



Espacio  
**Seguro**

# PROTOCOLO

---

***PARA PREVENIR Y ATENDER  
LA DISCRIMINACIÓN, EL ACOSO SEXUAL  
Y EL HOSTIGAMIENTO LABORAL***



## Espacio Seguro

**El presente Protocolo es la muestra del compromiso de AMAPRO con los derechos a la igualdad, la no discriminación y la vida libre de violencia en el ámbito laboral.**

Su elaboración y difusión atiende a la obligación establecida en la fracción XXXI del artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo, consistente en 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.

El presente Protocolo es de observancia general y obligatoria por todas las empresas integrantes de la AMAPRO y tiene por objeto establecer los mecanismos de prevención, atención, sanción y seguimiento a los casos de violencia laboral ocurridos entre las personas que mantienen una relación laboral o contractual amplia con cada una de la empresa integrantes, ocurridos en cualquier espacio físico o virtual, ya sea dentro de las instalaciones o fuera, por comisión o desempeño de sus funciones.

# CONTENIDO:

- 01. MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIA**
- 02. GLOSARIO**
- 03. COMITÉ DE ATENCIÓN**
- 04. ATENCIÓN Y SANCIÓN DE QUEJAS**
- 05. PLAN ANUAL**

## **MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIA**

El fenómeno de la violencia en el ámbito laboral está reconocido en el marco legal mexicano para garantizar espacios laborales seguros. La protección a la integridad física, emocional y psicológica de las personas en el ambiente laboral está prevista tanto a nivel constitucional federal y local, como en diversas leyes generales, nacionales y locales aplicables tanto en la República Mexicana como en la Ciudad de México.

Sumado a ello, el corpus constitucional mexicano incorpora, desde 2011, el marco jurídico convencional de los derechos humanos, por lo que en nuestro país y ciudad existe un robusto andamiaje normativo que protege a las personas en caso de ser víctimas de violencia en el trabajo, entendida en su contexto más amplio. De manera enunciativa, mas no limitativa, se enlistan:

# 01

# CON RESPECTO A LOS CONVENIOS INTERNACIONALES:

## C-111 Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958

1. A los efectos de este Convenio, el término discriminación comprende:

**(a)** cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación;

**(b)** cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación que podrá ser especificada por el Miembro interesado previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados.

## C-100 Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951

1. A los efectos del presente Convenio:

**(a)** el término remuneración comprende el salario o sueldo ordinario, básico o mínimo, y cualquier otro emolumento en dinero o en especie pagados por el empleador, directa o indirectamente, al trabajador, en concepto del empleo de este último;

**(b)** la expresión igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor designa las tasas de remuneración fijadas sin discriminación en cuanto al sexo.

## Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW)

### Artículo 1

A los efectos de la presente Convención, la expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

### Artículo 11

1. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera del empleo a fin de asegurar a la mujer, en condiciones de igualdad con los hombres, los mismos derechos, en particular:

**a)** El derecho al trabajo como derecho inalienable de todo ser humano;

**b)** El derecho a las mismas oportunidades de empleo, inclusive a la aplicación de los mismos criterios de selección en cuestiones de empleo;

**c)** El derecho a elegir libremente profesión y empleo, el derecho al ascenso, a la estabilidad en el empleo y a todas las prestaciones y otras condiciones de servicio, y el derecho a la formación profesional y al readiestramiento, incluido el aprendizaje, la formación profesional superior y el adiestramiento periódico;

**d)** El derecho a igual remuneración, inclusive prestaciones, y a igualdad de trato con respecto a un trabajo de igual valor, así como a igualdad de trato con respecto a la evaluación de la calidad del trabajo;

**e)** El derecho a la seguridad social, en particular en casos de jubilación, desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otra incapacidad para trabajar, así como el derecho a vacaciones pagadas;

**f)** El derecho a la protección de la salud y a la seguridad en las condiciones de trabajo, incluso la salvaguardia de la función de reproducción.

**2.** A fin de impedir la discriminación contra la mujer por razones de matrimonio o maternidad y asegurar la efectividad de su derecho a trabajar, los Estados Partes tomarán medidas adecuadas para:

**a)** Prohibir, bajo pena de sanciones, el despido por motivo de embarazo o licencia de maternidad y la discriminación en los despidos sobre la base del estado civil;

**b)** Implantar la licencia de maternidad con sueldo pagado o con prestaciones sociales comparables sin pérdida del empleo previo, la antigüedad o los beneficios sociales;

**c)** Alentar el suministro de los servicios sociales de apoyo necesarios para permitir que los padres combinen las obligaciones para con la familia con las responsabilidades del trabajo y la participación en la vida pública, especialmente mediante el fomento de la creación y desarrollo de una red de servicios destinados al cuidado de los niños;

**d)** Prestar protección especial a la mujer durante el embarazo en los tipos de trabajos que se haya probado puedan resultar perjudiciales para ella.

**3.** La legislación protectora relacionada con las cuestiones comprendidas en este artículo será examinada periódicamente a la luz de los conocimientos científicos y tecnológicos y será revisada, derogada o ampliada según corresponda.

## **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Belem do Pará”**

### **Artículo 1**

Para los efectos de esta Convención debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

### **Artículo 2**

Se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica:

**a)** Que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual;

**b)** Que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y

**c)** Que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra.

## **EN CUANTO A LAS LEYES MEXICANAS, SE ENCUENTRAN:**

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

**Artículo 1** [...] Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

#### **Artículo 4**

El varón y la mujer son iguales ante la ley.

#### **Artículo 123**

Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

**A.** Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo:

[...]

**VII.** Para trabajo igual debe corresponder salario igual, sin tener en cuenta sexo ni nacionalidad.

### **Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.**

#### **Artículo 4**

Queda prohibida toda práctica discriminatoria que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades en términos del artículo 1o. constitucional y el artículo 1, párrafo segundo, fracción III de esta Ley.

#### **Artículo 9**

Con base en lo establecido en el artículo primero constitucional y el artículo 1, párrafo segundo, fracción III de esta Ley se consideran como discriminación, entre otras: XXVIII. Realizar o promover violencia física, sexual, o psicológica, patrimonial o económica por la edad, género, discapacidad, apariencia física, forma de vestir, hablar, gesticular o por asumir públicamente su preferencia sexual, o por cualquier otro motivo de discriminación;

### **Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres**

#### **Artículo 1**

La presente Ley tiene por objeto regular y garantizar la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, proponer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres y la lucha contra toda discriminación basada en el sexo. Sus disposiciones son de orden público e interés social y de observancia general en todo el Territorio Nacional.

### **Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.**

#### **Artículo 10**

**Violencia Laboral y Docente:** Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

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.

**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 y/o 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.

**Ley Federal de Trabajo****Artículo 2**

Las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales.

Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

**Artículo 3o 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

**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.

**Artículo 47**

Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón:

**II.** Incurrir el trabajador, durante sus labores, en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o del personal directivo o administrativo de la empresa o establecimiento, o en contra de clientes y proveedores del patrón, salvo que medie provocación o que obre en defensa propia;

**Artículo 56**

Las condiciones de trabajo basadas en el principio de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas en esta Ley y deberán ser proporcionales a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales, sin que puedan establecerse diferencias y/o exclusiones por motivo de origen étnico o nacionalidad, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, condiciones de embarazo, responsabilidades familiares o estado civil, salvo las modalidades expresamente consignadas en esta Ley.



### **Artículo 132**

Son obligaciones de los patrones:  
[...]

**XXI.** 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

### **Artículo 164**

Las mujeres disfrutan de los mismos derechos y tienen las mismas obligaciones que los hombres.

### **En la Ciudad de México**

- La Constitución de la Ciudad de México.
- Ley de Acceso a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México.
- Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de México.
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México.



Espacio  
**Seguro**

## GLOSARIO

**Acoso:** es una forma de violencia en la que, si bien no necesariamente 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.

**Acoso sexual:** es el ejercicio abusivo del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente a la persona agresora en el ámbito laboral o con motivo de él. Se expresa en conductas verbales, físicas, gestuales, escritas o de comportamiento coercitivo relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.<sup>1</sup>

# 02

---

<sup>1</sup> Artículo 13 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

## ¿Cómo se identifica el acoso sexual?

1. 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.
2. 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.
3. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra o es intimidante o es físicamente abusiva. Los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de carácter sexual, sobre el aspecto o la vestimenta que son ofensivos.

## Formas de acoso sexual

- **Físico:** contacto deliberado y no solicitado.
- **Verbal:** comentarios repetitivos de carácter sexual por lo regular sobre el cuerpo, la apariencia o el estilo de vida de las personas.
- **Gestual:** gestos repetitivos de carácter sexual por lo regular sobre el cuerpo, la apariencia o el estilo de vida de las personas.
- **Escrito:** cualquier mensaje o imágenes que tengan connotación sexual.
- **Comportamiento coercitivo:** comportamiento abierto o encubierto usado para controlar, influenciar o afectar la carrera y trabajo de otra persona mediante promesas o amenazas con relación a favores sexuales.
- Todas ellas sin el consentimiento de la persona agraviada.

**Autoridad jerárquica inmediata:** jefe o jefa de la persona agraviada y de la persona denunciada.

**Bullying:** comportamiento ofensivo, repetitivo a través de acciones crueles maliciosas humillantes y vengativas para provocar socavar a la persona.

**Comité:** el Comité de atención, instancia encargada de emprender las medidas de prevención, atención, investigación, sanción y seguimiento de los casos que se susciten entre las personas que mantienen una relación laboral o contractual amplia con la empresa.

**Conflicto de interés:** se aplicará este principio a las personas integrantes del Comité, que sean señaladas en una queja o que la interpongan, que tengan una relación jerárquica con cualquiera de las partes o bien o algún tipo de relación que pueda poner en entredicho la resolución del Comité.

**Denuncia:** queja presentada ante el Comité.

**Discriminación:** negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de alguno o algunos de los derechos humanos de las personas, grupos y/o comunidades, estén o no en situación de discriminación, imputables a personas físicas o morales o entes públicos con intención o sin ella, dolosa o culpable, por acción u omisión, por razón de su origen étnico, nacional, raza, lengua, sexo, género, identidad indígena, identidad de género, expresión de rol de género, edad, discapacidad, condición jurídica, social o económica, apariencia física, condiciones de salud, características genéticas, embarazo, religión, opiniones políticas, académicas o filosóficas, identidad o filiación política, orientación sexual o preferencia sexual, estado civil, por su forma de pensar, vestir, actuar, gesticular, por tener tatuajes o perforaciones corporales, por consumir sustancias psicoactivas o cualquier otra que tenga por efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, de los derechos y libertades fundamentales, así como la igualdad de las personas frente al ejercicio de derechos. También será considerada como discriminación la bifobia, homofobia, lesbofobia, transfobia, misoginia, xenofobia, la segregación racial y otras formas conexas de intolerancia, el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones.<sup>2</sup>

### ¿Cómo se identifica la discriminación?

- Afectación de Capacitación
- Afectación de Promoción
- Afectación de Recisión

**Discriminación contra la mujer:** toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.<sup>3</sup>

**Equidad:** principio conforme al cual toda persona accede con justicia e igualdad al uso, disfrute y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades de la sociedad, así como en la participación en todos los ámbitos de la vida social, económica, política cultural y familiar.<sup>4</sup>

**Equidad de género:** principio conforme al cual mujeres y hombres acceden con justicia e igualdad al uso, control y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.<sup>5</sup>

**Explotación:** variante de la esclavitud moderna que consiste en la relación desigual entre el trabajo que se realiza y su retribución.

**Hostigamiento:** el ejercicio del poder en una relación no necesariamente de subordinación real de la víctima frente a la persona agresora en el ámbito laboral, que se manifiesta en conductas verbales, físicas o ambas.<sup>6</sup> Bullying, mobbing, intimidación, explotación.

<sup>2</sup> Artículo 5, Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México.

<sup>3</sup> Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

<sup>4</sup> Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México.

<sup>5</sup> Ídem.

<sup>6</sup> Artículo 3 bis de la Ley Federal del Trabajo.

## ¿Cómo se identifica el hostigamiento laboral?

- **Bullying:** comportamiento ofensivo, repetitivo a través de acciones crueles, maliciosas, humillantes y vengativas para socavar a otra persona.
- **Mobbing:** forma sistemática y colectiva de violencia que involucra a un grupo de personas empleadas con el objetivo de someter a una persona a violencia física y/o psicológica.
- **Intimidación:** violencia ejercida con la finalidad de crear miedo a las personas empleadas con respecto a sus actividades laborales y sus consecuencias.
- **Explotación:** variante de la esclavitud moderna que consiste en la relación desigual entre el trabajo que se realiza y su retribución.

*Nota: todas estas clasificaciones pueden darse de manera horizontal, vertical o mixta.*

### **Indicadores de violencia laboral:**

metodología de evaluación y sanción de la violencia laboral.

**Intimidación:** violencia ejercida con la finalidad de crear miedo a las personas empleadas con respecto a sus actividades laborales y sus consecuencias.

**Lenguaje incluyente:** tiene por objetivo hacer valer el derecho a la igualdad entre las personas, para ello se ha diseñado un conjunto de estrategias gramaticales orientadas a combatir el sexismo en el lenguaje y para incidir en los esquemas de percepción de la realidad. A fin de incorporar en la sociedad el respeto a la diferencia, a la diversidad e igualdad de género.

**Medidas de protección:** aquellas orientadas a prevenir un daño inminente o el agravamiento de las condiciones señaladas. Consisten prohibir a la persona implicada de acercarse a la persona agraviada o a las/os testigos a solas dentro de las instalaciones; reubicar a la persona agraviada del lugar de trabajo sin que ello implique modificación en sus funciones, salario o condiciones laborales; cualquier otra que el Comité considere necesaria para garantizar la integridad de las personas.

**Mobbing:** forma sistemática y colectiva de violencia que involucra a un grupo de personas empleadas con el objetivo de someter a una persona a violencia física y/o psicológica.

**Persona agraviada:** cualquier persona que considere haber sido víctima de discriminación, acoso sexual u hostigamiento laboral y que presente denuncia ante el Comité en contra de una o varias personas señaladas.

**Persona(s) denunciada(s):** persona(s) señalada(s) por la persona agraviada como responsable de haber cometido discriminación, acoso sexual u hostigamiento laboral en su contra.

**Persona investigadora interna:** es el enlace entre quien recibe las denuncias y las y los que integren el comité, su función será realizar las actividades administrativas del mismo y no tendrá ni voz, ni voto durante las deliberaciones.

**Perspectiva de género:** categoría analítica que integra metodologías y mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión entre los géneros, entendidos como construcciones culturales asignadas a los sexos.

**Plan de trabajo anual para prevenir la violencia laboral:** son las acciones que diseñará el Comité para prevenir la violencia laboral dentro de sus espacios de trabajo, el cual podrá constar de campañas, talleres, pláticas, capacitaciones y sensibilización.

**Protocolo:** el presente protocolo.

**Proveedora:** persona físicas o morales que mantienen una relación contractual tácita o formal para la provisión de bienes o servicios con la empresa.

**Queja:** escrito remitido por las vías dispuestas para ello, de actos de acoso sexual, hostigamiento laboral o discriminación sucedidos en el espacio laboral y entre sus colaboradores/as.

**Registro de quejas:** base de datos donde se capturan y evalúan las denuncias recibidas.

**Resolución:** conclusión del Comité ante la queja presentada.

**Revictimización:** es el hecho de colocar sistemáticamente a la víctima en una situación de desventaja y/o violencia por la queja presentada.

**Sanción:** consecuencia que determina el Comité que recibirá la personas o personas que fueron denunciadas por haber cometido alguna violencia laboral, las cuales pueden ser: **1).** Acta administrativa, **2).** Días de baja, **3).** Reubicación, **4).** La separación del trabajo. Las cuales siempre irán acompañadas de una disculpa por parte de la persona denunciada.

### ¿Qué tipo de sanciones se pueden impartir?

Esta tabla funciona como guía de recomendación para las empresas para aplicar sanciones dependiendo de la afectación identificada durante la investigación. En caso de que sea una reincidencia o segundo caso comprobado contra la misma persona reportada, la recomendación es baja laboral.

SANCIONES	AFECTACIÓN IDENTIFICADA
ACTA ADMINISTRATIVA	Cuando se identifica un ambiente hostil dentro del lugar de trabajo. Ejemplo: apodos, burlas, ofensas, miradas incómodas, actitudes negativas, acoso sexual verbal, gestual o escrito no explícito, explotación.
SUSPENSIÓN TEMPORAL Y/O REUBICACIÓN	Hay impacto en el desempeño del trabajo. La persona agredida refiere sentirse insegura y/o con temor. Ejemplos: hostigamiento por parte de jefes, abuso de poder, acoso sexual verbal, gestual o escrito explícito, bloqueo voluntario de actividades, bloqueo voluntario de información, intimidación.
DESTITUCIÓN DEL TRABAJO	El hecho puso en riesgo la dignidad, seguridad y/o salud de la persona agredida. La violencia podría tener efectos negativos para el resto del equipo y la empresa. Tocamientos no solicitados, acoso sexual explícito, ataques físicos, acoso sexual verbal, gestual o escrito ofensivo.

**Violencia contra la mujer:** cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.<sup>7</sup> Comprende, entre otras formas de violencia, violación, abuso sexual y acoso sexual en el lugar de trabajo.

**Violencia de género:** tipo de violencia física, sexual o psicológica ejercida contra cualquier persona o grupo de personas sobre la base de su orientación sexual, identidad de género, sexo o género.

**Violencia de género:** tipo de violencia física, sexual o psicológica ejercida contra cualquier persona o grupo de personas sobre la base de su orientación sexual, identidad de género, sexo o género.

**Violencia laboral:** incidentes en donde las personas son abusadas, amenazadas y/o atacada en circunstancias relacionadas a su actividad laboral, que pone en riesgo de manera directa o indirectamente, su salud, seguridad, bienestar y dignidad. Tales como acoso sexual, hostigamiento laboral y/o discriminación.

**Dialogus:** empresa enfocada a la consultoría y comunicación interna quien será responsable de la administración y gestión de ESPACIO SEGURO.

**Plataforma de gestión:** plataforma digital donde los investigadores podrán subir sus cierres de caso y toda la evidencia recopilada. En esta plataforma es donde Dialogus dará gestión a los casos. El acceso será asignado a investigadores certificados por Dialogus. ([dialogus.zendesk.com/agent/](https://dialogus.zendesk.com/agent/))

---

<sup>7</sup> Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.

## **COMITÉ DE ATENCIÓN**

**1.** El Comité es el órgano colegiado al interior de cada una de las agencias integrantes de la **AMAPRO** y tiene entre sus atribuciones:

- a)** Tramitar las quejas de discriminación, acoso sexual y hostigamiento laboral, mediante su atención y resolución.
- b)** Emitir, informar y dar seguimiento al “Plan de trabajo anual para prevenir la violencia laboral”.
- c)** Emitir resoluciones cuyo acuerdo será por consenso.

# 03



- 2.** El Comité estará formado por un número impar de participantes y como mínimo: la o el director de la agencia (máxima autoridad), una persona de recursos humanos (o similar), una persona de jurídico (o similar) y dos personas que resulten de la elección entre los y las trabajadoras de la agencia.
- 3.** Se procurará el equilibrio de género en su composición y, en la medida de lo posible tendrán preferencia en participar quienes voluntariamente manifiesten su interés en hacerlo y que también, de manera oficiosa, manifiesten pertenecer a la diversidad sexual y de género, ser personas con discapacidad o de la diversidad cultural.
- 4.** Será renovado escalonadamente y el cargo durará tres años con posibilidad de reelegirse por un año más.
- 5.** El Comité contará además con una persona Investigadora interna, quien recibirá y capturará la información en el Registro de quejas, así mismo será quien convocará al Comité, elaborará el orden del día, las actas del mismo y conducirá las sesiones.
- 6.** La información del Comité relacionada con las quejas debe manejarse bajo estricta confidencialidad. El rompimiento de este principio implicará, desde un apercibimiento hasta la rescisión del contrato laboral. La sanción será impuesta en función de la afectación que tenga la filtración de información. Por las razones anteriores, quienes integren el Comité y quien funja como investigador/a interno conocerán esta disposición previa a su integración y su acuerdo por asumir la responsabilidad plasmada en este numeral.
- 7.** El Comité se reunirá, al menos, cada dos meses para dar seguimiento a la implementación del Plan Anual de Trabajo o bien cuando se presente alguna queja.
- 8.** Al resolver las quejas, tendrán que excusarse las y los integrantes del Comité que a juicio de éste tenga un conflicto de interés.
- 9.** Toda la comunicación del Comité, difusión y estrategia de prevención, procurará utilizar un lenguaje incluyente.
- 10.** Todas las resoluciones de queja deberán ir acompañadas de estrategias de prevención para evitar la repetición.
- 11.** Como parte de la función de seguimiento, el Comité hará del conocimiento de las y los empleados el Plan de trabajo anual para prevenir la violencia laboral, así como el informe de resultados del mismo.
- 12.** El comité deberá analizar si el evento reportado cumple con alguno o varios de las definiciones de violencia laboral determinadas en este protocolo.
- 13.** En caso de que se confirme el evento con pruebas físicas, documentales o testimoniales, el comité deberá definir y aplicar la sanción correspondiente.



***ATENCIÓN  
Y RESOLUCIÓN  
DE QUEJAS***

**04**

**a)** La persona agraviada podrá utilizar los medios de **ESPACIO SEGURO**:

Teléfono: **800 5673 4876**

Correo: **contacto@espacioseguro.com.mx**

O plataforma web: **espacioseguro.com.mx**

para reportar un evento que considere como violencia laboral directamente a Dialogus, quienes posteriormente guardarán la información en la plataforma de gestión de tickets.

**b)** Dialogus, recibirá y clasificará dentro de la plataforma de gestión el ticket de acuerdo al reporte realizado a partir de los comentarios y evidencias adjuntas, ayudando a la segmentación de temas y se asignará a uno de los investigadores asignados a la agencia involucrada.

**c)** Cada agencia tendrá un equipo de investigadores. Dialogus asignará de forma alternada los casos a uno de los investigadores disponibles, los cuales podrán ser reasignados a solicitud y justificación de los investigadores. Este cambio y justificación quedará registrado dentro de la plataforma de gestión.

**d)** Las personas que pueden saber información sobre la denuncia son:

- Investigadores internos de la empresa
- Personal que conforma el comité
- Persona agraviada
- Persona denunciada (Posterior a la conversación con persona agraviada)

*Nota: es imperativo que todos los involucrados mantengan completa confidencialidad durante las investigaciones. En caso que se detecte un rompimiento doloso de la confidencialidad, se recomienda baja del responsable.*

**e)** La queja deberá contener los siguientes elementos:

- Nombre completo de la persona agraviada.
- Puesto en la empresa.
- Nombre de jefe/a inmediata.
- Relación de hechos, siempre vinculados a la violencia laboral.
- Nombre completo de la persona a quien denuncia.
- Tipo de relación laboral con ésta.

*Nota: en caso de que la persona agraviada no comparta información detallada o completa para la generación de un caso, Dialogus intentará contactar a la persona agraviada para solicitar mayor información. Este acercamiento se intentará 3 veces por parte de Dialogus. Si la persona agraviada no responde o no comparte información el ticket será cerrado y quedará antecedente del evento.*

*En caso de que el ticket tenga información parcial y pudiera ser un asunto sensible para la agencia (Ataques sexuales, impacto de imagen, afectación de patrimonio), se enviará como informativo al Investigador seleccionado, quien decidirá si el caso se investigará o se cerrará.*

**f)** Podrán ofrecer cualquier medio probatorio, tales como testimonios, entrevistas, audios, grabaciones, videograbaciones, fotografías, mensajes emitidos vía electrónica.

**g)** Las quejas anónimas no procederán, solo se mantendrán en el histórico del Registros de quejas, como antecedentes.

**14.** Cuando la persona a quien se denuncia no forme parte del equipo de trabajo directo, ya sea por ser proveedor, prestación de servicios y/o cliente. El Comité aplicará las medidas de protección que considere necesarias para la persona agraviada y notificará por escrito a la contraparte para que implemente las acciones necesarias.

**15.** En caso que la queja cuente con los elementos previstos, la persona investigadora notificará a la persona agraviada, por correo electrónico la aceptación de la misma y le asignará un número de folio para iniciar el análisis.

**a)** Se tendrá un plazo de 15 días hábiles para su atención y resolución.

**b)** El plazo podrá prorrogarse hasta por 15 días más mediante aviso enviado por correo electrónico a la parte denunciante y evitará rebasar 30 días hábiles.

**16.** El procedimiento se llevará a cabo con respeto a los principios de: Buena fe, Confidencialidad, Prontitud, Imparcialidad, Equidad, Respeto, No revictimización y Transparencia.

**17.** Si durante el análisis de la queja el Comité no encuentra indicadores de violencia laboral, concluirá el procedimiento, emitirá la resolución con los motivos razonados y notificará a la persona denunciante.

**18.** Si durante el análisis de la queja el Comité encuentra indicadores de violencia laboral, notificará a la persona a quien denuncian que se ha presentado una queja en su contra.

**a)** Es recomendable que el investigador o personal del comité haga una invitación vía telefónica y se deje evidencia por escrito de la notificación al denunciado, sin ser necesario dar detalle del caso o de la persona agraviada.

**b)** Se le presentará el Protocolo.

**c)** Tendrá derecho a saber el contenido de la queja y la persona que le denuncia.

**d)** Si así lo quiere, podrá presentar su propia narración de los hechos y en su caso serán también capturados en el Registro de Quejas.

**e)** Tendrán derecho a ser tratadas por parte del Comité y de la empresa con: trato respetuoso, protección de la información, Integridad personal y a no ser prejuzgada.

**f)** En caso de que el denunciado sea de una empresa o ente externo a la agencia se recomienda llevar el caso al comité y tomen decisiones a nivel directivo.

De ser necesario se contacte a personal de la empresa del agresor para tomar decisiones y dejar antecedente por escrito del evento.

**19.** Pasos de la validación, análisis y resolución de la queja:

### **I. Validación de los elementos de la queja.**

**Primero)** La persona investigadora interna revisará que la queja contenga los elementos contenidos en el reporte, posteriormente capturará en el Registro de Quejas toda la información con la que cuente.

**Segundo)** La persona investigadora interna recopilará la evidencia disponible para atender el caso.

**Tercero)** La persona investigadora interna conversará y obtendrá testimoniales de personal agredido y denunciando en caso de ser posible.

**Cuarto)** Convocará al Comité de atención para la resolución del caso.

### **II. Análisis de la queja.**

**Quinto)** Con la información recibida el Comité si lo consideran necesario, aplicar medidas de protección a la persona agraviada.

**Sexto)** Para el análisis de los hechos de la queja, el Comité podrá solicitar al investigador los testimonios y otras pruebas que considere, así como entrevistas (presenciales o por escrito) a las partes y se evitará los careos.

**Séptimo)** Con toda la información recabada el

Comité hará el análisis de la misma apoyándose en los indicadores del Registro de Quejas.

### III. Resolución de la queja.

**Octavo)** El Comité procederá a emitir su resolución, la cual deberá contener el razonamiento de la misma y quedará asentada en un acta que será firmada por sus integrantes.

**Noveno)** El Comité notificará a la parte agraviada, a la denunciada y a la autoridad jerárquica inmediata su resolución y en su caso, la sanción y la disculpa.

**Décimo)** El Comité notificará al área correspondiente, para que en caso de haber sanción de por medio, ésta se ejecute y cause efecto al día siguiente de su notificación.

**a.** Las denuncias y/o declaraciones falsas, ameritarán sanción que establecerá el Comité.

**b.** La parte agraviada puede denunciar al Comité el incumplimiento de la sanción.

**c.** La queja se dará por concluida con la notificación de la misma a las partes y con la ejecución de la sanción en su caso.

**d.** Existen casos donde la evidencia no será definitiva para la resolución de los casos, por ello se recomienda hacer entrevistas y obtener testimoniales de personas cercanas a la situación reportada que pudieran ser testigos o víctimas de la misma situación.

*Nota: en todo momento se debe cuidar el*

*manejo de información como nombres del denunciado o la persona agraviada evitando obviar la situación.*

**e.** Si la conclusión define que no hubo violencia laboral y se identificó una percepción diferente del agraviado, se recomienda dar retroalimentación y explicar los puntos definidos en el GLOSARIO de este documento.

**f.** En caso que se identifique dolo y deshonestidad por parte del denunciante en contra del denunciado, se recomienda baja inmediata.

**20.** El proceso interno que dispone este Protocolo deja a salvo los derechos de las partes para acudir a otro tipo de procedimientos que dispongan las autoridades públicas.

**21.** Lo no previsto en este Protocolo será resuelto por el Comité con base en la normativa referida en este texto y en los acuerdos del propio Comité. En su caso, el Comité hará una propuesta de modificación al Protocolo.



***PLAN  
ANUAL***

**05**

**1.** El plan anual es una serie de acciones y objetivos que cada empresa debe definir como metas anuales internas que serán revisadas cada vez que el comité se reúne. Estas definiciones deben plantearse por escrito y deben estar presentes durante cada reunión del Comité.

**2.** El plan anual debe iniciar por los objetivos que define el Comité, los cuales buscarán descubrir y/o disminuir comportamientos negativos relacionados a acosos sexuales y hostigamientos laborales:

**Ejemplo de objetivos:**

- Aumento de denuncias en zonas que se presuman sensibles al acoso.
- Solución de problemas de acoso sexual en ciertas circunstancias.
- Disminución de hostigamientos laborales hacia personal de cierto perfil.

**3.** El plan anual deberá describir de forma detallada las acciones necesarias para que se lleven a cabo a partir de los objetivos:

**Ejemplos de acciones:**

- Implementación de cursos de sensibilización hacia ciertos puestos
- Cambios de perfiles de contratación para ciertas actividades
- Cambio de perfiles para promotores en ciertas áreas geográficas

**4.** Evaluar el Plan y los indicadores que medirán el resultado:

**Ejemplo de mediciones:**

- Número de denuncias.
- Porcentaje de denuncias sobre cierto puesto.
- Aumento o disminución de denuncias durante cierta temporalidad.

## REGISTRO DE QUEJAS

### DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA

Nombre completo:

No. Empleado:  Puesto:

### DATOS DE LA PERSONA DENUNCIADA

Nombre completo:

No. Empleado:  Puesto:

**NARRACIÓN  
DE LOS HECHOS  
(POR PERSONAS AGRAVIADA)**

**SITUACIÓN  
ENCONTRADA  
(POR INVESTIGADOR)**

**PRUEBAS RECIBIDAS  
/ ENCONTRADAS  
(POR INVESTIGADOR)**




### INDICADORES DE LA QUEJA

Acoso sexual

Discriminación

Hostigamiento laboral



## **NARRACIÓN DE LOS HECHOS (POR DENUNCIADO)**

## **AFECTACIÓN IDENTIFICADA**

Ambiente hostil

Desempeño laboral

Seguridad y salud

## **CONCLUSIÓN DE LA EMPRESA (POR COMITÉ)**

## **¿EL CASO FUE COMPROBADO?**

Sí

No



Espacio  
**Seguro**

---

## ***ANEXO 01. SANCIONES RECOMENDADAS***

El proceso interno que dispone este Protocolo deja a salvo los derechos de las partes para acudir a otro tipo de procedimientos que dispongan las autoridades públicas.

TIPO DE VIOLENCIA LABORAL	ACCIÓN IDENTIFICADA	SANACIÓN RECOMENDADA 1ER EVENTO COMPROBADO	SANACIÓN RECOMENDADA 2DO EVENTO COMPROBADO
<b>Acoso sexual</b>	Miradas impúdicas (Con deseo sexual)	Acta Administrativa	Baja
	Insinuación sexual	Acta Administrativa	Baja
	Proposición de actividad sexual no solicitada	Suspensión temporal/Reubicación	Baja
	Presión para tener actividad sexual	Baja	-
	Insistencia para tener encuentros fuera del lugar de trabajo	Suspensión temporal/Reubicación	Baja
	Exhibición de fotos con contenido sexual	Suspensión temporal/Reubicación	Baja
	Ofensas con contenido sexual	Acta Administrativa	Baja
	Comentarios ofensivos sobre el físico o vestimenta	Acta Administrativa	Baja
	Tocamiento no solicitado (Que produzca placer sexual)	Baja	-
<b>Hostigamiento laboral</b>	Bullying	Acta Administrativa	Baja
	Mobbing	Acta Administrativa	Baja
	Intimidación	Acta Administrativa	Baja
	Explotación	Acta Administrativa	Baja
<b>Discriminación</b>	Afectación de capacitación	Acta Administrativa	Baja
	Afectación de promoción	Acta Administrativa	Baja
	Afectación de recisión	Baja	-

Esta tabla se presenta como guía y no representa una acción definitiva para los casos investigados que cuentan con contextos únicos.



Espacio  
**Seguro**