b) Utilice comunicación asertiva y escuche de forma activa.
- c) Genere confianza con las personas trabajadoras y respete las expresiones de sentimientos y emociones de estas, actuando con empatía.
- d) Conozca y aplique los principios rectores del Protocolo.
- e) Se conduzca con humanidad y respeto hacia la dignidad de las demás personas.
- f) No tenga antecedentes de haber realizado actos discriminatorios hacia las personas de su entorno laboral, ni cualquier tipo de las demás conductas señaladas en el presente Protocolo.

La Persona Consejera deberá firmar una carta compromiso refrendando su apego a los principios rectores de este protocolo, incluyendo la obligación de actualización y capacitación continua en temas relacionados con su actuar en el marco del presente instrumento

En el procedimiento de atención de casos de violencia laboral se pudieran presentar conflictos de interés de las partes asesoras y consejeras con la presunta víctima o la presunta persona agresora; por ello, es importante considerar que la atención pudiera no ser imparcial cuando se ven involucrados intereses y relaciones personales, familiares o de negocios.



Por otra parte, en casos de hostigamiento sexual pudiera actualizarse el supuesto que tanto la presunta víctima como la Persona Consejera o integrante del Comité de Atención y Seguimiento son subordinadas de la presunta persona agresora, lo que pudiera dificultar la atención por parte de la Persona Consejera a la presunta víctima.

### **3.7 Comité de Atención y Seguimiento**

#### **3.7.1 Constitución del Comité de Atención y Seguimiento**

El Comité de Atención y Seguimiento del centro de trabajo debe integrarse de la siguiente manera:

- a) En el caso de que el centro de trabajo cuente con más de 15 y hasta 30 personas trabajadoras deberá contar con un comité integrado por al menos 3 representantes de las diversas áreas de responsabilidad.
- b) En el caso de que el centro de trabajo cuente con más de 30 y hasta 100 personas trabajadoras deberá contar con un Comité de Atención y Seguimiento integrado por un coordinador y un secretario, así como por 3 representantes de las diversas áreas de responsabilidad del centro de trabajo.
- c) En el caso de que el centro de trabajo cuenta con más de 100 personas trabajadoras deberá contar con un Comité de Atención y Seguimiento integrado por un coordinador y un secretario, además de al menos 5 representantes de las diversas áreas de responsabilidad del centro de trabajo.

Las personas que formen parte del Comité de Atención y Seguimiento deberán contar con perfiles que propicien el diálogo y la resolución de conflictos. Asimismo, es fundamental que el Comité de Atención y Seguimiento actúe bajo los principios rectores de este protocolo con absoluta transparencia y celeridad, debido a que será la instancia de primer contacto y en muchas ocasiones de resolución de casos.

La representación de las personas trabajadoras debe estar conformada por aquellas que desempeñen labores directamente en el centro de trabajo y que, preferentemente, tengan conocimientos o experiencia en materia de perspectiva de género o en derechos humanos en el ambiente laboral. En caso contrario, las personas representantes deberán capacitarse con cursos y talleres en materia de igualdad, no discriminación, vida libre de violencia hacia las mujeres, atención de casos con perspectiva de género, ofrecidos por el INMUJERES y CONAPRED.

Asimismo, en la conformación del Comité de Atención y Seguimiento se deberá impulsar la representación de mujeres y hombres de forma equitativa, por lo cual, el comité deberá contar con al menos el 40 % de personas trabajadoras de un mismo sexo.





Para los centros de trabajo integrados por menos de 15 personas trabajadoras, no será necesario contar con un Comité de Atención y Seguimiento, sin embargo, deberá procurar contar con al menos dos personas consejeras (con las características que señala el punto 3.6.1), con el fin de estar en posibilidad de reducir la probabilidad de conflicto de interés.

### **3.7.2. Funciones del Comité de Atención y Seguimiento**

El Comité de Atención y Seguimiento asumirá las siguientes funciones:

- Emitir y adoptar el protocolo para la prevención, atención y sanción de casos de violencia laboral que incluya acoso laboral, acoso y hostigamiento sexuales.
- Determinar el plan de trabajo para la sensibilización y capacitación de los integrantes del comité y del personal del centro de trabajo Conocer y dar atención a las quejas presentadas sobre casos de violencia laboral.
- Analizar los casos de violencia laboral y determinar medidas de protección en caso de que lo considere necesario.
- Difundir sobre la vía y procedimiento de atención de casos de violencia laboral y el papel del Comité de Atención y Seguimiento.
- Actuar de conformidad con los principios rectores de este Protocolo.

En el caso de que el centro de trabajo esté integrado por menos de 10 personas trabajadoras, contará con al menos dos personas consejeras que fungirán como Comité de Atención y Seguimiento.

## **Sección Tercera. Procedimiento para la atención de casos de violencia laboral**

### **3.8 Mecanismo de atención**

La presunta víctima tendrá el derecho de elegir la mejor opción para la atención de su caso, incluyendo la establecida en el marco de este Protocolo, pudiendo escoger no hacer uso de esta y acudir directamente a mecanismos y vías jurisdiccionales fuera de este.

Para la atención de casos de violencia en materia laboral, incluyendo el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual en centros de trabajo, la Persona Consejera y/o Comité de Atención y Seguimiento deberá comunicar a la presunta víctima la existencia de distintas vías para la solución del caso:





a) Centro de Trabajo, a través de la misma Persona Consejera y/o Comité de Atención y Seguimiento.

b) PROFEDET.

c) Centros de Conciliación.

d) Juzgados Laborales.

Asimismo, se deberá recordar a la presunta víctima que el procedimiento en el marco del Protocolo no limita su derecho a iniciar procesos por otras vías jurisdiccionales como la civil o penal.

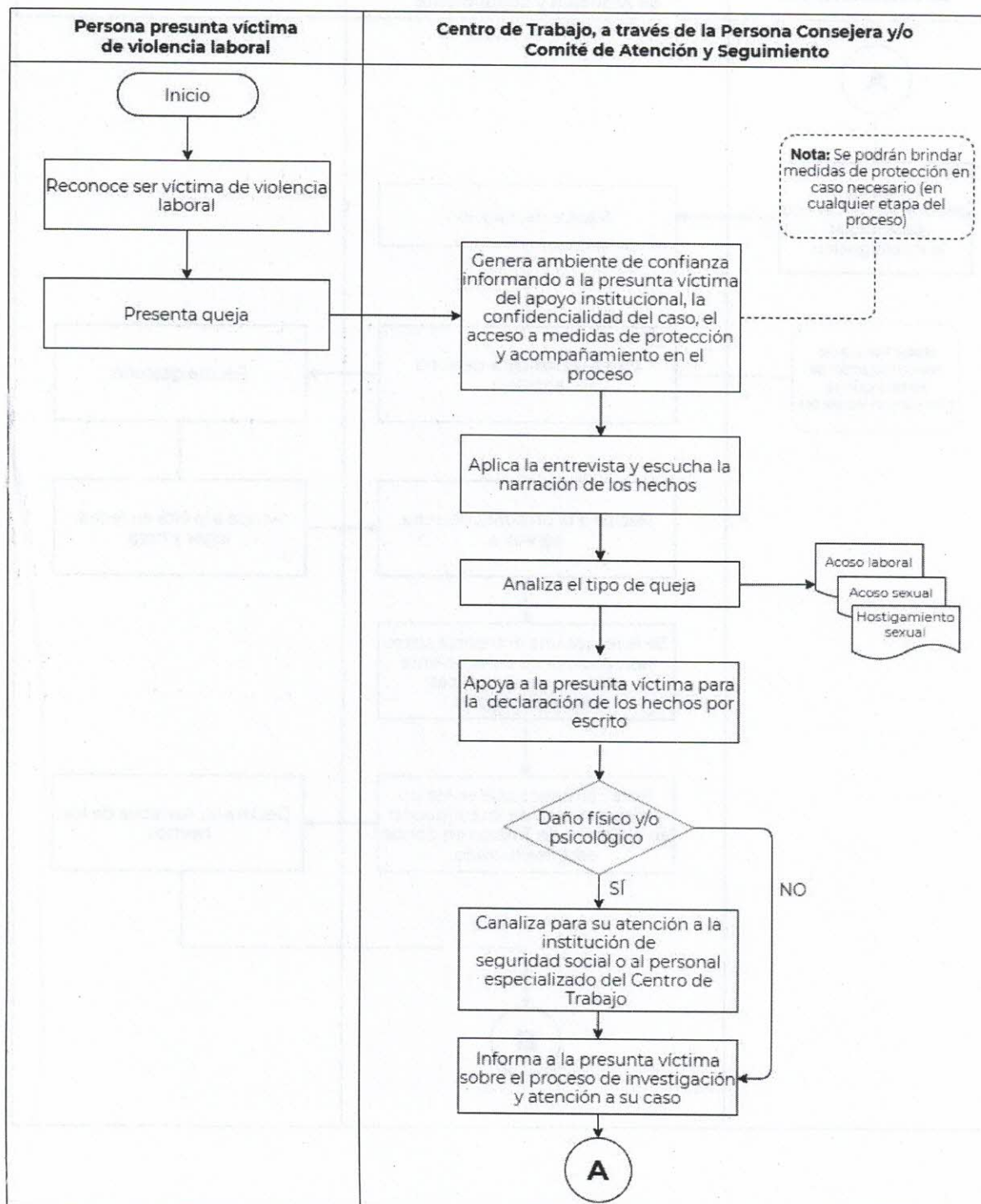
Asimismo, es importante considerar que los asuntos relacionados con la violencia laboral, incluidos el hostigamiento y el acoso sexuales, no sólo pertenecen al campo de aplicación de la materia laboral y pueden ser de otros ámbitos de aplicación como son la vía penal, cuando se actualizan supuestos de hostigamiento y acoso sexuales, e inclusive la vía civil, si la persona víctima busca el resarcimiento pecuniario por daños y perjuicios.

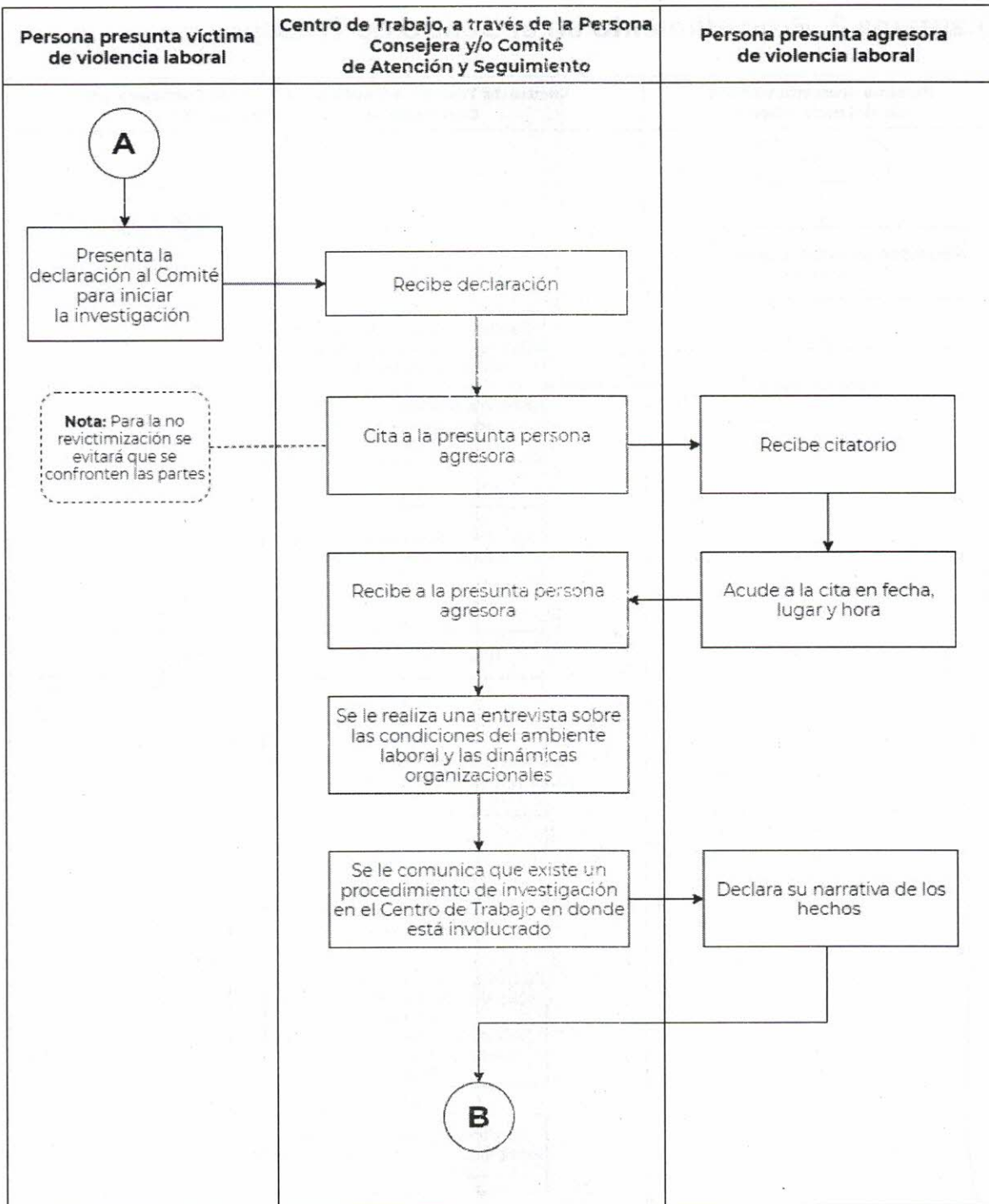
En caso de que la presunta víctima considere que la acción que sufrió proviene de una conducta con fines lascivos, se podrá canalizar al Ministerio Público correspondiente. Para el ámbito civil, se recomienda a la persona trabajadora se asista de un defensor adscrito a las autoridades judiciales competentes.

Este protocolo desarrolla el procedimiento en la resolución de casos de violencia a través de la Persona Consejera o del Comité de Atención y Seguimiento, de acuerdo al siguiente diagrama:

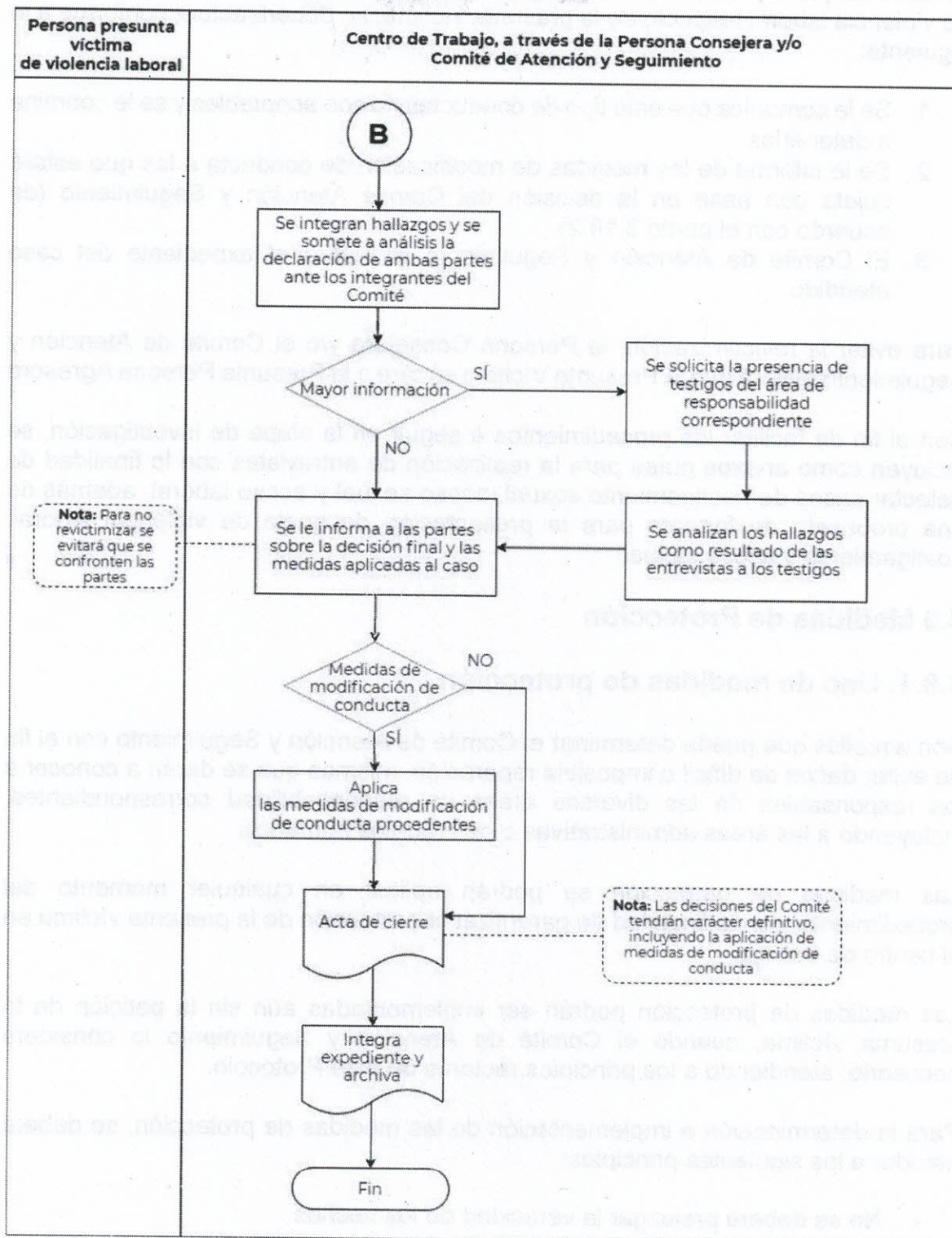


**Diagrama 2. Procedimiento en el Centro de Trabajo**









En caso de que la presunta persona agresora afirme su responsabilidad en acciones de violencia laboral respecto de la presunta víctima, se deberá actuar conforme a lo siguiente:

1. Se le comunica que este tipo de conductas no son aceptables y se le conmina a detenerlas.
2. Se le informa de las medidas de modificación de conducta a las que estará sujeta con base en la decisión del Comité Atención y Seguimiento (de acuerdo con el punto 3.10.2).
3. El Comité de Atención y Seguimiento archivará el expediente del caso atendido.

Para evitar la revictimización, la Persona Consejera y/o el Comité de Atención y Seguimiento evitará que la Presunta Víctima encare a la Presunta Persona Agresora

Con el fin de facilitar los procedimientos a seguir en la etapa de investigación, se incluyen como anexos guías para la realización de entrevistas con la finalidad de detectar casos de hostigamiento sexual, acoso sexual y acoso laboral; además de una propuesta de formato para la presentación de queja de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

### **3.9 Medidas de Protección**

#### **3.9.1. Uso de medidas de protección**

Son aquellas que puede determinar el Comité de Atención y Seguimiento con el fin de evitar daños de difícil o imposible reparación, mismas que se darán a conocer a los responsables de las diversas áreas de responsabilidad correspondientes, incluyendo a las áreas administrativas o de recursos humanos.

Las medidas de protección se podrán aplicar en cualquier momento del procedimiento, con la finalidad de garantizar la protección de la presunta víctima en el centro de trabajo.

Las medidas de protección podrán ser implementadas aún sin la petición de la presunta víctima, cuando el Comité de Atención y Seguimiento lo considere necesario, atendiendo a los principios rectores de este Protocolo.

Para la determinación e implementación de las medidas de protección, se deberá atender a los siguientes principios:

- No se deberá prejuzgar la veracidad de los hechos.
- Prevenir posibles actos en los que la presunta persona agresora pudiera tomar represalias contra la presunta víctima.
- Ser empático con las partes y consideraciones del caso.





Asimismo, se podrá conminar a la presunta persona agresora para que se abstenga de conductas de acoso laboral, hostigamiento o acoso sexuales.

### **3.9.2. Propuestas de medidas de protección**

Las siguientes medidas de protección se podrán aplicar de manera aislada o conjunta, con el fin de proteger a la presunta víctima, atendiendo a los méritos de la denuncia y con el fin de propiciar un ambiente laboral apropiado en el centro de trabajo.

- a. Acciones de sensibilización a un área en particular.
- b. Reubicación física o cambio de área de la presunta víctima o de la presunta persona agresora.
- c. Cambio de horario de cualquiera de las personas involucradas, con la finalidad de brindar seguridad y confianza en el ambiente.
- d. Autorización para realizar funciones fuera del centro de trabajo.
- e. En caso de considerarse necesario, licencia con goce de sueldo mientras la denuncia esté en investigación.
- f. Otras medidas que a consideración del Comité coadyuven para la protección de la presunta víctima y del ambiente laboral.

## **3.10 Medidas para la Modificación de Conducta**

### **3.10. 1 Uso de las Medidas para la Modificación de Conducta**

Las medidas para la modificación de conducta serán determinadas por el Comité de Atención y Seguimiento 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 resto de sus compañeras y compañeros de trabajo.

### **3.10.2 Propuesta de medidas para la modificación de conducta**

Las siguientes medidas para la modificación de conducta podrán aplicarse de manera aislada o conjunta, 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.

1. Cursos y talleres de sensibilización y concientización sobre la igualdad de género y violencia laboral para la persona agresora.





2. Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral.
3. Reubicación física o cambio de área de la víctima o persona agresora, según se considere conveniente.
4. Cambio de horario de la víctima o persona agresora.
5. Terminación de la relación laboral de la persona agresora con el centro de trabajo.
6. Otras medidas, que se consideren para la modificación de la conducta incluyendo el apercibimiento privado a la persona agresora.

Asimismo, será necesario el fortalecimiento del ambiente laboral y clima organizacional del área de trabajo afectada, a través de las siguientes actividades, las cuales podrán aplicarse de manera aislada o conjunta, atendiendo a los méritos de la denuncia:

Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral.

- a) Difusión del procedimiento para la atención de casos de violencia laboral con base en el Protocolo.
- b) Emisión una campaña sobre las conductas de violencia laboral en el centro de trabajo.
- c) Otras medidas, que se consideren para la mejora del ambiente laboral y clima organizacional del área afectada, incluyendo el reconocimiento público de responsabilidad del centro de trabajo ante las personas trabajadoras del área afectada.

### **3.11 Resolución del Procedimiento**

Para la resolución del procedimiento, el Comité de Atención y Seguimiento deberá revisar las evidencias y la narrativa de los hechos para tomar una decisión. Dicha decisión deberá ser plasmada en un acta de cierre, en donde se indique la decisión del Comité, la narrativa de los hechos, de las medidas de protección y de modificación de conducta establecidas para las partes, además del carácter definitivo y obligatorio de la misma

Finalmente, el Comité de Atención y Seguimiento deberá cuidar la privacidad del caso, para que, sin importar la resolución del mismo se proteja la integridad de las partes.



- b) Promover una cultura organizacional de igualdad de género y un clima laboral propicio para la erradicación de la violencia laboral en el centro de trabajo.

### **3.2. Alcance**

El presente protocolo tiene por alcance el centro de trabajo y los vínculos laborales derivados del mismo, además de las acciones derivadas del ejercicio de trabajo.

El Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que la violencia laboral y el acoso abarca aquellos casos que: "ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de este".

Por lo anterior, en el marco del Protocolo se incluyen aquellas situaciones de violencia laboral en las que el sujeto activo no necesariamente tiene un vínculo laboral directo con el centro de trabajo, por ejemplo, proveedores, contratistas o clientes.

### **3.3. Obligatoriedad**

Con el fin de garantizar la seriedad y la eficacia del protocolo, las resoluciones y medidas originadas en su marco, serán de naturaleza obligatoria para el centro de trabajo.

A efecto de asegurar la obligatoriedad, se deberán prever las acciones necesarias para la correcta aplicación de las resoluciones y medidas tomadas por la Persona Consejera o el Comité de Atención y Seguimiento.

### **3.4 Principios Rectores**

Este protocolo se rige por los siguientes principios rectores:

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

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





## **2. 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.

## **3. Igualdad de oportunidades**

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

## **4. Confidencialidad**

Los procedimientos deben preservar la 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 los participantes.

## **5. Debida diligencia**

Se deberá 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 este se desprenden.

## **6. No revictimización**

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

En su documento de "La Debida Diligencia: En la actuación del Ministerio Público Fiscal en casos de violencia de género" el Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (CEJIL), menciona que la debida diligencia en casos de violencia por razones de género "requiere que se asegure la aplicación efectiva del marco legal vigente y de políticas de prevención y prácticas que permitan actuar de manera eficaz ante las denuncias y en sintonía con los criterios establecidos en el marco normativo de los derechos humanos".

## **3.5. Definiciones**

**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. Esta se puede presentar en forma horizontal,





vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral.

**Acoso Sexual:** 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.

**Centro de trabajo:** Todo aquel lugar, cualquiera que sea su denominación, en el que se realicen actividades de producción, de comercialización o de prestación de servicios, o en el que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.

**Centros de Conciliación:** Los Centros de Conciliación de las entidades federativas o el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral, según corresponda.

**Comité de Atención y Seguimiento:** Comité conformado por las personas trabajadoras designadas en conjunto con las personas empleadoras y las personas empleadas del centro de trabajo, encargadas de atender y dar seguimiento para la aplicación de este Protocolo.

**CONAPRED:** El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

**Hostigamiento Sexual:** Ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

**INMUJERES:** El Instituto Nacional de las Mujeres.

**OIT:** La Organización Internacional del Trabajo.

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

**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 este 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.

**PROFEDET:** La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.

**Protocolo:** Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en el

centro de trabajo.

**Secretaría:** La Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**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 el acoso laboral, el hostigamiento y el acoso sexuales.

## **Sección Segunda. Actores Estratégicos para la implementación del Protocolo**

### **3.6 Persona Consejera**

#### **3.6.1 Perfil de la Persona Consejera**

El personal designado como persona consejera deberá contar con el perfil siguiente:

#### **3.6.2 Funciones de la Persona Consejera**

La Persona Consejera tendrá por funciones las siguientes:

- 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) Recibir la queja de cualquier persona trabajadora que le presente el caso.
- c) Realizar las acciones que se le indiquen en el procedimiento señalado en el punto 3.8.2, opción A de este Protocolo.
- d) Orientar y proporcionar información sobre conductas de acoso laboral, hostigamiento y acoso sexuales.
- e) Apoyar en el acompañamiento para la atención del caso de violencia laboral, cuando la presunta víctima así lo solicite.
- f) En caso de que se identifique un posible conflicto de interés por parte de alguna Persona Consejera, se deberá comunicar a la otra Persona Consejera o bien al Comité de Atención y Seguimiento, dependiendo del caso que aplique.



g) Informar sobre el caso ya sea a la segunda Persona Consejera o al Comité de Atención y Seguimiento, según sea el caso, para el análisis del caso y se implementen medidas de protección con base en lo establecido en este Protocolo, en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

h) Dar seguimiento al caso de violencia, al interior del centro de trabajo y al exterior en caso de que la presunta víctima haya solicitado el acompañamiento en otras instancias y la Persona Consejera esté de acuerdo con desempeñar dichas tareas.

i) Atender los exhortos o llamados de apoyo por parte del Comité de Atención y Seguimiento.

La Persona Consejera hará las funciones del Comité de Atención y Seguimiento en los casos que los centros de trabajo sean menores a diez personas trabajadoras, de acuerdo con lo establecido en el punto 3.7.1.

- a) Conocimiento y/o capacitación en temas de igualdad, no discriminación y atención de casos de violencia laboral.
- b) Utilice comunicación asertiva y escuche de forma activa.
- c) Genere confianza con las personas trabajadoras y respete las expresiones de sentimientos y emociones de estas, actuando con empatía.
- d) Conozca y aplique los principios rectores del Protocolo.
- e) Se conduzca con humanidad y respeto hacia la dignidad de las demás personas.
- f) No tenga antecedentes de haber realizado actos discriminatorios hacia las personas de su entorno laboral, ni cualquier tipo de las demás conductas señaladas en el presente Protocolo.

La Persona Consejera deberá firmar una carta compromiso refrendando su apego a los principios rectores de este protocolo, incluyendo la obligación de actualización y capacitación continua en temas relacionados con su actuar en el marco del presente instrumento

En el procedimiento de atención de casos de violencia laboral se pudieran presentar conflictos de interés de las partes asesoras y consejeras con la presunta víctima o la presunta persona agresora; por ello, es importante considerar que la atención pudiera no ser imparcial cuando se ven involucrados intereses y relaciones personales, familiares o de negocios.

Por otra parte, en casos de hostigamiento sexual pudiera actualizarse el supuesto que tanto la presunta víctima como la Persona Consejera o integrante del Comité



de Atención y Seguimiento son subordinadas de la presunta persona agresora, lo que pudiera dificultar la atención por parte de la Persona Consejera a la presunta víctima.

### **3.7 Comité de Atención y Seguimiento**

#### **3.7.1 Constitución del Comité de Atención y Seguimiento**

El Comité de Atención y Seguimiento del centro de trabajo debe integrarse de la siguiente manera:

- a) En el caso de que el centro de trabajo cuente con más de 15 y hasta 30 personas trabajadoras deberá contar con un comité integrado por al menos 3 representantes de las diversas áreas de responsabilidad.
- b) En el caso de que el centro de trabajo cuente con más de 30 y hasta 100 personas trabajadoras deberá contar con un Comité de Atención y Seguimiento integrado por un coordinador y un secretario, así como por 3 representantes de las diversas áreas de responsabilidad del centro de trabajo.
- c) En el caso de que el centro de trabajo cuenta con más de 100 personas trabajadoras deberá contar con un Comité de Atención y Seguimiento integrado por un coordinador y un secretario, además de al menos 5 representantes de las diversas áreas de responsabilidad del centro de trabajo.

Las personas que formen parte del Comité de Atención y Seguimiento deberán contar con perfiles que propicien el diálogo y la resolución de conflictos. Asimismo, es fundamental que el Comité de Atención y Seguimiento actúe bajo los principios rectores de este protocolo con absoluta transparencia y celeridad, debido a que será la instancia de primer contacto y en muchas ocasiones de resolución de casos.

La representación de las personas trabajadoras debe estar conformada por aquellas que desempeñen labores directamente en el centro de trabajo y que, preferentemente, tengan conocimientos o experiencia en materia de perspectiva de género o en derechos humanos en el ambiente laboral. En caso contrario, las personas representantes deberán capacitarse con cursos y talleres en materia de igualdad, no discriminación, vida libre de violencia hacia las mujeres, atención de casos con perspectiva de género, ofrecidos por el INMUJERES y CONAPRED.

Asimismo, en la conformación del Comité de Atención y Seguimiento se deberá impulsar la representación de mujeres y hombres de forma equitativa, por lo cual, el comité deberá contar con al menos el 40 % de personas trabajadoras de un mismo sexo.

Para los centros de trabajo integrados por menos de 15 personas trabajadoras, no será necesario contar con un Comité de Atención y Seguimiento, sin embargo,





deberá procurar contar con al menos dos personas consejeras (con las características que señala el punto 3.6.1), con el fin de estar en posibilidad de reducir la probabilidad de conflicto de interés.

### **3.7.2. Funciones del Comité de Atención y Seguimiento**

El Comité de Atención y Seguimiento asumirá las siguientes funciones:

- Emitir y adoptar el protocolo para la prevención, atención y sanción de casos de violencia laboral que incluya acoso laboral, acoso sexual y hostigamiento sexual.
- Determinar el plan de trabajo para la sensibilización y capacitación de los integrantes del comité y del personal del centro de trabajo Conocer y dar atención a las quejas presentadas sobre casos de violencia laboral.
- Analizar los casos de violencia laboral y determinar medidas de protección en caso de que lo considere necesario.
- Difundir sobre la vía y procedimiento de atención de casos de violencia laboral y el papel del Comité de Atención y Seguimiento.
- Actuar de conformidad con los principios rectores de este Protocolo.

En el caso de que el centro de trabajo esté integrado por menos de 10 personas trabajadoras, contará con al menos dos personas consejeras que fungirán como Comité de Atención y Seguimiento.

## **Sección Tercera. Procedimiento para la atención de casos de violencia laboral**

### **3.8 Mecanismo de atención**

La presunta víctima tendrá el derecho de elegir la mejor opción para la atención de su caso, incluyendo la establecida en el marco de este Protocolo, pudiendo escoger no hacer uso de esta y acudir directamente a mecanismos y vías jurisdiccionales fuera de este.

Para la atención de casos de violencia en materia laboral, incluyendo el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual en centros de trabajo, la Persona Consejera y/o Comité de Atención y Seguimiento deberá comunicar a la presunta víctima la existencia de distintas vías para la solución del caso:

- a) Centro de Trabajo, a través de la misma Persona Consejera o Comité de Atención y Seguimiento.



b) PROFEDET.

c) Centros de Conciliación.

d) Juzgados Laborales.

Asimismo, se deberá recordar a la presunta víctima que el procedimiento en el marco del Protocolo no limita su derecho a iniciar procesos por otras vías jurisdiccionales como la civil o penal.

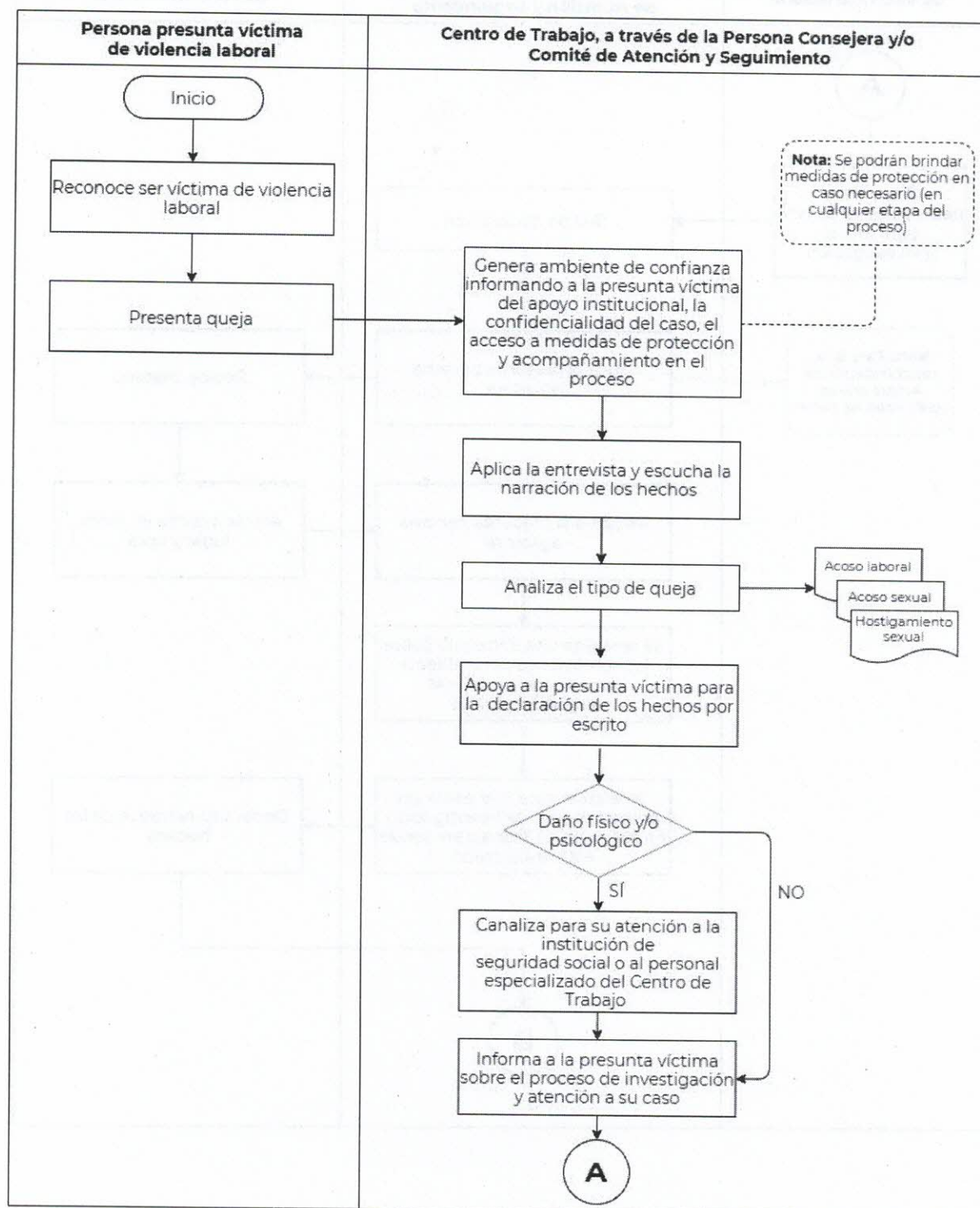
Asimismo, es importante considerar que los asuntos relacionados con la violencia laboral, incluidos el hostigamiento y el acoso sexuales, no sólo pertenecen al campo de aplicación de la materia laboral y pueden ser de otros ámbitos de aplicación como son la vía penal, cuando se actualizan supuestos de hostigamiento sexual y acoso sexual, e inclusive la vía civil, si la persona víctima busca el resarcimiento pecuniario por daños y perjuicios.

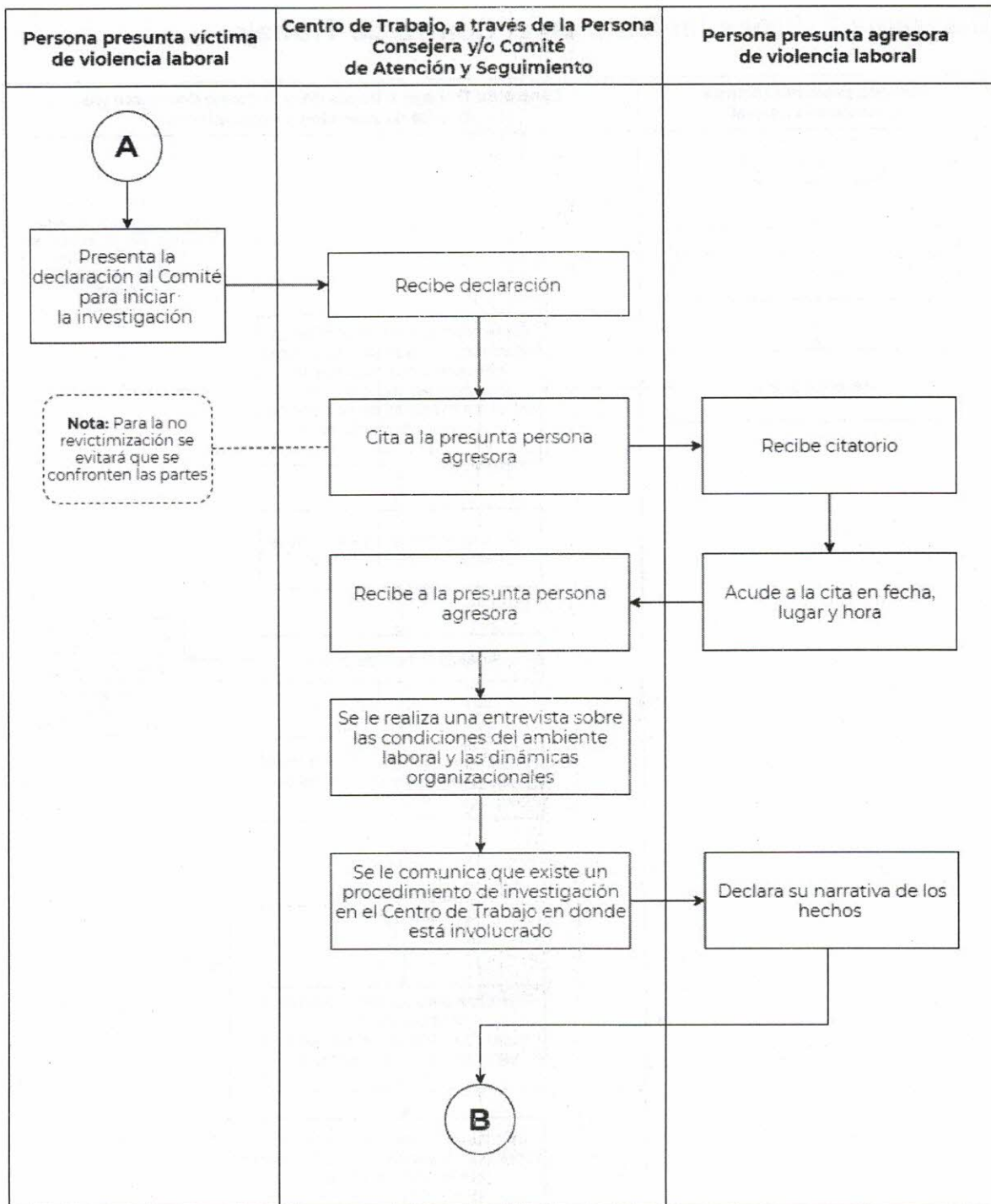
En caso de que la presunta víctima considere que la acción que sufrió proviene de una conducta con fines lascivos, se podrá canalizar al Ministerio Público correspondiente. Para el ámbito civil, se recomienda a la persona trabajadora se asista de un defensor adscrito a las autoridades judiciales competentes.

Este protocolo desarrolla el procedimiento en la resolución de casos de violencia a través de la Persona Consejera y/o del Comité de Atención y Seguimiento, de acuerdo al siguiente diagrama:

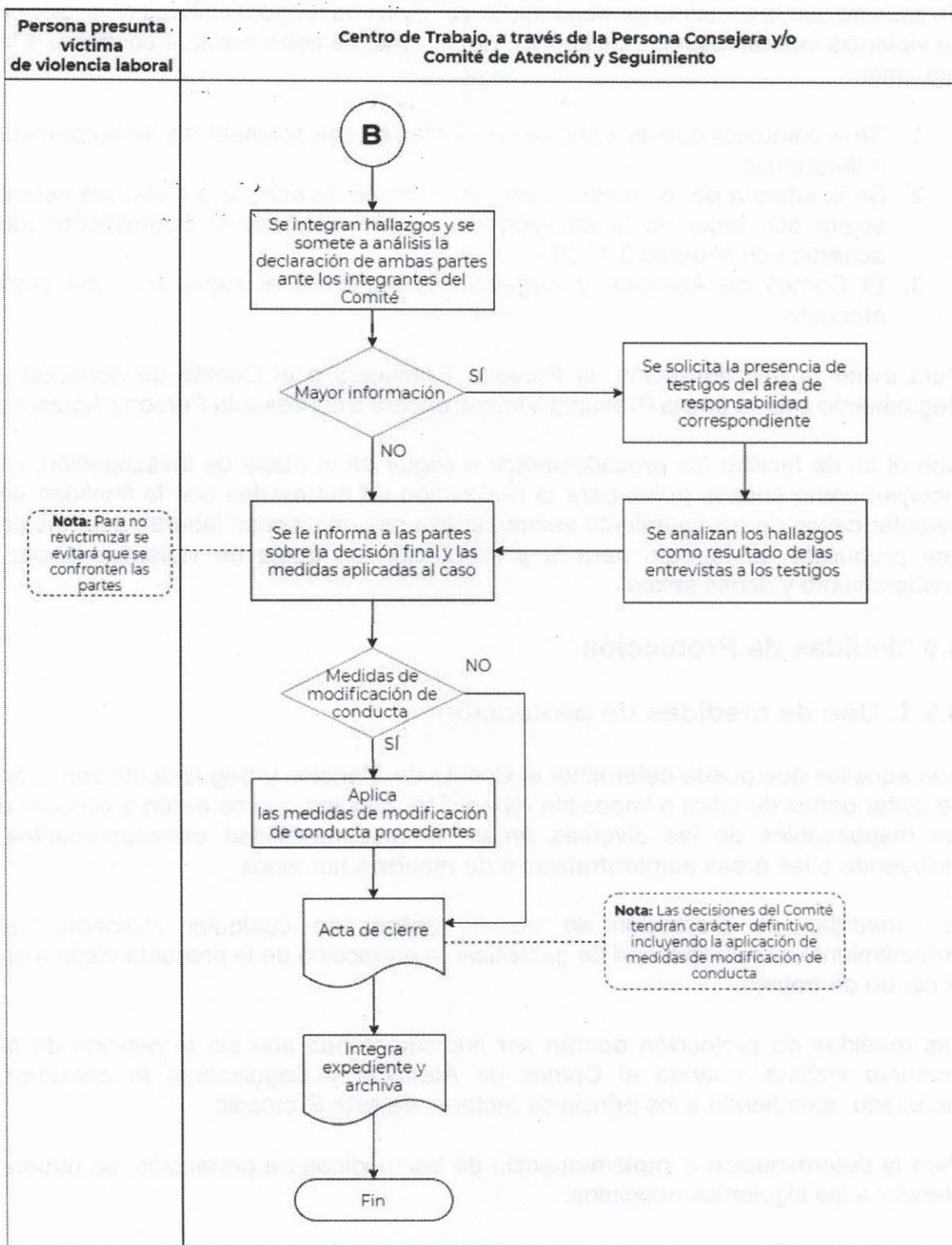


**Diagrama 2. Procedimiento en el Centro de Trabajo**









En caso de que la presunta persona agresora afirme su responsabilidad en acciones de violencia laboral respecto de la presunta víctima, se deberá actuar conforme a lo siguiente:

1. Se le comunica que este tipo de conductas no son aceptables y se le conmina a detenerlas.
2. Se le informa de las medidas de modificación de conducta a las que estará sujeta con base en la decisión del Comité Atención y Seguimiento (de acuerdo con el punto 3.10.2).
3. El Comité de Atención y Seguimiento archivará el expediente del caso atendido.

Para evitar la revictimización, la Persona Consejera o el Comité de Atención y Seguimiento evitará que la Presunta Víctima encare a la Presunta Persona Agresora

Con el fin de facilitar los procedimientos a seguir en la etapa de investigación, se incluyen como anexos guías para la realización de entrevistas con la finalidad de detectar casos de hostigamiento sexual, acoso sexual y acoso laboral; además de una propuesta de formato para la presentación de queja de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

### **3.9 Medidas de Protección**

#### **3.9.1. Uso de medidas de protección**

Son aquellas que puede determinar el Comité de Atención y Seguimiento con el fin de evitar daños de difícil o imposible reparación, mismas que se darán a conocer a los responsables de las diversas áreas de responsabilidad correspondientes, incluyendo a las áreas administrativas o de recursos humanos.

Las medidas de protección se podrán aplicar en cualquier momento del procedimiento, con la finalidad de garantizar la protección de la presunta víctima en el centro de trabajo.

Las medidas de protección podrán ser implementadas aún sin la petición de la presunta víctima, cuando el Comité de Atención y Seguimiento lo considere necesario, atendiendo a los principios rectores de este Protocolo.

Para la determinación e implementación de las medidas de protección, se deberá atender a los siguientes principios:

- No se deberá prejuzgar la veracidad de los hechos.
- Prevenir posibles actos en los que la presunta persona agresora pudiera tomar represalias contra la presunta víctima.
- Ser empático con las partes y consideraciones del caso.





Asimismo, se podrá conminar a la presunta persona agresora para que se abstenga de conductas de acoso laboral, hostigamiento o acoso sexuales.

### **3.9.2. Propuestas de medidas de protección**

Las siguientes medidas de protección se podrán aplicar de manera aislada o conjunta, con el fin de proteger a la presunta víctima, atendiendo a los méritos de la denuncia y con el fin de propiciar un ambiente laboral apropiado en el centro de trabajo.

- a. Acciones de sensibilización a un área en particular.
- b. Reubicación física o cambio de área de la presunta víctima o de la presunta persona agresora.
- c. Cambio de horario de cualquiera de las personas involucradas, con la finalidad de brindar seguridad y confianza en el ambiente.
- d. Autorización para realizar funciones fuera del centro de trabajo.
- e. En caso de considerarse necesario, licencia con goce de sueldo mientras la denuncia esté en investigación.
- f. Otras medidas que a consideración del Comité coadyuven para la protección de la presunta víctima y del ambiente laboral.

## **3.10 Medidas para la Modificación de Conducta**

### **3.10. 1 Uso de las Medidas para la Modificación de Conducta**

Las medidas para la modificación de conducta serán determinadas por el Comité de Atención y Seguimiento 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 resto de sus compañeras y compañeros de trabajo.

### **3.10.2 Propuesta de medidas para la modificación de conducta**

Las siguientes medidas para la modificación de conducta podrán aplicarse de manera aislada o conjunta, 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.

1. Cursos y talleres de sensibilización y concientización sobre la igualdad de género y violencia laboral para la persona agresora.
2. Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral.

3. Reubicación física o cambio de área de la víctima o persona agresora, según se considere conveniente.
4. Cambio de horario de la víctima o persona agresora.
5. Terminación de la relación laboral de la persona agresora con el centro de trabajo.
6. Otras medidas, que se consideren para la modificación de la conducta, incluyendo el apercibimiento privado a la persona agresora.

Asimismo, será necesario el fortalecimiento del ambiente laboral y clima organizacional del área de trabajo afectada, a través de las siguientes actividades, las cuales podrán aplicarse de manera aislada o conjunta, atendiendo a los méritos de la denuncia:

Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral.

- a) Difusión del procedimiento para la atención de casos de violencia laboral con base en el Protocolo.
- b) Emisión una campaña sobre las conductas de violencia laboral en el centro de trabajo.
- c) Otras medidas, que se consideren para la mejora del ambiente laboral y clima organizacional del área afectada, incluyendo el reconocimiento público de responsabilidad del centro de trabajo ante las personas trabajadoras del área afectada.

### **3.11 Resolución del Procedimiento**

Para la resolución del procedimiento, el Comité de Atención y Seguimiento deberá revisar las evidencias y la narrativa de los hechos para tomar una decisión. Dicha decisión deberá ser plasmada en un acta de cierre, en donde se indique la decisión del Comité, la narrativa de los hechos, de las medidas de protección y de modificación de conducta establecidas para las partes, además del carácter definitivo y obligatorio de la misma

Finalmente, el Comité de Atención y Seguimiento deberá cuidar la privacidad del caso, para que, sin importar la resolución del mismo se proteja la integridad de las partes.

